

สมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก :

กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดตรัง

Competencies and Service Quality of Room Attendants:

A Case Study of Hotels in Trang Province

◆ กรศิริรักษ์ ชูเสียงแจ้ว

นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยดุสิตธานี

ผู้ช่วยผู้จัดการแม่บ้าน โรงแรมโรบินสันคลับเขาหลัก จังหวัดพังงา

Konsirak Choosiangjeaw

Student, Master of Business Administration, Hotel and Restaurant Management,

Graduate School, Dusit Thani College,

Assistant of Housekeeping Manager Robinson Club Khao Lak Phangnga,

E-mail: mrs.crab.konsirak@gmail.com

◆ ศิริพงษ์ รักใหม่

รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยดุสิตธานี

Siripong Ragmai

Vice President of Research and Development Division, Dusit Thani College,

E-mail: siripong.ru@dtc.ac.th

Abstracts

This objectives of this research were 1) to study competency of room attendants by ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals, 2) to study service quality of Room attendant for hotel in Trang, and 3) to propose the guideline of Service Quality of room attendant of hotels business in Trang. The researcher had studied 4 factors including core competency, function competency, personnel competency, and service quality.

The sample groups of this qualitative research were 14 room attendants, 5 executive housekeepers, 28 guests, and 5 specialists. The room attendants and executive housekeeper participated in the in- depth interview and participant observation for the inquiry of staff competency in the angles of both room attendants and executive housekeepers, respectively; while 28 guests were interviewed in aspect of service quality. Five specialists attended the

focus-group interview in order to investigate about the appropriateness of competency and service quality of room attendants.

The results showed that (1) room attendants should be more educated about product knowledge in the aspect of core competency and their attitudes should be adjusted in aspects of the personnel competency. (2) on the contrary, the function competency was completed and service quality reached the customer satisfaction even if it was not covered all aspects because the customers were satisfied with staff communication. (3) according to this study, each should propose their own guidelines in developing the service quality among room attendants as each hotel has located in different locations and has different circumstance.

Keywords : Competency, Service Quality, Hotel Housekeeper

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักตามมาตรฐานของอาเซียน 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมในจังหวัดตรัง 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมในจังหวัดตรัง โดยผู้วิจัยได้ศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านสมรรถหลัก สมรรถนะด้านหน้าที่ และสมรรถนะส่วนบุคคล และคุณภาพการบริการ

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จำนวน 14 คน เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานในมุมมองของพนักงาน โดยการสัมภาษณ์และสังเกตอย่างมีส่วนร่วม หัวหน้าแผนกแม่บ้านจำนวน 5 คน เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในมุมมองของหัวหน้างาน กลุ่มลูกค้าจำนวน 28 คน เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก และการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและชำนาญการ อีก 5 คน เพื่อหาประเด็นความสอดคล้องและเหมาะสมของสมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลัก ควรเพิ่มเติมในด้านของความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) และ สมรรถนะส่วนบุคคลเพิ่มเติมในด้านของทัศนคติของพนักงาน และสมรรถนะหน้าที่ที่มีความพร้อมที่ดีอยู่แล้ว ส่วนคุณภาพการบริการ ลูกค้าพึงพอใจในการบริการตามสมรรถนะที่ได้ แม้ไม่ครบถ้วนทุกประการก็ตามโดยเน้นการสื่อสารมากกว่าสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในจังหวัดตรัง แต่ละโรงแรมควรมีแนวทางที่ชัดเจน เพราะแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : สมรรถนะ คุณภาพการบริการ พนักงานทำความสะอาดห้องพัก โรงแรม

บทนำ

สำหรับจังหวัดตรังเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ มีพื้นที่ไม่กว้างมากนัก และมีกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวที่ไม่โดดเด่นมากนัก แต่พอที่จะสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ได้บ้างถึงแม้ว่าจะไม่มากเท่ากับจังหวัดใหญ่ ๆ อย่างภูเก็ต สงขลา นครศรีธรรมราช กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ เป็นต้น และเมื่อมีการประกอบกิจการหรือธุรกิจโรงแรมแล้วจำเป็นที่จะต้องพัฒนาธุรกิจด้านนี้ให้เติบโตสุดความสามารถ รวมทั้งนโยบายการกระตุ้นการท่องเที่ยวจังหวัดตรังให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ห้ามพลาด จึงจำเป็นอย่างมากที่จะเพิ่มสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการในจังหวัดตรัง จังหวัดตรังเป็นจังหวัดที่เงียบสงบ และมีสถานที่ท่องเที่ยวที่โดดเด่นหลายที่ ทั้งเกาะแก่ง และน้ำตก ซึ่งสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี และมีที่พักบริการให้นักท่องเที่ยวหลายระดับ ทั้งโรงแรมระดับหรูหร (5 ดาว) โรงแรมระดับกลาง และเป็นที่พักขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่า 104 แห่ง ทั่วทั้งจังหวัด (Trang Official Statistics, 2017) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมองเห็นความจำเป็นและความสำคัญ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในพื้นที่ด้านอาชีพพนักงานทำความสะอาดห้องพักให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรด้านการประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว

จากความสำคัญดังกล่าวที่รายได้จากค่าห้องพักเป็นสัดส่วนมากที่สุดที่ได้จากนักท่องเที่ยว (Tourism Department, 2016) จึงมีความจำเป็นที่ในงานบริการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสำคัญในส่วนขององค์ประกอบต่าง ๆ ของโรงแรม ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องพัก และการบริการ เป็นจุดสำคัญที่จะทำให้สร้างความประทับใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานในด้านการบริการดูแลเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องพักเป็นงานที่สำคัญยิ่ง จากการที่ห้องพักและสภาพแวดล้อมของที่พักรวมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและแหล่งที่สร้างรายได้ให้กับประเทศนั้น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า การดูแลสร้างความเป็นระเบียบและรักษาความสะอาดของสถานที่และห้องพักเป็นงานที่สำคัญมาก พนักงานทำความสะอาด (Room Attendant หรือ Room Maid) จึงเป็นกลุ่มงานที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าตำแหน่งอื่นในโรงแรมในการช่วยผลักดันความสำเร็จให้กับประเทศ โดยเฉพาะคุณลักษณะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ แรงจูงใจ ทักษะของพนักงาน ที่จะทำงานอยู่ในโรงแรมนั้นและจะสามารถที่จะพัฒนาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณค่าได้ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาพนักงานทำความสะอาดห้องพักให้มีฝีมือในการทำความสะอาดห้องพัก และความสะอาดภายในโรงแรมที่จะต้องให้ความสะอาดสวยงามมากที่สุดเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและผู้เข้ามาเยี่ยมชมแม้ว่าแรงงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักจะเป็นเพียงแรงงานเล็ก ๆ แต่มีความสำคัญยิ่ง เพราะเพียงเล็ก ๆ เหล่านี้จะเป็นกลไกในการพัฒนาโรงแรม และพัฒนาฝีมือแรงงานให้ทัดเทียมนานาชาติ (Wattanarangsang Pittchaya, 2015)

สถานการณ์ด้านที่พักในจังหวัดตรัง จากข้อมูลสถิติของนักท่องเที่ยวจังหวัดตรังมีการขยายตัวธุรกิจประเภทที่พักเพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มจะเพิ่มจำนวนปริมาณห้องพักเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ปัจจุบันห้องพักในจังหวัดตรัง 3,378 ห้อง (Tourism Department, 2015) และมีการเติบโตขยายธุรกิจที่พักเพิ่มขึ้นร้อยละ

10.76 จากปีที่ผ่านมา ซึ่งการคาดการณ์การขยายตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่คุณประกอบการภาคเอกชน และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องน่าจะมีการวางแผนเรื่องของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งการสืบค้นข้อมูลการแสดงข้อคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมต่าง ๆ ในจังหวัดตรังจะพบว่า ปัญหาของมาตรฐานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในจังหวัดตรัง ยังเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขให้ทันท่วงที ปัญหาที่พบในด้านการทำความสะอาดห้องพักไม่สะอาด ปัญหาทรัพย์สินของลูกค้านำมาจากห้องพัก ปัญหาที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักไม่เข้าใจการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในห้องพัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางผู้ประกอบการด้านที่พักแจ้งว่าเป็นปัญหาสำคัญของการลดจำนวนลงของผู้เข้าพักของนักท่องเที่ยวในโรงแรมในจังหวัดตรัง (Review: Tripadvisor, Accommodations in Trang 2017)

สำหรับในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความจำเป็นและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในจังหวัดตรัง เพราะเป็นแรงงานที่หายาก มีผู้สนใจทำน้อย ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคล สมรรถนะหน้าที่ และสมรรถนะหลักของพนักงานในการทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งมีมาตรฐานตามระดับอาเซียน และคุณภาพการให้บริการ เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก โดยเปรียบเทียบพนักงานจากโรงแรมขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในจังหวัดตรัง โดยใช้เครื่องมือการบริการที่มีคุณภาพ มาเป็นตัวประเมินคุณภาพ ศักยภาพการทำงานของพนักงาน งานวิจัยชิ้นนี้ที่สามารถพัฒนาต่อยอดพนักงานโรงแรมแม่บ้านในจังหวัดตรัง และจังหวัดใกล้เคียงให้สามารถพัฒนามีความรู้ เทียบเท่ากับพนักงานทำความสะอาดห้องพักจากประเทศเพื่อนบ้านได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักตามมาตรฐานของอาเซียน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมในจังหวัดตรัง
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมในจังหวัดตรัง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาสมรรถนะการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักตามแนวคิดของ MRA (Mutual Recognition Arrangement) (2011) และคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1998) เพื่อจะใช้พัฒนาในการพัฒนาอาชีพของพนักงานตามความต้องการของพนักงาน สถานประกอบการ และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะหน้าที่ (Function Competency) และสมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) และรวมถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และในทัศนคติ (Attitude) ในการทำงานในด้านการให้บริการ รวมถึงคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ขอบเขตด้านประชากร พื้นที่ และเวลา

