

Needs of Employee Development of a Hotel Business in Phuket

Lamai Wittayasirikun¹

Kitimaporn Choochote²

Abstract

The purposes of this research were to study needs of personnel development of hotel business in Phuket. The questionnaires were used as a research instrument. The questionnaires were launched to hotel executives, department heads and hotel staff. The subjects of this study were 512 people consisting of 256 people who work as the executives, heads of personnel department, and another 256 people who were working as hotel staff. Frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test were utilized to analyze and interpret data.

The findings showed that 1) Majority of hotels in Phuket have attended to develop hotel staff. Both department heads and staff are available to participate in training on Monday to Friday. The hotel used the Internet to search for training contents, to promote the training section as well as to inform all staff. Regularly, the hotel used boards to inform the staff to attend the training, which was very convenient. However, hotel staff preferred being informed by their department heads directly. Most of hotel staff was excellent at hospitality. Most of them wanted to participate in the training organized by Community College of Prince of Songkla, Phuket Campus. Also, most of department heads and staff wanted to enroll in training courses such as ASEAN languages (conversation in daily life) and English language.

Keywords: employee development, hotel business, Phuket

¹ Educator, Professional Level, Phuket Community College.

² Lecturer of Faculty of Technology and Environment, Prince of Songkla University, Phuket Campus

ความต้องการพัฒนาบุคลากร ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ละมัย วิทยาศิริกุล³

กิติมาพร ชูโชติ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารหรือหัวหน้างานฝ่ายงานบริหารงานบุคคลจากธุรกิจโรงแรม จำนวน 256 ตัวอย่าง และพนักงานโรงแรมจาก 256 โรงแรม จำนวน 512 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการทดสอบค่าเฉลี่ยสองกลุ่มแบบอิสระต่อกัน (t-test)

ผลการศึกษา ความต้องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรของโรงแรม ทั้งหัวหน้าแผนกและกลุ่มพนักงานโรงแรมต่างมีความสะดวกในการเข้ารับการอบรมในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ โดยทางโรงแรมส่วนใหญ่สับคั่นข้อมูลการจัดอบรมทางอินเทอร์เน็ต (internet) ซึ่งช่องทางการแจ้งข้อมูล/การประชาสัมพันธ์การจัดอบรมส่วนใหญ่ทางโรงแรมมีความสะดวกทางป้ายประชาสัมพันธ์/บอร์ด ส่วนพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นว่า ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารการฝึกอบรมที่สะดวกที่สุด คือ การรับแจ้งจากหัวหน้าแผนกโดยตรง ซึ่งพนักงานโรงแรมโดยส่วนใหญ่มีความถนัดในงานด้านการบริการมากที่สุด และหากทางวิทยาลัยชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ตเป็น

³ นักวิชาการศึกษาชำนาญการ วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

⁴ อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

ผู้ดำเนินการในการจัดหลักสูตรอบรม หัวหน้าแผนก/งาน และพนักงานโรงแรม มีความสนใจเข้าร่วมการฝึกอบรม โดยมีความต้องการให้วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต จัดอบรมภาษากลุ่มอาเซียน 10 ประเทศ (การสนทนาในชีวิตประจำวัน) และ ต้องการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ : การพัฒนาบุคลากร, ธุรกิจโรงแรม, ภูเก็ต

บทนำ

ภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวซึ่งเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปและเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้ประเทศ ในปี พ.ศ. 2555 จังหวัดภูเก็ตมีนักท่องเที่ยว ประมาณ 7.4 ล้านคน สามารถสร้างรายได้กว่า 1.4 แสนล้านบาท (ศูนย์วิจัยกิจการไทย, 2555) จังหวัดภูเก็ตมีที่พักหลายประเภทให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะเข้าพัก อาทิเช่น แมนชั่น วิลล่า รีสอร์ท บังกะโล และโรงแรม เป็นต้น รายงานสถานการณ์ของจังหวัดภูเก็ต ปี 2553 รายงานแนวโน้มการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในกลางปี 2553 พบว่า เป็นไปอย่างสงบได้รับผลกระทบจากประเด็นปัญหาต่าง ๆ ค่อนข้างน้อย เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีสนามบินนานาชาติ ที่นักท่องเที่ยวสามารถบินเข้ามาภูเก็ตได้โดยตรง คาดว่า นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการแข่งขันทางธุรกิจของสถานประกอบการที่สูงขึ้นในการเข้าพักของนักท่องเที่ยว (จังหวัดภูเก็ต, 2553) เนื่องด้วยธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างมาก ด้วยนโยบายการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมหรือลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ทางโรงแรมจะต้องดูแล สนองความต้องการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุด ทางโรงแรมจึงต้องเสนอการบริการที่ดีที่สุดต่อลูกค้าไม่ว่าเป็นเรื่องสถานที่ที่สวยงาม บรรยากาศที่น่าพักผ่อน การต้อนรับ และการบริการที่ดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจประทับใจแล้วกลับมาใช้บริการอีก

วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต มีวิสัยทัศน์เพื่อตอบสนองการพัฒนาและความต้องการการศึกษาตลอดชีพของท้องถิ่นและสากล มีภารกิจหลักด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ เป็นการนำศักยภาพองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ออกมาเผยแพร่แก่สังคมและเพิ่มพูนความรู้อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมให้ดีขึ้น

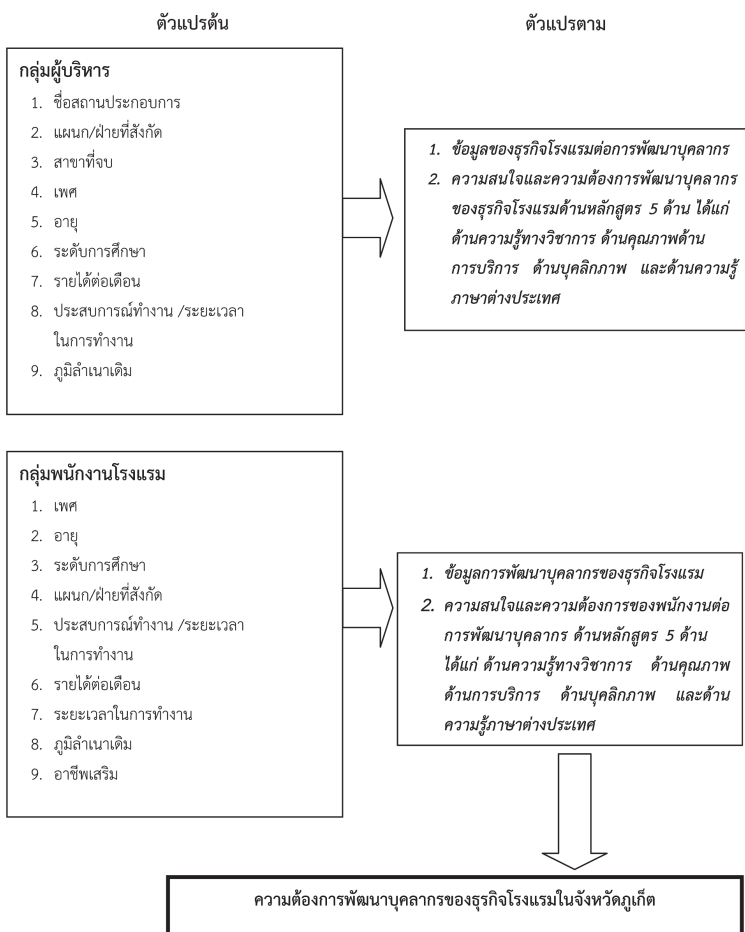
วิทยาลัยชุมชนภูเก็ตได้เล็งเห็นถึงการแข่งขันของงานบริการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อการสร้างจุดเด่นและสร้างความพึงพอใจในการ

บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำข้อมูลมาจัดกิจกรรมและโครงการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องความต้องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นการพัฒนาองค์รวมของการพัฒนาบุคคล (ID: Individual Development) พัฒนาวิชาชีพ (CD: Career Development) และพัฒนาองค์กร (OD: Organization Development) เพื่อมุ่งสู่การผลิตสูงสุด คุณภาพ โอกาสและการเพิ่มพูนสูงสุด เพื่อสมาชิกองค์กรที่พวกเขาทำงานทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผล ซึ่งองค์ประกอบ ทั้ง 3 ส่วน อธิบายเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1) การพัฒนาบุคคล ช่วยให้พนักงานเห็นถึงจุดอ่อน จุดแข็งของตน เสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดอ่อน โดยใช้ศักยภาพทั้งหมดเพื่อสร้างประสิทธิภาพ องค์กรขณะเดียวกันก็บรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลด้วย เป็นการพัฒนาบุคคลที่เกิดจากการผ่านทักษะงานหลายตำแหน่ง เช่น ผู้วิเคราะห์ วางแผน สร้างหลักสูตรบรรยาย เป็นต้น เพื่อมุ่งพัฒนาความรู้ทัศนคติ ทักษะใหม่ ๆ และพฤติกรรมให้ดีขึ้น เพื่อที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและดีขึ้น อาจกระทำผ่านแผนงานที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ หรือการอบรมขณะปฏิบัติงานก็ได้

