

ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี

The Demand for Competency Development in Performance of Hotel and Resort Employees in Phetchaburi Province

สุธาสนี อัมพิลาศรัย¹ ณัฐอร มหาทำนุโชค²
 ชยนันท์ จงเจริญชัยสกุล³ ประสิทธิ์พร เก่งทอง⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับต้นของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาวลงไป จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ ทดสอบเอฟ เปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการเชฟเฟ้ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่าแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรีควรจัดให้มีการอบรม ด้านทักษะในแต่ละแผนก จัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความรักความสามัคคี มีการสอนงานจากหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินการทำงานตามระยะเวลาที่กำหนด

คำสำคัญ : การพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน พนักงานโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดเพชรบุรี

Abstract

The research aimed to create guidelines for performance development according to the needs of employees of the hotels and resorts in Phetchaburi province. The population was 127 executives of the 3-star-hotels and resorts and below 3-star-hotels and resorts. The instrument for collecting data is an open-ended alternative questionnaire of 5-level rating scale model. The collected data was analyzed by using statistics, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, multiple comparison based on the Scheffe method and content analysis. The results of this research found that the guidelines for performance development according to the needs of employees of the hotels and resorts in Phetchaburi province suggesting of providing training skills in each department,

¹ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี E-mail : suthasinee.amp@mail.pbru.ac.th

² สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี E-mail : lopppossa@hotmail.com

³ ดร. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี E-mail : FRESHY_SUN@HOTMAIL.COM

⁴ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี E-mail : Prasitpon_k@hotmail.com

organizing activities to create love and unity, ongoing coaching from supervisors, and work evaluation according to the assigned specific period.

Keywords: Competency development in performance, Employees of hotels and resorts, Phetchaburi

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

การแข่งขันได้ก่อให้เกิดกระแสการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมยุคความรู้ (knowledge age) ที่ได้รับอิทธิพลมาจากข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ หรือที่ปัจจุบันเรียกว่า “โลกยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Age)” “โลกยุคเศรษฐกิจองค์ความรู้ (Knowledge Economy)” และ “โลกยุคเศรษฐกิจบริการ (Service Based Economy)” ที่กลายเป็นสังคมยุคใหม่ที่พร้อมรับมือและใช้ประโยชน์จากกระแสโลกาภิวัตน์ได้อย่างเต็มที่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก (Labour intensive) ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการในทุกรูปแบบ (รายงานประจำปี 2557 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวจึงได้รับความสนใจ การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) ถูกทำมาเป็นเครื่องมือสำคัญตั้งแต่ระดับปัจเจกชน ระดับองค์กร และระดับเศรษฐกิจของประเทศ โดยระดับปัจเจกชนทุนมนุษย์เป็นประโยชน์กับเจ้าของทุนโดยตรง เพราะเป็นสินทรัพย์ทุนที่มีมูลค่าและเป็นความสามารถส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปลี่ยนหรือโอนให้กับบุคคลอื่นได้ ความสามารถส่วนบุคคลต่างๆ เหล่านี้จะถูกนำมาใช้ในการพัฒนาระดับองค์กร ทุกองค์การต่างล้วนต้องการครอบครองบุคลากรที่มีศักยภาพ เป็นกลไกสำคัญและเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาสินค้าและบริการ พัฒนานวัตกรรมต่างๆ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันส่งผลต่อการเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร และเชื่อมโยง