ศึกษาจากพนักงานโรงแรมที่เป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพักระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างานชั้นต้น หัวหน้างานชั้นกลาง และหัวหน้างานชั้นสูงในโรงแรมจังหวัดตรัง

ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงแรมในพื้นที่ อำเภอเมือง และอำเภอสิเกา จังหวัดตรัง ซึ่งประกอบด้วยโรงแรมขนาดเล็ก และโรงแรมขนาดใหญ่ ในพื้นที่อำเภอเมืองตรัง จำนวน 45 แห่ง ในพื้นที่อำเภอสิเกา จำนวน 37 แห่ง และผู้วิจัยในเลือกโรงแรมในการให้ข้อมูลจากการเลือกแบบจำเพาะเจาะจง

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานทำความสะอาดห้องพัก หมายถึง บุคลากรในตำแหน่งงานแม่บ้านที่มีหน้าที่ทำความสะอาดห้องพักในโรงแรมซึ่งทำงานในโรงแรมในพื้นที่จังหวัดตรัง

โรงแรม หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้นสถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

สมรรถนะ หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลซึ่งมีผลต่อการทำงานเช่น ความรู้ ทักษะคติ ในหมวดของสมรรถนะ มีการศึกษา 3 ระดับ คือ

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งคือสมรรถนะหลักความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องมีคือ การทำความสะอาดห้องพักได้ การทำงานร่วมกับคนอื่นได้ การทำงานในสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ มีความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานค่อนข้างสูง

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Function Competency) เป็นการทำทำความสะอาดได้ไม่เท่ากันทำความสะอาดห้องพักและตกแต่งห้องพักได้ประณีต เรียบร้อยมากน้อยไม่เท่ากัน การสื่อสารกับลูกค้า การให้บริการลูกค้า ท่วงท่าและลักษณะการให้บริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์ในการทำทำความสะอาด

สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น ความซื่อสัตย์ ความกระตือรือร้นในการทำงาน มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม อหยาศัยดี

รูปธรรมที่ปรากฏ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้ลูกค้าเห็นเช่น รูปลักษณ์ของโรงแรม รูปแบบดีไซน์ สิ่งที่ต้องได้ เช่น โต๊ะ ตู้ เตียง เฟอร์นิเจอร์ และรูปแบบยูนิฟอร์ม การแต่งกาย การให้บริการของพนักงาน

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานทำความสะอาดห้องพักรับสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาสมรรถนะและคุณภาพของตนเองในการพัฒนาการทำความสะอาดห้องพักรับที่มีคุณภาพและเหมาะสม
2. หัวหน้างานทำความสะอาดห้องพักรับสามารถนำผลวิจัยไปกำหนดกรอบในการฝึกอบรมในสิ่งที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักรับจะต้องมี และเพื่อเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. โรงแรมในจังหวัดตรังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรับ
4. นักวิจัยสามารถนำผลการวิจัยไปอ้างอิงหรือขยายผลการศึกษาวิจัยในด้านการให้บริการลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากพนักงานทำให้มีความสุขความสดชื่นในการเข้าพัก และการรับมอบบริการ ส่งผลยาวนานจนกลายเป็นความผูกพันกับองค์กร (Brand Loyalty)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นแนวคิดที่นักทฤษฎีชาวต่างประเทศและชาวไทยร่วมกันแสดงทรรศนะไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งแสดงถึงอรรถประโยชน์ที่องค์การสามารถนำข้อสรุปดังกล่าวมาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โดยผู้วิจัยได้รวบรวมผู้ที่ศึกษาองค์ความรู้ด้าน สมรรถนะ มาดังนี้

ความหมายของสมรรถนะ

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion – reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Arnauld de Nadailac (2003) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติ และทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ ลักษณะนิสัย หรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

Dubois and Rothwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง “คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ”

HAY Group (2547) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคล ระดับโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

ในขณะที่ **MRA (Asean Mutual Recognition Arrangement)** (2011) มาตรฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรในวิชาชีพทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว การประเมินโดยถือเอาสมรรถนะเป็นสำคัญได้ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะ ไว้ดังนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานหมายถึง ความสามารถ สำหรับในความหมายอื่นที่นักวิชาการด้านการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง (Job Roles) ให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม (อ้างอิงจาก จิรประภา อัครบวร) ซึ่งมีมิติของพฤติกรรมที่แสดงถึงสมรรถนะ อาจพิจารณาได้ 5 ด้าน (Dimension) ดังนี้

1. การปฏิบัติงาน
2. การจัดการงาน
3. การปรับสภาวะการณ์
4. การเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. การนำความรู้และทักษะในงานไปใช้ในสถานการณ์อื่น

