

ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมใน  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

**A study of self-development needs of hotel housekeeper in  
the Northeastern Region of Thailand**

หริรักษ์ จันทิมะ  
Harrirak Chantima

คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University  
E-mail: harrirak.c@msu.ac.th

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความต้องการและการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล และความต้องการที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตลอดจนเปรียบเทียบความต้องการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเสนอแนวทางการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 315 คน โดยใช้สูตรของ Weiers, (2005) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportion Sampling)

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี รายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน โรงแรมส่วนใหญ่มีห้องพักต่ำกว่า 100 ห้องและการบริหารงานแบบอิสระ การเรียนรู้ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมต้องการเรียนรู้จาก cd และแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการในเวลาทำงาน และอบรมทุก ๆ 3 เดือน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลารวมในการทำงานแผนกแม่บ้าน และรูปแบบการบริหารของโรงแรม มีความต้องการในการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมแตกต่างกัน และรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนตำแหน่งงานปัจจุบัน และจำนวนห้องพักในโรงแรม พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน รายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ:** การพัฒนาตนเอง พนักงานแม่บ้านโรงแรม โรงแรม ความต้องการ

**Abstract**

This research is a quantitative research to study needs of self-development of the hotel housekeeper staff in Northeast. 2. to study of personal factors and compare an employee's personal factors in self-development in the Northeast. Finally, to present a self-development guideline of hotel housekeeper in the Northeastern Region of Thailand. The samples were 315 housekeepers in Northeast hotels, using the formula (Weiers, 2005) and using a proportion sampling method.

The results of this research found that the maid is mostly females, age 41-50 years, high school education and work experience less than 3 years monthly income was 5,000 -10,000 Baht. Most hotels have less than 100 rooms and an independent management type of hotel ownership. The housekeeper's learning needs to be learned from the cd and workshop format at work and training every three months. The demand for visualization is high; the highest average is personality development. The hypothesis test results showed that hotel housewives who had different sex; there is not significant. Other personal factors include age, income, level of education, working hours and the type of hotel management found that the need for self-development overall is significant; it was statistically significant at the 0.01 level. Work position in hotel housekeeping



department and the number of hotel rooms found that the need for self-development overall is not significant. Some items were statistically significantly different at the 0.01 level.

**Keywords:** Self-development, Hotel Housekeeper, Hotel, Need

**Paper Type:** Research

## 1. บทนำ

ภาพรวมธุรกิจโรงแรมทั่วประเทศปี 2559 เติบโตเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ทั้งในด้านจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก และค่าห้องพักเฉลี่ย โดยปัจจัยหนุนที่สำคัญจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวถึง 32.58 ล้านคน ขยายตัวที่ร้อยละ 8.91 จากปีก่อนหน้า และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีการท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 145 ล้านคน-ครั้ง ขยายตัวร้อยละ 4.32 จากปีก่อน ส่งผลให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 2.52 ล้านล้านบาท (Chalong S., 2017 ส่วนธุรกิจโรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตราการเข้าพักร้อยละ 53.83 และ 55.60 ในปี 2558 และปี 2559 ตามลำดับ และมีอัตราค่าห้องพักเฉลี่ย 744 บาทต่อห้อง และ 772 บาทต่อห้อง ในปี 2558 และปี 2559 ตามลำดับ (Chalong S., 2017) ซึ่งเป็นการแสดงถึงศักยภาพทางการท่องเที่ยวของภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีการพัฒนาดีขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีอัตราเพิ่มขึ้น โดยสาเหตุมาจากการพัฒนาหัวเมืองทางเศรษฐกิจตลอดจนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านคมนาคมและโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางมาเที่ยวยังภูมิภาคแห่งนี้ จึงทำให้เกิดการขยายตัวทางด้านที่พักเกิดขึ้น เกิดการพัฒนาการบริการทางด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการบริการในส่วนของพนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีอัตราการให้บริการที่เพิ่มขึ้นไปตามจำนวนของห้องพักที่เพิ่มขึ้น ในปี พ.ศ. 2559 ที่พักแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 2,485 แห่ง โดยมีห้องพักจำนวน 74,417 ห้อง (TAT Intelligence Center., 2017)

พนักงานแม่บ้านโรงแรม ถือว่าเป็นบุคคลสำคัญหรือเป็นฟันเฟืองที่สำคัญ ที่ช่วยขับเคลื่อนโรงแรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับความสะอาดในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เป็นแผนกที่มีจำนวนพนักงานมากที่สุดของโรงแรม ซึ่งแผนกแม่บ้านยังเป็นหัวใจหลักของธุรกิจโรงแรมที่ไม่ใช่ส่วนของหลังบ้าน (Back of the house) ตามที่หลาย ๆ คนเข้าใจ พนักงานแม่บ้านโรงแรมจึงจำเป็นต้องรอบรู้ในสิ่งที่จำเป็นทางด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานของการทำงานและเพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานแม่บ้านรักในอาชีพของตนเองรับผิดชอบอยู่ มีความทันสมัยและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สถานที่ทำงาน (Singh A., 2015) การบริหารจัดการในส่วนของแผนกแม่บ้านโรงแรม โดยการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความชำนาญ เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วย

