

## รายงานการวิจัย

### เรื่อง

การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางเกี่ยวกับความสามารถ  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

**An opinion study of middle manager about competence on job  
performance of hotel staff in Bangkok metropolitan area**

### โดย

นางสาวนิตยัระดี วงษ์สวัสดิ์

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2551

ชื่อโครงการวิจัย                      การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้วิจัย                                นางสาวนิตยระพี วงษ์สวัสดิ์

ปีที่ทำการวิจัย                         2551

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้าและผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน จำนวน 400 คน จากโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการ ระดับ 3 ดาว 4 ดาวและ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร สุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางโดยรวม ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม พบว่า

ด้านวิชาการ บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความสามารถในการให้บริการ มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและมีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า

ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก

ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน พุดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ และ

สามารถให้บริการลูกค้าได้ดีและมีบุคลิกลักษณะที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่  
การงาน

ด้านคุณธรรม จริยธรรม บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก  
โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อ  
หน้าที่ มีความเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่นายจ้าง  
และเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่าย เกี่ยวกับ  
ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี  
สาขาการโรงแรม ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อ  
การประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

Name of research project: An opinion study of middle manager about competence on job performance of hotel staff in Bangkok metropolitan area

Researcher name: Miss Nitradee Wongsawat

Year: 2008

### **Abstract**

The objective of this research was to study the opinion on competence in job performance of staff that graduated in bachelor degree majoring in hotel under 4 factors which are academics, skill on profession, personality on profession, and morality and ethics.

The research sample consisted of 400 staffs that are personnel manager, beverage and events manager, front-line manager, and housekeeping manager from the five stars, four stars, and three stars hotel in Bangkok Metropolis area. The sample population was randomly selected by using purposive sampling. The data gathering tool was rating-scale questionnaire. Data analysis involved computation of mean, percentage, standard deviations, and one way ANOVA.

The findings of this research were found in overall view:

On academics factor, the staff had the competence on job performance in high level. By considering in each point, the researcher arranged the level of mean score from the most to the least one that are the competence on services, the knowledge on greeting skill, and the knowledge on front-line performance respectively.

On personality factor, the staff had the competence on job performance in high level. By considering each point, the researcher arranged the level of mean score from the most to the least one that are working with thinking over satisfaction of customer, having good relationship with customer and colleague, be respectful, and the ability to give good service and having the right personality on job position respectively.

On morality and ethics factor, the staff had the competence on job performance in high level. By considering each point, the researcher arranged the level of mean score from the most to the least one that are having the discipline and responsibility on job, having the benevolence and generousness to the colleague, and not causing the trouble to employer and colleague.

On professional skill factor, the staff had the competence on job performance in median level. By considering each point, the researcher arranged the level of mean score from the most

to the least one that are the proficiency on computer skill for working, the competence on thinking and analytical skill to solve a problem, and the easiness on job performance in working other department respectively.

The result of testing hypothesis found that there was no difference in term of manager's opinion that graduated in bachelor's degree level on academics factor, personality factor, morality and ethics factor, and professional skill factor at 0.05 confidential intervals.

## สารบัญ

XX

|                    |      | หน้า |
|--------------------|------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย    |      | (1)  |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ |      | (3)  |
| กิตติกรรมประกาศ    |      | (5)  |
| สารบัญตาราง        |      | (8)  |
| สารบัญภาพ          |      | (10) |
| บทที่ 1            | บทนำ | 1    |
|                    |      |      |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | บทนำ .....                                      | 1  |
|   | ความสำคัญของปัญหา .....                         | 1  |
|   | วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....                   | 6  |
|   | ขอบเขตของการศึกษา .....                         | 6  |
|   | ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                 | 7  |
|   | นิยามศัพท์ .....                                | 7  |
| 2 | แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....       | 9  |
|   | แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอุตสาหกรรม โรงแรม ..... | 9  |
|   | แนวคิดทฤษฎีทุนมนุษย์.....                       | 20 |
|   | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                     | 21 |
| 3 | วิธีดำเนินการศึกษา .....                        | 27 |
|   | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                   | 27 |
|   | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                | 28 |
|   | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                        | 28 |
|   | การจัดกระทำข้อมูล.....                          | 29 |
|   | สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....                      | 29 |
| 4 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                       | 31 |
| 5 | สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....               | 51 |

|                            |      |
|----------------------------|------|
| สรุปผลการวิจัย .....       | 51   |
| อภิปรายผล.....             | 53   |
| ข้อเสนอแนะ.....            | 56   |
| บรรณานุกรม.....            | 59   |
|                            | หน้า |
| ภาคผนวก.....               | 62   |
| แบบสอบถาม .....            | 63   |
| รายชื่อธุรกิจ โรงแรม ..... | 68   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 1 จำนวน รายได้ และรายจ่าย ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย.....   | 1    |
| 2 รายได้ประชาชาติส่วนที่เป็นรายได้จากธุรกิจ โรงแรมและภัตตาคาร .....  | 2    |
| 3 ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของภาคเอกชนที่จ่ายในธุรกิจ โรงแรมและภัตตาคาร.....  | 2    |
| 4 จำนวนแรงงานที่ทำงานและจำนวนการว่างงานของแรงงานที่มีประสบการณ์ในงานโรงแรมและภัตตาคาร .....  | 4    |
| 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....  | 32   |
| 6 ความคิดเห็นโดยรวมของผู้จัดการ 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ.....                      | 33   |
| 7 ความคิดเห็นโดยรวมของผู้จัดการ 4 ฝ่าย เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ .....      | 34   |
| 8 ความคิดเห็นโดยรวมของผู้จัดการ 4 ฝ่าย เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ ..... | 35   |
| 9 ความคิดเห็นโดยรวมของผู้จัดการ 4 ฝ่าย เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม .....           | 36   |
| 10 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านวิชาการ .....  | 37   |
| 11 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านทักษะในการประกอบอาชีพ .....   | 40   |
| 12 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน  |      |



|    |   |    |
|----|---|----|
|    | ของบุคลากรด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ .....  | 42 |
| 13 | ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน<br>ของบุคลากรในโรงแรม สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม ..... | 45 |

| ตาราง |   | หน้า |
|-------|---|------|
| 14    | วิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของผู้จัดการ 4 ฝ่าย ต่อความสามารถ<br>ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี<br>สาขาการโรงแรม 4 ด้าน ..... | 48   |

## สารบัญภาพ

| ภาพ   | หน้า |
|---|------|
| 2.1 แผนผังการจัดองค์กรของธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐานของประเทศไทย..... | 15   |
| 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....       | 20   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

จากความสำเร็จในการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล ได้ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี (ตาราง 1) และทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่ติดลำดับต้น ๆ ของรายได้จากต่างประเทศ

ตาราง 1 จำนวน รายได้ และรายจ่าย ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

(หน่วย: ล้านบาท)

| ปี   | จำนวนนักท่องเที่ยว (ล้าน) | ส่วนเปลี่ยนแปลง (%) | ส่วนเปลี่ยนแปลง (%) | รายได้ (ล้านบาท) | ส่วนเปลี่ยนแปลง (%) |
|------|---------------------------|---------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| 2541 | 7.76                      | + 7.53              | + 1.12              | 242,177          | + 9.70              |
| 2542 | 8.58                      | + 10.50             | - 0.23              | 253,018          | + 4.48              |
| 2543 | 9.51                      | + 10.82             | + 4.23              | 285,272          | + 12.75             |
| 2544 | 10.06                     | + 5.82              | - 2.93              | 299,047          | + 4.83              |
| 2545 | 10.80                     | + 7.33              | + 0.15              | 323,484          | + 8.17              |
| 2546 | 10.00                     | - 7.36              | + 0.55              | 309,269          | - 4.39              |
| 2547 | 11.65                     | + 16.46             | + 7.51              | 384,360          | + 24.28             |
| 2548 | 11.52                     | - 1.51              | - 4.13              | 367,380          | - 4.42              |
| 2549 | 13.82                     | + 20.01             | + 4.06              | 482,319          | + 31.29             |
| 2550 | 14.46                     | + 4.65              | + 1.80              | 547,782          | + 13.57             |

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักนายกรัฐมนตรื (2551)

จากตาราง 1 แสดงรายได้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี 2541 มีรายได้ 242,177 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 547,782 ล้านบาท ในปี 2550 แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมโรงแรม

ก็เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ เป็นอุตสาหกรรมที่มีความต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมโรงแรมได้มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีบทบาทในการเป็นที่พักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ให้บริการที่พักที่สะดวกสบาย มีความปลอดภัย พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีความเป็นมิตร เป็นสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

ตาราง 2 รายได้ประชาชาติส่วนที่เป็นรายได้จากธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร

(หน่วย : ล้านบาท)

| ปี   | รายได้จากโรงแรม | รายได้จากภัตตาคาร | รวม     |
|------|-----------------|-------------------|---------|
| 2543 | 52,167          | 223,040           | 275,214 |
| 2544 | 55,568          | 233,607           | 289,175 |
| 2545 | 60,545          | 249,077           | 309,622 |
| 2546 | 56,255          | 243,312           | 299,567 |
| 2547 | 66,440          | 267,782           | 334,222 |
| 2548 | 66,425          | 280,440           | 346,865 |
| 2549 | 81,837          | 304,225           | 386,062 |
| 2550 | 93,025          | 323,567           | 416,592 |

ที่มา : คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี (2551)

ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ยังมีส่วนในการสร้างรายได้ให้ประเทศ จากตาราง 2 ได้แสดงให้เห็นถึงผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ในส่วนที่เป็นรายได้จากธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร จะเห็นว่ารายได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยรายได้จากธุรกิจโรงแรม เพิ่มขึ้นจาก 52,167 ล้านบาท ในปี 2543 เป็น 99,333 ล้านบาทในปี 2551 และรายได้จากภัตตาคารเพิ่มขึ้นจาก 223,040 ล้านบาท ในปี 2543 เป็น 338,372 ล้านบาท ในปี 2551 และจากตาราง 3 แสดงค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของภาคเอกชนที่จ่ายในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารที่เพิ่มขึ้น จาก 285,123 ล้านบาท ในปี 2544 เพิ่มขึ้นเป็น 461,468 ล้านบาท ในปี 2550 เป็นการแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของรายได้ อย่างชัดเจน จากสถิติดังกล่าวเป็นการชี้ให้เห็นว่าธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีอัตราการเจริญเติบโตไปในทิศทางเดียวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นการแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มความสำคัญในบทบาททางเศรษฐกิจของธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานครเมืองหลวงของประเทศ เป็นเมืองที่ได้รับความนิยม

ตารางที่ 3 ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของภาคเอกชนที่จ่ายในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร

(หน่วย : ล้านบาท)

| ค่าใช้จ่าย / ปี         | 2544    | 2545    | 2546    | 2547    | 2548    | 2549    | 2550    |
|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| กักตาดาคารและ<br>โรงแรม | 285,123 | 301,323 | 298,065 | 339,200 | 364,136 | 427,745 | 461,468 |

ที่มา : คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี (2551)