Scott B. Parry นิยามคำว่า สมรรถนะ ว่าเป็น กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และ คุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับ มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

จากแนวความคิดของสมรรถนะจากผู้เชี่ยวชาญหลายท่านสามารถสรุปได้เป็นความหมายในมุมมองของ ผู้วิจัยเอง หมายถึง “ความสามารถในการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ทักษะ ทักษะในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือที่มีความแตกต่างจากบุคคลอื่น ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานออกมา แตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานของแต่ละงานก็ต้องใช้สมรรถนะในการทำงานที่แตกต่าง กัน ดังนั้นสมรรถนะจึงเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นออกมาสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่ดีที่สุด”

ความหมายคุณภาพการบริการ

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมความหมายของคุณภาพการบริการไว้ดังนี้โดย

พาราสุรามาน, ไชธรมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998 pp. 40) อ้างถึง รางค์ ไชยชัยชาญ, 2549 : 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การประเมิน การให้บริการโดยรวม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของลูกค้า ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับ คุณภาพบริการที่จะได้รับ และบริการที่ได้รับจริง

ในการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของลูกค้าที่เรียกว่า SERVQUAL นั้น พาราสุรามานและคณะได้ค้นพบว่ามีความคาบเกี่ยวในบางมิติของคุณภาพบริการเดิม 10 ด้าน จึงได้ลดเกณฑ์ ในการวัดคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน และได้กำหนดความหมายไว้ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ นั้น ๆ ได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับ สัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า บริการที่ให้ไว้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุก จุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ลูกค้า รู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความ ไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะ ให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความสามารถให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความเชื่อมั่นว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลการเอาใจใส่ ลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน

จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการในในทั้งทางตรงและทางอ้อม หากสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดสูง จะส่งผลให้คุณภาพของการบริการสูงขึ้นด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อันประกอบไปด้วยกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีเหตุผลประการสำคัญของการนำระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย ดังกล่าวข้างต้น มาใช้ในการดำเนินกระบวนการวิจัยอันมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร โดยการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการทำงาน คุณภาพการบริการ การรับรู้ในการบริการ พนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม ซึ่งได้ศึกษาในด้านประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 สมรรถนะในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาผู้วิจัยได้แบ่งเป็น สมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม (Core Competency) สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competency) และสมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency)

1.1.2 คุณภาพการบริการ ซึ่งในการศึกษาผู้วิจัยได้ศึกษาในด้านความหมายของการบริการ ลักษณะสำคัญของการให้บริการ

1.1.3 คุณภาพการบริการที่รับรู้ ซึ่งในการศึกษาผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1998) ซึ่งแบ่งเป็น 5 มิติ ได้แก่ รูปธรรมที่ปรากฏ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และการเข้าใจลูกค้า

1.1.4 ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นความเห็นที่ลูกค้ามีต่อบทบาทหน้าที่ ความรู้ ทักษะคติในการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม

1.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) โดยมีการออกแบบโครงสร้างของคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบชี้นำ (Guided Interview) กล่าวคือเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างหรือมีการนำคำสำคัญ (Keywords) มาใช้ประกอบในการชี้นำคำสัมภาษณ์

1.3 การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ผู้วิจัยจะเข้าไปสังเกตการณ์ สภาพแวดล้อม (Setting) และการทำงาน (Acting) ของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรู้ให้ข้อมูล โดยการสังเกตจะต้องสังเกตในด้านคุณภาพการทำงานทำความสะอาดห้องพัก การใช้เวลาร่าง การทักทาย พูดคุยกับลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความปลอดภัยในการทำงาน ความซื่อสัตย์ในการทำงาน การให้บริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ การแต่งกาย บุคลิกภาพ

1.4 การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อสนับสนุน หรือการอ้างอิงข้อมูลที่ได้ว่าเป็นประโยชน์กับตัวพนักงานทำความสะอาดห้องพัก โดยมีกลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งเป็นอาจารย์ที่สอนในรายวิชา การบริหารจัดการงานแม่บ้าน จากวิทยาลัยเทคนิควังน้อย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และหัวหน้างานในแผนกแม่บ้านจำนวน 3 ท่านที่ได้กล่าวมาข้างต้น หลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มบุคคลที่เข้ามาจัดทำ Focus Group จะต้อง ประกอบด้วยคนที่ฝึกสอนแรงงาน และคนที่ต้องใช้แรงงานเพื่อระบุว่าแรงงานที่ต้องการจริง ควรจะมีสมรรถนะ และ คุณลักษณะที่พึงประสงค์อย่างไร