สู่ภาคเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (กัลย์ ปิ่นเกสรกัลย์ ปิ่นเกสร, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และ จิราวรรณ คงคล้าย, 2560, หน้า 193-202) ทั้งนี้สำหรับการพัฒนาบุคลากรและคุณภาพบริการในธุรกิจโรงแรม (Hotel business) นับได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในอุตสาหกรรมบริการ (Hospitality industry) เนื่องจากผลประกอบการของธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทิศทางการท่องเที่ยว (บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมโรงแรม ปี 2561-63 ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา) สำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรี มีการเติบโตแต่ช้า โดยมีจุดเด่นการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งทะเล และผืนป่าแก่งกระจาน ดังนั้น ด้านนักลงทุนจึงเริ่มหันมาเปิดโรงแรมเพิ่มขึ้น 20% ในพื้นที่ชะอำ - หัวหิน (รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) แผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก พ.ศ.2560-2564) สถานประกอบการด้านที่พักในจังหวัดเพชรบุรี มีทั้งสถานประกอบการขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ที่ยังขาดทักษะและความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ทักษะด้านภาษา รวมถึงทักษะด้านการบริหารจัดการ และการใช้เครื่องมือประกอบการตัดสินใจสอดคล้องกับวิชาชีพ มาซู และปติดา โมราศิลป์ (2560, หน้า 81-104) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน คือ การขาดทักษะด้านการสื่อสารและบุคลิกภาพ และสอดคล้องกับ วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และคณะ (2555) พบว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเองในด้าน ต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ
- 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook

และ Microsoft PowerPoint 3) ความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการแผนกส่วนหน้า นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพ และความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตวิทยาการบริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบริการ สร้างความไม่ประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ และเสียโอกาสในการแข่งขันด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวกับทุกประเทศในภูมิภาคภายใต้ประชาคมอาเซียน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ให้ความรู้และเสริมสร้างสมรรถนะด้านการบริหารจัดการเชิงพาณิชย์ จึงสมควรศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของผู้มีงานทำในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อสนับสนุนให้คนในพื้นที่มีความรู้ และความสามารถในการแข่งขัน ก่อให้เกิดรายได้ โดยผู้วิจัยหวังว่า การศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี หรือ ผู้ที่มีความสนใจให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้าง หรือพัฒนาหลักสูตรให้มีความพร้อม และเพื่อรองรับความต้องการในอนาคตต่อไป ทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้น้อมนำและประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม การพัฒนาที่ยึดหลักสมดุล และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี "มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน" ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกลไกพื้นฐานที่สำคัญในการเดินหน้าประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี

1.2.2 เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี

1.4 สมมติฐานการวิจัย

พนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการศึกษาไว้ 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี

2) กำหนดแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี

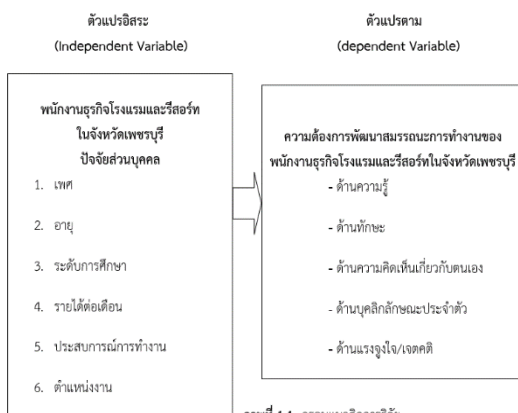
1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ โรงแรมและรีสอร์ทในระดับ 3 ดาวลงไป ภายในจังหวัดเพชรบุรี

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยตามกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูล ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จากผู้บริหารระดับต้นของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาวลงไป ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 191 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) โดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ซึ่งแบ่งลงไปตามที่ตั้งในแต่ละอำเภอ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ. ศ. 2561 ถึงเดือน กรกฎาคม พ. ศ. 2562

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ มุ่งศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ตัวแปรตาม คือ ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และด้านแรงจูงใจ/เจตคติ รวมทั้งเครื่องมือจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและการดำเนินการวิเคราะห์



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารระดับต้นจากธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ลงไปในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 191 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) ซึ่งการคำนวณขนาดตัวอย่างใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 127 คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 การศึกษาข้อมูลพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจ

โรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี โดยมีวิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

(1) ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่ผ่านสื่อ และเอกสารของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

(2) ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานในโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี

2.2 การศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ในส่วนนี้จะมุ่งเน้นการศึกษา ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ/เจตคติ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ซึ่งเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแบ่งธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ลงไปตามที่ตั้งในแต่ละอำเภอ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวน 127 คน เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วน

2.3 การสร้าง และทดสอบแบบประเมินความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เกี่ยวกับ ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ประกอบไปด้วยข้อมูล 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ/เจตคติ จำนวน 28 ข้อ และ ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท มีลักษณะเป็นคำถาม