ในการเดินทางมาท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ กรุงเทพมหานคร มีสิ่งที่น่าสนใจและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ทั้งด้านสถานที่สิ่งก่อสร้าง และภูมิประเทศอันสวยงาม รวมถึงวัฒนธรรม ประเพณีและงานเทศกาลต่าง ๆ ตลอดจนการเดินทางที่ง่ายและสะดวกสบาย คนไทยมีมิตรไมตรีที่ดีต่อชาวต่างชาติ ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จึงมีอัตราการเจริญเติบโตและการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นธุรกิจโรงแรมต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตนเองทั้งด้านภาพลักษณ์ คุณภาพของการให้บริการ ความสะดวกสบายในทุก ๆ ด้านที่พร้อมจะให้บริการแก่แขกที่มาพักและที่สำคัญคือการใช้บริการของพนักงานของโรงแรม เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือแขกที่มาพักและจัดการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันอีกกลยุทธ์หนึ่งด้วย

ด้านคุณภาพของสินค้าและบริการของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า โดยทั่วไปแล้วลักษณะงาน ในธุรกิจโรงแรม เป็นงานบริการที่ใช้แรงงานมนุษย์มากกว่าการใช้เครื่องจักร ดังนั้นคุณภาพของงานจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญในขณะเดียวกันการบริหารงานในธุรกิจโรงแรมก็จะถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ การมีบุคลากรที่มีคุณภาพยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงข้อได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจที่เหนือกว่าคู่แข่ง

จากลักษณะงานของธุรกิจโรงแรม เป็นงานที่ใช้แรงงานมนุษย์และใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก ในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นงานบริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เพื่อตอบสนองในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและให้ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุด ดังนั้น อุตสาหกรรมโรงแรมจึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานมากและมีแนวโน้มความต้องการแรงงานที่เพิ่มมากขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จากการศึกษาของนิเวศน์ จินตกานนท์ (2531) พบว่าธุรกิจโรงแรมประสบปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานและปัญหาด้านคุณภาพของแรงงาน อาทิ แรงงานไม่มีความรู้ในภาษาต่างประเทศที่ดีพอ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาหลัก แรงงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน แรงงานที่มีประสบการณ์หายาก แรงงานที่ทำงานจนมีประสบการณ์บ้างแล้ว ก็มักจะลาออกไปทำงานที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประชุม สุวดี (2536) พบว่า ธุรกิจโรงแรมยังขาดแคลนบุคลากรที่มีประสบการณ์ โดยเฉพาะในด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การดูแลความสะอาด การให้บริการส่วนหน้า แรงงานได้รับการฝึกฝนภาษาต่างประเทศ

เทศมาไม่เพียงพอในการทำงาน ความรู้ที่ได้จากสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นความรู้ด้านทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติ

แม้ธุรกิจโรงแรมจะมีแนวโน้มขาดแคลนแรงงาน แต่ในขณะเดียวกันก็พบว่า มีแรงงานว่างงานทั้งที่เป็นแรงงานที่มีประสบการณ์และต้องการทำงานในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร เป็นจำนวนมาก (ตาราง 4)

ตาราง 4 จำนวนแรงงานที่ทำงานและจำนวนการว่างงานของแรงงานที่มีประสบการณ์ในงานโรงแรมและภัตตาคาร

(หน่วย : พันคน)

| แรงงาน / ปี | 2544    | 2545    | 2546    | 2547    | 2548    | 2549    | 2550    |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ทำงาน       | 1,918.0 | 2,043.1 | 2,147.2 | 2,255.9 | 2,348.5 | 2,274.7 | 2,343.0 |
| ว่างงาน     | 37.0    | 32.1    | 32.9    | 32.5    | 27.9    | 20.4    | 23.1    |

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี (2551)

จากตาราง 4 แม้จำนวนผู้ว่างงานจะมีแนวโน้มลดลง แต่เมื่อดูอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจโรงแรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตไปในทิศทางเดียวกันกับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้ว ประกอบกับแนวโน้มความต้องการแรงงานที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น อัตราการว่างงานจึงควรจะต่ำหรือไม่มีการว่างงานสำหรับอุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งการว่างงานของแรงงานดังกล่าวนับเป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจทั้งกับส่วนของแรงงานเองและต่อประเทศชาติ จากผลการศึกษาของนิเวศกร จินตกานนท์ และประชุม สุวดี ได้ชี้ให้เห็นว่าการว่างงานของแรงงานในธุรกิจโรงแรม ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากคุณสมบัติของแรงงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะการว่างงานของแรงงานที่มีการศึกษาแรงงานเหล่านี้ล้วนเป็นผลผลิตจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งได้ทำหน้าที่ผลิตแรงงานด้านการโรงแรม เพื่อทำงานในธุรกิจโรงแรม กล่าวได้ว่าเป็นแรงงานที่มีความรู้ มีความสามารถในการทำงาน แต่ทำไมความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการศึกษาจึงไม่สามารถนำไปทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการได้ จากเหตุดังกล่าวจึงต้องย้อนกลับมาดูที่ระบบการจัดการศึกษาของสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา มีกระบวนการผลิตอย่างไร จึงเกิดปัญหาดังกล่าว รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์ (2547) กล่าวว่า การจัดการศึกษาในประเทศไทยเน้นการจัดการศึกษาในระบบ เช่น โรงเรียน วิทยาลัย และ มหาวิทยาลัย เนื้อหาและหลักสูตร มักเน้นความรู้ความเข้าใจในเชิงวิชาการ หลักสูตรถูกกำหนดขึ้นโดยสถาบันศึกษานั้น ๆ และยังขาดความร่วมมือหรือการมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักสูตรจากภาคอุตสาหกรรม จึงมีผลให้คุณภาพของแรงงาน มีความรู้และทักษะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาการว่างงาน จะเห็นว่าแรงงานไทยในปัจจุบันมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นแต่กลับมีอัตราการ

ว่างงานสูงขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพราะทักษะของแรงงานไทยยังต่ำกว่าทักษะที่จำเป็นในระดับสากล พื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีความเข้มแข็ง แต่กลับมีปัญหาด้านคุณภาพของคน ประเทศไทยมีการลงทุนด้านการศึกษาสูง แต่กลับมีปัญหาด้านคุณภาพ ซึ่งปัญหาดังกล่าวควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีผลิตภาพ (Productivity) ในการผลิตที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการปรับตัวเตรียมรับมือกับการเปิดเสรีตลาดแรงงานชาติอาเซียน ด้านการท่องเที่ยวในปี 2553 การเปิดเสรีแรงงานดังกล่าวจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานสู่ประเทศต่าง ๆ ในอาเซียนมากขึ้น แรงงานต่างชาติจะเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น ถ้าแรงงานไทยมีศักยภาพยังไม่เพียงพอที่จะแข่งขันกับแรงงานต่างชาติ การว่างงานก็จะมีแนวโน้มเพิ่มมากยิ่งขึ้น

จากอัตราการว่างงานของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เพราะทักษะของแรงงานไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ข้อมูลด้านคุณสมบัติของแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จึงมีความสำคัญต่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพของแรงงาน โดยเฉพาะการวางแผนการผลิตกำลังแรงงานจากระบบการศึกษาซึ่งเป็นแหล่งผลิตที่สำคัญในการผลิตแรงงานออกไปสู่ตลาดแรงงาน การได้ทราบข้อมูล ความต้องการ คุณสมบัติ ลักษณะและสมรรถนะความต้องการแรงงานที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้วางแผนกำลังคนและสถาบันการศึกษา สามารถพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานได้มากยิ่งขึ้น การขาดแคลน ข้อมูล คุณสมบัติ ลักษณะเฉพาะและสมรรถนะ ความต้องการแรงงานที่ธุรกิจต้องการจึงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากำลังคน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการสูญเสียทั้งในส่วนบุคคลและส่วนรวม กล่าวคือ นอกจากจะสูญเสียเงินและเวลาแล้วยังอาจเกิดปัญหาการว่างงานและการทำงานที่ไม่ตรงตามวุฒิ ผู้ประกอบการขาดแคลนกำลังคนในสาขาที่ต้องการหรือมีการจ้างงานที่ไม่สอดคล้องกับสายงาน ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานต่ำ หน่วยงานมีต้นทุนในการจัดฝึกอบรมเพิ่มขึ้น

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลาง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม เป็นการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลาง เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับชั้นปริญญาตรี สาขาการโรงแรม จากผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ทั้งนี้ เพื่อจะได้ นำข้อมูลและความคิดเห็นดังกล่าว มาเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ปรับปรุงแก้ไข กระบวนการเรียนการสอน โดยสถาบันการศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่บัณฑิต จะมุ่งผลิตบัณฑิต สาขาการโรงแรม ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องตรงตามความต้องการ

ของธุรกิจโรงแรม ที่มีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทั้งทางวิชาการและทักษะวิชาชีพ ตลอดจนผ่านการฝึกปฏิบัติงานมาเป็นอย่างดีและเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งชื่อเสียงของประเทศ ตลอดจนรายได้ที่เป็นเงินตราจากต่างประเทศ และช่วยแก้ไข ภาวะการขาดดุลการชำระเงิน (balance of payment) ก่อให้เกิดการจ้างงาน การผลิต ขยายการลงทุนและสร้างความเจริญทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลาง เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี สาขาการโรงแรม 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลาง เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม เป็นการศึกษา 4 ด้านประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้าและผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน จากโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว จำนวน 163 โรงแรม
3. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้าและผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน จากโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว จำนวน 100 โรงแรม กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควต้า กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงโรงแรมที่มีบุคลากร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ปฏิบัติงานอยู่
4. ขอบเขตพื้นที่ การศึกษานี้กำหนดพื้นที่ศึกษาจากธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการ ระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. ปีที่ทำการศึกษาคือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ระยะเวลาที่บุคลากรสำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี 2545 - 2550



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ใน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม
2. สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เปิดสอนหลักสูตรการโรงแรม สามารถนำไปเป็นข้อมูล เพื่อการปรับปรุงหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน ด้านการโรงแรมให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อช่วยให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาวิชาชีพระหว่างสถานศึกษากับธุรกิจโรงแรม
3. เป็นแนวทางให้กับนักศึกษาได้พิจารณา ปรับปรุง และเสริมสร้างคุณลักษณะที่ดีและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

## นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ จึงได้นิยามศัพท์ดังนี้ คือ

1. โรงแรม ธุรกิจโรงแรม หมายถึง ที่พักที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทางและเก็บค่าเช่า
2. ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางรับผิดชอบด้านการจัดหา และจัดสรรบุคลากรในหน่วยงานรวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
3. ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง/อาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง รับผิดชอบด้านการจัดงานเลี้ยง ดูแลด้านอาหาร คราวและเครื่องดื่ม
4. ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง รับผิดชอบด้านงานบริการส่วนหน้า การลงทะเบียน การจองและการคืนห้องพัก ฯลฯ
5. ผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง รับผิดชอบด้านงานแม่บ้าน การดูแลความเรียบร้อยของห้องพัก การทำความสะอาด การปูเตียงการจัดเก็บที่นอน ฯลฯ

6. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการ ระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม

7. โรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่ได้รับการรับรอง โดยผ่านการพิจารณาจากสมาคมโรงแรมไทย มีมาตรฐานครอบคลุม 3 ลักษณะ คือ การก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงรักษา และคุณภาพการบริการ

8. ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยคู่ได้จากความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลาง เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม มีแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ประกอบในการศึกษา ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอุตสาหกรรมโรงแรม

2.1.1 ความหมายของโรงแรม

2.1.2 ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

2.1.3 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

2.1.4 โครงสร้างของอุตสาหกรรมโรงแรม

2.1.5 คุณสมบัติของพนักงานโรงแรม

#### 2.2 แนวคิดทฤษฎีทุนมนุษย์

#### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอุตสาหกรรมโรงแรม

##### 2.1.1 ความหมายของโรงแรม

โรงแรม (Hotel) มาจากภาษาฝรั่งเศส แปลว่า คฤหาสน์ โรงแรมแห่งแรกในยุโรปคือ Hotel de Hanri IV สร้างเมื่อปี ค.ศ. 1788 เดิมใช้คำว่า hôtel และต่อมาได้เปลี่ยนตัวโอมาเป็นตัวไอในภาษาอังกฤษเป็น hotel

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักรักษา อาหารและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักรักษาและเดินทางหรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพักซึ่งเรียกว่า แขก (guest) [“โรงแรม”. (ออนไลน์), 2552]

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ให้ความหมายโรงแรมว่า หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2551)

จากมาตรา 4 พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 สรุปองค์ประกอบของโรงแรมได้ดังนี้

- (1) เป็นสถานที่พัก
- (2) มีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ
- (3) สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด
- (4) เรียกเก็บค่าที่พักต่ำกว่าเดือน

ขจิต กอบเดช (2527:3) ได้ให้ความหมายอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ว่า เป็นการดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการ จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเงินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่อยู่หรือที่พัก มีอาหารและเครื่องดื่ม ไว้บริการคนเดินทางอย่างมีแบบแผน มีมาตรการควบคุมตามขอบข่ายของบริการนั้น ๆ

ค้อย ชุมสายและญิบพัน พรหมโยธี (2527:124) ให้คำจำกัดความโรงแรมว่า โรงแรมคือสถานประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจจัดตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องที่พักอาศัยอย่างเป็นทางการชั่วคราวจัดให้มีการจำหน่ายอาหารและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและท่องเที่ยว

กฎหมายเกี่ยวกับการโรงแรมของประเทศอังกฤษ (อ้างถึงในสุพิชชา ชีวพฤษย์, 2549:8) ได้ให้คำจำกัดความของโรงแรมว่า เป็นที่ซึ่งบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการ มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้ (An establishment offering food and drink and sleeping accommodation if so required to any traveler who appears able and willing to pay for services and facilities provided ) ดังนั้นตามกฎหมายของประเทศอังกฤษ โรงแรมจะต้องมีบริการทั้งด้านอาหาร เครื่องดื่มและที่พักให้แก่แขก โดยต้องรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของแขกที่มาพักต้องปฏิบัติตามข้อบังคับเรื่องสาธารณสุขและมาตรการด้านความปลอดภัย ตลอดจนต้องมีมาตรฐานสูงด้านความสะอาดและถูกสุขอนามัย

ตามความหมายโรงแรมข้างต้นสรุปความหมายของโรงแรม ได้ว่า โรงแรมหมายถึง สถานที่ที่ให้บริการด้านที่พักแรมแก่ผู้เดินทาง พร้อมทั้งมีการบริการอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีการจ่ายค่าตอบแทน

## 2.1.2 ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

ขจิต กอบเดช (2527:4) ได้กล่าวถึงลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ ดังนี้

- (1) เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนที่ไม่ได้ ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่าง ๆ ได้
  - (2) การขายบริการจะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ที่ผู้ใช้บริการอยู่ในเวลาที่ต้องการ ไม่ใช่ก่อนหรือหลัง
  - (3) เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เน่าเสียได้ง่าย เช่น ห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนเอาคืนไม่ได้
  - (4) การให้บริการขึ้นอยู่กับแรงงานของมนุษย์ และมีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทำงานแทน
  - (5) เป็นสถานที่พัก ที่เปิดให้บริการแก่สาธารณชนทุกคนสามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง ตามระเบียบกฎหมายและวัฒนธรรม)
  - (6) เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้าเพื่อชดเชยกับต้นทุนและให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะของอุตสาหกรรมโรงแรม ในบางประเทศรัฐบาลอาจให้เงินกู้ เงินอุดหนุน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมโรงแรม และช่วยให้โรงแรมได้มีกำไร
  - (7) เป็นการให้บริการเฉพาะคนกับลูกค้าแต่ละคนเท่า ๆ กัน แต่อุปสงค์ของลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน
  - (8) เป็นการบริการที่เบ็ดเสร็จ เป็นระเบียบ มีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับดีเยี่ยม ห้องพักรวมห้องน้ำ หรือ ไม่มีห้องน้ำ อาหารและเครื่องดื่มนั้นในราคาต่าง ๆ กัน มีบริการซักรีด
  - (9) การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมากและส่วนใหญ่เป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ
  - (10) อุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงและพึ่งพาอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ อุตสาหกรรมร้านอาหารและภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมกีฬา ฯลฯ
- ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ขายบริการ เป็นสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่นๆ ดังนี้ ["โรงแรม" (ออนไลน์), 2553]
- (1) สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้จำนวนจำกัด ไม่ว่าจะมียกนักท่องเที่ยวต้องการห้องพักมากหรือน้อยที่พักรวมประเภทต่าง ๆ ก็สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เท่ากับจำนวนห้องพักที่มีอยู่เท่านั้น
  - (2) สูญเสียผลประโยชน์ได้โดยง่าย เนื่องจากที่พักแรมสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ไม่เกินจำนวนห้องพักที่มีอยู่ ดังนั้นเมื่อใดก็ตามที่ห้องพักว่างไม่มีคนพักจะทำให้ที่พักแรมนั้น

สูญเสียรายได้ไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวซึ่งต่างกับสินค้าทั่วไป ถ้าเหลือขายไม่หมดก็เก็บไว้ขายในโอกาสต่อไป

(3) เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้เนื่องจากเป็นโรงแรมงานบริการจึงไม่สามารถจะจับต้องสินค้าได้ เช่น จับต้องไม่ได้ว่าการบริการดีแค่ไหน ห้องสะอาดแค่ไหน

(4) ขบวนการผลิตวิธีการผลิตของสินค้าบริการจะไม่ซับซ้อนเหมือนการผลิตสินค้าทั่วไป ผู้บริโภคสามารถบริโภคที่จุดผลิตได้เลย และไม่สามารถควบคุมมาตรฐานได้แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและรับบริการว่ามีความต้องการสอดคล้องกันหรือไม่ผลสำเร็จจากการขายคือ ความพอใจ ซึ่งแต่ละคนจะมีไม่เหมือนกัน

(5) ช่องทางการจัดจำหน่าย สำหรับสินค้าทั่วไปช่องทางการจัดจำหน่ายจะมีขั้นตอนดังนี้คือ จากผู้ผลิตไปสู่ผู้ค้าส่งต่อไปถึงผู้ค้าย่อยแล้วจึงผ่านไปถึงผู้บริโภคแต่สินค้าบริการหรือลักษณะของโรงแรมถึงแม้จะมีการผ่านมือหน้าซึ่งได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายหรือหน่วยงานอื่นๆ แต่สินค้าลักษณะนี้ก็ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นสินค้าได้ จนกว่าผู้บริโภคจะเข้าไปใช้บริการเอง

(6) ต้นทุนค่าใช้จ่ายไม่คงที่แน่นอนบริการของโรงแรมสามารถเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของลูกค้าได้และประเภทของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะเป็นผู้เสี่ยงในการเลือกซื้อบริการดังนั้นจึงไม่สามารถคำนวณต้นทุนของสินค้าได้แน่นอน

(7) เป็นสินค้าที่ต้องใช้แรงงานมนุษย์โรงแรมจะผลิตสินค้าบริการขึ้นมาต้องอาศัยพนักงานในการผลิต ดังนั้นที่จะผลิตให้ได้มาตรฐานเหมือนกันหมดจึงค่อนข้างยาก เพราะความสามารถของมนุษย์ไม่เท่ากัน แม้โรงแรมแต่ละโรงแรมจะตั้งมาตรฐานในการให้บริการของพนักงานไว้ ซึ่งต่างกับการผลิตสินค้าส่วนใหญ่จะผลิตจากเครื่องจักร จึงทำให้สินค้าออกมามีคุณภาพเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันที่สุด

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมบริการ พิเศษ ปิโซติการ(อ้างถึงใน พัชรี ลีชัย จิระเกียรติ, 2548:25) กล่าวว่า ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมหรือสถานบริการอาหาร เครื่องดื่มใด ๆ ก็ตามขึ้นอยู่กับหลัก 3 ประการ คือ

(1) การบริการที่ดี (Good Service) หมายถึง มีพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีไว้คอยต้อนรับและให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ดีต่อลูกค้า

(2) อาหารอร่อย (Good Food) หมายถึงมีพ่อครัวและพนักงานครัวที่มีความสามารถในการปรุงอาหารที่มีคุณภาพดี อร่อยถูกปากลูกค้าและประเภทของรายการอาหารดี

(3) บรรยากาศดี (Good Atmosphere) หมายถึงมีบริเวณและห้องอาหารที่ตกแต่งสวยงาม มีรสนิยมดี และบรรยากาศโดยทั่วไปดี ไม่มีเสียงรบกวนที่ไม่จำเป็น

จากลักษณะต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมข้างต้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ขายบริการความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ นอกเหนือจากโครงสร้างอาคารที่ทันสมัย พร้อมด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ

ที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าอย่างครบครันแล้ว คุณภาพด้านการให้บริการของพนักงาน ก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในระยะยาว การให้บริการที่ดีของพนักงานที่มีคุณภาพ จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า จนนำไปสู่ ความจงรักภักดีและการบอกต่อเพื่อนฝูง ญาติมิตร ให้มาพักที่โรงแรม ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีลูกค้า เพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องส่งเสริมการขาย

### 2.1.3 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536:78) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรม ในด้านต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

(1) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางการคมนาคม การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการเดินทางที่สะดวกสบาย ทำให้นักธุรกิจและนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อติดต่อธุรกิจการค้ารวมถึงการทัศนอาจร พักผ่อนหย่อนใจ เพื่อให้เกิดความบันเทิง ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการด้านที่พักแรม อาหารและเครื่องดื่ม และบริการด้านอื่น ๆ สถานที่ท่องเที่ยวใดมีโรงแรมที่ทันสมัย การให้บริการที่ประทับใจ จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวสถานที่ดังกล่าวเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามสถานที่ใดไม่มีโรงแรมทันสมัย การบริการที่ไม่ดี จะไม่เป็นที่นิยมในการเดินทางมาท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวจะลดลง

จากความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น ภาครัฐบาลได้ให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมโรงแรม โดยการจัดตั้งองค์กรของรัฐเข้ามาดูแล คือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศ ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว ฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ส่งเสริมศิลปหัตถกรรมพื้นเมือง เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน และชาวชนบทในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีภาคเอกชน เข้ามาลงทุนในธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น การลงทุนจะนำไปสู่การจ้างแรงงานในท้องถิ่นที่โรงแรมตั้งอยู่ ท้องถิ่นใดมีโรงแรมที่ทันสมัย มีความสะดวกสบาย การให้บริการที่ประทับใจ จะทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น กล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะขาดอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งให้บริการด้านสถานที่พักแรม อาหารและเครื่องดื่มและบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความความสะดวกสบายแก่ลูกค้าไม่ได้