1.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาจากพนักงานโรงแรมที่เป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพักระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างานขั้นต้น หัวหน้างานชั้นกลาง และหัวหน้างานชั้นสูงในโรงแรมจังหวัดตรัง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ 2560 - 28 เดือนธันวาคม 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสัมภาษณ์ หัวข้อที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ยังจำเป็นต้องใช้เนื้อหาตามแบบสอบถามดังรายละเอียดข้างล่างนี้ จากทั้งสามส่วนคือ ในส่วนของพนักงาน ส่วนของหัวหน้างาน และส่วนของลูกค้า แต่ส่วนของลูกค้าอาจจะมีปัญหาบ้าง เพราะบางโรงแรมอาจจะไม่อนุญาตให้พนักงานคุยกับลูกค้าโดยตรง แต่จากข้อมูลของหัวหน้างานและการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมน่าจะช่วยให้งานวิจัยด้านสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรู้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้วางกรอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 หมวดดังนี้

1.2.1 สมรรถนะ ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะหน้าที่ (Function Competency) และสมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) โดยประเด็นคำถามในสมรรถนะด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.2.1.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency) โดยผู้วิจัยได้นำประเด็นศึกษาจาก MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement บันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพด้านการส่งเสริมสมรรถนะด้านการการทำงานที่จำเป็นสำหรับพนักงานทำความสะอาดห้องพักรู้ ดังนี้

1. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
3. ดำเนินงานตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติในด้านความปลอดภัย
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน

5. รักษาและคงความรู้ในอุตสาหกรรมบริการ

ซึ่งในสมรรถนะหลักนี้ ผู้วิจัยมีความสงสัยว่าในส่วนของการทำงานที่ปฏิบัติจริง พนักงานทำความสะอาดห้องพักรมมีสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอหรือไม่

1.2.1.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ในส่วนของคำถามผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร จึงมีแนวทางของคำถามสมรรถนะทั่วไป ของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรมดังนี้

1. มีความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
2. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมบริการสินค้าและการต้อนรับการบริการ
4. จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สามารถใช้เครื่องมือสำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้
6. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

1.2.1.3 สมรรถนะหน้าที่ (Function Competency) ในส่วนของคำถามผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร จึงมีแนวทางของคำถามสมรรถนะหน้าที่ ของพนักงานทำความสะอาดดังต่อไปนี้

1. ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักรมแก่ลูกค้า
2. ทำความสะอาดเตรียมห้องพักรมแก่ลูกค้า
3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งสูญหาย
4. ให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ

ที่มาของแนวความคิด วีรา พาสพัฒนพาณิชย์ และคณะ. 2554

3.2.2 คุณภาพการบริการ คำถามนี้จำเป็นสำหรับลูกค้าและหัวหน้างาน หรือแม้แต่ตัวพนักงานเองที่จะประเมินตนเอง ด้วยคำถามในการบริการ การทำความสะอาดห้องพักรมดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
4. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance)
5. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) (Parasuraman, และคณะ (1998)

คุณภาพการบริการที่คาดหวัง

คุณภาพการบริการที่คาดหวัง โดยลูกค้าคาดหวังในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. มิติเชิงตัวเงิน เป็นความคุ้มค่า คุ้มราคาของลูกค้าที่จ่ายเงินค่าที่พัก
2. มิติเชิงอารมณ์ เป็นความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ
3. มิติเชิงประโยชน์
4. มิติเชิงเวลา

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมมาตรฐานของอาเซียน ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลมาพบว่า สมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม ตามกรอบของ MRA จะต้องมีความซื่อสัตย์ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน บุคลิกภาพที่เหมาะสม อธยาศัยที่ดี ควรจะเพิ่มประเด็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือประเด็นการเรียนรู้เรียนรู้ใหม่ และทัศนคติ ของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม เป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมมีสมรรถนะที่โดดเด่น ทัศนคติ ที่จะต้องเพิ่มเติม คือ ทัศนคติในด้านการให้บริการ ซึ่งจะต้องเป็นคนรักในงานบริการ มีความรักในงานบริการ มากกว่าการทำงานอาชีพบริการ อีกอย่างที่สำคัญจะต้องให้พนักงานรู้สึกว่าการอยากเห็นลูกค้ามีความสุขเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าเงินทอง และทัศนคติต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมเข้าใจ

แต่ในขณะเดียวกัน หัวหน้างานก็ต้องมีความเข้าใจในตัวพนักงานด้วย ว่าพนักงานแต่ละคน จะมีความสามารถที่แตกต่างกัน ผลงานที่ได้อาจจะไม่เหมือนกัน และจะต้องมีการฝึกอบรมและการสอนพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมอยู่อย่างสม่ำเสมอ

และผู้วิจัยสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม จะต้องได้รับการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารระหว่างพนักงานต่อลูกค้า และพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน
2. เน้นผลกระทบต่อดังกล่าวมากกว่าผลกระทบต่อตัวบุคคล
3. เน้นย้ำให้พนักงานเข้าใจในงานบริการ
4. เน้นทัศนคติที่จำเป็นในการพัฒนาตนเอง เช่น

