

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญยิ่งในการสร้างรายได้และนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ไทยเป็นจำนวนมากทุกปี และสามารถสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศได้มากหรือเทียบเท่ามูลค่าการส่งออกสินค้าออกอันดับต้นๆ สถิติรายได้จากการท่องเที่ยว ปี พ.ศ.2550 มีถึง 5.8 แสนล้านบาทหรือคิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 10 ของมูลค่าการส่งออกสินค้าและบริการรวมของประเทศ นอกจากนี้ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2 ล้านคน และยังกระจายรายได้และการจ้างงานสู่ชนบทได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในประเทศไทยมีอัตราการจ้างงานทั่วประเทศที่มีอยู่ในระบบมีจำนวน 180,431 คน ในภาคเหนือมีจำนวน 18,260 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.15 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ โครงการสำรวจการประกอบการกิจการ โรงแรมและเกสต์เฮาส์, 2553)

จังหวัดเชียงใหม่ได้ชื่อว่าเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภาคเหนือของประเทศไทย และนับได้ว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงอีกจังหวัดหนึ่งเพราะมีแหล่งท่องเที่ยวที่ติด 1 ใน 10 สุดยอดแหล่งท่องเที่ยวไทยในดวงใจคือ ดอยอินทนนท์ (อันดับ 2) ดอยอ่างขาง (อันดับ 5) และจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของไทยในอันดับ 3 รองจากกระบี่ และภูเก็ต (ภาคภูมิ น้อยวัฒน์, 2550 หน้า 59) ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก จากสถิติปี พ.ศ.2549 -2550 จำนวนนักท่องเที่ยวและทัศนจารทั้งสิ้น 10,713,734 คน (ข้อมูลด้านเศรษฐกิจของเทศบาลนครเชียงใหม่, ระบบออนไลน์, 2554) ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาในด้านต่างๆที่เกิดจากภาครัฐและเอกชน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรงบประมาณในด้านสาธารณูปโภคต่างๆ การเจริญเติบโตและการเพิ่มขึ้นของสถานที่พักแรม ทั้งในรูปแบบของที่พักราคาประหยัด โรงแรมระดับมาตรฐานและโรงแรมระดับหรูที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย จากสถิติในปี พ.ศ.2549 -2550 จังหวัดเชียงใหม่ มีโรงแรมที่พักรวมทั้งสิ้น 418 แห่ง จำนวนห้องพัก 20,816 ห้อง (ข้อมูลด้านเศรษฐกิจของเทศบาลนครเชียงใหม่, ระบบออนไลน์, 2554) ธุรกิจโรงแรมนั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจให้มากที่สุดและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าก้าวเข้าสู่โรงแรม ในงานด้านการบริการ โรงแรมโดยทั่วไปจะแบ่งการปฏิบัติงาน

ออกเป็น 2 ส่วนคือ (มานะ ชิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง, 2542 อ้างในอภิชาติ กรรมสิทธิ์, 2551) ส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งเป็นส่วนที่ให้บริการเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการประกอบด้วย แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกช่าง แผนกรักษาความปลอดภัย และแผนกแม่บ้าน และส่วนที่สองของโรงแรมซึ่งเป็นส่วนที่ทำงานอยู่เบื้องหลังให้การสนับสนุนการทำงานของส่วนหน้าประกอบด้วย แผนกการตลาดการขาย แผนกบุคคล และแผนกบัญชีและการเงิน ทุกส่วนของการทำงานในโรงแรมจะมีหน้าที่แตกต่างกันออกไป แต่เมื่อลูกค้าเข้ามาพักหรือเข้าสู่ภายในบริเวณโรงแรมอันดับแรกที่ถูกคำต้องการคือ ความสะอาด ความสวยงาม และความสะดวกสบาย (ปรีชา แดงโรจน์, 2549 หน้า 23) ซึ่งสิ่งที่กล่าวมา 3 ประการข้างต้น เป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานแม่บ้านในโรงแรม

