



การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร
The Housekeeping Development of Hotels in Bangkok

หทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์
ภคพันธ์ ศาสลาทอง

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : ทศย์รัตน์ ปัทมาวิวัฒน์

ภคพันธ์ ศาสลาทอง

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

พ.ศ. : 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงาน และการพัฒนาการทำงาน
ของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เป็นการวิจัยแบบเชิงผสม
(Mix Method Research) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน และใช้การสัมภาษณ์
เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม สรุปภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน
เป็นปัญหาและผลกระทบการทำงานอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และน้อยที่สุด
ด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ส่วนการพัฒนาการทำงานของพนักงาน
แม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 สรุปภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงาน
แม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรมอันดับหนึ่ง อยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุดด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน อยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 นอกจากนี้ต้องเข้าใจถึงบริบทที่แท้จริงถึงสภาพปัญหาและความต้องการ
โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านจิตใจและด้านปัญญาความรู้

Title: The Housekeeping Development of Hotels in Bangkok

Researchers: Hathairad Pattamawiwat
Pakapon Salathong
Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology
Phra Nakhon

Year: 2023

Abstract

This research aimed to study the problems and effects on the work and development of the housekeeping department in hotels during the pandemic, COVID-19. A mixed-methods research design was employed by distributing questionnaires to 169 sample respondents, and having in-depth interviews with 10 key informants.

Overall, the problems and effects on the work of the hotel housekeeping department were found to be moderate, resulting in the median at 3.40. The study also suggested that the stability of work was the most problematic and extremely affected the work outcome at 4.09; while the least determinant that influenced the work was health and sanitation, showing the average moderately at 2.91.

In terms of improving the work capability of the housekeeping department in hotels during the pandemic, the general conclusion was shown highly at 4.14. Specifically, the encouragement to enhance the hotel housekeeping services was immensely highest at 4.15; and least at 4.12 in support of self-development provided for the housekeepers. Additionally, it was important to understand the actual context of the problems and needs with regards to economics, society, mind and knowledge

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ได้ตรวจสอบให้คำแนะนำในการแก้ไขแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเหตุและความน่าเชื่อถือในการนำเสนอขั้นสุดท้าย

ขอขอบคุณพนักงานแม่บ้านโรงแรมทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณทุกท่านที่คอยสนับสนุนให้คำแนะนำและให้กำลังใจในการทำงานวิจัยนี้ ให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

อาจารย์หทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์

ผศ.ดร.ภาคพันธ์ ศาลาทอง



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่ออังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามการวิจัย	3
กรอบแนวความคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	5
แนวคิดเกี่ยวกับงานแม่บ้านในโรงแรม	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	13
ตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้าน ในโรงแรมในช่วง การระบาด COVID-19	13
ตอนที่ 2 ศึกษาการพัฒนาการทำงาน of พนักงานแม่บ้านในโรงแรม ในช่วงการระบาด COVID-19	16
บทที่ 4 ผลการวิจัย	17
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป	17
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงาน แม่บ้านในโรงแรม ในช่วงการระบาด COVID-19	20
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงาน of พนักงานแม่บ้านในโรงแรม ในช่วงการระบาด COVID-19	25
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	31
สรุปผลการวิจัย	31
อภิปรายผลวิจัย	32
ข้อเสนอแนะ	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	34
ภาคผนวก	35
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	36
แบบสัมภาษณ์	43
ประวัตินักวิจัย	48



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	17
2. คะแนนเฉลี่ย ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้าน	20
3. คะแนนเฉลี่ย ด้านรายได้/ผลตอบแทน	21
4. คะแนนเฉลี่ย ด้านสุขภาพอนามัย	22
5. คะแนนเฉลี่ย ด้านความมั่นคงในการทำงาน	23
6. คะแนนเฉลี่ย ภาพรวมปัญหาและผลกระทบการทำงาน	24
7. คะแนนเฉลี่ย ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน	25
8. คะแนนเฉลี่ย ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรม	26
9. แสดงคะแนนเฉลี่ย การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน	27
10. สรุปการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม	30



สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่
กรอบแนวความคิดการวิจัย

หน้า
3



บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก ธุรกิจนี้จึงไม่สามารถดำเนินไปได้หากปราศจากกลไกการขับเคลื่อนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หมวดโรงแรมและภัตตาคาร ปีพ.ศ. 2561 คิดเป็นสัดส่วน ประมาณร้อยละ 5.6 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศทั้งหมด หรือประมาณ 9.2 แสนล้านบาท เนื่องจากข้อได้เปรียบที่ว่าประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลกกระจาย อยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ จึงเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่ได้รับความนิยมสูง ยืนยันได้จากรางวัลที่ได้รับ จากหน่วยงานต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ภาคใต้และภาคตะวันออกยังมีแหล่งท่องเที่ยวทาง ทะเลที่มีชื่อเสียง และพื้นที่หลาย จังหวัดในภาคเหนือยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อีกด้วย ธุรกิจ โรงแรมจึงมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง ในช่วง ปีพ.ศ. 2562 - 2564 ตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว ของประเทศไทย ที่มีรายได้จากการ ขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวไทย ใน อัตราเฉลี่ยร้อยละ 5 - 7 ต่อปี และ ร้อยละ 3 - 4 ต่อปี ตามลำดับ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ เป็นตลาดหลักสำคัญ คือ สาธารณรัฐ ประชาชนจีน มาเลเซีย สาธารณรัฐอินเดีย และรัสเซีย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงนักท่องเที่ยวไทย ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2550 - 2560) มีอัตราการ เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 7 ต่อปี ซึ่งเป็นผลจากการออก มาตราการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555: 142; พุทธิชาติ ลุนคำ, 2563: 1 - 2) ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึง มีอิทธิพลโดยตรงต่อธุรกิจโรงแรมในทุกด้าน เพราะ เมื่อเกิดการเดินทางไม่ว่าจะด้วยเหตุผลการ ท่องเที่ยวไปต่างถิ่น เยี่ยมญาติ หรือการไปทำธุระต่างๆ ผู้คนจำเป็นต้องหาสถานที่พักเพื่อความ สะดวกสบาย ความปลอดภัย และความต้องการส่วนบุคคลใน ด้านอื่น ๆ กิจกรรมด้านการท่องเที่ยว เหล่านี้คือเม็ดเงินที่หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่าง มหาศาล ธุรกิจโรงแรมจึงเติบโตได้ อย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

แต่เมื่อต้นปี พ.ศ. 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ พบการ ระบาดครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 (ค.ศ. 2019) และได้ลุกลามอย่างรวดเร็วจนกลายเป็น “การระบาดใหญ่” กว่า 142 ประเทศและ ดินแดนทั่วโลก ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศและ ภายในประเทศอย่างหนัก ต่อมาองค์การอนามัยโลก ประกาศชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) ซึ่งไวรัส โคโรนาสายพันธุ์ใหม่นี้เป็นไวรัสที่ก่อให้เกิดอาการป่วยทางระบบทางเดิน หายใจ มีไข้ ไอ หายใจลำบาก หากรุนแรงอาจทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น ปอดบวม ปอดอักเสบ จนนำไปสู่การเสียชีวิต ทำให้ ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขในหลายประเทศเกิดความกังวลอย่างมาก

วิกฤตการณ์โควิด-19 นอกจากส่งผลกระทบต่อสุขภาพแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและ ธุรกิจ ในหลาย ๆ ประเทศ สำหรับประเทศไทย ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและสูญเสียรายได้จาก

วิกฤตการณ์ครั้งนี้ คือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและที่พัก โดยเฉพาะกับธุรกิจโรงแรม ที่เป็นเช่นนี้เพราะขาดรายได้จากกลุ่มรายได้หลัก นั่นก็คือ นักท่องเที่ยวจีน รวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ

จากการประกาศ พ.ร.ก.สถานการณ์ฉุกเฉิน (ฉบับที่ 1) ประกาศให้ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อปฏิบัติ ข้อที่ 12 นโยบายการยังคงให้เปิดสถานที่ทำการ ความว่า โรงแรมในส่วนซึ่ง เป็นที่พักอาศัย และร้านอาหาร ยังคงประกอบกิจการต่อไปได้ตามปกติ เพื่อความสะดวกและความ เป็นอยู่ตามปกติของประชาชน มิให้ขาดแคลนหรือเดือดร้อนยากลำบากเกินควร โดยให้ผู้เกี่ยวข้อง ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคตามที่ทางราชการกำหนดในข้อ 11 มาตรการป้องกันโรคตามที่ทาง ราชการกำหนดซึ่ง จะต้องมีการทำความสะอาดโดยเช็ดทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสของสถานที่ที่เกี่ยวข้อง ก่อนการจัดกิจกรรม และให้กำจัดขยะมูลฝอยทุกวัน รวมไปถึงให้เจ้าหน้าที่ผู้ประกอบการ ผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมกิจกรรม ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการ สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ล้างมือด้วยสบู่ แอลกอฮอล์ เจล หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรค เว้นระยะนั่งหรือยืนห่างกันอย่างน้อยหนึ่งเมตรเพื่อป้องกันการ ติดต่อสัมผัส หรือแพร่เชื้อโรคทางฝอยละอองน้ำลาย และให้ควบคุมจำนวนผู้ร่วมกิจกรรมมิให้อัด หรือลดเวลาในการทำกิจกรรมให้สั้นลงเท่าที่จำเป็นโดยถือหลักการหลีกเลี่ยงการติดต่อสัมผัสระหว่าง กัน (พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 1) ราชกิจจานุเบกษา, 2563: 15)