การเคารพผู้อื่น ไม่เฉพาะแต่ผู้ที่มีอาวุโสกว่าเราเท่านั้นที่เราควรเคารพและให้เกียรติ แต่เราควรเคารพทุก ๆ คน ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่คนที่ตำแหน่งต่ำกว่าเรา เราควรปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความสุภาพ แม้เราอาจไม่เห็นด้วยกับเขาในบางเรื่อง แต่ก็ควรโต้แย้งด้วยความสุภาพและให้เกียรติเสมอ

การภูมิใจในตนเอง ภูมิใจในผลงานที่ออกมาจากความทุ่มเทของเราและอยากจะทำให้มันดีขึ้น ๆ เรื่อย ๆ

สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ พนักงานที่มีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ชอบที่จะคิดนอกกรอบ เพื่อค้นหาวิธีที่แตกต่างในการทำสิ่งเดียวกัน คืออีกคุณสมบัติหนึ่งที่องค์กรต้องการ แม้สิ่งที่คิดอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุด แม้จะล้มเหลว แต่คนที่มีความคิดเช่นนี้จะไม่หยุดคิดอะไรใหม่ ๆ ตลอดเวลา และสามารถสร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ที่เป็นที่ยอมรับและประสบความสำเร็จได้สักวัน

ทำตามที่ได้รับปาก เมื่อพนักงานรับปากแล้ว ควรทำให้ได้ เพราะนอกจากจะแสดงถึงความรับผิดชอบแล้ว การรับปากทำในสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน ยังทำให้พนักงานต้องใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อจะทำงานนั้นให้สำเร็จ ซึ่งเป็นการพัฒนาการทำงานและความคิดของตนไปด้วย

เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น คนมีน้ำใจอยู่ที่ไหนใคร ๆ ก็รัก ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือช่วยเพื่อนร่วมงานให้ทำงานสำเร็จก็ล้วนแต่สำคัญทั้งสิ้น ยิ่งเรามีน้ำใจต่อผู้อื่นมากเท่าไร เราก็จะมีคนอยากร่วมงานกับเรามากเท่านั้น และเพิ่มโอกาสได้รับมอบหมายงานที่สำคัญมากขึ้นด้วย

สมรรถนะด้านหน้าที่ พนักงานทำความสะอาดห้องพักรจะต้อง ปูเตียงได้ ล้างห้องน้ำได้ สามารถจัดหาและเตรียมอุปกรณ์ในการทำทำความสะอาดห้องได้ ความสามารถในการทำความสะอาดห้องพักทันตามเวลาที่กำหนด การสื่อสารกับลูกค้า ทำความสะอาดและดูแลอุปกรณ์ และบริเวณที่ตนรับผิดชอบได้ สามารถให้บริการลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าร้องขอในด้านต่าง ๆ ได้ สามารถจัดการกับทรัพย์สินที่เป็น Lost & Found ของลูกค้าได้ มีความสามารถในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองได้ สำหรับในส่วนของสมรรถนะด้านหน้าที่ ผู้วิจัยเห็นว่าสมรรถนะในด้านนี้มีความเหมาะสมกับพนักงานทำความสะอาดห้องพักเป็นอย่างยิ่ง

สมรรถนะหลักมีความสามารถในการทำงานกับสมาชิกและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานในสังคมหรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างได้ ขั้นตอนในการทำความสะอาดที่มีความพร้อมและปลอดภัยทั้งต่อตนเองและลูกค้า ในสภาวะการทำงานจะต้องมีสุขอนามัยที่ดี จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมที่ตนทำอยู่ แต่ควรที่จะเพิ่มในด้านของความรู้ในพื้นที่ของพนักงาน เช่น ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง หรือแม้แต่ผลิตภัณฑ์ของโรงแรมเอง เพื่อช่วยเพิ่มยอดขาย

โดยสรุปข้อสรุปสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ในตอนนี้พนักงานทำความสะอาดห้องพักประเมินตนเอง ผู้วิจัยไม่ขอสรุปประเด็นนี้เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าข้อมูลไม่มีความน่าเชื่อถือ แต่ยังคงไว้ซึ่งสมรรถนะในแต่ละด้านต่าง ๆ ซึ่งในขณะเดียวกัน หากวิจัยขึ้นนี้ได้เก็บข้อมูลของสมรรถนะพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ในเชิงปริมาณจะสามารถยืนยันสมรรถนะของพนักงานได้มากกว่านี้

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมในจังหวัดตรัง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สภาพทางอารมณ์ที่ไม่แน่นอน ของพนักงาน ของลูกค้า
2. ภาวะสภาพการทำงานหนักของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในแต่ละวันจะไม่เหมือนกัน จะมีความกดดันแตกต่างกัน เช่น จำนวนห้องจอง จำนวนห้องแขก และจำนวนห้องเช็คเอาท์ (Check Out) ที่แตกต่างกัน อาจจะทำให้มาตรฐานในการทำห้องไม่เท่ากัน

3. สภาพภูมิอากาศที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมในจังหวัดตรัง

สมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมเพิ่มเติมดังนี้

สมรรถนะหลัก

1. Product Knowledge แต่ควรที่จะเพิ่มในด้านของความรู้ในพื้นที่ของพนักงาน เช่น ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง หรือแม้แต่ผลิตภัณฑ์ของโรงแรมเอง เพื่อช่วยเพิ่มยอดขาย

สมรรถนะในด้านหน้าที่

พนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมมีสมรรถนะด้านหน้าที่ ตามรูปแบบสมรรถนะด้านหน้าที่ดั้งเดิม

สมรรถนะส่วนบุคคล

สมรรถนะส่วนบุคคลที่พนักงานควรจะมีเพิ่มเติมคือด้านทัศนคติของพนักงานในการทำงาน ในด้านทัศนคติต่องาน ความก้าวหน้าของงาน ลักษณะงานที่ทำ เป็นต้น

นอกจากนี้ทางโรงแรมควรจะให้ความรู้กับพนักงานเรื่องของทฤษฎีของความคาดหวัง และความพึงพอใจ (Victor Vroom อ้างถึงใน Duangsong J. 2013) ในประเด็นด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายเพื่อค่าห้องจะได้เกิดความคุ้มค่าในการจ่ายเงินด้วย

และโรงแรมควรจะมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามลักษณะเฉพาะของโรงแรมเอง เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรู้สึกถึงความแตกต่าง

จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมลูกค้าเน้นพูดคุยกับพนักงานมากกว่า ที่จะทำความสะอาดห้องพักรวมแล้วไม่พูด ไม่ทักทาย หรือหากพนักงานไม่สามารถพูดคุยกับลูกค้าได้ ก็อาจจะมีช่องทางต่าง ๆ เพิ่มเติมในการพูดคุยกับลูกค้า เช่น การพับผ้าขนหนูเป็นรูปสัตว์ต่าง ๆ หรือ การจัดแจกันดอกไม้มาให้ หรือการออกเสียงผ่าน Google Voice

อภิปรายผลการวิจัย

สรุปการวิจัยตามวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมเป็นไปตามมาตรฐานของ MRA ซึ่งจะต้องเพิ่มเติมในบางปัจจัยของสมรรถนะหลักในด้าน Product Knowledge และสมรรถนะส่วนบุคคลในด้านทัศนคติ เนื่องจากการศึกษาพบว่า พนักงานทำความสะอาดส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติต่องานไม่ดีมากนัก มองเห็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เป็นงานที่เหนื่อยและจะต้องใช้แรงงานมากกว่าปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Phaspattanaphanit V. et all. 2011 ที่จะต้องเพิ่มคุณสมบัติของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมในด้านทักษะ (Skills) ทัศนคติ (Attitude) และความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge)

2. กรอบสมรรถนะ บางครั้งก็เป็นอะไรที่กว้างและใหญ่เกินไป ทำให้ความรู้ความสามารถของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม อาจจะไม่สามารถเข้าถึงได้ การแก้ปัญหาที่สำคัญคือ การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Chapman และ Lovell (2006) ที่ได้กล่าวไว้เช่นเดียวกัน ในลักษณะของการบริการ เพราะปัญหามาจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และกว่าปัญหานั้นจะเกิดขึ้นอีกครั้งนานเกินไป ทำให้การเตรียมตัวรับมือได้ไม่ดีพอ

3. การศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมในจังหวัดตรัง โดยการศึกษาคุณภาพของการให้บริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ซึ่งจากการเก็บข้อมูล ลูกค้าได้ให้คะแนนความพึงพอใจของพนักงาน ตามสมรรถนะของพนักงานในแต่ละท่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัทร ทิพย์ศรี และคณะ (2556) ที่พัฒนาการบริการตามความต้องการของลูกค้า เช่นเดียวกับงานวิจัยชิ้นนี้ ที่นอกจากสมรรถนะ และคุณภาพการบริการแล้ว พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จะต้องมียกย่อง หรือ ความรู้บางอย่างที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการมากที่สุด