2) การพัฒนาวิชาชีพ เน้นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบความสนใจ ค่านิยม ความรู้ความสามารถ กิจกรรมและการมอบหมายงานให้บุคคล ปฏิบัติ เพื่อพัฒนาทักษะสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต การพัฒนาอาชีพนั้น ทั้งบุคลากร และองค์กรต่างต้องมีกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติทั้ง 2 ฝ่าย ทางฝ่ายบุคลากรต้องมีการวางแผนอาชีพ ตระหนักในอาชีพตน ใช้ประโยชน์จากศูนย์พัฒนาอาชีพ ในหน่วยงานตนให้มากที่สุด ส่วนกิจกรรมองค์กรครอบคลุม ระบบให้คำปรึกษา จัดการประชุมปฏิบัติการ (workshop) สัมมนา การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน แผนงานเส้นทางอาชีพ

3) การพัฒนาองค์กร มุ่งพัฒนาวิธีแก้ปัญหาองค์กรด้วยวิธีการใหม่ ๆ และสร้างสรรค์โดยพยายามปรับโครงสร้างวัฒนธรรม กระบวนการบริหาร และกลยุทธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกัน วิธีการแก้ไขปัญหามาโดยปรับส่วนต่าง ๆ ให้กลมกลืนกันสามารถทำให้องค์กรปรับตัวได้ด้วยตนเอง และมองเห็นปัญหาและความอ่อนแอของตนเองแล้วนำมาแก้ไข เคยมีผู้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งฟุ่มเฟือย แต่ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับแล้วว่า การพัฒนาแรงงาน (work force) ไม่ใช่สิ่งฟุ่มเฟือยอีกต่อไป การเรียนรู้และพัฒนาเป็นความจำเป็นเพื่อความอยู่รอดและการปฏิบัติงานขององค์กรและช่วยส่งเสริมในการสร้างเป้าหมายชีวิตที่สมบูรณ์ให้กับทุกคน ไม่เพียงในหน่วยงานราชการ องค์กรธุรกิจ แต่ในความสัมพันธ์กับครอบครัว ศาสนาและชุมชนด้วย (บุญยง ชื่นสุวิมล, 2550)

2. แนวคิดการฝึกอบรม

องค์กรไม่ว่าภาครัฐและเอกชนต่างก็เห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรม จึงได้จัดให้ การฝึกอบรมขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากความจำเป็นหรือสาเหตุอย่างน้อย 5 ประการ คือ

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใด ๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์กรต่าง ๆ ในทันที องค์กรที่รับบุคลากรใหม่ ๆ จึงต้องทำการฝึกอบรมเพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะทางได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดเวลา องค์กรมีความสลับซับซ้อนจึงต้องหาหนทางที่ทำให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ได้ในเวลาอันสั้น และการฝึกอบรมที่ดีจะช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. บุคลากรส่วนมากย่อมต้องการที่จะมีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคคลทำให้บุคลากรเหล่านี้มี

โอกาสที่เลื่อนชั้นและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น นอกจากนี้องค์กรมีความจำเป็นที่จะมีผู้ที่มารับผิดชอบในระดับสูงขึ้นตลอดเวลา การฝึกอบรมจะช่วยตอบสนองความจำเป็นข้อนี้ ทั้งยังจะทำให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งนี้เกิดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

4. การลองผิดลองถูกอาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนตนเองโดยการลองผิดลองถูกหรือสังเกตจากผู้อื่น ดังนั้น จึงต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้งานที่ถูกต้องและดีที่สุด