(2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม ต่อความเจริญของสถานที่ตั้ง สถานที่ใดที่มีโรงแรมตั้งอยู่จะได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ก่อให้เกิดความเจริญอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการคมนาคมที่สะดวกขึ้น มีการสร้างถนน สิ่งสาธารณูปโภคที่ทันสมัย เกิดย่านการค้าพาณิชย์ ร้านจำหน่ายสินค้าของพื้นเมือง ร้านขายของที่ระลึกเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีสถานที่ที่ให้ความบันเทิง เช่น โรงภาพยนตร์ ในดัลคลับ ศูนย์การค้าและแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียงกับโรงแรม

ด้านการจ้างงาน ธุรกิจโรงแรมก่อให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้นในท้องถิ่น เนื่องจากลักษณะงานของธุรกิจโรงแรมเป็นงานบริการที่ใช้แรงงานของมนุษย์เป็นหลัก โรงแรมจึงมีการจ้างงานหลายประเภทเพื่อปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นและพื้นที่ใกล้เคียงมีงานทำเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดรายได้ ส่งผลให้สภาพความเป็นอยู่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดอาชีพใหม่ ๆ ขึ้นในท้องถิ่นด้วย เช่น ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ร้านอาหาร บริการรถรับจ้าง สถานบันเทิง เรียงรมย์ ต่าง ๆ ล้วนนำมาซึ่งรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยว

ด้านการส่งเสริมสินค้าประเภทหัตถกรรม สินค้าพื้นเมือง ที่ชาวบ้านผลิตได้ในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เครื่องจักสาน เครื่องปั้นดินเผา ผ้าไหม เรือประดับ เป็นสินค้าที่นำมาจำหน่ายเป็นของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว เป็นการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ยังคงอยู่สืบไป และเป็นการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่ผลิตสินค้าดังกล่าว

ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีพื้นบ้าน แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งที่มีประวัติศาสตร์อันน่าสนใจยาวนาน ได้มีการส่งเสริมให้มีการจัดงานในเทศกาลต่าง ๆ เป็นการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม ประเพณี เพื่อให้ชนรุ่นหลังได้เห็นและอนุรักษ์ต่อไปและเป็นกิจกรรมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศให้เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ถือเป็นสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศอีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ยังส่งผลให้มีการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในประเทศมากขึ้น ทำให้ดุลการชำระเงินของประเทศสมดุลและเกินดุลได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นแหล่งจ้างงาน สร้างรายได้ให้กับประชาชน ก่อให้เกิดอาชีพใหม่ ๆ ขึ้นในท้องถิ่น ประเทศมีรายได้เพิ่มขึ้นจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย มีการใช้จ่ายค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนซื้อของที่ระลึก รายจ่ายเหล่านี้เป็นรายได้ที่ทำให้ดุลการชำระเงินของประเทศดีขึ้น

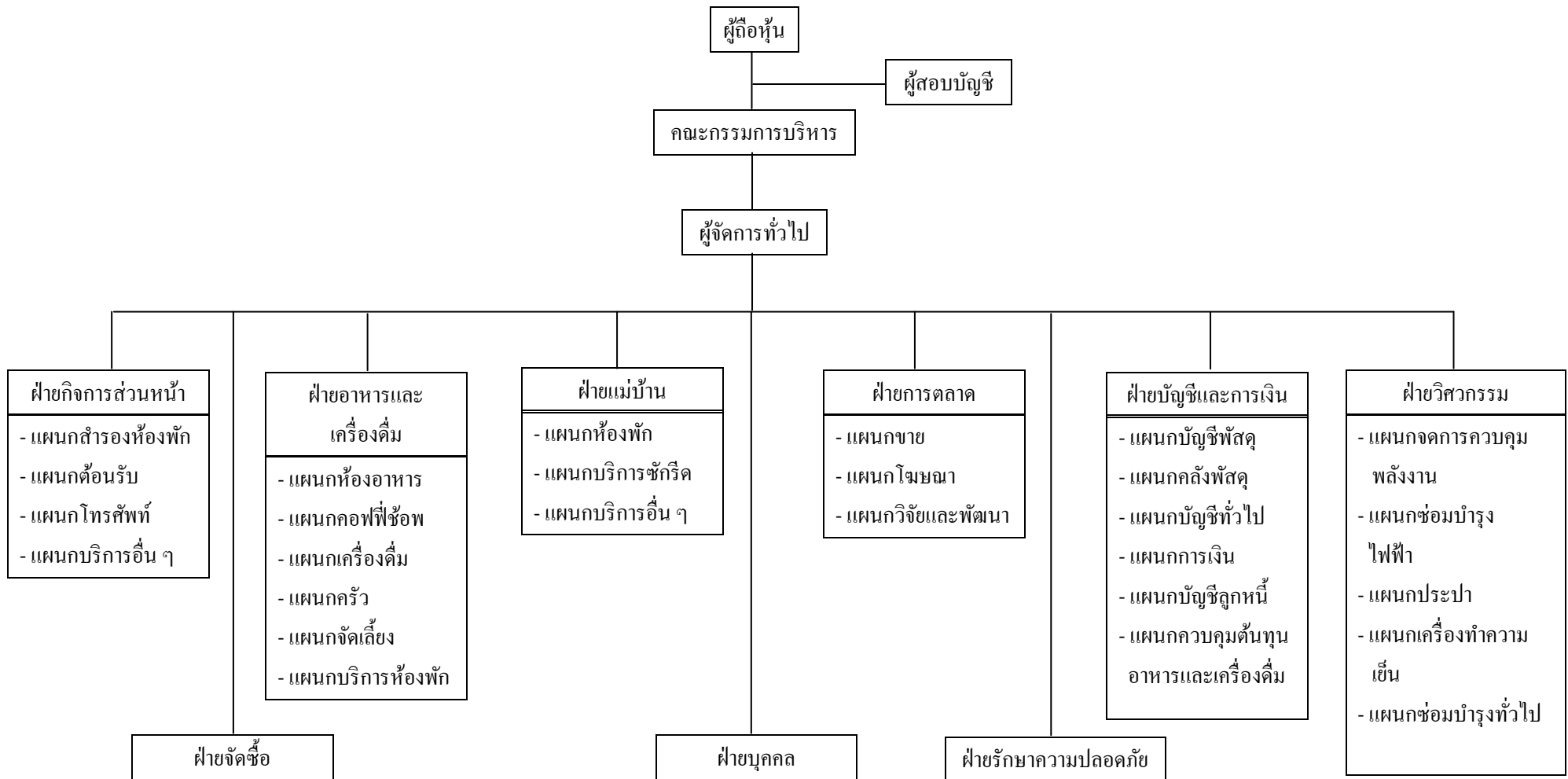
#### 2.1.4 โครงสร้างของอุตสาหกรรมโรงแรม

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่ผลิตบริการซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ แต่



สามารถซื้อขายกันได้ เช่นเดียวกับสินค้าที่มีตัวตน โดยทั่วไปเป็นการผลิตเพื่อขายให้กับนักท่องเที่ยวนักทัศนาจร โดยได้ผลกำไรเป็นสิ่งตอบแทนจากการลงทุน (ปรีชา แดงโรจน์, 2525:39) ลักษณะการทำงานของธุรกิจโรงแรมเป็นการให้บริการโดยแรงงานของมนุษย์ แม้ว่าปัจจุบันจะมีเครื่องจักรเป็นจำนวนมากที่สามารถทำงานแทนมนุษย์ แต่งานในธุรกิจโรงแรมไม่สามารถใช้เครื่องจักรทำงานแทนมนุษย์ได้ ทั้งนี้เพราะงานในธุรกิจโรงแรมเป็นงานบริการที่ต้องใช้ศิลปะ ความเข้าใจ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพราะความต้องการของแขกหรือลูกค้าจะมีลักษณะเฉพาะตนที่แตกต่างกัน จึงต้องให้บริการที่แตกต่างกัน

ภาพที่ 2.1 แสดงแผนผังการจัดองค์กรของธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐานของประเทศไทย



ที่มา : ชัชวาลย์ จิระเกียรติ. 2548. ผลการปฏิบัติงานของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร : การวิเคราะห์ตามแนวคิดการบริหารเชิงดุลยภาพ. วิทยานิพนธ์

ปริญญาามหาบัณฑิต

ในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ขายบริการเป็นหลัก เปิดดำเนินการ 365 วัน ตลอด 24 ชั่วโมง ได้แบ่งเวลาการทำงานออกเป็น 3 ผลัด จึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานประจำสม่ำเสมอตลอดเวลา ในการบริหารงานธุรกิจโรงแรมให้มีความเจริญก้าวหน้า จึงต้องมีระบบโครงสร้าง (Structure system) ซึ่งประกอบด้วย สายการดำเนินงาน แผนผังองค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ตลอดจนมีนโยบายและระบบการบริหารที่ดี โดยทั่วไปธุรกิจโรงแรมจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น 2 ส่วน ๆ ตามการให้บริการที่จัดให้แก่แขกหรือลูกค้า โดยแบ่งเป็น การบริหารงานส่วนหน้า (front of the house) และการบริหารงานส่วนหลัง (back of the house) การจะดำเนินงานธุรกิจโรงแรมให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจึงต้องบริหารงานทั้ง 2 ส่วนดังกล่าวให้สอดคล้องต่อกัน

การบริหารงานส่วนหน้า เป็นส่วนงานที่สัมพันธ์กับแขกโดยตรงตั้งแต่วันที่แรกที่แขกเดินทางมาถึงและเข้าพักในโรงแรม งานในส่วนนี้ประกอบด้วย 3 แผนก คือ แผนกการให้บริการส่วนหน้า (front office department) แผนกแม่บ้าน (housekeeping department) และแผนกให้บริการบริการแขกส่วนหน้า (uniform services)

แผนกการให้บริการส่วนหน้า เป็นแผนกแรกที่สัมพันธ์กับแขก เรียกว่าเป็นด่านแรกของทุกแผนกของ โรงแรม หรือจะเรียกว่าเป็นแผนกรับหน้าแขกก็ได้ เพราะเป็นแผนกที่ต้องรับทราบทุกเรื่องราวของแขก ทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับแผนกนี้ นอกจากนี้ ยังเป็นแผนกที่คอยประสานงานเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ เช่น น้ำไม่ไหลไฟดับ อาหารไม่อร่อย บริการไม่ดี เป็นต้น ส่วนงานในแผนกนี้ ได้แก่ การรับจองห้องพัก การต้อนรับแขก การให้บริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ การรับโทรศัพท์และการติดต่อสื่อสาร การรับชำระเงินเมื่อแขกคืนห้องพัก การให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