4. งานบริการทำความสะอาดห้องพักเป็นหัวใจสำคัญของโรงแรมที่มีเป้าหมายเพื่อขายห้องพักเป็นหลัก แต่งานทำความสะอาดห้องพักเป็นงานที่ละเอียดอ่อนและมีความซับซ้อน ทักษะของพนักงานแม่บ้านเป็นสิ่งสำคัญ โรงแรมหลายที่เรียกพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ว่าเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะและความรู้มาก แต่การที่จะให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักที่คอยลดจำนวนลง แรงงานที่มีคุณภาพหายากมากขึ้น ทำให้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการให้ รางวัล คำชมเชย เพื่อเป็นแรงจูงใจแรงผลักดันให้พนักงานทำความสะอาดห้องพัก ยังคงรักและทำงานในอาชีพนี้ได้อย่างดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Powell และคณะ (2000) ที่บอกว่า พนักงานทำความสะอาดห้องพักที่ได้รับรางวัล และคำชมเชยจากลูกค้า ก็จะมีแรงผลักดันในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิจัยสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก พบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ควรเพิ่มเติมในด้านของ Product Knowledge ดังนั้น ทางโรงแรมจึงควรเตรียมแผนการสอน หรือการฝึกอบรมเพื่อเน้นย้ำให้พนักงานช่วยขายผลิตภัณฑ์หรือการให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้า ส่วนหนึ่งเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ อีกส่วนหนึ่ง เพื่อเป็นการบริการที่รักษาลูกค้าเก่า ไว้ให้อยู่กับโรงแรมตลอดไป และในสมรรถนะส่วนบุคคลพบว่า ควรจะเพิ่มสมรรถนะในด้านของทัศนคติ ซึ่งทางโรงแรมก็สามารถเพิ่มการฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มให้พนักงานมีความเข้าใจในงาน เพื่อนร่วมงาน องค์กร และเพื่อเพิ่มให้พนักงานที่จงรักภักดีกับโรงแรมเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นด้วย

2. ทัศนคติ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งโรงแรมในแต่ละที่ จะต้องใช้ทัศนคติในการอบรมในด้าน เข้าใจงาน เข้าใจองค์กร และเข้าใจเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พนักงานทำความสะอาดมีสมรรถนะในการทำความสะอาดได้ดีมากขึ้น

3. โรงแรมต่าง ๆ สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการฝึกอบรมสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ในแต่ละด้านให้พนักงานมีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

4. จากผลงานวิจัยครั้งนี้ เจ้าของกิจการ หรือหัวหน้างาน ก็อาจจะมีมุมมองในการทำงานร่วมกับพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมมากขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจในงาน และองค์กร โดยเน้นการอบรม ให้เหมาะสมกับบริบทของโรงแรม และหัวหน้างาน ก็จะมีความเข้าใจตัวลูกน้องมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับผสมผสานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม เป็นการยืนยันผลการวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

2. การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมตามกรอบมาตรฐานอาเซียน ดังนั้น การวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาสมรรถนะของพนักงานทำความสะอาดห้องพักรวมในบริบทที่แตกต่างกันออกไป เช่น สมรรถนะเฉพาะของความเป็นไทย เป็นต้น

References

- Akarabhaworn J. 2006. Create People Create Works. Bangkok. G. Pholpim.
- Arnould de Nadaillac. (2003). *Competency System* (Copy).
- Duangsong J. 2013. Expectation Theory. Retrieve 20 March 2018 From http://www.sas.mju.ac.th/wtms_document.aspx?bID=278.
- Dubois, D. and Rothwell, W.J. (2004). *Competency-Based Human Resource Management*. California: Davies-Black Publishing.
- HAY Group (2004) “*Meaning of Competency*” Retrieved 23 October 2017 จาก <http://www.novabiz.com>
- Judith Ann Chapman et al. 2006. *model of hospitality service: why it doesn't deliver The competency* (University of Western Sydney, Sydney, Australia).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1998) “*SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*.” *Journal of Retailing* 64(1) : 12 - 40.
- Parry, Scott B. (1997) . *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria, Virginia : American Society for Training and Development.
- Phasattananaphanit V. et al. 2011. Education Quality for Develop Professional employees : Decisive factor Survival of Hospitality Industry in of trade in services Of ASEAN. Dusit Thani Collage. Bangkok.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M., (1993) *Competence at work: Model for superior performance*. Wiley, New York, 1993.

Trang Official Statistics. 2017. Quantity Of Hotel Legally registered in Trang Province.

Retrived 10 October 2560 from

http://trang.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=245&Itemid=585

Tourism Department, (2015) TOURISM RECEIPTS FROM INTERNATIONAL TOURIST

ARRIVALS (January – June 2015) Retrieve 24 March 2016 from

(<http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/25306>)

Tourism Department, (2016) AVERAGE EXPENDITURE OF INTERNATIONAL TOURIST

ARRIVALS BY EXPENDITURE ITEM, Ministry of Tourism and Sport. Bangkok.

Thipsri N. et all. 2013. SERVICE QUALITY OF TRAVEL BUSINESS TOWARD ON THE

IMPRESSION OF EUROPEAN TOURIST IN CHIANG RAI PROVINCE. Service and Thai

Tourism Journal. 8 (1), 9 – 19 Rajamangala University of Technology Lanna

Chiang Rai Campus.

Wattanrangsang P. 2015. Increasing Performance Efficiency of Employees

In-4 Star Hotel in Siam Square. M.A. Hospitality and Tourism Industry Management),

Graduate School, Bangkok University.



Konsirak Choosiangjeaw, Master of Business Administration,
Hotel and Restaurant Management, Graduate School,
Dusit Thani College, Assistant of Housekeeping Manager Robinson
Club Khao Lak Phangnga.



Siripong Rugmai, Ph.D. (Higher Education) Chulalongkorn University.
Vice President of Research and Development Division,
Dusit Thani College.