5. เมื่อองค์กรมีความสลับซับซ้อนย่อมเกิดปัญหาและข้อบกพร่องในการบริหารงานที่ควรจัดการ เพื่อแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วนมาก ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ ผลการทำงานที่ตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการทำงานน้อย อุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้งจนผิดปกติ มีการลาจิก ลาป่วยและขาดงานมาก ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสูงกว่าปกติ งานไม่เสร็จสิ้นตามกำหนด ค่าใช้จ่ายเสียเวลามากเกินควร เป็นต้น ซึ่งการฝึกอบรมจะช่วยขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไป อุปสรรคและความยุ่งยากในการทำงานส่วนหนึ่งมีสาเหตุเริ่มต้นมาจากการที่องค์กรนั้นไม่มีการฝึกอบรมบุคลากรของตน (กุลธนะ พันธ์ และ ไตรรัตน์ โภคพลารณ์, 2550)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพทางการท่องเที่ยว

ชาตรี ทั้งเจริญกุล (2542, หน้า 17-18) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวมีลักษณะสำคัญ 7 ด้าน คือ

1. การบริการทางการท่องเที่ยวต่างกับสินค้าที่ผลิตจากโรงงานอุตสาหกรรมตรงที่คุณภาพไม่ได้อยู่ที่ตัวสินค้าแต่เกี่ยวพันกับค่าแห่งความคาดหวังและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว
2. คุณภาพของการบริการทางการท่องเที่ยวเป็นผลจากการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับกับการบริการที่ได้รับจริง
3. การประเมินค่าของการบริการทางการท่องเที่ยวมิได้วัดจากผลของการบริการเท่านั้น แต่จะคำนึงถึงกระบวนการหรือวิธีการที่จะบริการลูกค้าด้วย

4. คุณภาพของการบริการทางการท่องเที่ยวนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ ที่นักท่องเที่ยวเป็นผู้ประเมินคุณภาพของการบริการมีผู้บริหารหน่วยทางการท่องเที่ยว

5. นักท่องเที่ยวในตลาดการท่องเที่ยวแต่ละตลาดจะมีความต้องการในเรื่องของคุณภาพของการบริการท่องเที่ยวที่ต่างกัน

6. คุณภาพของการบริการทางการท่องเที่ยวจะถูกกำหนดด้วยอิทธิพลจากความต้องการของนักท่องเที่ยว คุณค่าการบริการ ประสิทธิภาพที่ผ่านมาของนักท่องเที่ยว สถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย

7. คุณภาพของการบริการทางการท่องเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น ยังมีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการใช้ได้กับการบริการทั่วไปมีอยู่ คือ มีความพร้อม มีความสามารถ ความมีอัธยาศัย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เชื่อถือได้ มั่นคงปลอดภัย รู้จักและเข้าใจลูกค้า

สมมติฐานการวิจัย

กลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานและกลุ่มพนักงานมีความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ความต้องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมี จำนวน 708 แห่ง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 256 แห่ง

โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็นร้อยละ ± 0.05 ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้บริหารหรือหัวหน้างานฝ่ายงานบริหารงานบุคคลจากธุรกิจโรงแรม โรงแรมละ 1 ท่าน รวมกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ จำนวน 256 ตัวอย่าง และพนักงานโรงแรม โรงแรมละ 2 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 512 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการด้านหลักสูตรของธุรกิจโรงแรมต่อการพัฒนาบุคลากร มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในครั้งนี้ จะนำมาตรวจสอบความถูกต้อง และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test

ผลการศึกษา

การศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต สามารถสรุปผล อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

การสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 จากแบบสอบถามผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนก พบว่า เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ร้อยละ 41.4 โรงแรมขนาดกลาง ร้อยละ 38.3 และโรงแรมขนาดใหญ่ ร้อยละ 20.3 โดยส่วนใหญ่อยู่แผนก/ฝ่ายบุคคล ร้อยละ 68.8 รองลงมา คือ งานบริหารส่วนหน้า ร้อยละ 7.4 แผนกการตลาดและการขาย ร้อยละ 5.1 งานห้องพัก ร้อยละ 4.3 งานอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 3.9 งานบัญชีและงานบริการห้องพัก ร้อยละ 2.7 งานจัดซื้อ ร้อยละ 2.0 งานรักษาความปลอดภัย ร้อยละ 1.5 งานช่างและงานแม่บ้าน ร้อยละ 0.8 โดยส่วนใหญ่จบสาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ ร้อยละ 35.2 รองลงมา คือ สาขาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 30.1 สาขาการโรงแรม ร้อยละ 24.2 อื่น ๆ ไม่ระบุสาขา ร้อยละ 6.2

