

แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติ บุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน Guidelines for Housekeeping Development of Hotels in Phayao Province Based on ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional

กรัณท์รัตน์ คะวัตกุล Krantharat Khawatkun*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา 2) ศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานและมีความเชี่ยวชาญงานแม่บ้าน จำนวน 33 คน วิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปเนื้อหาจากการสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์แบบอุปนัย

ผลการวิจัย พบว่า งานแม่บ้านของโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดพะเยา มีเพียง 2 หน้าที่ คือดูแลห้องพักและทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป หน้าที่ในการซักรีดนั้นโรงแรมส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจ้างเหมาจากบุคคลภายนอก เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดภาระการทำงานของพนักงานแม่บ้านความสามารถของพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา คือ การฝึกอบรม การให้ความรู้ และการจัดการ

คำสำคัญ : งานแม่บ้าน จังหวัดพะเยา ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

* อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

Abstract

This study examined guidelines for housekeeping development of hotels in Phayao province based on ASEAN Recognition Arrangement on Tourism Professional. The goals of this studies were 1) to study the housekeeping in Phayao province, 2) to study the housekeeping staff of hotels in Phayao province, and 3) to find guidelines for housekeeping development based on ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional. The instrument for collecting data was the structured interview. A purposive sampling was applied to 33 specific people who had expertise in housekeeping. Data analysis for creating a summary of the content from the interviews was through analytic induction.

The study findings showed that most housekeeping in Phayao hotels had two main functions: room attendance and public area cleaning. Most hotels outsourced the laundry to reduce cost and staff workload. The ability of housekeeping staff in Phayao hotels did not meet the criteria of the ASEAN Mutual Recognition Arrangement. The guidelines for housekeeping development in Phayao province would be: training, coaching and management.

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

บทนำ

ธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจบริการอื่น ๆ มีบทบาทต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและการจ้างงานแรงงาน อีกทั้งยังเป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่สนับสนุนภาคอุตสาหกรรม การผลิต ให้มีประสิทธิภาพและขยายฐานการส่งออกได้มากขึ้น ดังนั้นประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจบริการให้สามารถขยายตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง (กรุงเทพธุรกิจ, 2556) ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจบริการเติบโตได้อย่างรวดเร็ว คือ การเปิดเสรีด้านการค้าบริการและการลงทุนระหว่างกันของ 10 ประเทศสมาชิกอาเซียน ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC จะส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการอื่น ๆ ในประเทศไทยเติบโตได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และจะขยายตลาดประชากรซึ่งมีจำนวนรวมกันถึงเกือบ 600 ล้านคน ในทางการตลาดย่อมจะก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจอย่างมหาศาล (ประชาชาติธุรกิจ, 2555) โดยเฉพาะโอกาสในการดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว

แต่อย่างไรก็ตามการชะลอตัวทางเศรษฐกิจและความไม่แน่นอนทางการเมืองในประเทศไทย เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดให้โรงแรมเครือข่าย (hotel chain) ขนาดใหญ่มุ่งขยายธุรกิจไปยังพื้นที่ต่างจังหวัดและต่างประเทศ ดังนั้นทิศทางของโรงแรมเครือข่าย (hotel chain) ขนาดใหญ่ในปี 2557 จะมุ่งขยายไปยังกลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวมากขึ้น เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของฐานนักท่องเที่ยวระดับกลาง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว โดยผู้ประกอบการจะขาดรายได้จากการเป็นสถานที่จัดประชุม สัมมนา และนิทรรศการต่าง ๆ ที่สามารถชดเชยการลดลงของรายได้จากนักท่องเที่ยวที่มาเข้าพัก รวมถึงยังนำมาซึ่งความจำเป็นในการปรับกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในพื้นที่ที่ต้องนำเสนอความคุ้มค่าสำหรับนักท่องเที่ยว และจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมรับมือกับสภาวะการตัดราคาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวในตลาดที่อาจมีจำนวนมากเกินไป นอกจากนี้ การขยายธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวเพื่อรองรับฐานนักท่องเที่ยวระดับกลางซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่นำมาซึ่งความต้องการแรงงานในธุรกิจโรงแรมจำนวนมาก (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) แนวทางหนึ่งที่สำคัญสำหรับการขยายธุรกิจโรงแรม คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะหากพิจารณาจากองค์ประกอบของธุรกิจโรงแรม ผู้ให้บริการถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจโรงแรมเพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทในการทำหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการ หากธุรกิจไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ จะทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ

งานแม่บ้าน (Housekeeping) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงแรมในด้านการควบคุมสถานที่ให้สะอาด รวมไปถึงห้องพักให้มีบรรยากาศสบายและมีความปลอดภัย (ณรงค์ข ศรีธนาอนันต์, 2544, 28) เพราะฉะนั้นหากพนักงานแม่บ้านไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ จะส่งผล

ให้เกิดความไม่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ การจะปฏิบัติงานแม่บ้านได้นั้นสิ่งสำคัญคือตัวพนักงานต้องเข้าใจถึงขอบเขตของงานและวิธีการทำงานที่ตนได้รับมอบหมาย

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

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดจะพบว่าพัฒนางานแม่บ้านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ การพัฒนางานแม่บ้านต้องมีการศึกษาบริบทเพื่อให้เข้าใจพื้นฐานของพนักงานแม่บ้าน ศึกษาความสามารถการทำงานของพนักงานแม่บ้านเพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการพัฒนางานแม่บ้านตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้จังหวัดพะเยาเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาให้มีมาตรฐานในระดับสากล โดยศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา เพื่อนำมากำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านตามมาตรฐานอาเซียน โดยตัวชี้วัดความสำเร็จของงานวิจัยนี้คือ แนวทางการพัฒนาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา เป็นไปตามมาตรฐานที่อาเซียนกำหนด

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
2. ศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
3. กำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP)

บททวนวรรณกรรม

งานแม่บ้าน (Housekeeping)

แผนกแม่บ้านประกอบด้วยพนักงานจำนวนมากที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยทั่วไปทุกพื้นที่ภายในโรงแรมและรอบบริเวณโรงแรม โดยเฉพาะความเรียบร้อยภายใน

ห้องพักตลอดเวลาการพักอยู่ของผู้เข้าพัก พื้นที่ในความรับผิดชอบโดยทั่วไปอาจแบ่งกว้าง ๆ เป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ส่วนหน้า ได้แก่ ส่วนเนื้อที่ทั่วไป (Public Areas) ที่ผู้เข้าพักและคนภายนอกสามารถผ่านไปมาและสังเกตเห็นได้ เช่น บริเวณโถง (Lobby) พื้นที่ตามระเบียงทางเดิน ลานสนาม บริเวณห้องสุขา รวมถึงภายในห้องพักแขก ห้องประชุมจัดงาน ห้องอาหาร และร้านค้า พื้นที่อีกส่วนที่ต้องดูแล คือ ส่วนหลัง ซึ่งเป็นเนื้อที่ลับตาจากบุคคลภายนอก ได้แก่ ห้องสำนักงาน และพื้นที่สำหรับพนักงานปฏิบัติงานที่ผู้เข้าพักไม่สามารถพบเห็นได้ เช่น ห้องซักรีด ห้องผ้า เป็นต้น

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

คุณลักษณะสำคัญของพนักงานแม่บ้าน

คุณลักษณะของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคลิกภาพทางกาย (อรทัย ชุ่มเย็น, 2554, 31)

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 และมีวิจารณญาณสามารถเลือกรับสื่อที่มีคุณภาพได้
- 1.7 รู้จักปรับปรุงวิถีและการทำงานให้สอดคล้องกันรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก รู้จักเลือกสรรสิ่งที่เหมาะสม
- 1.8 รู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐาน 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. ด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายระดับ หลายอาชีพ หลายประเภท อายุ การศึกษา ตลอดจนภูมิหลังทางด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม จึงจำเป็นต้องรู้จักใช้ความรู้และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ให้ถูกกับคน เวลา และสถานการณ์ ดังนั้นความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์จึงมีความจำเป็นกับงานแม่บ้าน มนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผลและทำให้วัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานและขององค์กรสมคูลกัน โดยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 สุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยดี น้ำเสียงดี สายตาดี และโสตสัมผัสดี