จากการประกาศใช้ พ.ร.ก. ฉุกเฉิน แม้ไม่มีการระบุให้สั่งปิดโรงแรม แต่ก็ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจโรงแรมอย่างมาก เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของมาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) งดเว้นการเดินทางและการท่องเที่ยวภายในประเทศเพื่อลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาด ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศยกเลิกการเดินทางและการจองห้องพัก ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวหายไปในทุกพื้นที่ สถานการณ์ของธุรกิจโรงแรมจึงหดตัวลงในทุกด้าน ทั้งจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก และจำนวนนักท่องเที่ยว ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขาดรายได้อย่างฉับพลัน และส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจหดตัวรุนแรงอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งผู้ประกอบการบางรายที่ทนแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่ไหวจำเป็นต้องยุติการค้าเนินธุรกิจ (ศูนย์วิจัยอมสิน, 2563)

เมื่อเกิดสถานการณ์เช่นนี้ สิ่งที่ธุรกิจโรงแรมและที่พักควรทำ คือการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้เข้าพัก จำเป็นต้องเพิ่มมาตรการในการดูแลความปลอดภัย เพื่อเพิ่มความปลอดภัยขั้นสูงสุด ดูแลสุขภาพของแขกที่เข้าพัก ให้แขกมั่นใจในสุขอนามัยของโรงแรมที่พวกเขาเลือกใช้บริการ ทั้งยังเป็นการดูแลพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่และคอยทำงานให้เราอีกด้วย (officemate สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2566, จาก

<https://www.officemate.co.th/blog>)

แผนกแม่บ้านนับว่าเป็นแผนกที่มีความสำคัญแผนกหนึ่งของโรงแรม เพราะเป็นแผนกที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับแขกที่มาพัก โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 แผนกแม่บ้านจึงต้องมีการพัฒนาการทำงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยกับตัวพนักงานแม่บ้าน

ดังนั้นการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร จะทำให้ทราบถึงการพัฒนาการทำงานของแผนกแม่บ้านของโรงแรมแต่ละที่ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแบบอย่างในการทำงานของแผนกแม่บ้านส่วนงานอื่น ๆต่อไป

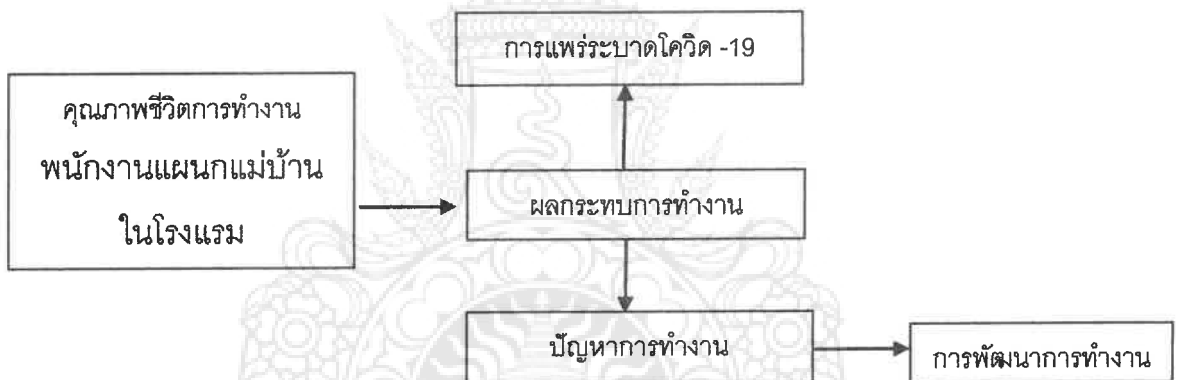
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

คำถามการวิจัย

1. ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เป็นอย่างไร
2. การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เป็นอย่างไร

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัญหาและผลกระทบการทำงานของแม่บ้านโรงแรมช่วงการแพร่ระบาดโควิด -19
2. เพื่อทราบถึงวิธีการพัฒนาการทำงานของแม่บ้านโรงแรมช่วงการแพร่ระบาดโควิด -19

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบเชิงผสม (Mix Method Research) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม และการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม
2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน (ไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจน) เจ้าหน้าที่หน่วยงานบุคคลและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ 10 คน
3. ขอบเขตด้านเวลา: ระยะเวลาโครงการ 1 ปี 0 เดือน

วันที่เริ่มต้น 1 ตุลาคม 2565 วันที่สิ้นสุด 30 กันยายน 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ เป็นต้น

ปัญหาและผลกระทบการทำงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่มาจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งมักใช้คำว่า ผลกระทบ กับสิ่งที่เป็นด้านลบมากกว่าด้านบวกในการทำงาน

การพัฒนาการทำงาน หมายถึง การนำความรู้ ความสามารถ เทคนิค และวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับงานแม่บ้านในโรงแรม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตของการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมคือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร เช่น

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร
2. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน
3. ช่วยเพิ่มขวัญ และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

พัฒนาการทางแนวคิดของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญในแง่ความผาสุกของมนุษย์ ซึ่งคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการมนุษย์ และความสุข ดังนั้นลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เช่น ความต้องการความมั่นคงต้องการควบคุมครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เช่น ความ ต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับ เป็นต้น
4. ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs) เช่น ชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น
5. ความ ต้องการให้ความฝันของตนเป็นจริง (Self-Actualization Needs) เช่น ความเจริญรุ่งเรืองในสายศรรเสริญ เป็นต้น

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ได้มีนักวิชาการให้ความหมายดังนี้คือ

Davis (1977) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

Arthur (1981) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต หมายถึง “ความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well-Beings) หรือความสุขโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

Dubrin (1981) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ระดับที่พนักงานขององค์กร มีความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญ ๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ

สุทธิลักษณ์ สุนทรโรตม (2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนประกอบดังนี้คือ การควบคุม การยอมรับ ความก้าวหน้าและการพัฒนา และการได้รับรางวัลตอบแทนการทำงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร โดยสรุปประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึง
 - 4.1 การลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนประกันด้านสุขภาพ
 - 4.2 การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการประกัน จากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อองค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพในสิทธิของพนักงาน
9. ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1973) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคูณ ภาพชีวิตในแนวทางการเป็นบุคคล (Humanistic) กำหนดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีขอบเขตต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสินดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือค่าตอบแทน แทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา นอกจากนี้การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัยและมีความเหมาะสม

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้เพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย ตลอดจนการทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำอยู่

4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกทำหายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามี

ส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงงานในอนาคต และรวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความรู้สึกรับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่า และเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือพนักงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงานและมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือบุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือการที่พนักงานมีความรู้สึกที่กิจกรรม หรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

ดังนั้นสรุปว่าถ้าองค์กรใดก็ตามอยากสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานทุกคนแล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะช่วยเพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ถ้าเราลองสำรวจตรวจสอบให้ครบทั้ง 8 ด้าน และพยายามทำแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้น ย่อมได้ชื่อว่าเป็นองค์กรสร้างสุขให้แก่คนทำงานได้ไม่ยาก

2. แนวคิดเกี่ยวกับงานแม่บ้านในโรงแรม

แผนกแม่บ้านประกอบด้วยพนักงานจำนวนมากที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาด ระบายร้อยทั่วไปทุกพื้นที่ภายในโรงแรมและรอบบริเวณโรงแรม โดยเฉพาะความเรียบร้อยภายในห้องพัก ตลอดเวลาการพักของผู้เข้าพัก พื้นที่ในความรับผิดชอบโดยทั่วไปอาจแบ่งกว้าง ๆ เป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ส่วนหน้า ได้แก่ ส่วนเนื้อที่ทั่วไป (Public Areas) ที่ผู้เข้าพักและคนภายนอกสามารถผ่านไปมา และสังเกตเห็นได้เช่น บริเวณโถง (Lobby) พื้นที่ตามระเบียงทางเดิน ลานสนามบริเวณห้องสุชา รวมถึงภายในห้องพักแขก ห้องประชุมจัดงาน ห้องอาหารและร้านค้า พื้นที่อีกส่วนที่ต้องดูแล คือ ส่วนหลัง ซึ่งเป็นเนื้อที่ลับตาจากบุคคลภายนอก ได้แก่ ห้องสำนักงาน และพื้นที่สำหรับพนักงานปฏิบัติงานที่ผู้เข้าพักไม่สามารถพบเห็นได้เช่น ห้องซักกรีด ห้องผ้า เป็นต้น