สาขาการท่องเที่ยวและคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ร้อยละ 1.2 สาขาช่าง ร้อยละ 0.8 สาขาออกแบบ สาขารัฐศาสตร์และสาขาการตลาด ร้อยละ 0.4 ต่อสาขาตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนก/งาน พบว่า หัวหน้าแผนก/งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.2 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี ร้อยละ 45.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 93.4 มีรายได้ 20,001–25,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 65.6 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรมจนถึงปัจจุบัน 2-5 ปี ร้อยละ 49.2 และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดภูเก็ต ร้อยละ 50.0 ตามลำดับ

ข้อมูลการพัฒนาบุคลากร พบว่า ฝ่ายบุคคล (personal) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 98.0 มีการอบรม ร้อยละ 2.0 โดยมีการอบรมด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านความรู้เฉพาะตำแหน่งมากที่สุด ร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 80.0 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

งานบัญชี (accounting) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 86.7 มีการอบรม ร้อยละ 13.3 โดยมีการอบรมด้านความรู้เฉพาะตำแหน่งมากที่สุด ร้อยละ 44.1 ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 41.2 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

งานตลาดและการขาย (marketing & sale) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 74.6 มีการอบรม ร้อยละ 25.4 โดยมีการอบรมด้านการพัฒนาบุคลากรมากที่สุด ร้อยละ 64.6 ส่วนใหญ่มีการอบรม 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 49.2 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

งานช่าง (engineering) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 85.5 มีการอบรม ร้อยละ 14.5 โดยมีการอบรมด้านความรู้เฉพาะตำแหน่งมากที่สุด ร้อยละ 97.3 ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี และ 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 43.2 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

งานจัดซื้อ (purchasing) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 64.8 มีการอบรม ร้อยละ 35.2 โดยมีการอบรมด้านการพัฒนาบุคลากรมากที่สุด

ร้อยละ 65.6 ส่วนใหญ่มีการอบรม 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 43.3 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 98.8

งานห้องพัก (rooms division) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 59.4 มีการอบรม ร้อยละ 40.6 โดยมีการอบรมด้านมารยาทและการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 89.3 ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 51.0 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

งานอาหารและเครื่องดื่ม (food & beverage) ส่วนใหญ่มีการอบรม ร้อยละ 58.2 ไม่มีการอบรม ร้อยละ 41.8 โดยมีการอบรมด้านมารยาทและการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 55.0 ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 48.7 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 98.8

งานบริการส่วนหน้า (front office) ส่วนใหญ่มีการอบรม ร้อยละ 68.4 ไม่มีการอบรม ร้อยละ 31.6 โดยมีการอบรมด้านภาษาต่างประเทศมากที่สุด ร้อยละ 52.6 ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 50.0 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

งานบริการในห้องพัก (room service) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 79.7 มีการอบรม ร้อยละ 20.3 โดยมีการอบรมด้านมารยาทและการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 84.6 ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 51.9 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

งานรักษาความปลอดภัย (security) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 94.1 มีการอบรม ร้อยละ 5.9 โดยมีการอบรมด้านการพัฒนาบุคลากรภาพและมารยาทและการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 46.7 ต่อด้าน ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 46.7 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

งานแม่บ้าน (housekeeping) ส่วนใหญ่ไม่มีการอบรม ร้อยละ 90.2 มีการอบรม ร้อยละ 9.8 โดยมีการอบรมมารยาทและการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 88.0 ส่วนใหญ่มีการอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 53.8 โดยมีการอบรมครั้งละ 1 วัน ร้อยละ 100.0

ด้านนโยบายในการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมส่วนใหญ่โรงแรมมีนโยบายในการจัดฝึกอบรมภายในโดยฝ่ายพัฒนาบุคลากร ร้อยละ 77.7 โดยใช้วิทยากร

ภายในสถานประกอบการเป็นผู้บรรยาย/อบรมพัฒนาบุคลากรในโรงแรม ร้อยละ 76.1 วัตถุประสงค์ของการอบรมพัฒนาบุคลากรของโรงแรมที่ให้ความสำคัญลำดับที่ 1 มากที่สุด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการของสถานประกอบการ ร้อยละ 28.5 รองลงมา คือ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ร้อยละ 27.7