3.2 ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น ยินดีตอบข้อซักถามของผู้ร่วมงาน

3.3 มีเจตคติ แนวคิด และมีความรู้สึกที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน

3.4 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำงานเป็นทีม รู้จักคิดแบบรวมส่วน ไม่คิดถึงแต่ตนเอง และประโยชน์ของพวกตน

3.5 มีนิสัยในการทำงานที่ดี

4. ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้อันแสดงออกมาในลักษณะของรูปธรรม (ประสงค์ แสงพายุพ, 2533, 33) ซึ่งการประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กรและตนเองเพื่อความน่าเชื่อถือแก่ผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงการสร้างความประทับใจ ดังนั้น บุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมจึงถือเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าพบเห็นและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้

การพิจารณาคุณลักษณะของพนักงานตามความต้องการของตลาดแรงงานนั้น นอกจากจะ พิจารณาคุณลักษณะด้านความรู้แล้ว ยังพิจารณาคุณลักษณะด้านอื่น ๆ ด้วย สิ่งที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่ ผู้ประกอบการต้องการ คือ พนักงานที่มีความรู้ในงาน และมีทักษะที่เป็นพื้นฐานใกล้เคียงกับงานที่ทำ ที่สุด ซึ่งก็คือคุณลักษณะด้านทักษะวิชาชีพ นอกจากนี้งานแม่บ้านเป็นงานที่ต้องมีความสัมพันธ์กับ บุคคลหลายฝ่ายโดยเฉพาะลูกค้าของโรงแรม ดังนั้นคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญ กับพนักงานแม่บ้าน อีกทั้งบุคลิกภาพถือเป็นภาพลักษณ์อย่างหนึ่งของตัวพนักงานเองและองค์กรและ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น พนักงานจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของคุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ

MRA on Tourism Professionals คือข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร วิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ (ยกเว้นประเทศไทย) ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกัน ดังกล่าว ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 สำหรับสาระสำคัญของ MRA on TP ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของ บุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการ ทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมี คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือ หน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะ ร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรอง มาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้แต่ยังต้องปฏิบัติ ตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว (2556, 10) ได้จัดทำหลักสูตรและคู่มือฝึกอบรม พนักงานแม่บ้านตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ การท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) 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 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
 - 2.6 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
3. ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) ของแต่ละตำแหน่งงาน
 - 3.1 พนักงานดูแลห้องพัก
 - 3.1.1 ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
 - 3.1.2 พัฒนาข้อมูลความรู้ให้เป็นปัจจุบัน
 - 3.1.3 ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
 - 3.1.4 ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย
 - 3.2 พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป
 - 3.2.1 ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์
 - 3.2.2 ดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน
 - 3.2.3 ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
 - 3.2.4 ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย
 - 3.3 พนักงานซักรีด
 - 3.3.1 ซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าของลูกค้า
 - 3.3.2 ใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีด
 - 3.3.3 ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
 - 3.3.4 ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

◆ แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงร่วม ◆
ว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเอื้อต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของพนักงานแม่บ้านให้มีคุณสมบัติและสมรรถนะตรงตามมาตรฐานที่ระบุไว้สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานในระดับอาเซียน

ความสามารถของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา

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



แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านให้เป็นไปตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับ
คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน
(ASEAN Mutual Recognition Arrangement : MRA on TP)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีการวิจัย

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 โดยแบ่งเป็น โรงแรมขนาดใหญ่ จำนวน 1 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมพะเยาเกทเวย์ และโรงแรมขนาดกลาง จำนวน 9 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมวิชัย โรงแรมเอ็มทู โรงแรมเดอะโคซี่เนสต์ โรงแรมภูกลอง โรงแรมเคเอ็ม โรงแรมพีเอ็มเพลส โรงแรมวิน โฮเทล โรงแรมชายกว๊าน และโรงแรมพะเยาแกรนด์รูม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม

แบบสัมภาษณ์สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา โดยมีหัวข้อเกี่ยวกับลักษณะงานทั่วไปที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา โดยมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของพนักงานแม่บ้านตามเกณฑ์มาตรฐานของ ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) ที่จัดทำขึ้นโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีเกณฑ์หลักในการพิจารณาความสามารถ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

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

ส่วนที่ 3 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาและนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม โดยมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่งานแม่บ้านประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) และศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ

2. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปเนื้อหาจากการสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์แบบอุปนัยเพื่อวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา และเพื่อกำหนดแนวทางทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาให้เป็นไปตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

ผลการวิจัย

บริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา

งานแม่บ้านของโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดพะเยา จะมีเพียง 2 หน้าที่หลักเท่านั้น คือดูแลห้องพักและทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป ส่วนหน้าที่ในการซักกรีดนั้น โรงแรมส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจ้างเหมาจากบุคคลภายนอก (Outsource) เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดภาระการทำงาน of พนักงานแม่บ้าน และการปฏิบัติงานของพนักงานยังไม่มีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจนและแน่นอน

ความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา

ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency) พนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ของโรงแรมในจังหวัดพะเยา สามารถปฏิบัติงานตามความสามารถหลักที่พนักงานโรงแรมพึงปฏิบัติได้ โดยเฉพาะความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน พนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาสามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างถิ่นได้อย่างเข้าใจ และสามารถให้บริการลูกค้า และทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ยังปฏิบัติได้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) ซึ่งพิจารณาได้จากวิธีการทำงานและขั้นตอนในการทำความสะอาดห้องพักแขก เป็นต้น

ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency) พนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ดีและมีประสิทธิผล เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำเป็นประจำในชีวิตประจำวัน พนักงานแม่บ้านสามารถตอบรับสายโทรเข้าและโทรออกไปยังลูกค้าได้ สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แต่ยังคงขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ นอกจากนี้ยังสามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงน้ำยาทำความสะอาดได้ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์การเก็บรักษาที่ดี การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ในกรณีที่มีแขกร้องเรียนพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้

ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานดูแลห้องพัก หรือพนักงานทำความสะอาดห้องพักส่วนใหญ่ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสวยงามของห้องพัก รวมทั้งดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าพัก มีความรู้พื้นฐานในการทำความสะอาดห้องพักแต่มีเทคนิคและหลักการทำความสะอาดที่แตกต่างกันและยังไม่เป็นมาตรฐาน พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้เข้าพักได้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมหรือสถานที่ต่าง ๆ ในท้องถิ่น นอกจากนี้พนักงานสามารถให้บริการตามคำร้องขอของผู้เข้าพัก ให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าพัก และติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่ผู้เข้าพักมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพัก พนักงานสามารถจัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่ผู้เข้าพัก

ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป พนักงานส่วนใหญ่สามารถดูแลรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในโรงแรม ซึ่งพื้นที่ทั่วไปหรือพื้นที่สาธารณะ หมายถึงพื้นที่ที่ทุกคนสามารถเข้าไปใช้งานได้ทั้งในส่วนของลูกค้าและส่วนของพนักงาน พนักงานรู้จักอุปกรณ์ทำความสะอาดและสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พนักงานยังสามารถให้บริการแขกและติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่ผู้เข้าพักมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพัก พนักงานสามารถจัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่ผู้เข้าพัก

ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานซักรีด สามารถดูแลความเรียบร้อยของผ้าทุกชิ้นในโรงแรมได้และรวมไปถึงการซักรีดเสื้อผ้าของผู้เข้าพักด้วย นอกจากนี้พนักงานสามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการตรวจสอบสภาพให้พร้อมใช้งาน ทำความสะอาดทุกครั้งหลังการใช้งาน และจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบพร้อมใช้งานเสมอ นอกจากนี้พนักงานยังสามารถให้บริการผู้เข้าพักและติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่ผู้เข้าพักมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพัก พนักงานสามารถจัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่ผู้เข้าพัก

แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP)

จากการสัมภาษณ์พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม พบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยานั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารโรงแรม นักวิชาการ หรือแม้แต่ตัวพนักงานแม่บ้านเอง โดยที่ผู้บริหารจะต้องมีการวางระบบการทำงานให้

เป็นระเบียบเรียบร้อยและไม่มอบหมายงานให้พนักงานจนเกินขีดความสามารถ อีกทั้งควรส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน และควรรับฟังปัญหาจากพนักงานเพื่อระดมความคิดช่วยกันแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้ นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรมเสนอว่าสิ่งสำคัญของการพัฒนาให้การทำงานเป็นมาตรฐานในระดับอาเซียนได้นั้นก็คือการให้ความรู้แก่พนักงาน รวมถึงการวางระบบการทำงานของผู้บริหารโรงแรมด้วย ส่วนตัวพนักงานเองนั้นควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งควรมีการสอนงานให้แก่พนักงานรุ่นใหม่ ๆ เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

งานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยายังไม่มีมาตรฐานเทียบเท่าในระดับสากล เนื่องจากโรงแรมในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยเจ้าของกิจการเอง ไม่มีการใช้ระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งหน้าที่หลักของงานแม่บ้าน คือ การทำความสะอาดห้องพักและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าโดยทำความสะอาดห้องพัก ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดพื้นภายในห้องพัก การทำความสะอาดห้องน้ำ และรวมไปถึงการทำเตียง และจัดวางสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นต่าง ๆ สำหรับลูกค้า เช่น ผ้าเช็ดตัว แชมพู สบู่ เป็นต้น นอกจากนี้ก็ทำความสะอาดบริเวณต้อนรับลูกค้า (Lobby) ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องจัดประชุม รวมไปถึงห้องน้ำที่อยู่บริเวณพื้นที่สาธารณะด้วย ส่วนของงานซักรีด ปารีชาต สุพล และภรณ์ มนูญพร (ม.ป.ป., 17) กล่าวว่า ปัจจุบันกิจการโรงแรมหลายแห่งนิยมว่าจ้างบริษัทภายนอกมารับเหมาดูแลงานซักรีด ทั้งนี้เพื่อลดภาระการลงทุนที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะกิจการโรงแรมที่มีขนาดไม่ใหญ่ ซึ่งโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดพะเยาเลือกใช้บริการจ้างเหมาจากบุคคลภายนอก (Outsource) เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดภาระการทำงานของพนักงานแม่บ้าน