สร้างความสำเร็จให้กับโรงแรม เพื่อให้เกิดการยอมรับ เกิดชื่อเสียง เกิดความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน รู้จักการใช้จิตวิทยาประกอบการให้บริการ การดูแลและรักษาอาชีพสุจริตของนายจ้างตนเองและลูกค้าที่เข้าพัก การเตรียมความพร้อมทางด้านต่าง ๆ เพื่อการให้เข้าพัก การฝึกอบรมของพนักงาน และตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทางด้านต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานแม่บ้านโรงแรม (Batinić, 2015)

การบริการทำความสะอาดถือว่าเป็นงานที่มีกระบวนการและขั้นตอนที่หลากหลายตามมาตรฐานในการปฏิบัติงานของแต่ละโรงแรม แผนกแม่บ้านนี้เป็นแผนกที่มีอัตราการสับเปลี่ยนหมุนเวียนของพนักงานสูงที่สุดในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้บริหารระดับสูงในโรงแรมหรือผู้บริหารในแผนกแม่บ้านจึงพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะกระตุ้นให้พนักงานแม่บ้านโรงแรมทำงานได้ดีขึ้น โดยการตอบสนองต่อความต้องการที่จะพัฒนาทางด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการให้โบนัส การให้เงินเดือน ตลอดจนการให้การฝึกอบรม การจัดตารางในการทำงานที่ดีและสอดคล้องต่อความต้องการ เพื่อความสามารถในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าที่มาจากความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การพัฒนาพนักงานแม่บ้านโรงแรมนั้น มีกระบวนการพัฒนาที่หลากหลาย แต่ในการพัฒนาพนักงานแม่บ้านโรงแรมที่จะให้ผลดีนั้น จะต้องเริ่มจากความคิดในการหาความต้องการพัฒนาตนเองเสียก่อน โดยการศึกษาถึงความต้องการที่จะพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านไปสู่ความก้าวหน้า ซึ่งองค์กรมีส่วนในการสนับสนุนให้พนักงานในแผนก ได้มีโอกาสในการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งขั้นทางธุรกิจได้จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานแม่บ้านโรงแรม ให้ตระหนักถึงการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้านโรงแรม และยังเกิดแรงจูงใจในการที่จะพัฒนาตนเองเพื่อประสบความสำเร็จในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งพนักงานแม่บ้านโรงแรมและองค์กร



## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## 3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

1. แนวคิดการพัฒนาตนเองของ John Elliot Kemp and Graha Williams อ้างอิงใน (Wikumpapraharn K., 1996). การบริการทำความสะอาดถือว่าเป็นงานที่มีกระบวนการและขั้นตอนที่หลากหลายตามมาตรฐานในการปฏิบัติงานของแต่ละโรงแรม แผนกแม่บ้านนี้ เป็นแผนกที่มีอัตราการสับเปลี่ยนหมุนเวียนของพนักงานสูงที่สุดในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้บริหารระดับสูงในโรงแรมหรือผู้บริหารในแผนกแม่บ้านจึงพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะกระตุ้นให้พนักงานแม่บ้านโรงแรมทำงานได้ดีขึ้น โดยการตอบสนองต่อความต้องการที่จะพัฒนาทางด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการให้โบนัส การให้เงินเดือน ตลอดจนการให้การฝึกอบรม การจัดตารางในการทำงานที่ดีและสอดคล้องต่อความต้องการ เพื่อความสามารถในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าที่มาจากความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การพัฒนาพนักงานแม่บ้านโรงแรมนั้น มีกระบวนการพัฒนาที่หลากหลาย แต่ในการพัฒนาพนักงานแม่บ้านโรงแรมที่จะให้ผลดีนั้น จะต้องเริ่มจากความคิดในการหาความต้องการพัฒนาตนเองเสียก่อน โดยการศึกษาถึงความต้องการที่จะพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านไปสู่ความก้าวหน้า ซึ่งองค์กรมีส่วนในการสนับสนุนให้พนักงานในแผนก ได้มีโอกาสในการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลต่อองค์กรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาพนักงานแม่บ้านโรงแรม ให้ตระหนักถึงการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้านโรงแรม และยังเกิดแรงจูงใจในการที่จะพัฒนาตนเองเพื่อประสบความสำเร็จในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งพนักงานแม่บ้านโรงแรมและองค์กร

ระดับที่ 1 **ความรู้** ความสำเร็จสุดยอดในการทำงาน เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของทุกคน ดังนั้น บุคคล ผู้ปฏิบัติงานควรจะมีความรู้ในเรื่องต่อไปนี้ 1. ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงในองค์กร เช่น วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร แผนงาน เป็นต้น 2. ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ เช่น ความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติ

ระดับที่ 2 **ทักษะ** ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น ทักษะในการเป็นผู้นำ กระตุ้นหรือจูงใจคน เป็นต้น 2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับวัตถุสิ่งของ เช่น ทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงาน เป็นต้น