แผนกแม่บ้านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงแรมในด้านการควบคุมสถานที่ให้สะอาด มีบรรยากาศสบายและมีความปลอดภัย ซึ่งจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้พักทั่วไป การวางระเบียบควบคุมการทำงานส่วนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลโดยตรงต่อการควบคุมรายรับรายจ่ายที่สำคัญของโรงแรม ผู้จัดการงานแม่บ้านจึงต้องมีความละเอียด รอบรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน และมีความรู้ในด้านการจัดการ เพื่อให้สามารถวางแผนและควบคุมงาน ตลอดจนปรับใช้วิธีการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะสำคัญของพนักงานแม่บ้าน

คุณลักษณะของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านบุคลิกภาพทางกาย(อรทัยชุ่มเย็น,2554, 31)

1. ด้านความรู้ คุณลักษณะด้านความรู้ หมายถึง ความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้และนำไปใช้ในการทำงานให้ได้มาตรฐานของงานที่ได้ฝึกปฏิบัติมา ประกอบด้วย

- 1.1 มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่
- 1.2 มีความรู้ความสามารถในการทำงานได้ดีมีความฉลาดและมีไหวพริบ
- 1.3 หมั่นชวนช่วยใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์
- 1.4 รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์
- 1.5 มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี
- 1.6 รู้จักคิด วิเคราะห์และมีวิจารณญาณสามารถเลือกรับสื่อที่มีคุณภาพได้
- 1.7 รู้จักปรับปรุงวิถีและการทำงานให้สอดคล้องกันรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก รู้จักเลือกสรรสิ่งที่เหมาะสม
- 1.8 รู้คณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพื้นฐาน ทั้งที่จำเป็นต่อหน่วยงานและการศึกษาต่อ
- 1.9 มีความรู้และความสามารถในการจัดการ
- 1.10 รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข
- 1.11 ไม่ยึดติดกับรูปแบบหรือคำตอบใดคำตอบเดียวโดยไม่เชื่อในข้อมูลข่าวสารและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์

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 มีความสามารถในการยืนเป็นเวลานาน ๆ
- 2.8 สามารถใช้น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ และทนกลิ่นได้ดี
- 2.9 สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำความสะอาดได้

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์การทำงานจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายระดับ หลายอาชีพ หลายประเภท อายุการศึกษา ตลอดจนภูมิหลังทางด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม จึงจำเป็นต้องรู้จักใช้ความรู้และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ให้ถูกกับคน เวลา และสถานการณ์ดังนั้นความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์จึงมีความจำเป็นกับงานแม่บ้าน มนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการตั้งใจปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผลและทำให้วัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานและขององค์กรสมดุลงัน โดยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- 3.1 สุขภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยดีน้ำเสียงดีสายตาดูดีและสดใสสัมพันธ์ดี
- 3.2 ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น ยินดีตอบข้อซักถามของผู้ร่วมงาน
- 3.3 มีเจตคติแน่วคิด และมีความรู้สึกที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน
- 3.4 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีทำงานเป็นทีม รู้จักคิดแบบรวมส่วน ไม่คิดถึงแต่ตนเองและประโยชน์ของพวกตน
- 3.5 มีนิสัยในการทำงานที่ดี

4. ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้อันแสดงออกมาในลักษณะของรูปร่าง (ประสงค์แสงพวยัพ, 2533, 33) ซึ่งการประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรและตนเองเพื่อความน่าเชื่อถือแก่ผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงการสร้างประทับใจ ดังนั้นบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมจึงถือเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าพบเห็นและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ การพิจารณาคณะลักษณะของพนักงานตามความต้องการของตลาดแรงงานนั้น นอกจากจะพิจารณาคุณลักษณะด้านความรู้แล้ว ยังพิจารณาคณะลักษณะด้านอื่น ๆ ด้วย สิ่งที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ พนักงานที่มีความรู้ในงาน และมีทักษะที่เป็นพื้นฐานใกล้เคียงกับงานที่ทำที่สุด ซึ่งก็คือคุณลักษณะด้านทักษะวิชาชีพ นอกจากนี้งานแม่บ้านเป็นงานที่ต้องมีความสัมพันธ์กับ

บุคคลหลายฝ่ายโดยเฉพาะลูกค้าของโรงแรม ดังนั้นคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญกับพนักงานแม่บ้าน อีกทั้งบุคลิกภาพถือเป็นภาพลักษณ์อย่างหนึ่งของตัวพนักงานเองและองค์กรและเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น พนักงานจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพด้วย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิษณา ทาวารี และ บุขรา โปวาทอง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤตโควิด-19 ระหว่าง พ.ศ. 2563-2564 ของโรงแรม ในเขตพญาเหนือกรณีศึกษาโรงแรมที่มีการบริหารแบบอิสระขนาดเล็กและขนาดกลาง พบว่าผลการศึกษาพบ 3 กลยุทธ์ในการปรับตัวที่ทำให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อได้ตลอดช่วงสถานการณ์วิกฤต 1) การจัดระเบียบค่าใช้จ่ายโดยการตัดส่วนธุรกิจเสริมสำหรับโรงแรมขนาดกลาง แต่โรงแรมขนาดเล็กที่มีการขายห้องพักเป็นรายได้หลักต้องเพิ่มช่องทางของรายได้ 2) การปรับราคาห้องพักเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าทั้งให้มีจำนวนผู้เข้าพักมากขึ้นและใช้เวลาการเข้าพักนานขึ้น และ 3) กลยุทธ์การสร้างจุดขายใหม่โดยการขยายกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มที่เฉพาะมากขึ้นและหลากหลายโดยการทำกลุ่มเป้าหมายหลักและรอง จากนั้นจึงปรับปรุงโรงแรมเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายควบคู่ไปกับการดำเนินการตามนโยบายภาครัฐอย่างเคร่งครัดในการสร้างความมั่นใจและฟื้นฟูธุรกิจเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

เมทนี มหาพรหม และอมราวดี ไชโย (2563) ได้ศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักรวมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดและแนวทางการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักรวมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19 พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมในการวางแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ และจัดการกับภาวะวิกฤตของธุรกิจโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการจัดการ เพื่อให้ธุรกิจที่พักรวมสามารถรับมือกับปัญหาและก้าวข้ามวิกฤตการณ์ COVID-19 ได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าแนวทางการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ในธุรกิจที่พักรวม มีแนวทางการดำเนินงานเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤตดังกล่าว 4 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดทำแผนการจัดการภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมช่วงก่อน ช่วงระหว่าง และช่วงหลังเกิดภาวะวิกฤต 2) การวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต 3) การวางแผนและกำหนดมาตรการจัดการด้านต้นทุน และพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 4) การเลือกใช้มาตรการและเครื่องมือ ในการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักรวม โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับศักยภาพ ภาวะวิกฤต และบริบทของธุรกิจ ภายใต้การดำเนินงานตามประเด็นการจัดการด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การจัดการด้านสุขอนามัยในการบริการ 2) การจัดการด้านเทคโนโลยีการบริการ 3) การจัดการด้านที่พักแรมเพื่อสุขภาพ

ณัฐฉา เหมาะสม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพฯ ผลสรุปออกมาว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานของ โรงแรมระดับ 5 ดาว โดยระดับผู้บริหารจะมีระดับความคิดเห็นในการดำรงรักษาพนักงานมากที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากผลตอบแทน โอกาส และสวัสดิการในการทำงานที่แตกต่างกัน รองลงมา คือ หัวหน้า และระดับทั่วไป

ตามลำดับ ส่วนปัจจัยของพนักงานด้านเพศ และประสบการณ์ในการ ทำงานไม่มีผลกระทบต่อ การ รักษาพนักงาน และอายุกับระดับการศึกษาที่ไม่มีอิทธิพลต่อการดำรง รักษาของพนักงาน อาจ เนื่องมาจากการทำงานในโรงแรมมีระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการที่ไม่ ต่างกันระหว่างเพศ อายุและระดับ การศึกษา

วสันต์ กานต์วรรัตน์ และ วิชชุติ โสมรักษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม 5 ดาว ผลการวิจัย พบว่า

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานประมาณ 1-3 ปีและมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001-15,000 บาท
- 2) ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานห้องพักในโรงแรม 5 ดาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน
- 3) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด ห้องพักในโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัย พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงผสม (Mix Method Research) เพื่อค้นหาปัญหาและผลกระทบ และการพัฒนาการทำงานโดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานในโรงแรม แพนกแม่บ้าน ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแพนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตอนที่ 2 ศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแพนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแพนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

เป็นการศึกษาสภาพการณ์ทั่วไปเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแพนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Approaches) โดยการสำรวจ (Survey Research) มีวิธีการศึกษาดังนี้

- 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 1.3 การสร้างเครื่องมือการวิจัย
- 1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 1.6 การสรุปผลข้อมูล

1.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานแพนกแม่บ้านในโรงแรม ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากประชาชนที่ไม่ทราบจำนวน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานแพนกแม่บ้านในโรงแรม ลักษณะชุดข้อคำถามแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) คำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) เป็นคำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบได้