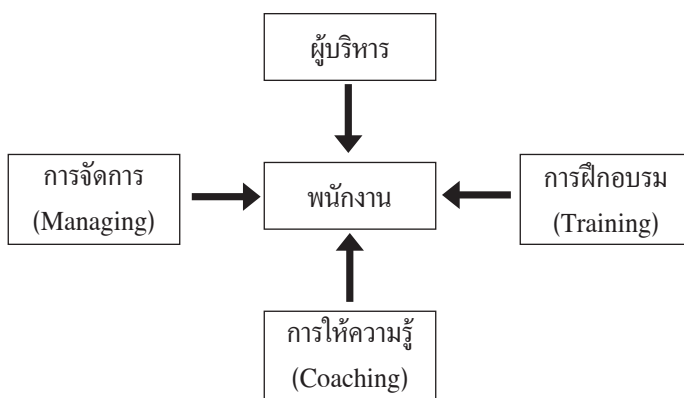
จากการศึกษาความสามารถของพนักงานบริการส่วนงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา พบว่า พนักงานแม่บ้านส่วนมากสามารถปฏิบัติหน้าที่ของงานแม่บ้านซึ่งมีอยู่ 2 หน้าที่ ได้แก่ การดูแลห้องพัก และการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไปได้อย่างดี แต่ยังไม่มีความรู้ในระดับสากลและไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) ซึ่งได้แก่ กระบวนการ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผลของงานขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ที่แต่ละคนมี ซึ่งสอดคล้องกับ วิรภัทร์ โชติวิริยะกุล และภูริต มาศวงศ์ศา (2558, 37) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานแม่บ้านที่มีประสบการณ์ต่างกันทำให้ผลของการทำงานแตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และทัศนคติของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยานั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารโรงแรม นักวิชาการ หรือแม้แต่ตัวพนักงานแม่บ้านเอง โดยที่ผู้บริหารจะต้องมีการวางระบบการทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและไม่มอบหมายงานให้พนักงานจนเกินขีดความสามารถ อีกทั้งควรส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน และควรรับฟังปัญหาจากพนักงานเพื่อระดมความคิดช่วยกันแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558, 68) ที่กล่าวว่าแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมควรมีการมอบอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความผิดพลาดในการทำงานเป็นลำดับต้น ๆ ควบคู่ไปกับการมีนโยบายการฝึกอบรมที่เน้นให้พนักงานมีทักษะความสามารถการทำงานในสายงานที่มีความใกล้เคียงกันสามารถทำงานทดแทนตำแหน่งกันได้ นอกจากนี้นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม เสนอว่าสิ่งสำคัญของการพัฒนาให้การทำงานเป็นมาตรฐานในระดับอาเซียนได้นั้นก็คือการให้ความรู้แก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วีรภัทร์ โชติวิริยะกุล และภุริต มาศวงศ์ศา (2558, 37) ได้กล่าวว่า การเพิ่มสมรรถนะต้องใช้แนวทางการเรียนรู้ในงาน การสอนงาน การประชุมแก้ปัญหา และการฝึกอบรม อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐควรมีหน่วยงานหลักและหลักสูตรที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในโรงแรมให้มีมาตรฐานเป็นไปตามมาตรฐานระดับอาเซียน รวมถึงการวางระบบการทำงานของผู้บริหารโรงแรมด้วย ส่วนตัวพนักงานเองนั้นควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งควรมีการสอนงานให้แก่พนักงานรุ่นใหม่ ๆ เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับเดียวกัน

จากผลการวิจัยนี้ทำให้ได้แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) ดังนี้

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มทักษะการทำงานให้แก่พนักงาน
2. การให้ความรู้ (Coaching) พนักงานอาวุโสควรมีการสอนงานให้แก่พนักงานรุ่นใหม่รวมถึงผู้บริหารควรให้การสนับสนุนพนักงานในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการทำงาน
3. การจัดการ (Managing) ผู้บริหารควรมีการจัดการระบบที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงานแม่บ้าน และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในงานเพื่อร่วมแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้น

◆ แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ◆



ภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP)

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

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

รายการอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2556). *ข่าวธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/business>.
- นงคณัฐ ศรีธนาอนันต์. (2544). *การโรงแรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2555). *ข่าวธุรกิจท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2559, จาก <https://www.prachachat.net>.
- ประสงค์ แสงพยับ. (2533). *การบรรยายธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปาริชาติ สุพล และ ภรณ์ มนูญพร. (ม.ป.ป.). *ชุดตำราวิชาการด้านการโรงแรม เล่มที่ 3 : ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานแม่บ้านโรงแรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. การค้นคว้าอิสระ: หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรัตน์ โชติวิริยะกุล และ ภูริต มาศวงศ์ศา. (2558). *รวมบทความวิจัย: สมรรถนะพนักงานระดับปฏิบัติการ แผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต*. ภูเก็ต: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). *วารสารกระแสนวัตกรรม*. ฉบับที่ 2826. สืบค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2559, จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/36167.aspx>.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. (2556). *Housekeeping Trainee Manual*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- อรรถัย ชุ่มเย็น. (2554). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตสีลม-สาทร*. วิทยานิพนธ์: วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก. สืบค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.tdc.thailis.or.th>.