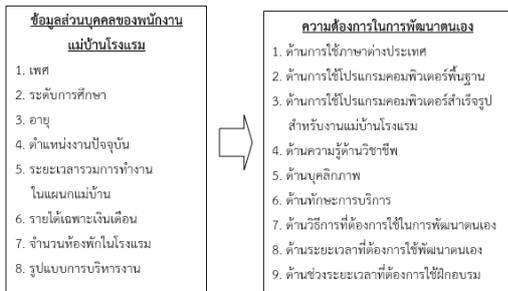
ระดับที่ 3 **เจตคติ** ค่านิยมและความเชื่อ ระดับที่ 3 เป็นระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะบุคคลนั้น ถึงแม้จะมีความรู้ ทักษะแต่ขาดเจตคติค่านิยมและความเชื่อที่มีการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นบุคลากรที่มีสมรรถภาพไม่ได้ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความไว้วางใจ เป็นต้น

2. ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพสาขา สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร สาขางานโรงแรมอาชีพแม่บ้าน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization) – TPQI ในส่วนของแม่บ้านโรงแรม ชั้น 1 ประกอบด้วยสมรรถนะคุณวุฒิ ได้แก่ 1. ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน 2. อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ 3. ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ 4. ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย 5. ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า 6. ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ 7. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า 8. ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักผ้า 9. จัดการห้องผ้า (Linen Room) 10. ทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน 11. ใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น 12. สังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก 13. วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน 14. ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ (Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization). 2015)

3. มาตรฐานสมรรถนะหลักสูตรวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ได้กำหนดมาตรฐานสมรรถนะ 2 ประการ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (1. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ 3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย 4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน 5. รักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ) และสมรรถนะทั่วไป (1. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป 2. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ 4. จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งใน

สถานการณ์ต่างๆ 5. สามารถใช้เครื่องมือสำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้ 6. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน (Department of Skill Development, Ministry of Labor)

โดยผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดพัฒนาตนเองของ John Elliot Kemp and Graha Williams อ้างอิงใน (Wikumpapraharn K., 1996) มาตรฐานอาชีพสาขา สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม กัตตาคาร และร้านอาหาร สาขางานโรงแรมอาชีพแม่บ้าน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization) –TPQI และ มาตรฐานสมรรถนะหลักสูตรวิชาชีพด้านการโรงแรม แม่บ้าน (Housekeeping) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย 1.ด้าน การใช้ภาษาต่างประเทศ 2.ด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 3. ด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะ 4.ด้านความรู้ด้านวิชาชีพ 5.บุคลิกภาพ 6.ทักษะการบริการ 7.วิธีการที่ต้องการใช้ในการพัฒนาตนเอง 8.ระยะเวลาที่ต้องการใช้พัฒนาตนเอง และ 9. ระยะเวลาที่ต้องการใช้อบรม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

4. วิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาวิจัย ค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean,  $\mu$ ) และทราบจำนวน ประชากร (N) ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 315 คน โดยนำข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัด ขอนแก่น และเว็บไซต์บุรีรัมย์ทูรู ตั้งรายละเอียดตามตารางข้างล่าง

ตารางที่ 1 อัตราส่วนของพนักงานแม่บ้านโรงแรม

ขนาดของโรงแรม	จำนวนห้องพัก	จำนวน (แห่ง)	จำนวนห้องพัก	จำนวนกลุ่มประชากร (อัตราสัดส่วนของพนักงานแม่บ้านโรงแรม) (1 คน : 15 ห้อง)
	เล็ก	1-51	391	9,013
	51-100	102	7,521	501
กลาง	101-150	39	4,858	323
ใหญ่	151-200	16	2,769	184
ใหญ่มาก	200 ขึ้นไป	7	1,850	123
	จำนวนรวม	555		1,731

ผู้วิจัยจึงได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการ ศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean,  $\mu$ ) ของ Weiers (2005) ดังนี้

$$n = \left[ \frac{\sigma^2}{\frac{e^2 + \sigma^2}{z^2 + N}} \right]$$

โดยให้ n คือ จำนวนพนักงานแม่บ้าน N คือ จำนวนพนักงานแม่บ้านทั้งหมด 1,731 คน

$\sigma$  คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

Z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เท่ากับ 1.96

e คือ ความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

แต่เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร ( $\sigma$ ) และยังไม่มีการ ศึกษาวิจัยมาก่อนจึงยังไม่ทราบส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ตัวอย่าง (S) ที่จะนำมาใช้แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประชากร ( $\sigma$ ) อีกด้วย ดังนั้นจึงกำหนดให้ความคลาดเคลื่อน (E) เป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร ตามที่บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ได้แนะนำให้คลาดเคลื่อนได้ 1 ใน 5 ถึง 1 ใน 20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2551) แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{1,731(3.8416)(100)}{1,731 + 100(3.8416)}$$

$$n = \frac{664,980.96}{2,115.16}$$

$$n = 315$$

นั่นคือ ได้จำนวนพนักงานแม่บ้านโรงแรมตัวอย่าง 315 คน จากจำนวนพนักงานแม่บ้านในโรงแรม 1,731 คน โดย กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และยอมให้เกิดความ คลาดเคลื่อนได้  $\pm 10\%$  ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การสุ่ม ตัวอย่างประชากรในกลุ่มพนักงานแม่บ้านโรงแรม จะใช้การสุ่ม ตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportion Sampling) แล้วเลือกผู้ตอบ แบบสอบถามแบบเจาะจง โดยต้องการแบบสอบถามจำนวน 315 ฉบับ โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 791 ฉบับ เพื่อป้องกันการ ผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ดังนี้ โรงแรมขนาดเล็ก