ปลายเปิด (open-ended questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 ชุด โดยหาค่าความเชื่อมั่นของครอนบาช (Cronbach's alpha)

3. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย โดยนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง และผลการวิจัยโดยสรุปเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 127 คน พบว่า

3.1.1 ตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป และ ทำงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) โดยมีสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ($\bar{X}$ = 4.64) รองลงมาคือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48) ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27) ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.19) และ ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.05) เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้ต้องการพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านทักษะต้องการพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับมีทักษะพื้นฐานในงานด้านการบริการ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองต้องการพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับการมุ่งเน้นและการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวต้องการพัฒนาสมรรถนะมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ต้องการพัฒนาสมรรถนะที่เกี่ยวกับความสามัคคี ความเป็นมิตร และความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

4.1 ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ในจังหวัดเพชรบุรีพบว่า พนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว เป็นเพราะว่าพนักงานโรงแรมต้องการมุ่งเน้นและการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและส่วนรวม ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องทันเวลา รักษาระเบียบวินัย และปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เป็นเพราะว่าพนักงานโรงแรมทำงานด้านการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานในด้านนี้ ต้องสามารถปรับตัว ควบคุมอารมณ์ อุดหนุน อุดหนุน มีความสนใจที่จะพัฒนาตนเอง เข้าใจ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และอุทิศเวลาให้แก่องค์กร ส่วนด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ รองลงมาตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด บุคลากรโรงแรมมีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุบลวรรณ ปานกลาง (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เปรียบกับเมืองพัทยา

จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับสูง

4.2 พนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงบทบาทของตนเอง ได้อย่างเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคในด้านการแสดงความคิดเห็น มีระดับที่เท่าเทียมกัน ผลงานวิจัยยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ กิรติวิจิตรกุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรธุรกิจโรงแรมมีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกับ อุบลวรรณ ปานกลาง (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว เปรียบกับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานทั้งชายและหญิงของโรงแรมในนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว และโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน

4.3 พนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุ 25-29 ปี และอายุ 35-39 ปี แตกต่างกับอายุ 40 ปีขึ้นไป นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีอายุ 25-29 ปี และอายุ 35-39 ปี เป็นกลุ่มอายุช่วงที่อยู่ในวัยทำงาน ชอบเรียนรู้งาน ชอบความท้าทาย ต้องการมีประสบการณ์ ในการทำงาน จากผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า องค์กรควรเปิดโอกาส ให้พนักงานในทุกวัยได้รับความรู้ด้วยการส่งเข้ารับการอบรมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

มุ่งเน้นให้ พนักงานที่มีประสบการณ์สอนงานให้กับผู้ที่เพิ่งมาปฏิบัติงานอยู่เสมอ ดังนั้น อายุต่างกัน จึงทำให้มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรณ์ ประยุกต์นิวัฒน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ศักยภาพหลักของพนักงานโรงแรมโนโวเทล ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า กลุ่มประชากรที่มีอายุแตกต่างกัน ส่วนมากอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ศักยภาพด้านความรู้ 2) ศักยภาพด้านทักษะ และ 3) ศักยภาพด้านพฤติกรรม

4.4 พนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม พบว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความรู้และระดับการศึกษาที่น้อยกว่า มักจะศึกษา ค้นหาข้อมูลข่าวสารในการพิจารณาเรื่องต่างๆ อย่างละเอียด ต้องการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน รู้สิทธิ รู้หน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน สอดคล้องกับพัชรินทร์ กิรติวิจิตรกุล (2553) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีการศึกษาต่างกันมีความต้องการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลวรรณ ปานกลาง (2556) พบว่า พนักงานโรงแรมในนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน

4.5 พนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม พบว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากรายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานโรงแรมมีการพัฒนาการทำงานของตนเองให้ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยพบว่า