เลือกตอบ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบให้เลือกตอบคำตอบ และเติมคำตอบ ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแพนกแม่บ้าน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแพนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน มีลักษณะเป็นมาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 โดยกำหนด ค่าน้ำหนักมาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5
มาก	กำหนดคะแนนเป็น	4
ปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	3
น้อย	กำหนดคะแนนเป็น	2
น้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	1

การแปลความหมายของข้อมูลใช้เกณฑ์เทียบเคียงดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open- Ended Question) เพื่อต้องการให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยายตอบต่อข้อความ ได้ อย่างไม่จำกัด

1.3 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

มีวิธีดำเนินการดังนี้

(1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดและสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสอดคล้องกับประเด็นบ่งชี้ที่กำหนดไว้หรือไม่

(3) นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงตามเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น และใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) ปรากฏผลอยู่ระหว่าง 0.98 มีความเที่ยงตรงสามารถนำไปใช้ได้

(4) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขการใช้ภาษาในแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้อาจจำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ

(5) การหาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือใช้วิธีการหาความเที่ยงแบบการวัดความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency) โดยเลือกใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha)

1.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานแผนกแม่บ้าน จำนวน 200 คน ระยะเวลาดำเนินการ 64 วัน ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2566 ถึง วันที่ 10 กันยายน 2566 ดังนี้

(1) นำแบบสอบถามให้พนักงานแผนกแม่บ้าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบ โดยผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างทราบและอธิบายวิธีการทำแบบสอบถามอย่างละเอียดก่อนดำเนินการตอบแบบสอบถาม

(2) เก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแต่ละฉบับ

1.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานแผนกแม่บ้าน แบ่งได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน

1.6. การสรุปผลข้อมูล

สรุปผลข้อมูลตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ ในที่นี้คือ ปัญหาและผลกระทบและการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน

ตอนที่ 2 ศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่เน้นเก็บข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อสรุปถึงแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม โดยการดำเนินสัมภาษณ์กลุ่มผู้เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับกับแผนกแม่บ้านในโรงแรม จำนวน 10 คน โดยมีเกณฑ์ในคัดเข้าผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

- (1) เป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ตรงแผนกแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 3 ปี
- (2) เป็นอาจารย์ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการสอนในสาขาวิชาการโรงแรมแผนกแม่บ้าน
- (3) ต้องยินยอมให้ข้อมูลสำคัญ หรือความคิดเห็นตามแบบการถอดความรู้ที่กำหนดได้อย่างเปิดเผย และชัดเจน

สำหรับเกณฑ์การคัดออกของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

- (1) เป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ไม่ถึง 3 ปี
- (2) เป็นอาจารย์ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการสอนในสาขาวิชาการโรงแรมไม่ถึง 3 ปี
- (3) มีสุขภาพะ หรือความไม่พร้อมทางร่างกายและจิตใจ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงาน และการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เป็นการวิจัยแบบเชิงผสม (Mix Method Research) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนตัวอย่าง 200 คน ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน ภูมิลำเนา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 169)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	26.6
หญิง	124	73.4
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	11	6.5
25 - 34 ปี	51	30.2
35 - 45 ปี	60	35.5
มากกว่า 45 ปี	47	27.8

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 169)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	0	0.0
มัธยมศึกษา	49	29.0
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	38	22.5
ปริญญาตรี	82	48.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
สถานภาพสมรส		
โสด	86	50.9
สมรส	51	30.2
แยกกันอยู่	20	11.8
หย่าร้าง ม่าย	12	7.1
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	25	14.8
1 – 5 ปี	32	18.9
6 – 10 ปี	41	24.3
มากกว่า 10 ปี	71	58.0
ภูมิลำเนา		
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	65	38.5
อื่น ๆ	104	61.5
ตำแหน่งงาน		
หัวหน้าแม่บ้าน	20	11.8
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน	27	16.0
หัวหน้าประจำชั้น	32	18.9
พนักงานทำความสะอาดห้องพัก	57	33.7
หัวหน้าพนักงานต้นห้อง	16	9.5
อื่น ๆ	17	10.1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 169)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	13	7.7
10,000 – 19,999 บาท	118	69.8
20,000 – 29,999 บาท	33	19.5
มากกว่า 29,999 บาท	5	3.0

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 169 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 น้อยสุดเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 มีอายุมากสุดอยู่ระหว่าง 35 – 45 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 น้อยสุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 น้อยสุดอยู่ในระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่าจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ส่วนสถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 น้อยสุดหย่าร้าง หรือม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ด้านอายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 น้อยสุดมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 น้อยสุดอยู่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 สำหรับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพัก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 น้อยสุดทำงานอื่น ๆ จำนวน 517 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 น้อยสุดมีรายได้มากกว่า 29,999 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม
 ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน
 แม่บ้าน

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้าน (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. ความวิตกกังวลต่อการระบาดของโควิด 19	3.57	1.078	2	มาก
2. ความวิตกกังวลต่อการอาจติดเชื้อโควิด 19 ในระหว่างการปฏิบัติงาน	3.58	1.094	1	มาก
3. ความสับสนในการปฏิบัติงานช่วงการระบาด ของโควิด 19	2.95	1.045	4	ปานกลาง
4. ความกังวลในเรื่องการพักหยุดงาน/การเลิก จ้างในช่วงระบาดของโควิด 19	3.49	1.249	3	ปานกลาง
5. ความกังวลต่อความมั่นคงในอาชีพแม่บ้าน ช่วงการระบาดของโควิด 19	3.22	1.271	5	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.36	0.967		ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน มีปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความวิตกกังวลต่อการอาจติดเชื้อโควิด 19 มีปัญหาและผลกระทบเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือความวิตกกังวลต่อการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และน้อยที่สุดเป็นความกังวลต่อความมั่นคงในอาชีพแม่บ้านช่วงการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านรายได้/ผลตอบแทน

ด้านรายได้/ผลตอบแทน (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. โรงแรมมีการขอลดการจ่ายเงินเดือน ค่าตอบแทนในช่วงการระบาดของโควิด 19	2.89	1.132	5	ปานกลาง
2. โรงแรมขอลดหรืองดการจ่ายเซอร์วิสชาร์จ (Service charge) ส ช่วงการระบาดของ โควิด 19	3.03	0.918	4	ปานกลาง
3. การขาดรายได้จากทิปที่แขกจ่ายให้เป็น ค่าตอบแทนช่วงการระบาดของโควิด 19	3.48	0.882	1	ปานกลาง
4. การลดวันทำงานทำให้เงินเดือนค่าตอบแทน ลดลงช่วงการระบาดของโควิด 19	3.29	0.849	3	ปานกลาง
5. การลดจำนวนพนักงานทำให้ภาระงาน เพิ่มขึ้นแต่เงินเดือนค่าตอบแทนเท่าเดิมหรือ ลดลงช่วงการระบาดของโควิด 19	3.46	1.252	2	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.23	0.727		ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน มีปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ด้านรายได้/ผลตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการขาดรายได้จากทิปที่แขกจ่ายให้เป็นค่าตอบแทนช่วงการระบาดของโควิด 19 มีปัญหาและผลกระทบเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมาคือการลดจำนวนพนักงานทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้นแต่เงินเดือนค่าตอบแทนเท่าเดิมหรือลดลงช่วงการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และน้อยที่สุดเป็นโรงแรมมีการขอลดการจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนในช่วงการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านสุขภาพอนามัย

ด้านสุขภาพอนามัย (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. โรงแรมมีการให้ความรู้และการป้องกันตัวจากการระบาดของโควิด19	3.00	1.041	2	ปานกลาง
2. โรงแรมมีการคัดกรองเพื่อป้องกันการติดเชื้อกับพนักงานแม่บ้านในช่วงการระบาดของโควิด 19	2.89	1.083	4	ปานกลาง
3. โรงแรมมีการทำประกันโควิด 19 ให้พนักงานแม่บ้าน	3.05	1.306	1	ปานกลาง
4. พนักงานแม่บ้านมีการป้องกันตัวเองจากการติดเชื้อโควิด 19 เช่นใส่หน้ากากอนามัยล้างมือก่อนหลังการปฏิบัติงาน	2.94	1.163	3	ปานกลาง
5. การปรับวิธีการทำความสะอาดและน้ำยาในการทำความสะอาดป้องกันเชื้อโควิด 19	2.69	1.165	5	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.91	0.868		ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน มีปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม ด้านสุขภาพอนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โรงแรมไม่มีการทำประกันโควิด 19 ให้พนักงานแม่บ้านมีปัญหาและผลกระทบเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05รองลงมาคือโรงแรมไม่มีการให้ความรู้และการป้องกันตัวจากการระบาดของโควิด19อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และน้อยที่สุดเป็นการปรับวิธีการทำความสะอาดและน้ำยาในการทำความสะอาดป้องกันเชื้อโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69