จำนวน 493 โรงแรมมีพนักงาน 1,101 คน ได้ 200 คน ส่งแบบสอบถาม 1 ฉบับต่อโรงแรม โรงแรมขนาดกลาง จำนวน 39 โรงแรมมีพนักงาน 323 คน ได้ 59 คน ส่งแบบสอบถาม 2 ฉบับต่อโรงแรม โรงแรมขนาดใหญ่ จำนวน 16 โรงแรมมีพนักงาน 184 คน ได้ 34 คน ส่งแบบสอบถาม 12 ฉบับต่อโรงแรม โรงแรมขนาดใหญ่มาก จำนวน 7 โรงแรมมีพนักงาน 123 คน ได้ 22 คน ส่งแบบสอบถาม 4 ฉบับต่อโรงแรม ได้รับแบบสอบถามกลับมา 315 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างประชากรทั่วไป จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายเปิด (Open-end Question) โดยผู้วิจัยอ้างอิงและประยุกต์แบบสอบถามให้เข้ากับงานวิจัยครั้งนี้ โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 23 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การทดสอบความตรง (Test of Validity) ด้วย IOC (Tirakanant S., 2013)) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหา (Subject Matter Specialists) หรือผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบคำถามโดยการแสดงความเห็นเป็นรายข้อ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ทรงคุณวุฒิแบบเจาะจงจำนวน 5 ท่าน โดยใช้เกณฑ์กำหนดค่าของข้อมูลให้ค่า IOC  $\geq 0.5$  แต่ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เกณฑ์ค่า IOC  $\geq 0.6$  หมายความว่า คำถามข้อนั้นจะวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ และจะนำแบบสอบถามไป (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการศึกษา แต่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้แก่ โรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทดสอบความเข้าใจในข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงวิธีการเก็บข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability of the best) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา Cronbachs' Alpha Coefficient ซึ่งได้ค่าความน่าเชื่อถือที่ 0.91

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งเป็นดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา จะใช้อธิบายข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยคะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ของ (Srisaard B., 2002)

จะใช้การตัดสินใจแบบอิงเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน จะใช้ทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่าที่ t-test และ One-Way ANOVA และใช้ Scheffe Method วิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

## 5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### 5.1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแม่บ้านโรงแรม

#### ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแม่บ้านโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	53	16.8
หญิง	262	83.2
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	57	18.1
31 - 40 ปี	103	32.7
41 - 50 ปี	121	38.41
51 ปีขึ้นไป	34	10.79
<b>3. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	76	24.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	79	25.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	57	18.1
อนุปริญญา/ ปวส.	36	11.4
ปริญญาตรี	61	13.1
ปริญญาโทขึ้นไป	6	1.9
<b>4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>		
ผู้จัดการ	42	13.33
หัวหน้างาน	33	10.48
ผู้ช่วยผู้จัดการ	33	10.48
พนักงาน	207	65.71
<b>5. ระยะเวลารวมในการทำงาน</b>		
<b>แม่บ้าน</b>		
ต่ำกว่า 3 ปี	104	33
3-5 ปี	84	26.7
6-8 ปี	26	8.3
9-11 ปี	28	8.9
12 ปีขึ้นไป	73	23.2
<b>6. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	0.63
5,000 - 10,000 บาท	200	63.49
10,001 - 30,000 บาท	98	31.11
30,001 - 100,000 บาท	15	4.76

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน ร้อยละ 83.2 มีอายุในช่วง 41-50 ปีจำนวน 121 คน ร้อยละ 38.41 รองลงมา 31-40 ปีจำนวน 103 คน ร้อยละ 32.7 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 79 คน ร้อยละ 25.1 รองลงมา ประถมศึกษาจำนวน 76 คน ร้อยละ 24.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานแม่บ้านจำนวน 207 คน ร้อยละ 65.71 รองลงมา ตำแหน่งผู้จัดการจำนวน 42 คน ร้อยละ 13.33 ระยะเวลารวมในการทำงานแม่บ้านส่วนใหญ่ต่ำกว่า 3 ปีจำนวน 104 คน ร้อยละ 33.0 รองลงมา จำนวน 84 คน ร้อยละ 26.7 ส่วนใหญ่รายได้ของพนักงานแม่บ้าน

ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทต่อเดือนจำนวน 200 คนร้อยละ 63.49 รองลงมา 10,000-30,000 บาทต่อเดือนจำนวน 96 คนร้อยละ 30.42 ดังตารางที่ 2

โรงแรมส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 100 ห้อง จำนวน 155 แห่ง ร้อยละ 49.2 รองลงมาจำนวนห้องพัก 101-200 ห้องจำนวน 84 แห่ง ร้อยละ 26.7 ประเภทการบริหารโรงแรมส่วนใหญ่เป็นการบริหารแบบอิสระจำนวน 229 แห่ง ร้อยละ 72.7 รองลงมาแบบการบริหารแบบเครือข่ายภายในประเทศจำนวน 45 แห่ง ร้อยละ 14.29