แผนกแม่บ้าน เป็นแผนกที่รับผิดชอบ ด้านการทำความสะดวก ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องพักและสถานที่ต่าง ๆ ในโรงแรม ตลอดจนรักษาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา นอกจากทำความสะดวกแล้ว แผนกแม่บ้านยังเปรียบเสมือนตาและหูของโรงแรม โดยช่วยสอดส่องดูแลความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมและห้องพักของแขก เพราะเป็นแผนกที่เข้าถึงห้องพักแขกและสถานที่อื่น ๆ ช่วยให้แขกเกิดความมั่นใจในความปลอดภัย ในการเข้าพัก (กิริภัทร ภัทศิรี, 2546:10)

การบริหารงานส่วนหลัง เป็นส่วนงานการบริการที่ไม่เกี่ยวข้องพบปะกับแขก โดยตรงประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกขาย (Sale department) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (food & beverage department) แผนกวิศวกรรม (engineering department) แผนกบุคลากร (personnel department) แผนกบัญชี (account department) และแผนกประชาสัมพันธ์ แต่ละแผนกมีลักษณะงานดังนี้ (ประสงค์ แสงพยับ, 2543:35-36)

แผนกขาย เป็นแผนกที่หารายได้เข้าโรงแรม ทำหน้าที่ในการขายห้องพัก งานด้าน

การขายจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การขายห้องพักในต่างประเทศ และการขายห้องพักในประเทศ

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ทำรายได้ให้กับธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วยแผนกย่อย ๆ 7 แผนก คือ แผนกการให้บริการเครื่องดื่ม แผนกการให้บริการของพนักงานบริการ แผนกการให้บริการทางด้านอาหาร แผนกการเตรียมอาหาร แผนกศิลป์ แผนกแผนการจัดซื้อและแผนกการตรวจเช็คสิ่งของรักษาความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ในครัว

แผนกวิศวกร หรือเรียกว่า แผนกช่าง ทำงานด้านการซ่อม บำรุง ดูแลด้านแสงสว่าง สี ระบบเสียงและอื่น ๆ ในโรงแรม

แผนกบุคคล ทำหน้าที่ด้านการวางแผนนโยบายการบริหารงานบุคลากร ทั้งด้านการสรรหาและการจัดสรร ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมพนักงานโรงแรม

แผนกบัญชี เป็นแผนกที่จัดทำบันทึกรายรับ รายจ่ายด้านการบัญชีและการเงินของธุรกิจโรงแรม

แผนกประชาสัมพันธ์ เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของโรงแรมเพื่อแจ้งแก่ผู้ให้บริการว่าในขณะนี้โรงแรมมีกิจกรรมอะไรหรือมีอะไรไว้คอยบริการแขกบ้าง

#### 2.1.5 คุณสมบัติของพนักงานโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ขายบริการโดยใช้แรงงานของมนุษย์เป็นหลัก บุคลากรของโรงแรมจึงเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ซึ่งมาฆะ ขจิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง (2549:33-34) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะผู้ให้บริการในงานโรงแรมจึงต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะพิเศษ ดังนี้

(1) มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำทีที่เป็นมิตร บุคลากรของโรงแรมจะต้องเป็นบุคคลที่กล้าแสดงออก สามารถพูดคุยกับคนแปลกหน้าด้วยน้ำเสียงที่ร่าเริงเป็นมิตร มีความเข้าใจพฤติกรรมของแขกผู้มาพักและรู้จักปฏิบัติต่อแขกผู้มาพักด้วยความจริงใจ

(2) มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ลูกค้ำที่มาใช้บริการของโรงแรมย่อมมีความต้องการการบริการที่รวดเร็วและโดยหลักของความเป็นจริงไม่มีผู้ใดต้องการเสียเวลารอคอย การปล่อยให้แขกผู้มาพักยืนคอยหน้าแผนกบริการส่วนหน้า ในขณะที่พนักงานต้อนรับกำลังสรวลกับเอกสารนานาชาติ ย่อมจะไม่สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรม สาเหตุที่พนักงานโรงแรมทำงานไม่มีประสิทธิภาพ อาจมาจากระบบการบริหารจัดการไม่ดีหรือพนักงานขาดการเตรียมตัวที่ดี

(3) มีการแต่งกายอย่างประณีตและการแสดงออกปฏิกิริยาท่าทางที่ประทับใจ การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจ สามารถปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต การแต่งหน้าอย่างมีรส

นิยม การจัดแต่งทรงผมที่เสริมรับกับอาชีพกิริยาท่าทางเฉพาะบุคคลและทุก ๆ อย่างต้องสอดคล้องกัน  
อย่างเหมาะสม รวมทั้งความสะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า เหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงาน โรงแรมจะต้อง  
ยึดถือปฏิบัติให้ได้อย่างเคร่งครัด

(4) มีความสามารถในการให้บริการ ดังนั้นการเป็นบุคลากรของธุรกิจโรงแรมและ  
การทำงานด้านธุรกิจบริการ บุคลากรจะต้องมีความชอบและรักในงานให้บริการผู้อื่น พนักงาน  
โรงแรมจึงต้องผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

(5) มีความสามารถในการใช้ทักษะการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของธุรกิจ  
โรงแรม บุคลากรของธุรกิจโรงแรม ต้องมีความสามารถในการใช้ทักษะการขายบริการต่าง ๆ ของ  
ธุรกิจโรงแรม โดยให้ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ได้จ่ายไป

สมนึก สิงหนแพทย์ (2521:124-125) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติทั่วไปของพนักงานโรง  
แรมไว้ ดังนี้

- (1) มีสุขภาพดี (good health)
- (2) มีสายตาดี (good eye-sight)
- (3) มีโสตสัมผัสดี (good hearing ken sense of smell)
- (4) มีการปรากฏตัวที่ดี (good appearance)
- (5) มีสีหน้าที่ดี (good complexion)
- (6) มีรูปร่างเป็นปกติ (no deformities)
- (7) มีความแข็งแรง (strong arches)
- (8) มีท่าทางดี (good posture)
- (9) มีแขน นิ้วที่แข็งแรง คล่องแคล่ว (Strong arms & fingers which are

Nimble)

- (10) มีความสูงและน้ำหนักปานกลาง (moderate height & weight)
- (11) มีความฉลาดไหวพริบดี (good intelligence)
- (12) มีการพูดที่ดี (good expression)
- (13) มีสำเนียงพูดที่ดี (good pronunciation)
- (14) มีความหมัดจดี (neatness)
- (15) มีความสำรวม เรียบร้อย (good control quietness)
- (16) มีฐานะดีพอประมาณ (good disposition)
- (17) มีความทรงจำดี (good memory)
- (18) รู้จักกาลเทศะ (tact)
- (19) สนใจในงานที่มอบหมาย ไม่ใช่ทำอย่างเสียไม่ได้ (attention on duty)
- (20) มีความรักวิชาชีพ โรงแรม (interesting in hotel business)

- (21) สามารถปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม (self – improvement)
- (22) หมั่นขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ (knowledge)
- (23) รู้จักเอาประสบการณ์มาใช้เป็นประโยชน์ (experience in life)
- (24) เป็นคนริเริ่มและสนใจในความก้าวหน้า (initiative)
- (25) มีความอดทนต่อเหตุการณ์และบุคคล (patient)
- (26) สามัคคีและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (cooperation)
- (27) มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (knowledge of foreign languages)
- (28) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อบุคคลอื่น (honesty)

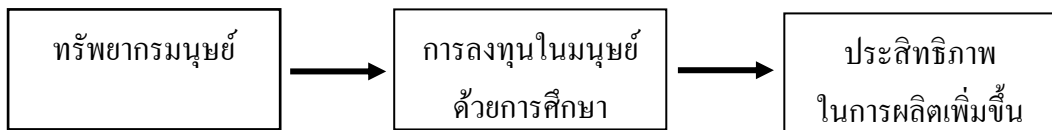
ธุรกิจโรงแรม ก็เหมือนกับองค์กรธุรกิจอื่น ๆ ที่ล้วนต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มาทำงานในหน่วยงานของตน แต่ธุรกิจโรงแรมจะมีความพิเศษกว่าธุรกิจอื่น ตรงที่เป็นธุรกิจขายบริการแม้ว่าจะมีที่พักสวยงาม ตกแต่งอย่างดี แต่ถ้าการบริการที่ให้แก่ผู้เข้าพักไม่ดีแขกไม่พอใจและอาจจะไม่กลับมาพักอีก ในทางกลับกัน ถ้าบริการดี มีความเป็นมิตร ถึงจะคิดแพงกว่าที่อื่นแขกก็ยินดีที่จะจ่าย ดังนั้นการบริการที่จะทำให้แขกมีความพึงพอใจและกลับมาพักอีก จึงต้องมาจากบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ พนักงานแสดงความเป็นมิตรที่ดี เอื้ออารี มีน้ำใจ สื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้ดี มีความซื่อสัตย์ ให้บริการประทับใจเสมือนว่าพักอยู่ที่บ้านของตนเอง ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นบริการจากพนักงานของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานของธุรกิจโรงแรมนอกจากความรู้ ความสามารถและประสบการณ์แล้วธุรกิจโรงแรมยังให้ความสำคัญกับคุณสมบัติด้านทัศนคติต่ออาชีพ เช่น เห็นความสำคัญของธุรกิจโรงแรมเป็นแหล่งสร้างอาชีพและสร้างรายได้ให้ตนเองตลอดจนชื่อเสียงและรายได้ให้กับประเทศชาติด้วย ควรมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ แม้จะเป็นพนักงานยกกระเป๋า หรือพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำ ก็เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความประทับใจให้กับแขกได้ เช่นเดียวกับพนักงานต้อนรับ นอกจากนี้ พนักงานควรมีลักษณะนิสัยของคนทำงานในโรงแรม เช่น เป็นคนที่มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรักและชอบให้บริการผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้น ขยันหมั่นเพียรตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีและมีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น สุภาพอ่อนโยน ซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นยอมรับในความผิดพลาดของตนเอง เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital)

ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีทุนมนุษย์ มาอธิบาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา

มนุษย์หรือทุนมนุษย์ในทางเศรษฐศาสตร์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในกระบวนการผลิต เช่นเดียวกับ ที่ดิน และเงินทุน แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ มีความเชื่อว่ามนุษย์เป็นทุน ที่มีทั้งส่วนที่เป็นปริมาณและคุณภาพ ส่วนที่เป็นปริมาณ ได้แก่ ชั่วโมงการทำงานและจำนวนแรงงาน ส่วนคุณภาพ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่มีผลต่อผลิตภาพของทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ สามารถเพิ่มขึ้นได้ด้วยการลงทุน เรียกว่าการลงทุนในมนุษย์ เป็นการเพิ่มความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในตัวมนุษย์ โดยการพัฒนาด้านสุขภาพ สาธารณสุข การศึกษาและการฝึกอบรม (เหมวรธรรม คงทอง, 2550:8)

ภาพ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



จากภาพ 2.1 แสดงให้เห็นถึงผลของการศึกษาที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ โดยมนุษย์ที่ได้รับการศึกษามีผลิตภาพ (Productivity) ในการผลิตเพิ่มขึ้น

การศึกษาเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ นอกเหนือจากการลงทุนในทรัพยากรในรูปแบบของทุนทางกายภาพ ได้มีนักเศรษฐศาสตร์ หลายท่านที่ได้ทำการศึกษาและชี้ให้เห็นว่าการศึกษาคือกระบวนการผลิตที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ซึ่งก็คือทุนมนุษย์

