



250720

ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้านโรงแรม
จังหวัดเชียงใหม่

อัฐพงศ์ แสงงาม

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555

๖๐๐๒๕๕๕๗๔

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



250720



**ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้านโรงแรม
จังหวัดเชียงใหม่**

อัฐพงศ์ แสงงาม

**การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา**

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555**

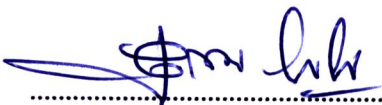
ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้านโรงแรม
จังหวัดเชียงใหม่

อัฐพงศ์ แสงงาม

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ



.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญโญ



.....

อาจารย์ ดร.นัทธ อัครภากรณ์



..... กรรมการ

อาจารย์ ดร.นัทธ อัครภากรณ์



..... กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนิรัตน์

30 มีนาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีนั้น โดยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.นพิต อัสภาภรณ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา ประธานกรรมการการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติฉัตรนัฏ กรรมการการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ โดยให้ความช่วยเหลือแนะนำให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนสำเร็จด้วยความสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสุตา มีสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชร ฐประวิเชตร์ และคุณดวงสมร บุญปลื้ม ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเครื่องมือและให้คำแนะนำอันทรงคุณค่าจึงทำให้การค้นคว้าแบบอิสระสำเร็จได้ดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน หัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน และพนักงานแผนกแม่บ้านทุก โรงแรมที่ให้ความร่วมมือ และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

ขอขอบคุณ พระภิกษุวุฒิพงษ์ วุฒินาโณ (แสงงาม) คุณอรัญญา โพธิ์แก้ว แล คุณศิริวรรณ ไชยภักดิ์ เพื่อนๆทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลทุกๆด้านและให้กำลังใจที่ดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์จากการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอบอบแด่คุณบิดา คุณมารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

อัฐพงศ์ แสงงาม

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน
โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายอัฐพงศ์ แสงงาม

ปริญญา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.นพิต อัครภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติฉัตรรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

250720

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้านโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ทำงานในโรงแรมที่สมัครเข้ารับการประเมินมาตรฐานโรงแรมและผ่านการประเมินมาตรฐาน จากมูลนิธิพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานโรงแรมไทย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 โรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน 13 คน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้านและหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน 90 คน และพนักงานแผนกแม่บ้าน 70 คนรวมจำนวน 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้านโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะอื่นๆ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปตาราง และการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า

250720

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้านโรงแรมจังหวัด
เชียงใหม่ ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน หัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน
และพนักงานแผนกแม่บ้าน โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการศึกษา
และความรู้ในการทำงาน ด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพ ด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือก
อาชีพ ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความรับผิดชอบ

Independent Study Title Success of Hotel Housekeepers, Chiang Mai Province

Author Mr. Auttapong Sangngam

Degree Master of Education (Vocational Education)

Independent Study Advisory Committee

Lect. Dr. Natad Assapaporn	Advisor
Asst. Prof. Dr. Kanjana Keatmaneerat	Co-advisor

ABSTRACT

250720

The purpose of this independent study was to study about the key success factors of hotel housekeepers, Chiang Mai province. The target group was 173 hotel personnels from 14 hotels applied for the hotel evaluation and passed the assessment standards from Foundation for Standard and Human Resource Development in Chiang Mai. The population were 13 housekeeping managers, 90 housekeeping assistant managers, housekeeper supervisors and 70 housekeepers. The research instrument was questionnaire which divided into 3 sections; general information about the respondents, the key success factors of hotel housekeepers, Chiang Mai province and the suggestions. The data were analyzed by using percentage, means, and standard deviations. Tables with description were used in the data presentation.

The results of the study were concluded as follows:

The 5 factors affected to the success of hotel housekeepers; housekeeping managers, housekeeping assistant managers, housekeeper supervisors and housekeepers in Chiang Mai province were at the mean of the high levels i.e. education and knowledge of the work, expertise and vocational skills, motivation for choosing a career, job satisfaction and the responsibilities.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
 บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
 บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความสำคัญของงานแม่บ้านโรงแรม	7
โครงสร้างบุคลากรงานแม่บ้านโรงแรม	8
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรม	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
 บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	25

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการศึกษา	58
	อภิปรายผล	63
	ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม		70
ภาคผนวก		73
	ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม	74
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม	76
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล	80
	ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	95
ประวัติผู้เขียน		114

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	28
2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้านและหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน	30
3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนพนักงานแผนกแม่บ้าน	32
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและความรู้ในการทำงานของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	35
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	37
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพ ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	38
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความพึงพอใจในงาน ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	39
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบ ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	40
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพพนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและความรู้ในการทำงานของผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน	42

10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพ ของผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน	44
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือก อาชีพ ของผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน	45
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความพึงพอใจในงาน ของผู้ช่วย ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน	46
13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบ ของผู้ช่วย ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และหัวหน้าพนักงานแผนกแม่บ้าน	47
14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและความรู้ในการทำงาน ของพนักงานแผนกแม่บ้าน	49
15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความชำนาญและทักษะวิชาชีพ ของพนักงานแผนกแม่บ้าน	51
16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือก อาชีพ ของพนักงานแผนกแม่บ้าน	52
17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความพึงพอใจในงาน ของ พนักงานแผนกแม่บ้าน	53
18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงาน แผนกแม่บ้าน	54

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Departments Chart)	10