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ภาษาอังกฤษทั่วไป	3.55	1.185	มาก
ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.68	1.155	มาก
ภาษาญี่ปุ่น	2.53	1.519	ปานกลาง
ภาษาจีน	2.80	1.503	ปานกลาง
การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน	2.68	1.074	ปานกลาง
การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะ	2.12	1.985	น้อย
ทักษะด้านการปูเตียง	3.26	1.648	ปานกลาง
ทักษะด้านทำความสะอาด	3.72	1.382	มาก
สุขอนามัยและความปลอดภัย	3.87	1.099	มาก
งานห้องครัว ซักรีด	3.42	1.490	มาก
ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและเตียง	3.73	1.227	มาก
การจัดดอกไม้	3.57	1.557	มาก
งานด้านเอกสาร	3.49	1.305	มาก
การบริหารตามระเบียบกฎหมาย	3.43	1.509	มาก
การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.52	1.280	มาก
การพัฒนาบุคลิกภาพ	4.06	1.090	มาก
การให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า	3.97	1.214	มาก
การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	3.99	1.083	มาก
โดยภาพรวม	3.41	0.875	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. 0.875) ส่วนใหญ่ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนาบุคลิกภาพ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. 1.090) รองลงมา ได้แก่ การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. 1.083) การให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. 1.214) สุขอนามัยและความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. 1.099) ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและเตียง ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. 1.227) และทักษะด้านทำความสะอาด ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. 1.382) ส่วนความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ ทักษะด้านการปูเตียง ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. 1.648) ภาษาจีน ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. 1.503) การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ( $\bar{X} = 2.68$ , S.D. 1.074) และภาษาญี่ปุ่น ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. 1.519) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

การเรียนรู้ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนรู้จาก cd จำนวน 91 คนร้อยละ 28.89 รองลงมา ได้แก่ จากตำรา จำนวน 67 คน ร้อยละ 21.27 และไม่ต้องเรียนรู้ด้วยตนเองจำนวน 81 คนร้อยละ 25.71 ด้านการฝึกอบรมมาจากทางโรงแรมพนักงานแม่บ้านโรงแรมต้องการเรียนรู้แบบการประชุมเชิงปฏิบัติการจำนวน 162 คนร้อยละ 51.43 รองลงมา แบบการแสดงหรือสาธิตให้ดูก่อน จำนวน 39 คน ร้อยละ 12.38 โดยมีแบบไม่ต้องการจำนวน 55 คนร้อยละ 17.46 ระยะเวลาที่ต้องการใช้พัฒนาตนเองส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 3-5 วันจำนวน 95 คนร้อยละ 30.16 รองลงมา 6-10 วันจำนวน 92 คน ร้อยละ 29.21 ด้านช่วงเวลาที่ต้องการในการฝึกอบรมส่วนใหญ่ต้องการอบรมในเวลาทำงานจำนวน 155 คนร้อยละ 49.21 รองลงมาตามแต่สะดวกจำนวน 116 คนร้อยละ 36.38 ด้านความถี่ที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ต้องการอบรมทุก ๆ 3 เดือน จำนวน 97 คนร้อยละ 30.79 รองลงมาขึ้นอยู่กับผู้จัดการจำนวน 58 คนร้อยละ 18.41

### 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าพนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีเพศต่างกัน จะมีความต้องการแตกต่างกันในด้านความต้องการพัฒนาภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน และความต้องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ (ชาย-หญิง)

ความต้องการพัฒนาตนเองของแม่บ้านโรงแรม	เพศชาย n=53		เพศหญิง n=202		t	sig
	x	S.D.	x	S.D.		
ภาษาอังกฤษทั่วไป	3.74	1.273	3.52	1.14	1.26	0.209
ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.92	1.071	3.83	1.167	1.72	0.088
ภาษาญี่ปุ่น	3.02	1.421	2.43	1.522	2.59**	0.010
ภาษาจีน	3.49	1.353	2.86	1.498	3.72**	0.000
การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน	3.34	1.888	2.55	1.841	3.18**	0.002
การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะ	2.17	1.997	2.11	1.98	0.19	0.852
ทักษะด้านการปูเตียง	3.32	1.816	3.25	1.816	0.28	0.782
ทักษะด้านทำความสะอาด	3.87	1.569	3.89	1.342	0.85	0.400
สุขอนามัยและความปลอดภัย	4.00	1.193	3.85	1.079	0.92	0.357
งานห้องครัว ซักรีด	3.68	1.413	3.37	1.502	1.26	0.196
ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและเตียง	3.70	1.588	3.73	1.144	-0.15	0.880
การจัดดอกไม้	3.75	1.592	3.57	1.879	0.73	0.468
งานด้านเอกสาร	3.42	1.55	3.51	1.253	-0.47	0.639
การบริหารตามระเบียบกฎหมาย	3.23	1.728	3.47	1.481	-1.07	0.286
การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.53	1.539	3.52	1.199	0.03	0.977
การพัฒนาบุคลิกภาพ	4.15	1.262	4.04	1.033	0.69	0.493
การให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า	3.91	1.445	3.88	1.184	-0.39	0.697
การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	4.02	1.323	3.99	1.03	0.19	0.853
โดยภาพรวม	3.57	1.000	3.38	0.846	1.43	0.153