ความสนใจและความต้องการพัฒนาบุคลากร โรงแรมส่วนใหญ่สะดวกวันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 78.2 แหล่งการสืบค้นข้อมูลการอบรมทางอินเทอร์เน็ต (internet) ร้อยละ 49.6 ช่องทางการแจ้งข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ ทางป้ายประชาสัมพันธ์/บอร์ด ร้อยละ 46.5

มหาวิทยาลัยชุมชนภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต เป็นผู้ดำเนินการในการจัดหลักสูตรอบรม โรงแรมส่วนใหญ่มีความสนใจ ร้อยละ 43.0 โดยอยากให้วิทยาลัยชุมชนภูเก็ตจัดอบรมภาษากลุ่มอาเซียน 10 ประเทศ (การสนทนาในชีวิตประจำวัน) มากที่สุด ร้อยละ 71.5

ความต้องการต่อการพัฒนาบุคลากร โรงแรมส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพการบริการมากที่สุด ร้อยละ 50.0 โดยโรงแรมส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด ร้อยละ 74.2

เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนในปี 2558 โรงแรมส่วนใหญ่ควรได้รับการฝึกอบรมในด้านใดเพิ่มเติมด้านภาษาต่างประเทศและภาษาในกลุ่มอาเซียนอย่างเร่งด่วนและด้านความรู้ทางวิชาการของบุคลากรและด้านคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานในการบริการ เพื่อความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 จากแบบสอบถามพนักงานโรงแรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่งานบริการส่วนหน้า ร้อยละ 16.2 รองลงมา คือ งานช่าง ร้อยละ 15.4 งานจัดซื้อ ร้อยละ 13.7 งานแม่บ้าน ร้อยละ 13.1 งานบัญชี ร้อยละ 10.7 งานรักษาความปลอดภัย ร้อยละ 10.4 งานอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 7.2 งานห้องพัก ร้อยละ 6.8 การตลาดและการขาย ร้อยละ 2.9 งานบริการห้องพัก ร้อยละ 2.2 ฝ่ายบุคคล ร้อยละ 1.0 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.4 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 53.1 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 30.4 ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 60.5 มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 66.0 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดภูเก็ต ร้อยละ 42.4 และพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพเสริม ร้อยละ 99.0

ข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่โรงแรมอบรมแก่พนักงาน/บุคลากรเป็นประจำ คือ ด้านมารยาทและการให้บริการ ร้อยละ 52.9 มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรมภายใน โดยฝ่ายพัฒนาบุคลากร ร้อยละ 75.4 โดยส่วนใหญ่ใช้วิทยากรในการบรรยาย/อบรมพัฒนาบุคลากรของโรงแรมภายในสถานประกอบการ ร้อยละ 70.1 โรงแรมมีนโยบายการพัฒนาบุคลากรตามความจำเป็น ร้อยละ 68.0 วัตถุประสงค์ของการอบรมพัฒนาบุคลากรของโรงแรม ที่ให้ความสำคัญ ลำดับที่ 1 มากที่สุด คือ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการของสถานประกอบการ ร้อยละ 20.9

ความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากร พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีความสะดวกในการเข้ารับการอบรมช่วง วันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 72.1 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมที่รับทราบคือการรับแจ้งจากหัวหน้าแผนก ร้อยละ 88.3 ความถนัดในงานบริการธุรกิจโรงแรม คือ ด้านการบริการ ร้อยละ 49.6

หากวิทยาลัยชุมชนภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ตเป็นผู้ดำเนินการอบรม พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีความสนใจ ร้อยละ 68.8 โดยอยากให้อบรมภาษากลุ่มอาเซียน 10 ประเทศ (การสนทนาในชีวิตประจำวัน) มากที่สุด ร้อยละ 38.3

ความต้องการต่อการพัฒนาบุคลากร พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่อยากให้อบรมธุรกิจโรงแรมพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพการบริการ ร้อยละ 43.6 โดยต้องการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด ร้อยละ 67.4

จากสมมติฐานการวิจัยกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานและกลุ่มพนักงานมีความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรระหว่างกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงาน (ความต้องการต่อการพัฒนาบุคลากร) พบว่า กลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงานโรงแรมมีความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ($\text{sig.} = 0.446$)

2. เปรียบเทียบความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรระหว่างกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงาน (ความต้องการต่อการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ) พบว่า กลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงานโรงแรมมีความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน ($\text{sig.} = 0.683$)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตสามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาความสนใจและความต้องการพัฒนาบุคลากรจะเห็นได้ว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมทั้งหัวหน้าแผนกและกลุ่มพนักงานโรงแรมต่างมีความสะดวกในการเข้ารับการอบรมในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ โดยทางโรงแรมส่วนใหญ่สืบค้นข้อมูลการจัดอบรมทางอินเทอร์เน็ต (internet) ซึ่งช่องทางการแจ้งข้อมูล/การประชาสัมพันธ์การจัดอบรม ส่วนใหญ่ทางโรงแรมมีความสะดวกทางป้ายประชาสัมพันธ์/บอร์ด ส่วนพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นว่า ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารการฝึกอบรมที่สะดวกที่สุด คือ การรับแจ้งจากหัวหน้าแผนกโดยตรง ซึ่งพนักงานโรงแรมโดยส่วนใหญ่มีความถนัดในงานด้านการบริการมากที่สุด และหากทางวิทยาลัยชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ตเป็นผู้ดำเนินการในการจัดหลักสูตรอบรม หัวหน้าแผนก/งานของโรงแรมและพนักงานโรงแรม มีความสนใจ เข้าร่วมการฝึกอบรม โดยมีความต้องการให้วิทยาลัยชุมชนภูเก็ตจัดอบรมภาษากลุ่มอาเซียน 10 ประเทศ (การสนทนาในชีวิตประจำวัน) มากที่สุด ซึ่งความต้องการต่อการพัฒนาบุคลากร โรงแรม

ส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพการบริการและต้องการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด

ซึ่งจากผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัฐษรณ กาลญจนศิลาพันธ์ (2555) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในนางโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร และการศึกษาของ อาภารัตน์ ประทีปะเสน (2548) ศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี บุคลากรของโรงแรมโดยส่วนใหญ่มีความสนใจในการพัฒนาความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม และการศึกษาของ วนิตา เลิศพิพัฒนานนท์ และคณะ (2555) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ตและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ พัฒนาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft Power Point และด้านความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและ เครื่องดื่ม การบริการแผนกส่วนหน้า นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพและความรู้ความเข้าใจเรื่องจิตวิทยาการบริการ

เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนในปี 2558 โรงแรมและพนักงานส่วนใหญ่คิดว่าบุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมในด้านภาษาต่างประเทศและภาษาในกลุ่มอาเซียนอย่างเร่งด่วน และด้านความรู้ทางวิชาการของบุคลากรด้านคุณภาพการบริการโดยควรเพิ่มเติมมาตรฐานในการบริการเพื่อความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

จากการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรระหว่างกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงาน (ความต้องการต่อการพัฒนาบุคลากร) แตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงานโรงแรมมีความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน (sig. = 0.446)

จากสมมติฐานการเปรียบเทียบความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรระหว่างกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงาน (ความต้องการต่อการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ) แตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงานโรงแรมมีความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศไม่แตกต่างกัน ($\text{sig.} = 0.683$)

จากการทดสอบสมมติฐานความต้องการระหว่างกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับกลุ่มพนักงานต่อความต้องการต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาพัชรินทร์ กิรติวิจิตรกุล และคณะ (2553) ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรธุรกิจโรงแรมบุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรจัดฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นด้านภาษากลุ่มอาเซียน 10 ประเทศ อาทิเช่น การสนทนาในชีวิตประจำวัน การทักทายและบทสนทนาเฉพาะงานบริการของธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนปี 2558

2. จัดให้มีการอบรมด้านภาษาต่างประเทศสำหรับการสื่อสารเบื้องต้นในงานบริการกับนักท่องเที่ยว เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาอินโดนีเซีย เป็นต้น

3. ควรจัดหลักสูตรระยะสั้นเพื่อธุรกิจโรงแรมในการพัฒนาบุคลากร เช่น ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านการพัฒนา บุคลิกภาพ เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาและส่งเสริมด้านการบริการและรองรับนักท่องเที่ยวในท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- กมลมาศ อุเทนสุด. (2548). การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง. (2537). **โครงการสำรวจทัศนคติของประชาชนต่องานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กัลป์พลุฑ พลสร และจารุพรรณ มียิ้ม. (2554). **ความต้องการด้านการอบรมอาชีพระยะสั้นของเยาวชนใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์: สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง.
- กิตตินันท์ อรรถบพ. (2542). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ: ศึกษาเฉพาะกรณีสุขภาพบางปะหัน และสุขภาพนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลารักษ์. (2546). **เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรหน่วยที่ 7-10**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จารุพงศ์ พงเดช. (2551). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2556, จาก www.loburi.go.th/governor/book_january_51/human.doc.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). **จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬามาส แสงอาวุธ และพรนิภา จินดา. (2551). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี** (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.

- ณัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงาน
โรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร
(รายงานการวิจัย). ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชาญ สุวดีสวัสดิ์. (2544). นักฝึกอบรมมืออาชีพ: การจัดทำแผนการฝึกอบรม
อย่างมีประสิทธิภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 3.), กรุงเทพฯ: นำทางการพิมพ์.
- ชาติรี ทังเจริญกุล. (2542, หน้า 18). ทศนะของนักท่องเที่ยวและพนักงาน
ของบริษัทการบินไทยต่อนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของบริษัท:
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูชัย สมธิโก. (2549). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา
พานิช จำกัด.
- ธัญญารัตน์ บุญต่อ. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการ โรงแรมเวสติน แกรนด์สุขุมวิท. วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญยง ชื่นสุวิมล. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม
2556, จาก [www.polsci.chula.ac.th/sumonthip/journal-
hrd.doc](http://www.polsci.chula.ac.th/sumonthip/journal-hrd.doc).
- บุญเรือง สุนทรสถิตกุล. (2553). ความต้องการการฝึกอบรมอาชีพของ
ผู้ใช้งานแรงงานในจังหวัดแพร่. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญเสริม หุตะแพทย์ และบุญญ กาละพัฒน์. (2542). หลักการโรงแรม.
กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรินทร์ กิรติวิจิตร และคณะ. (2553). ความต้องการการพัฒนาศักยภาพ
ของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขต
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาฆะ ชิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง. (2542). **การจัดการและเทคนิคการบริหารในโรงแรม**. กรุงเทพฯ: มหาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มาลินี จันทิมลและคณะ. (2541). **การสำรวจความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ เกี่ยวกับความสำคัญของภาษาอังกฤษในงานอาชีพและชีวิตประจำวัน**. วารสารภาษาปริทัศน์. ฉบับที่ 17 ปีที่ 2541.
- รภัส ปานชู. (2554). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรมมาร์ริทิม ปาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท จังหวัดกระบี่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น จำกัด.
- วนิดา เลิศพัฒนานนท์และคณะ. (2555). **ความต้องการพัฒนาดตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม**. วารสารการบริหารและการท่องเที่ยว. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม).
- วิชาพรณ กิ่งวัชรพงษ์ และคณะ. (2554). **รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ด้านการโรงแรมและบริการงานบริการส่วนหน้าตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม**. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปีที่ 21 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม).
- วิบูลย์ บุญยธโรกุล. (2545). **คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.
- ศิริรัตน์ มีเดช. (2549). **ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วารสารวิทยบริการ. ปีที่ 17 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2549).

- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2548). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ: จุฬาทอง.
- ศูนย์รวมชุมชนคนโรงแรม. (2553). ประเภทของโรงแรมและการแบ่งระดับชั้น. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.hotelstaff.in.th/index.php?lay=show&ac=article&id=324310&Ntype=5>.
- สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2550). เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานบริหารงานวิทยาลัยชุมชน. (2556). การจัดการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานบริหารงานวิทยาลัยชุมชน. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2556, จาก http://cc.mua.go.th/static_course.php.
- สุราษฎร์ พรหมจันทร์. (2550). ยุทธวิธีการเรียนการสอนวิชาเทคนิค. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์ม และไซเท็กซ์การพิมพ์.
- อดิสร วงศ์คงเดช. (2552). การพัฒนาหลักสูตร การจัดกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมและการทำงานร่วมกับชุมชน. ขอนแก่น: ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกต 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รักธรรม. (2540). การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล: ศึกษาเชิงพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิก.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2547). Career Development in Practice. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

- อารัตน์ ประทีปะเสน. (2548). **ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
ของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd ed.
New York: Harper & Row.