พนักงานโรงแรมที่มีรายได้ต่ำ 10,000 บาท กลุ่มรายได้ระหว่าง 10,000-15,000 บาท จะมีความต้องการสมรรถนะการทำงานมากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีกลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท, 20,001 - 25,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 25,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่าตอบแทนพิจารณาตามผลงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงอร ตันพันธ์ (2556, หน้า 11-21) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตมีความแตกต่างกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงแรมมาตรฐาน 4 ดาว แต่ไม่สอดคล้องกับโรงแรมมาตรฐาน 3 และ 5 ดาว พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

4.6 พนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยภาพรวม พบว่า ประสบการณ์ทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานที่ต่างกัน กล่าวคือ พนักงานโรงแรม/รีสอร์ท ที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าจะมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะทำงานมากกว่า เพื่อสะสมประสบการณ์ที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานมากที่สุด ขณะที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 11 ปี ขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ ประยุกต์นิวัฒน์ (2556) พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่มีผลต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะที่ต่างกัน

4.7 แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ด้านความรู้ จากแบบสอบถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการทำงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทควรจะต้องมีการ

ทดสอบความรู้ ความสามารถในการในหน้าที่งาน เป็นระยะๆ ตามความเหมาะสมในงานแต่ละแผนก ควรมีทุนการศึกษาให้พนักงานศึกษาต่อ หัวหน้างานมีการสอนงานและกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ การจัดวางงานควรเป็นระบบ จัดให้มีห้องแห่งการเรียนรู้สำหรับพนักงาน มีคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต บอร์ดข่าวสารบ้านเมือง แผนผังโครงสร้างการบริหารงานที่สำคัญจะต้องมีคู่มือกฎระเบียบการทำงานให้กับพนักงานทุกคน ทุกแผนก จัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในแผนกที่ตนเองรับผิดชอบ สอดคล้องกับเกรียงศักดิ์ เขียวอิง (2550) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นจะช่วยให้บุคคลมีโอกาสดำเนินการรับรู้ความคิดใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้ที่เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน ซึ่งมีการคิดค้น และ เสนอแนะสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ถ้าหากสามารถรู้ และเข้าใจอย่างแท้จริง แล้วย่อมสามารถนำเอาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้และในที่สุด ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

4.8 แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ด้านทักษะ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรมีการเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน มีการประสานกับหน่วยงานทั้งภาคภาครัฐและเอกชน เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพิ่มระยะเวลาและจำนวนการอบรมในแต่ละปีให้มากขึ้น โดยเน้นอบรมด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเจ้าของภาษา อบรมการใช้คอมพิวเตอร์ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นกรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง มีการจัดตารางการสอนงานจากหัวหน้างานให้ชัดเจน เชิญวิทยากรมืออาชีพจากภายนอกมาบรรยายให้กับพนักงาน นอกเหนือจากการให้หัวหน้างานสอนงานเพียงอย่างเดียว เพราะจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่ดีกว่า

4.9 แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของ

พนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรมีการประกวดพนักงานดีเด่น โดยรวมทั้งองค์กรพร้อมมีการมอบรางวัลเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีให้พนักงานคนอื่น ๆ ได้ปฏิบัติตาม เพื่อลดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ สอดคล้องกับเอกพล วงศ์เสรี (2557) กล่าวว่า ภาครัฐควรมีการเตรียมความพร้อมโดยบูรณาการความร่วมมือกับภาคธุรกิจ และเอกชนในเรื่องภาษาโดยมีการฝึกอบรม และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่เสมอด้วยวิธีการที่หลากหลาย และเหมาะสมกับแต่ละบุคคล โดยใช้วิทยากร ที่มีความถนัดเฉพาะทาง การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานให้ได้คุณภาพ และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

4.10 แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณลักษณะประจำตัว กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ทางโรงแรมควรจัดให้มีการอบรมธรรมะเพื่อเป็นการขัดเกลาจิตใจของทุกคนให้มีการพัฒนาทางด้านจิตใจที่ดีขึ้น มีการเข้าค่ายสังสรรค์ร่วมกันทุกแผนกในแต่ละปี หรือตามเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานทุกคน ได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน สร้างความรักความสามัคคี จัดให้มีบทลงโทษอย่างชัดเจนในกรณีทำความผิดเพื่อให้พนักงานเกิดความเกรงกลัว ตลอดจนหัวหน้างานแต่ละแผนกควรสอดส่องดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด มีการว่ากล่าวตักเตือนพนักงานอย่างสุภาพแบบกัลยาณมิตร ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ เปิดโอกาสให้พนักงานปรับปรุงตนเอง