Becker (1975) ศึกษาการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยทุนในมนุษย์ โดยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับทุนที่สร้างสมในตัวบุคคล จากการศึกษาและการฝึกอบรม โดยทักษะจากการทำงาน เป็นการเพิ่มประสบการณ์ จึงเป็นการสะสมทุนมนุษย์ นอกจากนี้ การดูแลรักษาทางการแพทย์ถือเป็นการรักษาสุขภาพส่วนบุคคลให้สมบูรณ์

Schultz (1971) ได้วิเคราะห์ให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยเขาชี้ให้เห็นว่า การศึกษาและทักษะเป็นทุนในรูปแบบของทุนมนุษย์ ที่เกิดจากการลงทุน การศึกษาจะช่วยให้เกิดการพัฒนาความสามารถและความเจริญในด้านต่าง ๆ การศึกษาในที่นี้ได้แก่การเข้าเรียนในสถานศึกษาเพื่อจะได้เป็นผู้ผลิตและมีรายได้ในอนาคต

Heckman [อ้างถึงในภาวิน ศิริประภาณุกุล. (ออนไลน์), 2553] นักเศรษฐศาสตร์เจ้าของรางวัลโนเบลของมหาวิทยาลัยแห่งชิคาโก กล่าวว่า การพัฒนาทุนมนุษย์มักจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับระบบการศึกษาของประเทศ โดยการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ล้มเหลวของประเทศหนึ่งมักจะถูกใช้เป็นหลักฐานแสดงถึงความล้มเหลวของระบบการศึกษาในประเทศนั้น

บทบาทและความสำคัญของการศึกษานอกจากจะมีผลโดยตรงต่อตัวผู้เรียน คือจะทำให้ผู้ที่ได้รับการศึกษามีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และรายได้ นอกจากนี้ยังมีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม การศึกษาเป็นการพัฒนามนุษย์ให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าหรือเป็นการสะสมทุนมนุษย์ ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาและการสะสมทุนทางสังคม กล่าวคือเป็นการสร้างความมั่นคงและความเท่าเทียมกันทางด้านสถานะและรายได้ ระบบการศึกษาเปรียบเสมือนโรงงานที่ผลิตแรงงานให้เป็นทรัพยากรที่มีค่า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน (labor productivity) แรงงานเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการผลิตที่ต้องใช้ร่วมกับทรัพยากรอื่นๆ เช่น เครื่องมือ เครื่องจักร เทคโนโลยี วัตถุดิบ เพื่อที่จะดำเนินการผลิตสินค้าและบริการสนองตอบความต้องการของมนุษย์ ตามนัยดังกล่าวนี้ การศึกษาจึงนับว่ามีผลโดยตรงต่อการเติบโตของระบบเศรษฐกิจซึ่งวัดด้วย มูลค่าผลผลิตรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP)

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลาง เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จงพิศ กนกโชติ (2532) ได้ศึกษาสภาพแรงงานในกิจการโรงแรมภาคใต้ กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภูเก็ตและสงขลา ที่ให้บริการที่พักและอาหาร จำนวน 100 โรง ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ ผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้าและหัวหน้าแผนกแม่บ้าน จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยอัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสภาพแรงงานในกิจการโรงแรมภาคใต้ พบว่าธุรกิจโรงแรมภาคใต้ กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานอย่างมาก จากเดิมธุรกิจโรงแรมก็มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานอยู่แล้ว ประกอบกับการขยายตัวด้านการก่อสร้างโรงแรมเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้มีความต้องการแรงงานมากขึ้นกว่าเดิม ปัญหาการขาดแคลนแรงงานยิ่งทวีความรุนแรง แรงงานที่ขาดแคลนนั้นพบได้ในทุกระดับทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

ด้านคุณสมบัติของแรงงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมและคุณสมบัติที่คาดคาดหวังของหัวหน้าแผนกต่าง ๆ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานเสิร์ฟ มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับปานกลาง ความต้องการในคุณสมบัติของพนักงานเสิร์ฟ คือ การตรวจสอบความเรียบร้อยของโต๊ะ การรับคำสั่งที่ถูกต้อง ความสนใจศึกษาเมนูอาหาร การหาวิธีการทำงานที่มีประ



ดิถีภาพ ความขยันในการทำงาน การรู้จักอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องอาหารอย่างถูกต้อง แผนกบริการส่วนหน้า พนักงานบริการส่วนหน้า มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับปานกลาง คุณสมบัติที่มีความต้องการอย่างมากคือ การติดต่อที่ถูกต้องชัดเจน ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการจดจำชื่อผู้เข้าพัก ความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้สึกอยากให้บริการ แผนกแม่บ้าน พนักงานแม่บ้านมีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับปานกลาง คุณสมบัติที่มีความต้องการอย่างมาก คือ มีความคิดริเริ่ม มีความช่างสังเกต มีความละเอียดรอบคอบ และมีความอดทนอดกลั้น

จงพิศ ศิริรัตน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงแรมที่ได้มาตรฐานระดับ 4-5 ดาว มีห้องพักมากกว่า 200 ห้อง และมีห้อง suite มากกว่า 10 ห้อง จาก 3 ภาค คือ ภาคเหนือ (เชียงใหม่ และเชียงราย) ภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร และชลบุรี-พัทยา) และภาคใต้ (ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี-สมุย และสงขลา) จำนวน 53 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยอัตราร้อยละ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

พบว่าแรงงานที่มีคุณภาพเฉพาะด้านหายาก พนักงานมีอัตราการเข้า-ออกสูง ขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความอดทน ไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีความรับผิดชอบ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานบริการ พื้นฐานสังคมและสิ่งแวดล้อมของบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานบริการ มาทำงานโรงแรมชั่วคราวเพื่อรองานอื่น

ปานทิพย์ ปานแสง (2542) ได้ศึกษาเรื่อง นโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทันสมัย ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง โรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีห้องพักไม่ต่ำกว่า 400 ห้อง จำนวน 25 โรง เก็บตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง จากโรงแรมที่มีเครือข่าย จำนวน 15 โรง และโรงแรมที่ไม่มีเครือข่าย จำนวน 10 โรง ใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการแรงงานของโรงแรมทันสมัย ขึ้นอยู่กับสถานะทางเศรษฐกิจ ในช่วงที่โรงแรมมีรายได้และมีเงินทุนหมุนเวียนมาก ความต้องการแรงงานมาก แรงงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานอยู่ มีการศึกษาไม่สูง ทำให้การเรียนรู้งานช้า มีอัตราการเข้า-ออกของแรงงานสูงมาปัญหาบุคลากรที่มีความสามารถถูกซื้อตัว โรงแรมขาดแคลนแรงงาน ระดับกลางและระดับสูง ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างสูง ความต้องการแรงงานมีมาก แต่สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนด้านการโรงแรมจะผลิตบุคลากรระดับปฏิบัติการ ทำให้ขาดแคลนบุคลากรในระดับดังกล่าว ด้านคุณสมบัติของแรงงาน โรงแรมมีความต้องการแรงงานที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถ มีความรู้ภาษาต่างประเทศ และมีความรับผิดชอบสูง

สุริรัตน์ ดวงสุวรรณ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในภาคใต้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าแผนกแม่บ้าน และพนักงาน

แม่บ้าน โรงแรมในภาคใต้ จำนวน 450 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ chi-square

ผลการศึกษาด้านความรู้ พบว่า พนักงานแม่บ้านมีความรู้ในการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ด้านทักษะวิชาชีพ พนักงานมีความชำนาญเกี่ยวกับงานแม่บ้าน ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีทักษะเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ สามารถใช้และเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ในการทำความสะอาดได้มีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม มีทักษะพื้นฐานที่เพียงพอในการปรับใช้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถใช้น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ และทนกลิ่นได้ดี สามารถยืนปฏิบัติงานได้เป็นเวลานาน ๆ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ในระดับมากที่สุด รองลงมา สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความศรัทธาและภาคภูมิใจในอาชีพ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดี รู้จักแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความยินดี พุดจาถูกต้องเหมาะสม คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง สามารถปฏิเสธการบริการที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการรักษาความสะอาดของร่างกายอยู่เสมอ มีความคล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการทำงาน กิริยาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพถูกกาลเทศะ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงและน้ำหนักส่วนสูงได้มาตรฐาน

ฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและเชาว์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่มีราคาห้องพักตั้งแต่ 4,000 บาท ต่อคืน และมีจำนวนห้องตั้งแต่ 200 ห้องขึ้นไป เก็บตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 252 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า คุณสมบัตินี้สำคัญของพนักงานส่วนหน้า มีดังนี้ มีความสามารถในการตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และมีประสิทธิภาพในการบริการ คุณภาพในการบริการของพนักงานส่วนหน้าขึ้นอยู่กับ ความฉลาดโดยเฉพาะความฉลาดทางอารมณ์ พนักงานส่วนหน้าต้องพบปะกับปัญหาใหม่ ๆ และสถานการณ์ที่แปลก ๆ อยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีความสามารถในการใช้เชาว์ปัญญาและไหวพริบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงโดยวิธีละมุนละม่อม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ การทำงานที่ผิดพลาดแม้เพียงครั้งเดียวอาจมีผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจและไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก พนักงานส่วนหน้าจึงต้อง

มีทักษะ ในการพูด การฟัง การเขียน การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องคิดเงิน เป็นต้น นอกจากนี้พนักงานส่วนหน้าต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่นได้ดี งานให้บริการส่วนหน้ามีลักษณะการทำงานเป็นทีม มีการทำงานที่ประสานเชื่อมโยงกัน การตัดสินใจบางอย่างมีผลกระทบต่อพนักงานคนอื่นด้วย ดังนั้นหากมีปัญหาจึงต้องปรึกษาหารือกัน และต้องเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม โดยให้ความร่วมมือกับกลุ่ม ทำตามนโยบายของกลุ่ม สนใจความคิดของกลุ่ม ผลงานจึงจะมีประสิทธิภาพ

วาริ ศิริระเวทย์กุล (2544) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าผู้ปฏิบัติงานครัว และพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรม รวมทั้งสิ้นจำนวน 450 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ chi-square

ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้ ผู้ปฏิบัติงานครัวจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานครัวแผนกที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี คำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่าในการประกอบอาหารและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในงานครัวที่รับผิดชอบ ด้านทักษะวิชาชีพ ผู้ปฏิบัติงานครัวควรมีทักษะในการประกอบอาหาร ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การจัดเก็บวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร ได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้ในการเลือกตรวจสอบ ทำความสะอาดวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร ได้อย่างถูกต้อง ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานครัวจะต้องมีความศรัทธาและภาคภูมิใจในงานอาชีพที่ทำอยู่ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้และยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานอื่น ๆ ด้านบุคลิกภาพ ผู้ปฏิบัติงานครัวควรมีบุคลิกภาพทางกาย คือ ต้องมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง รักษาความสะอาดของร่างกายอย่างสม่ำเสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงานและรู้จักแต่งกายเหมาะสมถูกต้องตามระเบียบ มีบุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์ ผู้ปฏิบัติงานครัว มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริตและตรงต่อเวลา

