

แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการระบาดของ COVID-19

หทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์^{1*} ภคพันธ์ ศาลาทอง² และ ปทุมมา อินทร์อ่อน¹

¹สาขาวิชาการการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

²หมวดวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Received: 20 September 2024 / Received: 2 December 2024/ Accepted: 2 December 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาดของ COVID-19 เป็นการวิจัยแบบเชิงผสม (Mix Method Research) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม สรุปภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัญหาและผลกระทบการทำงานอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และน้อยที่สุดด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ส่วนการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาดของ COVID-19 สรุปภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาดของ COVID-19 อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรมอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุดด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 นอกจากนี้ต้องเข้าใจถึงบริบทที่แท้จริงถึงสภาพปัญหาและความต้องการโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านจิตใจ และด้านปัญญาความรู้

คำสำคัญ: ปัญหาและผลกระทบการทำงาน, การพัฒนาการทำงาน, พนักงานแม่บ้านโรงแรม, โควิด-19

Approaches to Enhancing Housekeeping Efficiency of Hotel Maids in the Bangkok Metropolitan Region During the COVID-19 Pandemic

Hathairad Pattamawiwat^{1*} Pakapon Salathong² and Patumma Inorn¹

¹Division Hotel and Hospitality, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology
Phra Nakhon

³Division of General Education, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of
Technology Phra Nakhon

Abstract

This research aimed to study the problems and effects on the work and development of the housekeeping department in hotels during the COVID-19 Pandemic. A mixed-method research design was employed by distributing a questionnaire 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 regard to economics, society, mind, and knowledge.

Keywords: Work-related Problems, Workforce Development, Hotel Maids, COVID-19

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก ธุรกิจนี้จึงไม่สามารถดำเนินไปได้หากปราศจากกลไกการขับเคลื่อนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากข้อได้เปรียบที่ว่าประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ จึงเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยกรุงเทพมหานครเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่ได้รับความนิยมสูง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นตลาดหลักสำคัญ คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน มาเลเซีย สาธารณรัฐอินเดีย และรัสเซีย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงนักท่องเที่ยวไทย ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีอิทธิพลโดยตรงต่อธุรกิจโรงแรมในทุกด้าน (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555: 142; พุทธชาด ลุนคำ, 2563: 1 - 2)

แต่เมื่อต้นปี พ.ศ. 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ พบการระบาดครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 (ค.ศ. 2019) ส่งผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศและภายในประเทศอย่างหนัก ต่อมาองค์การอนามัยโลกประกาศชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) วิกฤตการณ์โควิด-19 นอกจากส่งผลกระทบด้านสุขภาพแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและธุรกิจในหลาย ๆ ประเทศ สำหรับประเทศไทยธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและสูญเสียรายได้จากวิกฤตการณ์ครั้งนี้ คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและที่พัก โดยเฉพาะกับธุรกิจโรงแรมที่เป็นเช่นนี้เพราะขาดรายได้จากกลุ่มรายได้หลัก นั่นก็คือ นักท่องเที่ยวจีน รวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ (พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) ราชกิจจานุเบกษา, 2563: 15)

จากการประกาศใช้ พ.ร.ก. ฉุกเฉิน แม้ไม่มีการระบุให้สั่งปิดโรงแรม แต่ก็ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจโรงแรมอย่างมาก เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของมาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) งดเว้นการเดินทางและการท่องเที่ยวภายในประเทศเพื่อลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาด ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศยกเลิกการเดินทางและการจองห้องพัก ส่งผลให้จำนวน นักท่องเที่ยวหายไปในทุกพื้นที่ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขาดรายได้อย่างฉับพลัน และส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจหดตัวรุนแรงอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งผู้ประกอบการบางรายที่ ทุนแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่ไหวจำเป็นต้องยุติการดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดสถานการณ์เช่นนี้ สิ่งที่ธุรกิจโรงแรมและที่พักควรทำ คือการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้เข้าพักจำเป็นต้องเพิ่มมาตรการในการดูแลความสะอาด เพื่อเพิ่มความปลอดภัยขั้นสูงสุด ดูแลสุขภาพของแขกที่เข้าพัก ให้แขกมั่นใจในสุขอนามัยของโรงแรมที่พวกเขาเลือกใช้บริการ ทั้งยังเป็นการดูแลพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่และคอยทำงานให้เราอีกด้วย (officemate สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.officemate.co.th/blog>)