งานแม่บ้านโรงแรมถือว่าเป็นหัวใจหลักของการบริการในโรงแรม บุคคลทั่วไปอาจคิดว่าจุดที่สร้างความประทับใจของโรงแรมคืออาคารใหญ่โต โต๊ะลงทะเบียนที่ทันสมัยไปจนถึงลิฟต์ไม่ว่าสิ่งเหล่านี้จะเป็นที่ประทับใจเพียงใดแต่เมื่อลูกค้าก้าวเข้าห้องพัก และพบกับเครื่องประดับที่เก่าคร่ำคร่า อากาศเหม็นอับฯลฯ ความประทับใจดังกล่าวจะหายไปทันทีแล้วโรงแรมจะเสียลูกค้าไปเช่นเดียวกัน สิ่งที่จะดึงดูดใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งคือการดูแลความสะอาดของโรงแรมเกือบทุกจุดที่รับสัมผัสภายในโรงแรม โดยต้องคำนึงในสิ่งเหล่านี้ได้แก่ 1) มาตรฐานของความสะอาด 2) ความสะดวก สบาย และปลอดภัย 3) ความสวยงามเป็นระเบียบ 4) ความประหยัด และ 5) ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ (ขจิต กอบเดช, 2548 หน้า 66) ในส่วนของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ได้แบ่งย่อยออกเป็นหลายส่วนตั้งแต่ ส่วนออฟฟิศ ดอกไม้ ทำความสะอาดทั่วไป หรือเรียกว่าคลีนเนอร์ พนักงานห้องผ้า พนักงานคนสวน พนักงานสระน้ำ และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก หรือที่คนนิยมเรียกกันว่า รুমเมดหรือรุมบอย (ปรีชา แดงโรจน์, 2549 หน้า 143)

จะเห็นได้ว่างานแม่บ้านมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรม ในแต่ละโรงแรมพนักงานในส่วนงานแม่บ้านมีจำนวนไม่น้อย โดยแบ่งในระดับความสำคัญแตกต่างกันมีตั้งแต่ พนักงานแผนกแม่บ้าน หัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และผู้จัดการแผนกแม่บ้านในแต่ละตำแหน่งจะประสบความสำเร็จในอาชีพต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านเป็นองค์ประกอบจนสามารถยกระดับตนเองในตำแหน่งงานระดับล่าง จนสามารถเป็นพนักงานในระดับหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และผู้จัดการแผนกแม่บ้านตามลำดับ ปัจจุบันงานแม่บ้านโรงแรมผู้คนให้ความสนใจในงานด้านนี้น้อยลงเรื่อยๆ มีสาเหตุมาจากหลายประการ เช่น เด็กรุ่นใหม่มองอาชีพนี้ไม่มีความก้าวหน้า เงินเดือนน้อย เกิดความอับอายผู้คน

และคนที่มีการศึกษาที่สูงจะมองอาชีพนี้ไม่สมควรกับวุฒิที่ตนเองได้รับ เมื่อมาสมัครจึงเรียกร้องเงินเดือนที่สูงหรือต้องการตำแหน่งงานที่ต้องอาศัย ประสบการณ์ในการทำงาน

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้านในโรงแรมประสบความสำเร็จ จนสามารถยกระดับตนเอง ทั้งในเรื่องตำแหน่งงาน จากหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ตามลำดับ มีรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นและได้รับการยอมรับในวงการของสมาคมแม่บ้านโรงแรม นอกจากนี้ยังรับรางวัลและเกียรติบัตรรับรองคุณงามความดีเช่น รางวัลพนักงานดีเด่น ประจำเดือน และประจำปี แข่งขันทักษะวิชาชีพพนักงานแม่บ้าน เช่นการปูเตียง การจัดดอกไม้ ได้รับเชิญไปให้ความรู้และถ่ายทอดความรู้แก่นักเรียนนักศึกษาและในหน่วยงานต่างๆ ทั้งสมาชิกในกลุ่มโรงแรมที่เข้าชมรม เป็นประธานชมรมแม่บ้านโรงแรมภาคเหนือเชียงใหม่ จากความสำเร็จที่กล่าวข้างต้นมีปัจจัยหลายประการที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จไม่ว่าจะเป็น การศึกษาและความรู้ในการทำงาน ความชำนาญและทักษะวิชาชีพ แรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ ความพึงพอใจในงาน และความรับผิดชอบ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้านโรงแรมประสบความสำเร็จ บุคคลเหล่านี้จึงเป็นผู้ที่สามารถให้ความคิดเห็นที่จะเป็นแนวทาง ที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้งานโรงแรมมีคุณภาพตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ และเป็นงานสำคัญของโรงแรมที่จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาชีพที่ผ่านการฝึกปฏิบัติมาอย่างดี จึงเป็นโอกาสที่ดีจะได้ศึกษาเรื่องนี้ ซึ่งผลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพแม่บ้านโรงแรมและผู้สนใจที่จะประกอบในอาชีพพนักงานแม่บ้านโรงแรมในอนาคต รวมทั้งสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านงานโรงแรม เพื่อนำปัจจัยต่างๆ ไปพัฒนาตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จนสามารถประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ได้ และมองเห็นความสำคัญของอาชีพพนักงานแม่บ้านโรงแรม ขณะเดียวกันผู้ศึกษาเองได้ทำงานในสายงานนี้โดยตรงจึงเป็น โอกาสดีที่จะศึกษาในเรื่องดังกล่าว เพื่อศึกษาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ อันเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่