จิรอร หอมยก (2545) ได้ศึกษาเรื่องการคัดเลือกบุคลากรเพื่อการใช้งานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 26 แห่ง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามเกณฑ์ราคาห้องพัก ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป กลุ่มที่ 2 ราคา 1,500-2,499 บาท และกลุ่มที่ 3 ราคา 1,000-1,499 บาท ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ

ผลการศึกษา พบว่า โรงแรมกลุ่มที่ 1 ในส่วนงานบริการส่วนหน้า มีความต้องการบุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านที่มีความสามารถในการอ่าน พูด เขียนภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการบริการ มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ มีความต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและมีทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนงานบริการส่วนหลัง ต้องการบุคลากรที่มีสุขภาพดี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ มีความต้องการบุคลากรที่มีความกระตือ

รื้อร้นและมีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น

โรงแรมกลุ่มที่ 2 ในส่วนงานบริการส่วนหน้า ต้องการบุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้า และแผนกแม่บ้านการศึกษาที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ผ่านการฝึกอบรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสามารถในการบริการ มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีไหวพริบปฏิภาณ ในส่วนงานบริการส่วนหลัง มีต้องการบุคลากรที่มี สุขภาพดี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีประสบการณ์ ด้านบุคลิกลักษณะต้องการคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจงาน

โรงแรมกลุ่มที่ 3 ในส่วนงานแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านบุคลากรในแผนก มีการศึกษาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีความสามารถในการให้บริการ มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการคนที่มีความกระตือรือร้น อดทนสนใจงาน งานบริการส่วนหลัง ต้องการบุคลากรที่มีสุขภาพดี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ มีประสบการณ์ในการทำงาน ประสานงานได้ดี มีไหวพริบปฏิภาณ

วิชญ์พงศ์ อนันต์วรปัญญา(2548) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานตาม ทักษะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้จัดการ ฝ่ายบุคคลของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 14 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะทั่วไปที่พึงประสงค์ ของหัวหน้างานทั้ง 4 ด้านดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดคือ เป็นผู้ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รองลงมา มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ วางตน ได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และมีระเบียบวินัยเป็นแบบอย่างที่ดี

ด้านความรู้ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดคือ ความสามารถในการแก้ปัญหา ได้ทันท่วงที รองลงมา มีความรู้ในด้านการบริหาร การสอนงาน พัฒนาคุณภาพงาน วางแผนงาน ควบคุมบังคับบัญชาและมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

ด้านประสบการณ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุดคือ มีประสบการณ์ในการ ตัดสินใจและแก้ปัญหาที่ดี ให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องได้

ด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการ สื่อความหมายได้เป็นอย่างดี รองลงมา รู้จักเสียสละและมีน้ำใจ

จากการศึกษาข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรมกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับ บุคลากร ในหลาย ๆ ด้าน มีอัตราการเข้า-ออกของแรงงานสูงมาก การแย่งชิงตัวบุคลากรที่มี

ความสามารถ การขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ บุคลากรขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความอดทน ไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีความรับผิดชอบ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานบริการ พื้นฐานสังคมและสิ่งแวดล้อมของบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานบริการ มาทำงานโรงแรมชั่วคราวเพื่อรองานอื่น ในด้านคุณสมบัติของแรงงานที่ธุรกิจโรงแรมมีความต้องการนั้น ธุรกิจโรงแรมมีความต้องการแรงงานที่มีความรู้ที่ตรงกับส่วนงานที่จะปฏิบัติ เช่นงานแม่บ้าน งานส่วนหน้า เป็นต้น ต้องการแรงงานที่มีประสบการณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการพูด เขียนและการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ มีความรับผิดชอบสูงมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความยินดี มีความซื่อสัตย์สุจริตและตรงต่อเวลา มีความคล่องแคล่วกระตือรือร้นในการทำงาน กิริยาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพถูกกาลเทศะ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีความศรัทธาและภาคภูมิใจในอาชีพ

จากปัญหาที่เกี่ยวกับความต้องการ คุณสมบัติ ลักษณะและสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปปัญหาได้ 4 ด้าน คือปัญหาด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ดังนั้นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลาง เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม จึงเป็นการศึกษาใน 4 ด้าน คือด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม ที่มีมาตรฐานการให้บริการ ตั้งแต่ระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารและจากแบบสอบถาม ซึ่งได้สอบถามความคิดเห็นของผู้จัดการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร 4 ฝ่าย คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้าและผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

#### ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว มีจำนวนทั้งสิ้น 163 โรงแรม

ตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า เพื่อกำหนดสัดส่วนของโรงแรมแต่ละระดับ ดังนี้

1. จากจำนวนธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 163 โรงแรม ["Hotel in Bangkok"(ออนไลน์), 2553] โดยแยกเป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 ดาว จำนวน 122 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 75 โรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 4 ดาว จำนวน 26 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 16 และโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 5 ดาว จำนวน 15 โรงแรม คิดเป็น ร้อยละ 9

2. กำหนดสัดส่วนจำนวนโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 ดาว ( $122 \times .75 = 91.5$ ) สัดส่วนโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 4 ดาว ( $26 \times .16 = 4.16$ ) และสัดส่วนโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 5 ดาว ( $15 \times .09 = 1.35$ ) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, หน้า 18-22) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จัดเก็บตัวอย่างจากโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 ดาว จำนวน 92 โรงแรม โรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 4 ดาว จำนวน 5 โรงแรม และโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 5 ดาว จำนวน 3 โรงแรม จำนวนโรงแรมที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 100 โรงแรม และจัดเก็บตัวอย่างโรงแรมละ 4 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลาง เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม จากผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า ผู้จัดการฝ่ายงานจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม และผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน รวมจำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

3. การสุ่มตัวอย่างภายในกลุ่ม ใช้วิธีเฉพาะเจาะจง โรงแรมที่มีผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ปฏิบัติงานอยู่

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดตัวเลือกไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะและ ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม

### การสร้างเครื่องมือวิจัยในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับสภาพทั่วไปในการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรการโรงแรม ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาขาการโรงแรม
3. กำหนดขอบเขตและเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม
4. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า
5. สร้างแบบสอบถาม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมกับผู้ช่วย โดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ยื่นต่อผู้จัดการฝ่ายบุคคล และผู้จัดการฝ่ายบุคคลจะทำการยื่น

แบบสอบถามให้กับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ทำการลงรหัส ป้อนข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์

### การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อคัดเลือก และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน โดยกำหนดค่าน้ำหนัก 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (likert) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

|                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| ระดับความสามารถมากที่สุด  | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 5 |
| ระดับความสามารถมาก        | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 4 |
| ระดับความสามารถปานกลาง    | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 3 |
| ระดับความสามารถน้อย       | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 2 |
| ระดับความสามารถน้อยที่สุด | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 1 |

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป

- 3.1 คำนวณค่าเฉลี่ย ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม
- 3.2 คำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายข้อ รายด้าน และโดยรวม

4. นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากขั้นตอนที่ 3 ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์สำหรับแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

|                   |         |                           |
|-------------------|---------|---------------------------|
| คะแนน 4.50 – 5.00 | หมายถึง | ระดับความสามารถมากที่สุด  |
| คะแนน 3.50 – 4.49 | หมายถึง | ระดับความสามารถมาก        |
| คะแนน 2.50 – 3.49 | หมายถึง | ระดับความสามารถปานกลาง    |
| คะแนน 1.50 – 2.49 | หมายถึง | ระดับความสามารถน้อย       |
| คะแนน 1.00 – 1.49 | หมายถึง | ระดับความสามารถน้อยที่สุด |

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
  - 1.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ



1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ที่ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม เป็นการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอการวิเคราะห์และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม โดยจำแนกเป็นรายด้าน

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนนเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และแปลผล โดยถือเกณฑ์พิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยในการแปลความหมาย ดังนี้

|             |             |                                       |
|-------------|-------------|---------------------------------------|
| 4.50 – 5.00 | หมายความว่า | มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากที่สุด  |
| 3.50 – 4.49 | หมายความว่า | มีความสามารถในการปฏิบัติงานมาก        |
| 2.50 – 3.49 | หมายความว่า | มีความสามารถในการปฏิบัติงานปานกลาง    |
| 1.50 – 2.49 | หมายความว่า | มีความสามารถในการปฏิบัติงานน้อย       |
| 1.00 – 1.49 | หมายความว่า | มีความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด |

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์และการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 1. เป็นผู้จัดการ  |       |        |
| ฝ่ายบุคคล   | 100   | 25     |
| ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม  | 100   | 25     |
| ฝ่ายงานส่วนหน้า   | 100   | 25     |
| ฝ่ายงานแม่บ้าน  | 100   | 25     |
| 2. ระดับการศึกษาสูงสุด  |       |        |
| ปริญญาโท  | 32    | 8      |
| ปริญญาตรี   | 280   | 70     |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี  | 88    | 22     |
| 3. ประสบการณ์การทำงาน   |       |        |
| ต่ำกว่า 10 ปี   | 140   | 35     |
| ระหว่าง 10-20 ปี  | 168   | 42     |
| มากกว่า 20 ปี   | 92    | 23     |
| 4. จำนวนบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรมที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการของท่าน |       |        |
| 1-5 คน  | 80    | 20     |
| 6-10 คน   | 64    | 16     |
| 11-15 คน  | 72    | 18     |
| มากกว่า 15 คนขึ้นไป   | 184   | 46     |
| รวม   | 400   | 100    |

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม ดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน ผู้จัดการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 10 ถึง 20 ปี และธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ปฏิบัติงานอยู่มากกว่า 15 คน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม เป็นการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยรวมและรายด้าน

ตาราง 6 ความคิดเห็นของผู้จัดการ 4 ฝ่าย เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ

| ข้อที่ | ด้านวิชาการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   | ลำดับที่ |
|--------|--|-----------|------|---------|----------|
| 1.     | มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ                             | 3.67      | .75  | มาก     | 2        |
| 2.     | มีความสามารถในการให้บริการ                               | 3.85      | .80  | มาก     | 1        |
| 3.     | มีความรู้ด้านนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว                | 3.49      | .80  | ปานกลาง | 5        |
| 4.     | มีความรู้ด้านการจัดงานโรงแรม                             | 3.53      | .78  | มาก     | 4        |
| 5.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน                        | 3.34      | .79  | ปานกลาง | 10       |
| 6.     | มีความรู้ด้านหลักการประกอบอาหารในโรงแรม                  | 3.24      | .89  | ปานกลาง | 11       |
| 7.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า                       | 3.59      | .78  | มาก     | 3        |
| 8.     | มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม       | 3.41      | .84  | ปานกลาง | 7        |
| 9.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติการห้องอาหาร                      | 3.36      | .84  | ปานกลาง | 9        |
| 10.    | มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ                | 3.49      | .88  | ปานกลาง | 5        |
| 11.    | มีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาติต่าง ๆ | 3.40      | .78  | ปานกลาง | 8        |
| 12.    | มีความรู้ความสามารถในการวางแผน และจัดระบบการทำงาน        | 3.44      | .80  | ปานกลาง | 6        |
| เฉลี่ย |  | 3.48      | .59  | ปานกลาง |          |