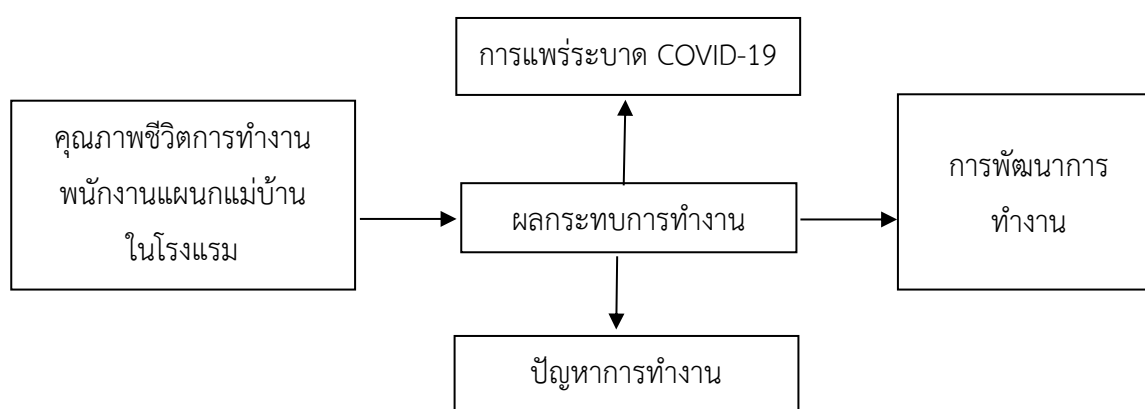
แผนกแม่บ้านนับว่าเป็นแผนกที่มีความสำคัญแผนกหนึ่งของโรงแรม เพราะเป็นแผนกที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับแขกที่มาพัก โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์การระบาดของCOVID-19 แผนกแม่บ้านจึงต้องมีการพัฒนาการทำงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยกับตัวพนักงานแม่บ้าน

ดังนั้นการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร จะทำให้ทราบถึงการพัฒนาการทำงานของแผนกแม่บ้านของโรงแรมแต่ละที่ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแบบอย่างในการทำงานของแผนกแม่บ้านส่วนงานอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงผสม (Mix Method Research) เพื่อค้นหาปัญหาและผลกระทบและการพัฒนาการทำงานโดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานในโรงแรม แม่บ้าน ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

โดยการสำรวจ (Survey Research) ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานแม่บ้านในโรงแรม ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ลักษณะชุดข้อคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) เป็นคำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบได้เลือกตอบ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านมีลักษณะเป็นมาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 โดยกำหนด คำนี้นักมาตราวัดแบบประเมินค่า (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

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่เน้นเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยการดำเนินสัมภาษณ์กลุ่มผู้เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับกับแผนกแม่บ้านในโรงแรม จำนวน 10 คน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 169 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 มีอายุมากที่สุดอยู่ระหว่าง 35 – 45 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ส่วนสถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ

58.0 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 สำหรับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพักรับจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามภาพรวมปัญหาและผลกระทบ การทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงาน แผนกแม่บ้านในโรงแรม (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	SD	อันดับ	ระดับ
1. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้าน	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 1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน สรุปภาพรวมปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัญหาและผลกระทบการทำงานอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และน้อยที่สุดด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ในช่วงการระบาด 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 2 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน สรุปภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรมอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุดด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 จากผลการพบว่าการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 สิ่งที่น่าสนใจได้แก่ (1) สภาพการทำงาน พบว่า การทำงานของแผนกแม่บ้านนั้นเป็นที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมากนักกับแขกหรือผู้รับบริการ แต่เป็นงานที่ให้บริการและให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะห้องพัก ห้องรับรอง หรือตามสถานที่อื่น ๆ เน้นความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้ให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจความสะอาดสบายและความปลอดภัย แม้ในยามที่เกิดการระบาด COVID-19 หรือหลังสิ้นสุดการแพร่ระบาด COVID-19 (2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการงานโรงแรมทุกภาคส่วนมีความสำคัญ โดยเฉพาะการบริการห้องพัก การต้อนรับที่สร้างความประทับใจ และความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญ และทุกพื้นที่ภายในโรงแรมต้องดูแลและเข้มงวดไม่ว่าเป็นห้องพัก ห้องน้ำ ลิฟต์ หรือพื้นที่สาธารณะ อื่น ๆ ต้องมีผู้ดูแลรับผิดชอบ ดังนั้นสุขอนามัยและการทำความสะอาดจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งหลังการแพร่ระบาดสิ้นสุดลง (3) การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง พบว่า การทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในเรื่องการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องยอมรับและรับมือให้ได้ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ถือเป็นบทเรียน ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ ต้องเตรียมพร้อม ต้องเปลี่ยนมุมมองและวิธีการทำงาน เมื่อมีปัญหาอุปสรรคต้องก้าวผ่านให้ได้ (4) การพัฒนาทักษะใหม่ที่เป็นต่อการทำงาน พบว่า การทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านควรมีทักษะที่จำเป็น อาทิ ทักษะการสื่อสาร มีความรับผิดชอบในงาน การปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรู้ทางภาษาอังกฤษ จากที่กล่าวสามารถสรุปการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ประเด็น	รายละเอียด
สภาพการทำงาน	● มุ่งเน้นบริการให้เกิดความพึงพอใจ ● สร้างความเชื่อมั่น ● เรียนรู้และพัฒนางาน
ความคาดหวังของผู้รับบริการ	● การบริการห้องพัก ● การต้อนรับที่สร้างความประทับใจ ● ความปลอดภัย