4.11 แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรจัดให้มีโบนัสหรือเงินรางวัลประจำปีในทุกๆ ปี เพื่อเป็นขวัญและ

กำลังใจให้แก่พนักงาน มีการปรับขึ้นเงินเดือนพนักงานตามความเหมาะสม โดยดูจากผลงานเป็นหลัก ใช้หลักเกณฑ์ค่าแรงขั้นต่ำ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลควรจัดให้มีวันหยุดในแต่ละสัปดาห์เพื่อให้พนักงานได้พักผ่อนจากการทำงานได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้สามารถทุ่มเทการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และทำให้พนักงานขาดหรือลางานน้อยลง โรงแรมและรีสอร์ทควรจัดให้มีอาหารหนึ่งมื้อสำหรับพนักงานในแต่ละกะ จัดให้มีห้องพักสำหรับพนักงานให้เป็นสัดส่วนมีบรรยากาศที่ดีในห้องอาหาร จัดให้มีห้องพักสำหรับพนักงานใกล้ๆ โรงแรมเพื่อความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน และที่สำคัญควรจัดให้มีเงินทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อความมั่นคง สำหรับใช้เป็นทุนเลี้ยงชีพในอนาคตเมื่อออกจากความเป็นพนักงาน

5. ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.1.1 ผู้ประกอบการ สามารถวางแผนในการบริหารจัดการด้านธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

5.1.2 เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นส่งผลต่อการมีรายได้เพิ่มขึ้นในการดำเนินธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี

5.1.3 เพื่อกำหนดแนวทางหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 การศึกษาความต้องการพัฒนา

สมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยทำการวิจัย โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ทำการวิจัยควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ทมากยิ่งขึ้น

5.2.2 การศึกษาความต้องการพัฒนา

สมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จากผู้บริหารระดับต้นของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาวลงไป ในจังหวัดเพชรบุรี ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ทำการวิจัยควรศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในตำแหน่งอื่นๆ และควรศึกษาธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ระดับอื่นๆ (4 ดาว และ 5 ดาว) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานในแต่ละแผนก และจะได้ข้อมูลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.2.3. ควรทำการศึกษาความต้องการพัฒนา

สมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ทในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน นำไปสู่การพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) แผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก พ.ศ.2560-2564. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
กัลย์ ปิ่นเกสร, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาริน และ จิราวรรณ คงคล้าย. (2560, พฤษภาคม – สิงหาคม).
ทุนมนุษย์: ตัวชี้วัดทุนมนุษย์ระดับองค์กร.
วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ

โลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(2), 193-202.

เกรียงศักดิ์ เขียวอิง. (2550). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

พัชรินทร์ กิรติวิจิกุล. (2553, มกราคม – เมษายน). ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมใน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิจัย มสส,** 7(1), 11-21.

วิชุดา มาชู และปติดา โมราศิลป์. (2560). การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ.** 13(2), 81-104.

วนิดา เลิศพัฒนานนท์, เยาวภรณ์ เลิศกุลทนานนท์ และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์. (2555, กรกฎาคม – ธันวาคม) . ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรม รีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม. **วารสารการบริการและการท่องเที่ยว,** 7(2), 27-38.

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

อนุสรณ์ ประยูกตินิวัฒน์. (2556). **ศักยภาพหลักของพนักงานโรงแรมโนโวเทล ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการบิน, มหาวิทยาลัยนครพนม.

อุบลวรรณ ปานกลาง. (2556). **สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**

เปรียบเทียบเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัย
บูรพา.

อิงอร ตันพันธ์. (2556, กรกฎาคม – ธันวาคม). คุณภาพ
ชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขต
กรุงเทพมหานคร. วารสารเกษมบัณฑิต,
14(2), 1-21.

เอกพล วงศ์เสรี. (2557). การพัฒนาสมรรถนะของ
ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อ
เตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน
กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน :
ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่และตรัง. ภูเก็ต :
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.