1.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน

1.3 พนักงานแผนกแม่บ้าน

ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ที่สมัครเข้ารับการประเมินมาตรฐานโรงแรมและผ่านการประเมินมาตรฐาน จากมูลนิธิพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานโรงแรมไทยรวมทั้งหมด 14 แห่ง (สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย มูลนิธิพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานโรงแรมไทย, ระเบียบออนไลน์, 2554) ได้แก่

1. โรงแรมติลันนาริเวอร์ไซด์ เชียงใหม่ (Ratilanna Riverside Spa Resort Chiang Mai)

2. โรงแรม เดอะเชดี เชียงใหม่ (The Chedi Chiang Mai)

3. โรงแรมดุสิต D2 เชียงใหม่ (Dusit D2 Chiang Mai)

4. โรงแรมแชงกรีลา เชียงใหม่ (Shangri-La Hotel, Chiang Mai)

5. โรงแรมโฟร์ซีซั่นส์ รีสอร์ทเชียงใหม่ (Four Seasons Resort Chiang Mai)

6. โรงแรมอโมรา ท่าแพเชียงใหม่ (Amors Tapae Hotel Chiang Mai)

7. โรงแรมเชียงใหม่ พลาซ่า (Chiang Mai Plaza Hotel)

8. โรงแรมดิ เอ็มเพรส (The Empress Hotel)

9. โรงแรมอิมพีเรียลแม่มิ่ง เชียงใหม่ (The Imperial Mae Ping Hotel)

10. โรงแรมปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท (Panviman Chiang Mai Spa Resort)

11. โรงแรมยูเรเชีย เชียงใหม่ (Eurasia Chiang Mai Hotel)

12. โรงแรมฮอลิเดย์ การ์เด้นท์ เชียงใหม่ (Holiday Garden Hotel & Resort)

13. โรงแรมเดอะปาร์ค (The Park Hotel)

14. โรงแรมอ่างขาง เนเจอร์ รีสอร์ท (Angkhang Nature Resort)

2. ขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวข้องความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน

โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้าน โดยอาศัยความคิดจากบุคลากร 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้องปัจจัยความสำเร็จ คือ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน หัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน และพนักงานแผนกแม่บ้านเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

2.1 การศึกษาและความรู้ในการทำงาน

2.2 ความชำนาญและทักษะวิชาชีพ

2.3 แรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ

2.4 ความพึงพอใจในงาน

2.5 ความรับผิดชอบ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยความสำเร็จ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้การประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรม ประสบความสำเร็จในหน้าที่มี 5 ด้าน ได้แก่ การศึกษาและความรู้ในการทำงาน ความชำนาญและทักษะวิชาชีพ แรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ ความพึงพอใจในงาน และความรับผิดชอบ

ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้านดูแล ควบคุมการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก พื้นที่บริการส่วนกลาง แผนกซักกรีด ห้องผ้า ห้องดอกไม้ คนสวน และพื้นที่อื่นๆภายในโรงแรมให้อยู่ในสภาพที่ดีและเป็นไปตามมาตรฐานที่ โรงแรมกำหนด

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบช่วยเหลือผู้จัดการแผนกแม่บ้านในการ ควบคุมการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้านให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านในส่วนที่เกี่ยวข้องในแผนกแม่บ้านเพื่อให้งานที่ทำมี ประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย

พนักงานแผนกแม่บ้าน หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในแผนก แม่บ้านทุกตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ โดยมีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่าหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน

โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ที่สมัครเข้ารับการประเมิน มาตรฐานโรงแรมและผ่านการประเมินมาตรฐาน จากมูลนิธิพัฒนานุเคราะห์และมาตรฐานโรงแรม ไทย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ข้อมูลความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับการส่งเสริมและพัฒนาตนเองในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

2. ได้ข้อมูลสำหรับ โรงแรมในการปรับปรุงพัฒนานุเคราะห์ของแผนกแม่บ้านใน โรงแรม ให้มีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับลักษณะของงานในแต่ละตำแหน่งงาน

3. ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับคนทั่วไปก่อนที่จะเข้าสู่อาชีพพนักงานแม่บ้าน
4. ได้ข้อมูลในการพัฒนาอบรมที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานแม่บ้าน โรงแรมในสถาบัน

หรือโรงแรม