\*\*p<0.01



ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน อายุของพนักงาน แม่บ้านโรงแรม พบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีอายุต่างกัน จะมีความต้องการในการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมแตกต่างกัน และรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในข้อภาษาอังกฤษทั่วไป ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน การจัดดอกไม้ และงานด้านเอกสาร เมื่อพิจารณารายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ แล้วพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านแตกต่างกัน เว้นข้องานด้านเอกสาร

ระดับการศึกษาของพนักงานแม่บ้านโรงแรม พบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมแตกต่างกัน และรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในข้อภาษาอังกฤษทั่วไป ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะ ทักษะด้านการปูเตียง ทักษะด้านทำความสะอาด ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและเตียง การบริหารตามระเบียบกฎหมาย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การพัฒนาบุคลิกภาพ การให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง เมื่อพิจารณารายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ แล้วพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านแตกต่างกัน ข้อที่ไม่แตกต่าง ได้แก่ ทักษะด้านการปูเตียง ทักษะด้านทำความสะอาด การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การพัฒนาบุคลิกภาพ และการเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง

รายได้เดือนของพนักงานแม่บ้านโรงแรม พบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในข้อภาษาอังกฤษทั่วไป ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ภาษาญี่ปุ่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เมื่อพิจารณารายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ แล้วพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านแตกต่างกัน ข้อที่ไม่แตกต่าง ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่น

ตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีตำแหน่งต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีตำแหน่งต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในข้อภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน สุขอนามัยและความปลอดภัย การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง เมื่อพิจารณารายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ แล้วพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านแตกต่างกัน ในข้อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน สุขอนามัยและความปลอดภัย

ระยะเวลารวมในการทำงานแม่บ้าน พบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีระยะเวลาทำงานในแม่บ้านแตกต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมแตกต่างกัน และรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในข้อภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ภาษาญี่ปุ่น ทักษะด้านการปูเตียง สุขอนามัยและความปลอดภัย เมื่อพิจารณารายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ แล้วพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านแตกต่างกัน

จำนวนห้องพักในโรงแรม พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในข้อภาษาอังกฤษทั่วไป ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน งานห้องผ้า ซักรีด และการบริหารตามระเบียบกฎหมาย เมื่อพิจารณารายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ แล้วพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านแตกต่างกัน เว้นภาษาญี่ปุ่น และงานห้องผ้า ซักรีด ที่ไม่แตกต่างกัน

รูปแบบการบริหารโรงแรม พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมที่มีรูปแบบการบริหารงานแตกต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมแตกต่างกัน และรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในข้อภาษาอังกฤษทั่วไป ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ภาษาญี่ปุ่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ทักษะด้านการปูเตียง ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและเตียง งานห้องผ้า ซักรีด งานด้านเอกสาร การบริหารตามระเบียบกฎหมาย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เมื่อพิจารณารายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ แล้วพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านแตกต่างกัน เว้นความรู้เกี่ยวกับห้องพักและเตียง

### 5.3 อภิปรายผลการวิจัย

พนักงานแม่บ้านโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 83.2 มีอายุในช่วง 41-50 ปีร้อยละ 38.41 ส่วนใหญ่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 25.1 ระยะเวลาทั้งสิ้นในการทำงานแม่บ้านส่วนใหญ่ต่ำกว่า 3 ปีร้อยละ 33.0 มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทต่อเดือนร้อยละ ร้อยละ 33.0 จำนวนห้องพักส่วนใหญ่ต่ำกว่า 100 ห้องร้อยละ 49.2 ประเภทการบริหารโรงแรมส่วนใหญ่เป็นการบริหารแบบอิสระร้อยละ 72.7 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sairung S., 2014) เรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า บุคลากรในธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี

ความต้องการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การพัฒนาบุคลิกภาพ รองลงมาการเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง การให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า และสุขอนามัยและความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ออง (Krungphong S., (2013) เรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งตามแนวคิดการพัฒนาตนเองของ (Pedler. et al., 2006) ได้เสนอการพัฒนาตนเองจะต้องประกอบด้วยสามสิ่งสำคัญในการพัฒนาตนเอง บุคคลจะต้องมีสุขภาพจิตที่ดีในร่างกาย แข็งแรง สมบูรณ์ มีทักษะด้านสมอง และการสร้างสรรค์ มีเหตุผล ความรู้ เรื่องงานและเทคนิคต่าง ๆ การกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ลุล่วงด้วยตนเอง และการรู้จักตนเอง ปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น โดยทักษะด้านภาษาอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานแม่บ้านมีการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติบ่อย จึงให้ความสำคัญน้อยกว่าด้านอื่น พนักงานแม่บ้านต้องมีทักษะ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่เน้นการฝึกอบรมมากกว่าการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยเฉพาะการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงาน และเป็นการอบรมภายในเวลาทำงาน เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ตามแนวคิดของ (Nadler, 1989) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (Present job) เพื่อยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้ทันที