ตารางที่ 5 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. โรงแรมมีมาตรการดูแลพนักงานในการทำงานช่วงการระบาดของโควิด 19 อย่างเหมาะสม	4.30	0.489	1	มาก
2. โรงแรมมีการดูแลสวัสดิการของพนักงานในช่วงการระบาดของ โควิด 19 อย่างเหมาะสม	4.21	0.912	2	มาก
3. โรงแรมมีการจัดเวลาการทำงานในช่วงระบาดของโควิด 19 และหลังการระบาดของโควิด 19 อย่างเหมาะสม	3.75	1.045	5	มาก
4. โรงแรมมีการชดเชยหากพนักงานติดโควิด 19 ในระหว่างการทำงาน	4.12	0.854	4	มาก
5. โรงแรมมีการเพิ่มค่าจ้างหากพนักงานทำงานมากขึ้น	4.12	0.925	3	มาก
เฉลี่ย	4.09	0.602		มาก

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน มีปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โรงแรมมีมาตรการดูแลพนักงานในการทำงานช่วงการระบาดของโควิด 19 อย่างเหมาะสมเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือโรงแรมมีการดูแลสวัสดิการของพนักงานในช่วงการระบาดของ โควิด 19 อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และน้อยที่สุดโรงแรมมีการจัดเวลาการทำงานในช่วงระบาดของโควิด 19 และหลังการระบาดของโควิด 19 อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 6 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามภาพรวมปัญหาและผลกระทบ การทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงาน แผนกแม่บ้านในโรงแรม (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน แม่บ้าน	3.36	0.967	2	ปานกลาง
2. ด้านรายได้/ผลตอบแทน	3.23	0.727	3	ปานกลาง
3. ด้านสุขภาพอนามัย	2.91	0.868	4	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.09	0.602	1	มาก
เฉลี่ย	3.40	0.438		ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน สรุปลภาพรวมปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัญหาและผลกระทบการทำงานอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และน้อยที่สุดด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตารางที่ 7 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน

5. ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน (n= 169)	6. ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. พนักงานแม่บ้านมีการอบรมความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงาน	4.07	0.760	4	มาก
2. พนักงานแม่บ้านมีการนำความรู้ที่ได้อบรมมาพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น	4.17	0.792	2	มาก
3. พนักงานแม่บ้าน มีการใช้เทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ในการทำงาน	4.06	0.850	5	มาก
4. พนักงานแม่บ้านมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดของโควิด 19	4.18	0.710	1	มาก
5. พนักงานแม่บ้านมีการปรับเปลี่ยนเวลาการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานในระยะเวลาทั้งก่อนและหลังการระบาดของโควิด 19	4.14	0.750	3	มาก
เฉลี่ย	4.12	0.329		มาก

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานแม่บ้านมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือพนักงานแม่บ้านมีการนำความรู้ที่ได้อบรมมาพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และน้อยที่สุดพนักงานแม่บ้าน มีการใช้เทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ตารางที่ 8 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรม

ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้าน ของโรงแรม (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. การส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรม ความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน	4.19	0.748	4	มาก
2. การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ที่ ทันสมัยและสะดวกในการทำงานของ พนักงานแม่บ้าน	4.25	0.852	2	มาก
3. การจัดอบรมความรู้ใหม่ๆในการทำงานของ แม่บ้านเพื่อพัฒนาการทำงานของแม่บ้าน สม่ำเสมอ	3.90	0.877	5	มาก
4. การปรับเปลี่ยนตำแหน่งเวลาการทำงาน จำนวนพนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมเพื่อ การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.20	0.712	3	มาก
5. ค่าตอบแทนค่าล่วงเวลาตลอดจนการประกัน สุขภาพการติดเชื้อโควิด 19 จากการทำงาน อย่างเหมาะสม	4.26	0.849	1	มาก
เฉลี่ย	4.15	0.506		มาก

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 ด้านด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าตอบแทนค่าล่วงเวลาตลอดจนการประกันสุขภาพการติดเชื้อโควิด 19 จากการทำงานอย่างเหมาะสม เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสะดวกในการทำงานของพนักงานแม่บ้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และน้อยที่สุดการจัดอบรมความรู้ใหม่ๆในการทำงานของแม่บ้านเพื่อพัฒนาการทำงานของแม่บ้านสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตารางที่ 9 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน	4.12	0.329	2	มาก
2. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรม	4.15	0.506	1	มาก
เฉลี่ย	4.14	0.310		มาก

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน สรุปลภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรมอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุดด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12



ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

จากผลการพบว่าการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 สิ่งที่น่าสนใจได้แก่

1. สภาพการทำงาน พบว่า การทำงานของพนักงานแม่บ้านนั้นเป็นที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมากนักกับผู้แขกหรือผู้รับบริการ แต่เป็นงานที่ให้บริการและให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉพาะห้องพัก ห้องรับรอง หรือตามสถานที่อื่น ๆ เน้นความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้ให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจความสะอาดสบายและความปลอดภัย แม้ในยามที่เกิดการระบาด COVID-19 หรือหลังสิ้นสุดการแพร่ระบาด COVID-19 ก็ตาม ดังการสัมภาษณ์

“สภาพปัจจุบันในการทำงาน ต้องเน้นในเรื่องการทำความสะอาดมากขึ้นกว่าเดิมโดยต้องเก็บรายละเอียดการทำงานในห้องพัก เช่น ริมททิว ริมทแอร์ ลูกบิดประตู รวมถึงจุดต่าง ๆ โดยเน้นการทำงานให้สะอาดมากขึ้นกว่าเดิมจากที่เคยทำอยู่ตามปกติ

ส่วนในเรื่องตัวของพนักงานแม่บ้านเองต้องเน้นในเรื่องการป้องกันตัวเองต้องระวังและละเอียดรอบคอบมากขึ้นเพราะต้องใช้ชีวิตกับเชื้อโรคที่อาจมากับแขกที่มาพักในโรงแรม ต้องป้องกันทั้งแขกที่มาพักในโรงแรมและตัวของพนักงานแม่บ้านเอง”

การสัมภาษณ์คนที่ 1

“การทำงานในปัจจุบันต้องทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบมากขึ้นและต้องป้องกันตนเอง เพราะปัจจุบันมีแขกมาพักในโรงแรมมากขึ้นหลังการระบาดของโควิด 19 ดังนั้นพวกเราต้องสร้างความมั่นใจในลูกค้า และยังต้องทำงานอย่างระมัดระวัง มีความละเอียดรอบคอบในการทำความสะอาดมากขึ้น”

การสัมภาษณ์คนที่ 2

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการงานโรงแรมทุกภาคส่วนมีความสำคัญ โดยเฉพาะการบริการห้องพัก การต้อนรับที่สร้างความประทับใจ และความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญ และทุกพื้นที่ภายในโรงแรมต้องดูแลและเข้มงวดไม่ว่าเป็นห้องพัก ห้องน้ำ ลิฟต์ หรือพื้นที่สาธารณะอื่น ๆ ต้องมีผู้ดูแลรับผิดชอบ ดังนั้นสุขอนามัยและการทำความสะอาดจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งหลังการแพร่ระบาดสิ้นสุดลง ดังการสัมภาษณ์

“การทำงานของพนักงานแม่บ้านเป็นงานที่ไม่หนักมากนัก แต่เป็นการทำงานที่ทำเป็นรอบ ๆ รอบละ 9 ชั่วโมง เมื่อปฏิบัติหน้าที่พวกเราต้องใส่ใจ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ต้องเน้นในเรื่องความสะอาดเป็นพิเศษเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าที่มา

ใช้บริการห้องพักโรงแรม อะไรที่ลูกค้าพอใจ พวกเรายินดีที่ให้บริการ โดยเฉพาะห้องพัก” การสัมภาษณ์คนที่ 3

“งานแม่บ้านคืองานดูแลทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ต่างๆ ภายในโรงแรม ดังนั้นผู้ที่มาทำงานต้องได้รับการอบรมเบื้องต้น เช่น การเปลี่ยนผ้าปู การทำความสะอาดห้องน้ำ ยิ่งช่วงการระบาดโควิด ยิ่งต้องเฝ้าระวัง เข้มงวดเป็นพิเศษ ตรวจสอบตราผู้ที่เข้าทำงาน และถึงแม้ปัจจุบันจะเข้าภาวะปกติ แต่การทำงานของพวกเราใส่ใจ การดูแล และการให้ความมั่นใจต่อผู้เข้ารับบริการอย่าดี” การสัมภาษณ์คนที่ 4

3. การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง พบว่า การทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในเรื่องการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องยอมรับและรับมือให้ได้ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด 19) ถือเป็นบทเรียน ดังนั้นสิ่งสำคัญคือต้องเตรียมพร้อม ต้องเปลี่ยนมุมมองและวิธีการทำงาน เมื่อมีปัญหาอุปสรรคต้องก้าวผ่านให้ได้ ดังการสัมภาษณ์

“งานแม่บ้านในปัจจุบันการทำงานแม่บ้านต้องทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบมากขึ้นและต้องระมัดระวังป้องกันตนเอง และต้องสร้างความมั่นใจให้กับแขก (ผู้รับบริการ) ที่มาพักในโรงแรมมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงหลังโควิด 19 กับการทำงานต้องมีแน่” การสัมภาษณ์คนที่ 6