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็น	รายละเอียด
การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง	- เตรียมพร้อม - เปลี่ยนมุมมองและวิธีการทำงาน - การก้าวผ่าน
การพัฒนาทักษะ	- ทักษะการสื่อสาร - ความรับผิดชอบในงาน - การปัญหาเฉพาะหน้า - ความเชื่อมั่นในตนเอง - ความรู้ทางภาษาอังกฤษ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคหลักเกี่ยวข้องกับด้านการปฏิบัติงาน ด้านรายได้/ผลตอบแทน ด้านสุขภาพอนามัย และด้านความมั่นคงในการทำงาน เมื่อพิจารณาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เลิศวิทย์าทาน (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงานและโอกาสในความก้าวหน้าส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมโดยเฉพาะช่วงสถานการณ์ COVID-19 เหล่านี้ช่วยลดและบรรเทาปัญหาและอุปสรรคการทำงานของพนักงานนั้นหมายความว่าระบบการทำงานและความมั่นคงในงานไม่ว่าจะเกิดวิกฤติหรือไม่ก็ตามจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

นอกจากนี้เมื่อ พิจารณาโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ปัญหาอุปสรรคการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านมีความแตกต่างกัน เช่น ชั่วโมงการทำงาน การลดจำนวนพนักงาน และค่าตอบแทน รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อเรื่องความสะอาดของที่พักรและความปลอดภัย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) เหล่านี้คือปัญหาอุปสรรคการทำงานของพนักงานโรงแรมที่มีต่อเนื่องในสภาพการบริการในปัจจุบัน

2. การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เมื่อพิจารณาประเด็นสำคัญพบว่า เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่เป็นต่อการทำงาน เหล่านี้สอดคล้องกับภิญญดา ปีติวรณ (2564) ศึกษาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมต้องได้รับการพัฒนาไป

พร้อมกันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทูทางสังคม ทูด้านความฉลาดทางอารมณ์ และทูทางปัญญา และมีการให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะความเป็นมืออาชีพ และการเสริมสร้างทักษะใหม่ให้เหมาะสมกับงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งต้องคำนึงถึงการฝึกอบรมตามความต้องการและความเหมาะสมเฉพาะบุคคล รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานมากที่สุด ทั้งหมดนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานของแรงงานในอุตสาหกรรมบริการได้ในอนาคต นั้นหมายความว่า การพัฒนาของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมโดยภาพรวมแล้วต้องเข้าสภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็น เพราะจะทำให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1. การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มาจากการสำรวจปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เพื่อให้เกิดความเหมาะสม ดังนั้นการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 ควรทำความเข้าใจในหลักคิด สภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็นที่สอดคล้องกับขนาดของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้เห็นผลการศึกษาดังกล่าว ควรมีการออกแบบและพัฒนาระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรมตามความต้องการของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ทั้งนี้เพื่อลดปัญหา และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาและอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับมาตรการและนโยบายการรับมือการเปลี่ยนแปลงในภาวะวิกฤติของธุรกิจการโรงแรม เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขจิต กอบเดช. (2548). *การบริหารงานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่น ๆ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ : ซี ซี พรินติ้ง.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2555). *การจัดการโรงแรม*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ณัฐวรรณ คำแสน. (2564). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*, 4(1), 33-48.

- ธัญชนก เลิศวิทยาทาน. (2564) . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นงนุช ศรณานันท์. (2553). การโรงแรมเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). ม.ป.ท. : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2562). แนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ปี 2562 – 2564: โรงแรมย่านกลางเมืองกรุงเทพฯ [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2567, จาก Krungsri กรุงเทพฯ <http://bit.ly/30Rnge>
- _____. (2566). ยกระดับธุรกิจโรงแรมและที่พักให้สะอาดปลอดภัยจาก COVID-19 [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2566, จาก <http://www.officemate.co.th/bleg>.
- _____. (2563). สถานการณ์ธุรกิจโรงแรม [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2566, จาก <http://www.gsbresearch.or.th>.
- ธิษณา ทาวารี และ บุษรา โปพาทอง. (2563). การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤต COVID-19 ระหว่าง พ.ศ 2563 – 2564 ของโรงแรมในเขตพญาเหนือ กรณีโรงแรมที่มีการบริหารแบบอิสระขนาดเล็กและขนาดกลาง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภิญญดา ปิตุวรรณ (2564). ทิศทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติในประเทศไทยหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19.ม.ป.ท. : มหาวิทยาลัยศิลปากร.