การเรียนรู้ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาตนเองจากการเรียนรู้จาก cd ร้อยละ 28.89 ด้านการฝึกอบรมจากทางโรงแรม พนักงานแม่บ้านโรงแรมต้องการเรียนรู้แบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) ร้อยละ 51.43 มีระยะเวลาที่ต้องการใช้พัฒนาตนเองส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 3-5 วันร้อยละ 30.16 และต้องการอบรมในเวลาทำงานร้อยละ 49.21 และต้องการอบรมทุก ๆ 3 เดือนร้อยละ 30.79 ตามแนวคิดการอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นเทคนิคการฝึกอบรม ที่สนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ร่วมกันลงมือทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความต้องการแตกต่างกันบางข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Keeratiwinidkul P., Taveepheep N., and Chatchai W., 2013) เรื่องความต้องการ

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Krungphong S., 2013) เรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีเพศต่างกันจะมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานแม่บ้านโรงแรมทั้งเพศชายและเพศหญิงตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเองทุก ๆ ด้าน โดยการอบรมไม่มีการแบ่งแยกเพศ มีกิจกรรม หลักสูตร การประเมินด้วยมาตรฐานเดียวกัน

พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลารวมการทำงานในแผนกแม่บ้านต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Keeratiwinidkul P., Taveepheep N., and Chatchai W., 2013) เรื่องความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ ประสบการณ์ทำงานต่างกัน จะมีความต้องการการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าวุฒิการศึกษา รายได้และประสบการณ์ทำงานต่างกันเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ เนื่องจากพนักงานแม่บ้าน มีการศึกษาน้อย และประสบการณ์น้อย ส่งผลให้อาสาในการพัฒนาน้อย จึงมีความต้องการพัฒนาตนเองมาก เพื่อให้เกิดการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น นำไปสู่การเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนสูงขึ้นด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Panchu R., 2010) พบว่าความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sairung S., 2014) เรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า บุคลากร โรงแรมที่จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องมาจากมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติเฉพาะสำหรับแต่ละงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้ความต้องการในการพัฒนาตนเองแต่ละตำแหน่ง และระยะเวลาทำงานแตกต่างกันไปด้วย แสดงว่าเป็นตัว

แปรที่สำคัญ เพราะการได้พัฒนาและฝึกอบรมมาก่อนหน้านี้และการเรียนรู้จากจากทำงาน อย่างไรก็ตามพนักงานที่มีประสบการณ์สูงและระยะเวลาทำงานมาก ก็มีโอกาสในการพัฒนาตนเองน้อยด้วยภาระหน้าที่ที่มีมาก

พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มี ตำแหน่งงานปัจจุบัน และจำนวนห้องพักในโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความต้องการในการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kongthon T., (2011) พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในบริษัท ทีเอสที เมทลเวิร์ค จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ตำแหน่งงานมีระดับความต้องการพัฒนาตนเอง ไม่แตกต่างกัน

**แนวทางการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรม**

1. โรงแรมต้องจัดฝึกอบรมพนักงานแม่บ้านโรงแรม ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน บุคลิกภาพในด้านสติปัญญา การวิเคราะห์ ความมีเหตุผล และแรงจูงใจ ส่วนบุคลิกภาพภายนอก ด้านการวางตน การแต่งกาย กิริยาท่าทาง เป็นภาพลักษณ์และจุดขายอีกประการหนึ่ง ซึ่งช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ สร้างความน่าเชื่อถือ และจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ 2. การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติ เช่น สุขอนามัยและความปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและเตียง การทำความสะอาด 3. การฝึกอบรมพัฒนาทักษะ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และงานแม่บ้านโรงแรม ได้แก่ ทักษะด้านการทำความสะอาด และทักษะที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น การทำงานเป็นทีม มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น 4. การให้ความสำคัญกับทัศนคติของพนักงาน ทัศนคติการบริการ การคิดบวก การเข้าใจผู้อื่น รวมทั้งความรู้เรื่องวัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือความหลากหลายทางวัฒนธรรม

## 6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

พนักงานแม่บ้านโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 41-50 ปี ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลาทั้งสิ้นในการทำงานแผนกแม่บ้านส่วนใหญ่ต่ำกว่า 3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทต่อเดือน พนักงานแม่บ้านโรงแรมทำงานในโรงแรมส่วนใหญ่ที่มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 100 ห้อง การบริหารโรงแรมส่วนใหญ่เป็นการบริหารแบบอิสระ

ความต้องการโดยภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมต้องการเรียนรู้จาก cd และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ในช่วง 3-5 วัน ในเวลาทำงาน และมีการอบรมทุก ๆ 3 เดือน

พนักงานแม่บ้านโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานแผนกแม่บ้าน และรูปแบบการบริหาร

โรงแรมต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตำแหน่งงานปัจจุบัน และจำนวนห้องพักในโรงแรมแตกต่างกัน จะมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ตามความเหมาะสมของตำแหน่งงาน โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งมีความต้องการระดับสูงสุด การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง การให้บริการ รวมทั้งสุขอนามัยและความปลอดภัย ควรมีการฝึกอบรมทุก ๆ 3 เดือน ในเวลาทำงานระยะเวลา 3-5 วัน การฝึกอบรมควรใช้รูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นหลัก เนื่องจากผู้เข้าประชุมสามารถลงมือปฏิบัติได้