“หลังจากโควิด 19 การทำงานแม่บ้านมีการเปลี่ยนแปลง มีการปรับใช้เทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะระบบสั่งงาน ระบบติดการทำงาน รวมทั้งประเมินผลงาน แต่ก็นั่นละคือสิ่งที่เราต้องรับมือกับสิ่งใหม่ๆ ให้ได้” การสัมภาษณ์คนที่ 8

4. การพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็นต่อการทำงาน พบว่า การทำงานของพนักงานแม่บ้านควรมีทักษะที่จำเป็น อาทิ ทักษะการสื่อสาร มีความรับผิดชอบในงาน การปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรู้ทางภาษาอังกฤษ ดังการสัมภาษณ์

“งานแม่บ้านในปัจจุบันการทำงานแม่บ้านควรมีทักษะที่จำเป็นต่องาน เช่น ต้องพูดภาษาอังกฤษได้บ้าง ที่สำคัญต้องมีความรับผิดชอบและกระตือรือร้น นอกจากต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้” การสัมภาษณ์คนที่ 9

“งานแม่บ้านการมีกริยามารยาท การพู่จําไพเราะเป็นสําคัญเช่นกัน ยิ้มแย้ม ไม้โต้เถียงกับแขกที่มาใช้บริการถือเป็นเรื่องซีเรียสนะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี” การสัมภาษณ์คนที่ 10

จากที่กล่าวสามารถสรุปการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางที่ 10

ประเด็น	รายละเอียด
สภาพการทำงาน	<input type="checkbox"/> มุ่งเน้นบริการให้เกิดความพึงพอใจ <input type="checkbox"/> สร้างความเชื่อมั่น <input type="checkbox"/> เรียนรู้และพัฒนางาน
ความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> การบริการห้องพัก <input type="checkbox"/> การต้อนรับที่สร้างความประทับใจ <input type="checkbox"/> ความปลอดภัย
การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง	<input type="checkbox"/> เตรียมพร้อม <input type="checkbox"/> เปลี่ยนมุมมองและวิธีการทำงาน <input type="checkbox"/> การก้าวผ่าน
การพัฒนาทักษะ	<input type="checkbox"/> ทักษะการสื่อสาร <input type="checkbox"/> ความรับผิดชอบในงาน <input type="checkbox"/> การปัญหาเฉพาะหน้า <input type="checkbox"/> ความเชื่อมั่นในตนเอง <input type="checkbox"/> ความรู้ทางภาษาอังกฤษ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงาน และการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เป็นการวิจัยแบบเชิงผสม (Mix Method Research) มีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป สรุปผลการวิจัยดังนี้

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม จำนวนตัวอย่าง 169 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากที่สุดอยู่ระหว่าง 35 – 45 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนสถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด ด้านอายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัด สำหรับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท

ตอนที่ 2 ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม (1) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความวิตกกังวลต่อการอาจติดเชื้อโควิด 19 มีปัญหาและผลกระทบเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความวิตกกังวลต่อการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดเป็นความกังวลต่อความมั่นคงในอาชีพแม่บ้านช่วงการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านรายได้/ผลตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการขาดรายได้จากทิปที่แขกจ่ายให้เป็นค่าตอบแทนช่วงการระบาดของโควิด 19 มีปัญหาและผลกระทบเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือการลดจำนวนพนักงานทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้นแต่เงินเดือนค่าตอบแทนเท่าเดิมหรือลดลงช่วงการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดเป็นโรงแรมมีการขอลดการจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนในช่วงการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง (3) ด้านสุขภาพอนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โรงแรมไม่มีการทำประกันโควิด 19 ให้พนักงานแม่บ้านมีปัญหาและผลกระทบเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือโรงแรมไม่มีการให้ความรู้และการป้องกันตัวจากการระบาดของโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดเป็นการปรับวิธีการทำความสะอาดและน้ำยาในการทำความสะอาดป้องกันเชื้อโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง (4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โรงแรมมีมาตรการดูแลพนักงานในการทำงานช่วงการระบาดของโควิด 19 อย่างเหมาะสมเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือโรงแรมมีการดูแลสวัสดิการของพนักงานในช่วงการระบาดของ โควิด 19 อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดโรงแรมมีการจัดเวลาการทำงานในช่วงระบาดของโควิด 19 และหลังการระบาดของโควิด 19 อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 สรุปได้ว่า

1. สภาพการทำงานของแผนกแม่บ้านนั้นเป็นที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมากนักกับผู้แขกหรือผู้รับบริการ แต่เป็นงานที่ให้บริการและให้ผู้บริการมีความพึงพอใจโดยเฉพาะห้องพัก ห้องรับรอง หรือตามสถานที่อื่นๆ เน้นความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้ให้ผู้บริการเกิดความมั่นใจความสะอาดสบายและความปลอดภัย แม้ในยามที่เกิดการระบาด COVID-19 หรือหลังสิ้นสุดการแพร่ระบาด COVID-19

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสำคัญโดยเฉพาะการบริการห้องพัก การต้อนรับที่สร้างความประทับใจ และความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญ และทุกพื้นที่ภายในโรงแรมต้องดูแลและเข้มงวดไม่ว่าเป็นห้องพัก ห้องน้ำ ลิฟต์ หรือพื้นที่สาธารณะอื่น ๆ ต้องมีผู้ดูแลรับผิดชอบ ดังนั้นสุขอนามัยและการทำความสะอาดจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งหลังการแพร่ระบาดสิ้นสุดลง ดังการสัมภาษณ์

3. การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องยอมรับและรับมือให้ได้ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด 19) ถือเป็นบทเรียน ดังนั้นสิ่งสำคัญคือต้องเตรียมพร้อมต้องเปลี่ยนมุมมองและวิธีการทำงาน เมื่อมีปัญหาอุปสรรคต้องก้าวผ่านให้ได้

4. การพัฒนาทักษะใหม่ที่เป็นต่อการทำงาน สำหรับการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านควรมีทักษะที่จำเป็น อาทิ ทักษะการสื่อสาร มีความรับผิดชอบในงาน การปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรู้ทางภาษาอังกฤษ

อภิปรายผลวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคหลักเกี่ยวข้องกับด้านการปฏิบัติงาน ด้านรายได้/ผลตอบแทน ด้านสุขภาพอนามัย และด้านความมั่นคงในการทำงาน เมื่อพิจารณาสอดคล้องของธัญชนก เลิศวิทยาทาน (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงานและโอกาสในความก้าวหน้าส่งผล ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมโดยเฉพาะช่วงสถานการณ์โควิด-19 เหล่านี้ช่วยลดและบรรเทาปัญหาและอุปสรรคการทำงานของพนักงาน นั้นหมายความว่าระบบการทำงานและความมั่นคงในงานไม่ว่าจะเกิดวิกฤติหรือไม่ก็ตามจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม นอกจากนี้เมื่อพิจารณาโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ปัญหาอุปสรรคการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านมีความแตกต่างกัน เช่น ชั่วโมงการทำงาน การลดจำนวนพนักงาน และค่าตอบแทน รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อเรื่องความสะอาดของที่พักและความปลอดภัย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ออนไลน์ 2566) เหล่านี้คือปัญหาอุปสรรคการทำงานของพนักงานโรงแรมที่มีต่อเนื่องในสภาพการบริการในปัจจุบัน

2. การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เมื่อพิจารณาประเด็นสำคัญพบว่าเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่เป็นต่อการทำงาน เหล่านี้สอดคล้องกับกฎญัตติ ปีติวรรณ (2564X) ศึกษาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนา-19 พบว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมต้องได้รับการพัฒนาไปพร้อมกันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทุนทางสังคม ทุนด้านความฉลาดทางอารมณ์ และทุนทางปัญญา และมีการให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะความเป็นมืออาชีพ และการเสริมสร้างทักษะใหม่ ให้เหมาะสมกับงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งต้องคำนึงถึงการฝึกอบรมตามความต้องการและความเหมาะสมเฉพาะบุคคล รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานมากที่สุด ทั้งหมดนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานของแรงงานในอุตสาหกรรมบริการได้ในอนาคต นั่นหมายความว่า การพัฒนาของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมโดยภาพรวมแล้วต้องเข้าสภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่เป็น เพราะจะทำให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มาจากการสำรวจปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เพื่อให้เกิดความเหมาะสม ดังนั้นการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 ควรทำความเข้าใจในหลักคิด สภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่เป็นที่สอดคล้องกับขนาดของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้เห็นผลการดังกล่าว ควรมีการออกแบบและพัฒนาระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรมตามความต้องการของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ทั้งนี้เพื่อลดปัญหา และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างในอาจเกิดขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาและอบรมทักษะที่เป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับมาตรการและนโยบายการรับมือการเปลี่ยนแปลงในภาวะวิกฤติของธุรกิจการโรงแรม เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ขจิต กอบเดช. (2548). การบริหารงานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่น ๆ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซี ซี พรินติ้ง.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). การจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ณัฐวรรณ คำแสน. (2564). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 4(1), 33-48.
- นงนุช ศรณานันท์. (2553). การโรงแรมเบื้องต้น(พิมพ์ครั้งที่ 7). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พุทธชาติ ลุนคำ. (2562, 27 สิงหาคม). แนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ปี 2562 – 2564: โรงแรมย่านกลางเมืองกรุงเทพ. Krungsri กรุงเทพฯ <http://bit.ly/30Rnge>
- _____. (2566). ยกระดับธุรกิจโรงแรมและที่พักให้สะอาดปลอดภัยจากโควิด 19. วันที่สืบค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <http://www.officemate.co.th/bleg>.
- _____. (2563). สถานการณ์ธุรกิจโรงแรม. วันที่สืบค้นข้อมูล 26 ธันวาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <http://www.gsbresearch.or.th>.
- ธิษณา หาวารี และ บุชรา โปวาทอง. (2563). การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤตโควิด 19 ระหว่าง พ.ศ 2563 – 2564 ของโรงแรมในเขตพญาเหนือ กรณีโรงแรมที่มีการบริหารแบบอิสระขนาดเล็กและขนาดกลาง. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2564.
- เมทนี มหาพรหม และ อมราวดี ไชโยโย. (2563). การจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักแรมไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID 19.
- Autthakorn, S. (1995). Desired characteristics of hotel housekeepers. Master's thesis, Faculty of Industrial Education Vocational Education Major Graduate School of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.
- Jungpong, S. (2006). Private company employee's views on office maid. Independent Study of master's degree Program in Labor and Welfare Development. Faculty of Social Administration
- Nakajud, A. (1975). The role of housewives in economic and social development. Bangkok: n.d.
- National Statistical Office. (2012). Occupation of the population. Retrieved form <http://https://bit.ly/3g4JYRg>

ภาคผนวก





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้สอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร เป็นข้อมูลประกอบการทำวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 2.วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19
 - 3.แบบสอบถามฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19
 - 4.ขอความกรุณาท่านกรอกแบบสอบถามตรงตามความจริงมากที่สุด และโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด
- การตอบแบบสอบถามนี้ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี
 2. 25 - 34 ปี
 3. 35 - 44 ปี
 4. ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษา
 3. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. แยกกันอยู่ 4. หย่าร้าง ม่าย

5. ประสบการณ์ทำงาน

1. น้อยกว่า 1 ปี
 2. 1 - 5 ปี
 3. 6 - 10 ปี
 4. 11 - 15 ปี
 5. ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

6. ภูมิลำเนา

1. กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2. ต่างจังหวัด ระบุ.....

7. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

- 1.หัวหน้าแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
- 2.ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Assistant Executive housekeeper)
- 3.หัวหน้าประจำชั้น (Floor supervisor)
- 4.พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Room attendant/Room maid/Room boy)
- 5.หัวหน้าพนักงานต้นห้อง (Butler)
- 6.อื่น ๆ (ระบุ).....

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1. น้อยกว่า 15,000 บาท
- 2. 15,000 – 24,999 บาท
- 3. 25,000 – 34,999 บาท
- 4. มากกว่า 34,999 บาท



ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม
ในช่วงการระบาด COVID-19

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ช่องเดียวเท่านั้น โดยแต่ละช่องจะแสดงระดับความต้องการดังนี้

5 = เห็นด้วยในระดับมากที่สุด 4 = เห็นด้วยในระดับมาก 3 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 = เห็นด้วยในระดับน้อย 1 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้าน					
1. มีความกลัวและวิตกกังวลต่อการระบาดของโควิด 19					
2. มีความไม่แน่ใจต่อการอาจติดเชื้อโควิด 19 ในระหว่างการปฏิบัติงาน					
3. เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานช่วงการระบาดของโควิด 19					
4. กลัวถูกเลิกจ้างในช่วงระบาดของโควิด 19					
5. ไม่แน่ใจต่อความมั่นคงในอาชีพแม่บ้านช่วงการระบาดของโควิด 19					
2. ด้านการรายได้/ผลตอบแทน					
1. การขอลดการจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนในช่วงการระบาดของโควิด 19					
2. การลดหรืองดการจ่ายเซอร์วิสชาร์จ (Service charge) ช่วงการระบาดของโควิด 19					
3. ขาดรายได้จากทิปที่ผู้รับบริการจ่ายให้เป็นค่าตอบแทน					
4. การลดวันทำงานทำให้เงินเดือนค่าตอบแทนลดลง ช่วงการระบาดของโควิด 19					
5. มีหนี้สิน หรือค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นช่วงการระบาดของโควิด 19					

ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
3. ด้านสุขภาพอนามัย					
1. ขาดการให้ความรู้และการป้องกันตัวจากการระบาดของโควิด19					
2. ขาดการคัดกรองเพื่อป้องกันการติดเชือกับพนักงานแม่บ้านในช่วงการระบาดของโควิด 19					
3. ขาดการทำประกันโควิด 19 ให้พนักงานแม่บ้าน					
4. ขาดอุปกรณ์ หรือเครื่องป้องกันตัวเองจากการติดเชื้อโควิด 19 ขณะปฏิบัติงาน					
5. ข้อห้าม หรือการดูแลสุขในช่วงการระบาดของโควิด 19 มีความสับสน					
4.ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1. มีมาตรการดูแลพนักงานในการทำงานช่วงการระบาดของโควิด 19อย่างเหมาะสม					
2. มีการดูแลสวัสดิการของพนักงานในช่วงการระบาดของโควิด 19 อย่างเหมาะสม					
3. มีการจัดเวลาการทำงานในช่วงระบาดของโควิด 19 และหลังการระบาดของโควิด 19 อย่างเหมาะสม					
4. มีการชดเชยหากพนักงานติดโควิด 19 ในระหว่างการทำงาน					
5. มีการเพิ่มค่าจ้างหากพนักงานทำงานมากขึ้น					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านใน
โรงแรมในช่วงการระบาดCOVID-19

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ช่องเดียวเท่านั้น โดยแต่ละช่องจะแสดงระดับความต้องการดังนี้

5 = เห็นด้วยในระดับมากที่สุด 4 = เห็นด้วยในระดับมาก 3 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 = เห็นด้วยในระดับน้อย 1 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม ในช่วงการระบาดCOVID-19	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน					
1. ต้องการอบรมความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับการทำงาน					
2. ต้องการนำความรู้ที่ได้อบรมมาพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น					
3 ต้องการใช้เทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ในการทำงาน					
4. ต้องการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับ สถานการณ์การระบาดของโควิด 19					
5. ต้องการปรับเปลี่ยนเวลาการทำงานให้เหมาะสมกับการ ทำงานในระยะเวลาทั้งก่อนและหลังการระบาดของโควิด 19					
2. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรม					
1. ต้องการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน					
2. ต้องการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและ สะดวกในการทำงานของพนักงานแม่บ้าน					
3. ต้องการจัดอบรมความรู้ใหม่ๆในการทำงานของแม่บ้านเพื่อ พัฒนาการทำงานของแม่บ้านสม่ำเสมอ					
4. ต้องการปรับเปลี่ยนตำแหน่งเวลาการทำงานจำนวนพนักงาน ให้เพียงพอและเหมาะสมเพื่อการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
5. ต้องการได้รับค่าตอบแทนค่าล่วงเวลาตลอดจนการประกัน สุขภาพการติดเชื้อโควิด 19 จากการทำงานอย่างเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม

1. ท่านคิดว่าการทำงานก่อนการระบาดของโควิด19 ช่วงการระบาดของโควิด19 และหลังการระบาดของโควิด 19 มีความแตกต่างกันอย่างไรและท่านต้องปรับและพัฒนาการทำงานของทานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.ท่านต้องการให้โรงแรมที่ท่านทำงานช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานของท่านในช่วงการระบาดของโควิด 19 อย่างไร

.....

.....

.....

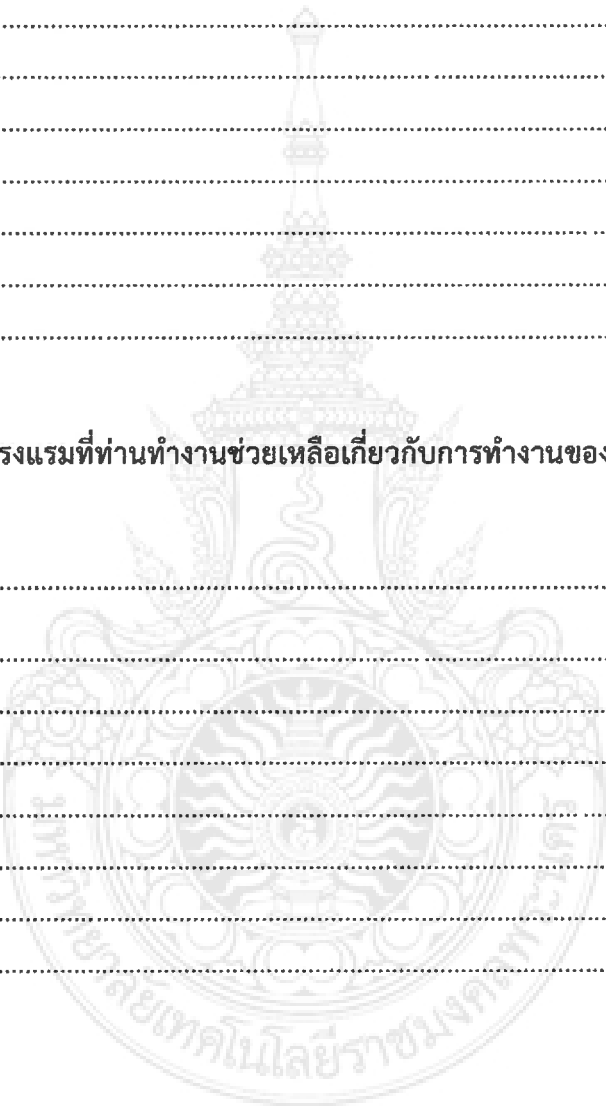
.....