2. พนักงานแม่บ้านมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ต้องอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง และการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า ส่วนการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ควรอบรมในด้านทักษะภาษาอังกฤษทั่วไป และภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง

3. พนักงานแม่บ้านที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี ต้องอบรมเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพ การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง และการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี ต้องอบรมในเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัย การให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า และการพัฒนาบุคลิกภาพ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในทุกแผนกของธุรกิจโรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ทราบความต้องการที่แตกต่างของแต่ละแผนก

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคอื่น ๆ

## 7. เอกสารอ้างอิง

- Batinic, I. (2015). Organization of Business in Hotel Housekeeping. *Journal of Process Management – New Technologies, International* 3, 1. 51-54.
- Chalong S. (2017). *Hotel Business*. Center for Economic, Business and Grassroots Econom Research foundations. Savings bank. Retrieved on May 18, 2560, from [https://www.gsb.or.th/getattachment/27fb1900-1ced-4c83-a692.../hotel management](https://www.gsb.or.th/getattachment/27fb1900-1ced-4c83-a692.../hotel%20management).



- Department of Skill Development, Ministry of Labor.  
**Advanced Vocational Training Course.**  
According to the standards of occupational qualification of hotel's housekeeping (Room attendant).
- Keeratiwinidkul P., Taveepheep N., and Chatchai W., (2013).  
**The Need of the Proficiency Development in Hotel Personnel of Rajabhat Universities in Bangkok.** Suan Dusit Rajabhat University.
- Kitpreedaborisuth B. (2008). **Research Methodology in Social Science** (10<sup>th</sup> Edition). Bangkok: Chamchuri Product.
- Koonwong P. (2010). **Needs for self-development of academic supporting staff, Faculty of Medicine, Chiang Mai University.** Independent study, Master of Education College, Chiang Mai University.
- Kongthong T. (2011), Alternative : **Self development needs of personnel in the Metal Work Company Limited,** Valaialongkorn University. Thesis, Master of Public Administration Program in Public Administration, Prathumthani
- Krunghong S. (2013), **Needs for Self Development of The Staffs at The Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University.** Chulalongkorn University.
- Nadler, L. and Nadler Z. (1989). **Developing human resource.** (3<sup>rd</sup> ed). San Francisco: Jossey-Bass.
- Panchu R. (2010). **Human Resource Development in Hotel Business. Case study of Maritime Park & Spa Resort, Krabi.** Master of Business Administration Business Administration Surat Thani Rajabhat University.
- Pedler, M., Burgoyne J. and Boydell T. (2006). **A Manager's Guide to Self-Development.**
- Sairung S. (2014). **Job Competencies for Hotel Employees in Muang District, Songkhla Province.** Master of Business Administration Business, Songkhla Rajabhat University
- Singh, A. (2015). Hotels Housekeeping Innovative Trends and Modern Practices- An overview. **Journal for Studies in Management and Planning.** 1 (3) 2015. 540-548. Retrieved May, 17, 2017. From <http://internationaljournalofresearch.org/index.php/JSMaP>
- http://internationaljournalofresearch.org/index.php/JSMaP
- Srisaard B. (2002). **The initial research.** (7<sup>th</sup> Edition). Bangkok: Suviriyasarn.
- TAT Intelligence Center. (2017). Tourism Authority of Thailand, Retrieved on March 18, 2017, from <http://tatic.tourismthailand.org/home-tatic>.
- Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization). (2015) **Professional standards and professional qualifications.** Bangkok.
- Tirakanant S. (2013). **Research Methodology in Social Science: A Path to Practice** Bangkok: Chulalongkorn University.
- Weier M. Ronald. (2005). **Introduction to Business Statistics,** International Student Edition, (5<sup>th</sup> ed). Pennsylvania, USA: Duxbury Press, Thomson-Brooks/cole
- Wikumpapraharn K. (1996). **A study of need for self-development of non-lecturer in Khon Kaen University.** Master of Education Thesis, Educational Administration Branch, Graduate School, Khon Kaen University.
- Batinić, I. (2015). Organization of Business in Hotel Housekeeping. **Journal of Process Management – New Technologies,** International 3, 1. 51-54.
- Nadler, L. and Nadler Z. (1989). **Developing human resource.** (3<sup>rd</sup> ed). San Francisco: Jossey-Bass.
- Pedler, M., Burgoyne J. and Boydell T. (2006). **A Manager's Guide to Self-Development.**
- Singh, A. (2015). Hotels Housekeeping Innovative Trends and Modern Practices- An overview. **Journal for Studies in Management and Planning.** 1 (3) 2015. 540-548. Retrieved May, 17, 2017. From <http://internationaljournalofresearch.org/index.php/JSMaP>
- Weier M. Ronald. (2005). **Introduction to Business Statistics,** International Student Edition, (5<sup>th</sup> ed). Pennsylvania, USA: Duxbury Press, Thomson-Brooks/cole