.....

.....

.....

.....





แบบสัมภาษณ์

เรื่องการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร
(สำหรับพนักงานแม่บ้าน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ชื่อ-สกุล).....

ตำแหน่ง.....

ประสบการณ์ทำงานปี.....เดือน

สถานที่ทำงาน.....

เบอร์โทรศัพท์.....E-mail.....

วัน/เดือน/ปีที่ให้สัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์.....



**ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการทำงานก่อนและหลังการระบาดของ COVID-19 ของ
พนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม**

1. สภาพปัจจุบันการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม เป็นเช่นไร ทำไมจึงคิดเช่นนั้น

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**2. ในช่วงก่อนการระบาดของ COVID-19 และระหว่างมีการแพร่ระบาดของ COVID-19
` การทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม เป็นเช่นไร ทำไมจึงคิดเช่นนั้น**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**3. ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของ
COVID-19 เป็นเช่นไร และมีวิธีการรับมือ หรือเปลี่ยนแปลงอย่างไร**

.....
.....
.....
.....

**4. ปัจจุบันมีการเปิดประเทศทำให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ดังนั้นปัญหาและผลกระทบการทำงานของ
พนักงานแม่บ้านในโรงแรม เป็นเช่นไร ทำไมจึงคิดเช่นนั้น**

.....
.....
.....
.....

5. สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการพัฒนาในส่วนการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม คืออะไร
จงบอกความสำคัญ 3 ข้อ พร้อมเหตุผลประกอบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 อื่น ๆ

.....

.....

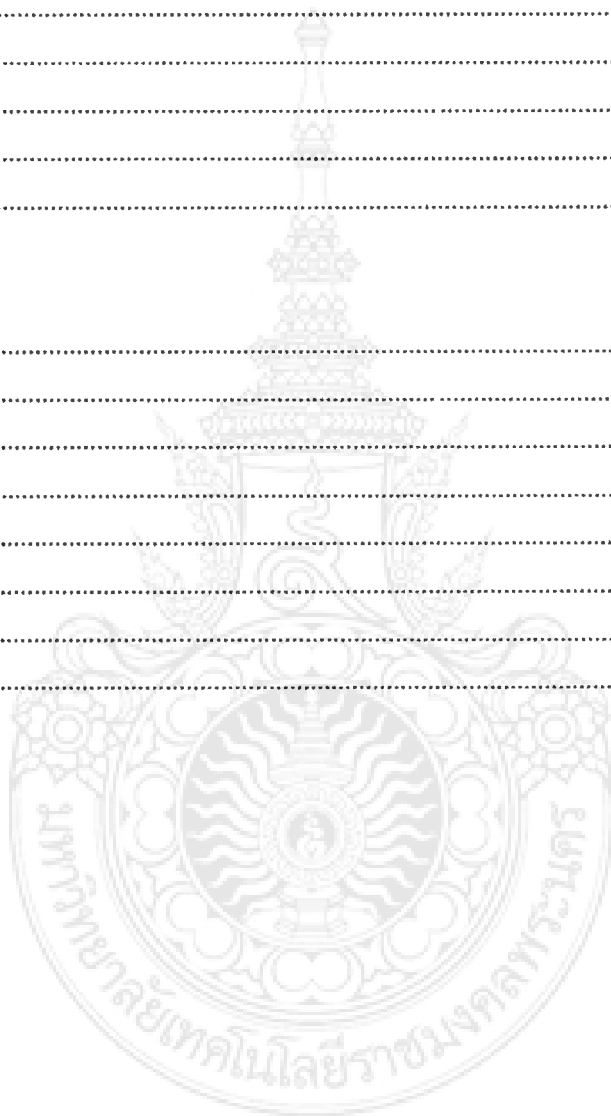
.....

.....

.....

.....

.....





แบบสัมภาษณ์

**เรื่องการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร
(สำหรับหัวหน้างาน)**

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ชื่อ-สกุล).....

ตำแหน่ง.....

ประสบการณ์ทำงานปี.....เดือน

สถานที่ทำงาน.....

เบอร์โทรศัพท์.....E-mail.....

วัน/เดือน/ปีที่ให้สัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์.....



ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการทำงานก่อนและหลังการระบาดของ COVID-19 ของพนักงานแผนก
แม่บ้านในโรงแรม

1. ในฐานะที่ท่านดูแลและรับผิดชอบพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ท่านคิดว่าพนักงานแผนก
แม่บ้านในโรงแรมมีความสำคัญต่อการให้บริการอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ในฐานะที่ท่านดูแลและรับผิดชอบพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ท่านคิดว่าผู้ที่ทำงาน
พนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมควรมีคุณสมบัติอย่างไร

.....
.....
.....
.....

3. ปัจจุบันผู้เกี่ยวข้องของโรงแรมได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและดูแลคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม อย่างไรบ้าง

.....
.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 3 อื่น ๆ

.....
.....
.....

ประวัตินักวิจัย

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวหทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์
Miss. Hathairad Pattamawiwat

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

สถานที่ติดต่อ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เลขที่ 86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
หมายเลขโทรศัพท์ 08-14985470
Email: hathairad.p.@rmutp.ac.th

ประวัติการศึกษาสูงสุด

ระดับปริญญาโท ศศม. (คหกรรมศาสตรศึกษา)
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

ด้านการโรงแรม ด้านอาหารและโภชนาการ

ผลงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษา
สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร

การวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างความร่วมมือของชุมชนท้องถิ่นเพื่อสร้างความ
มั่นคงด้านที่อยู่อาศัย

กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ 2563
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประวัตินักวิจัย

ชื่อ - นามสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาคพนธ์ ศาลาทอง
Ass. Prof. Phackaphon Salathong, Ph.D.

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

สถานที่ติดต่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
คณะศิลปศาสตร์
เลขที่ 86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 08-67588755
Email: phackaphon.s@rmutp.ac.th

ประวัติการศึกษาสูงสุด

ปรด.สาขาการศึกษาและการพัฒนาสังคม
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนและสังคม และแรงงานนอกระบบ

ผลงานวิจัย

ชื่อผลงานวิจัย	สถานภาพ	แหล่งทุน/ปี
รูปแบบการจัดการและพัฒนาศักยภาพ เครือข่ายในการสร้างเสริมสุขภาพของ แรงงาน คัญขยะ	หัวหน้า โครงการวิจัย	สสส./2549
เพียงลำพังสู่พลังสร้างสุข: กิจกรรม ความสำเร็จกับการพัฒนานโยบาย สาธารณะ	หัวหน้า โครงการวิจัย	สสส./2550
อยู่ดี มีสุข มีสิทธิ : เครือข่ายแรงงานคัญ ขยะเพื่อสร้างเสริมสุขภาพ	หัวหน้า โครงการวิจัย	สสส./2550
สภาพวิถีและความต้องการทางสังคมของ กลุ่มคนจนเมือง	หัวหน้า โครงการวิจัย	วช./2553

ผลงานวิจัย (ต่อ)

ชื่อผลงานวิจัย	สถานภาพ	แหล่งทุน/ปี
แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตกลุ่มผู้ประกอบอาชีพเก็บสาล์อรับจ้างเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี	หัวหน้า โครงการวิจัย	วช./2554
กลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการกรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ เขตกรุงเทพมหานคร	หัวหน้า โครงการวิจัย	วช./2555
การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุเพื่อความอยู่ดีมีสุขจังหวัดกาญจนบุรี	หัวหน้า โครงการวิจัย	สกอ./2555
รูปแบบการพัฒนาเพื่อการพึ่งตนเองของเกษตรกรชาวนาจังหวัดฉะเชิงเทรา	หัวหน้า โครงการวิจัย	สถาบัน/2561
การพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในวิชาการเปียโนวิจัย	ผู้ร่วมวิจัย	มุ่งเป้า/2561
รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยใช้โรงเรียนผู้สูงอายุเป็นฐาน	หัวหน้า โครงการวิจัย	สถาบัน/2562
รูปแบบการสนับสนุนทางสังคมเพื่อการอยู่ดีมีสุขของผู้สูงอายุ จังหวัดกาญจนบุรี	หัวหน้า โครงการวิจัย	สถาบัน/2563