จากตาราง 6 ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ มีความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.85$ ) มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ ( $\bar{X} = 3.67$ ) มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า ( $\bar{X} = 3.59$ ) มีความรู้ด้านการจัดงานโรงแรม ( $\bar{X} = 3.53$ ) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ความคิดเห็นของผู้จัดการ 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ

| ข้อที่ | ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   | ลำดับที่ |
|--------|--|-----------|------|---------|----------|
| 13.    | มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงาน | 3.65      | .81  | มาก     | 1        |
| 14.    | มีทักษะในการจัดดอกไม้และการแกะสลัก                               | 2.94      | .95  | ปานกลาง | 6        |
| 15.    | มีทักษะในการผสมเครื่องดื่ม                                       | 3.04      | .93  | ปานกลาง | 5        |
| 16.    | มีทักษะในการประกอบอาหาร  | 3.12      | .88  | ปานกลาง | 4        |
| 17.    | มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก                         | 3.39      | .87  | ปานกลาง | 3        |
| 18.    | มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้                      | 3.41      | .85  | ปานกลาง | 2        |
| เฉลี่ย |  | 3.26      | .69  | ปานกลาง |          |

จากตาราง 7 ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.65$ ) และระดับปานกลาง คือ มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ ( $\bar{X} = 3.41$ ) และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก ( $\bar{X} = 3.39$ )

ตาราง 8 ความคิดเห็นของผู้จัดการ 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ

| ข้อที่ | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ                                 | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--------|--|-----------|------|-------|----------|
| 19.    | มีการแต่งกายที่ดี สวยงามประณีตเหมาะสมกับบุคลิกตนเอง            | 3.96      | .71  | มาก   | 4        |
| 20.    | มีความพร้อมในการทำงานและสามารถทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลาได้        | 3.85      | .77  | มาก   | 8        |
| 21.    | พูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ และสามารถให้บริการลูกค้าได้ดี          | 3.98      | .77  | มาก   | 3        |
| 22.    | มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้      | 3.96      | .72  | มาก   | 4        |
| 23.    | มีบุคลิกลักษณะที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน | 3.98      | .73  | มาก   | 3        |
| 24.    | ยอมรับผิดเมื่อกระทำผิด เช่น รู้จักการกล่าวคำขอโทษ              | 3.93      | .78  | มาก   | 6        |
| 25.    | ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า                      | 4.05      | .81  | มาก   | 1        |
| 26.    | แสดงความรับผิดชอบต่อผลได้ผลเสียในหน่วยงาน                      | 3.77      | .760 | มาก   | 13       |
| 27.    | มีความขยันอดทนต่อการทำงานหนักได้ไม่ทอดย                        | 3.79      | .80  | มาก   | 11       |
| 28.    | มีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงานอาชีพและไม่ละทิ้งหน้าที่            | 3.94      | .80  | มาก   | 5        |
| 29.    | ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของโรงแรมประหยัด                             | 3.70      | .76  | มาก   | 14       |
| 30.    | มีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ                              | 3.84      | .78  | มาก   | 9        |
| 31.    | มีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ                                  | 3.81      | .76  | มาก   | 10       |
| 32.    | มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน                  | 4.03      | .72  | มาก   | 2        |
| 33.    | มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน                           | 3.78      | .74  | มาก   | 12       |
| 34.    | เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน                         | 3.88      | .76  | มาก   | 7        |
| เฉลี่ย |  | 3.89      | .61  | มาก   |          |

จากตาราง 8 ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.05$ ) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ) และพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ และสามารถให้บริการลูกค้าได้ดีและมีบุคลิกลักษณะที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.98$ )

ตาราง 9 ความคิดเห็นของผู้จัดการ 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้าน  
คุณธรรม จริยธรรม

| ข้อที่ | ด้านคุณธรรม จริยธรรม  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   | ลำดับที่ |
|--------|---|-----------|------|---------|----------|
| 35.    | มีหลักศาสนธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น พรหมวิหารสี่<br>สังกวัตถุสี่       | 3.49      | .71  | ปานกลาง | 11       |
| 36.    | มีความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย                            | 3.77      | .71  | มาก     | 8        |
| 37.    | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด                            | 3.73      | .74  | มาก     | 10       |
| 38.    | มีความจงรักภักดีต่อองค์กร   | 3.76      | .78  | มาก     | 9        |
| 39.    | รู้จักเสียสละและช่วยเหลือคนอื่น ๆ ในการทำงาน<br>ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี | 3.80      | .70  | มาก     | 6        |
| 40.    | เป็นคนตรงต่อเวลา  | 3.83      | .80  | มาก     | 5        |
| 41.    | ไม่สร้างความคิดเห็นร้ายให้แก่นายจ้างและเพื่อน<br>ร่วมงาน              | 3.89      | .74  | มาก     | 3        |
| 42.    | มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่                            | 3.99      | .73  | มาก     | 1        |
| 43.    | มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน                   | 3.91      | .68  | มาก     | 2        |
| 44.    | ได้รักษาความลับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด                              | 3.79      | .76  | มาก     | 7        |
| 45.    | ได้ตระหนักว่าไม่ควรนำเรื่องของลูกคำไปพูดในทางที่<br>เสื่อมเสีย        | 3.86      | .82  | มาก     | 4        |
| เฉลี่ย |   | 3.80      | .62  | มาก     |          |

จากตาราง 9 ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรมโดยรวม  
อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับ  
มาก โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ( $\bar{X} =$   
3.99) มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.91$ ) และไม่สร้างความคิดเห็นร้าย  
ให้แก่นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.89$ )

ตาราง 10 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านวิชาการ

| ข้อที่ | ด้านวิชาการ  | ฝ่ายบุคคล |      |             | ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและ<br>เครื่องดื่ม |      |             | ฝ่ายงานส่วนหน้า |      |             | ฝ่ายงานแม่บ้าน |      |             |
|--------|--|-----------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|-----------------|------|-------------|----------------|------|-------------|
|        |  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                            | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$      | S.D. | ระดับ       |
| 1.     | มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ                       | 3.53      | .74  | มาก         | 3.73                                 | .69  | มาก         | 3.79            | .72  | มาก         | 3.60           | .85  | มาก         |
| 2.     | มีความสามารถในการให้บริการ                         | 3.85      | .82  | มาก         | 3.74                                 | .87  | มาก         | 3.87            | .72  | มาก         | 3.96           | .81  | มาก         |
| 3.     | มีความรู้ด้านนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว          | 3.47      | .74  | ปาน<br>กลาง | 3.35                                 | .76  | ปาน<br>กลาง | 3.63            | .77  | มาก         | 3.48           | .96  | ปาน<br>กลาง |
| 4.     | มีความรู้ด้านการจัดงานโรงแรม                       | 3.48      | .74  | ปาน<br>กลาง | 3.38                                 | .85  | ปาน<br>กลาง | 3.62            | .74  | มาก         | 3.66           | .77  | มาก         |
| 5.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน                  | 3.28      | .64  | ปาน<br>กลาง | 3.19                                 | .78  | ปาน<br>กลาง | 3.26            | .75  | ปาน<br>กลาง | 3.67           | .94  | มาก         |
| 6.     | มีความรู้ด้านหลักการประกอบอาหารในโรงแรม            | 3.35      | .81  | ปาน<br>กลาง | 3.28                                 | .92  | ปาน<br>กลาง | 3.15            | .86  | ปาน<br>กลาง | 3.16           | .97  | ปาน<br>กลาง |
| 7.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า                 | 3.69      | .75  | มาก         | 3.36                                 | .64  | ปาน<br>กลาง | 3.82            | .76  | มาก         | 3.45           | .87  | ปาน<br>กลาง |
| 8.     | มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม | 3.48      | .77  | ปาน<br>กลาง | 3.70                                 | .83  | มาก         | 3.21            | .71  | ปาน<br>กลาง | 3.26           | .97  | ปาน<br>กลาง |



ตาราง 10 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านวิชาการ (ต่อ)

| ข้อที่ | ด้านวิชาการ  | ฝ่ายบุคคล |      |             | ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและ<br>เครื่องดื่ม |      |             | ฝ่ายงานส่วนหน้า |      |             | ฝ่ายงานแม่บ้าน |      |             |
|--------|--|-----------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|-----------------|------|-------------|----------------|------|-------------|
|        |  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                            | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$      | S.D. | ระดับ       |
| 9.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติการห้องอาหาร                          | 3.38      | .78  | ปาน<br>กลาง | 3.67                                 | .780 | มาก         | 3.23            | .70  | ปาน<br>กลาง | 3.14           | 1.0  | ปาน<br>กลาง |
| 10.    | มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ                    | 3.42      | .99  | ปาน<br>กลาง | 3.30                                 | .85  | ปาน<br>กลาง | 3.72            | .80  | มาก         | 3.49           | .82  | ปาน<br>กลาง |
| 11.    | มีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาติ<br>ต่าง ๆ | 3.41      | .56  | ปาน<br>กลาง | 3.24                                 | .87  | ปาน<br>กลาง | 3.46            | .78  | ปาน<br>กลาง | 3.49           | .85  | ปาน<br>กลาง |
| 12.    | มีความรู้ความสามารถในการวางแผน และจัดระบบการ<br>ทำงาน        | 3.37      | .72  | ปาน<br>กลาง | 3.29                                 | .91  | ปาน<br>กลาง | 3.60            | .75  | มาก         | 3.51           | .80  | มาก         |
|        | เฉลี่ย   | 3.48      | .57  | ปาน<br>กลาง | 3.44                                 | .59  | ปาน<br>กลาง | 3.53            | .55  | มาก         | 3.49           | .68  | ปาน<br>กลาง |

จากตาราง 10 ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ พบว่า

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือมีความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.85$ ) มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า ( $\bar{X}=3.69$ ) และมีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ ( $\bar{X}=3.53$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.74$ ) มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ ( $\bar{X}=3.73$ ) และมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X}=3.70$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.87$ ) มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า ( $\bar{X}=3.82$ ) และมีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ ( $\bar{X}=3.79$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.96$ ) มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน ( $\bar{X}=3.67$ ) และมีความรู้ด้านการจัดงานโรงแรม ( $\bar{X}=3.66$ ) ตามลำดับ

ตาราง 11 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ

| ข้อที่ | ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ   | ฝ่ายบุคคล |      |             | ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและ<br>เครื่องดื่ม |      |             | ฝ่ายงานส่วนหน้า |      |             | ฝ่ายงานแม่บ้าน |      |             |
|--------|---|-----------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|-----------------|------|-------------|----------------|------|-------------|
|        |   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                            | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$      | S.D. | ระดับ       |
| 13.    | มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์<br>เพื่อการปฏิบัติงาน | 3.73      | .69  | มาก         | 3.49                                 | .81  | ปาน<br>กลาง | 3.76            | .80  | มาก         | 3.62           | .91  | มาก         |
| 14.    | มีทักษะในการจัดดอกไม้และการแกะสลัก                                  | 3.10      | .89  | ปาน<br>กลาง | 2.83                                 | .97  | ปาน<br>กลาง | 2.82            | .89  | ปาน<br>กลาง | 3.04           | 1.0  | ปาน<br>กลาง |
| 15.    | มีทักษะในการผสมเครื่องดื่ม  | 3.19      | .85  | ปาน<br>กลาง | 3.16                                 | .84  | ปาน<br>กลาง | 2.89            | .99  | ปาน<br>กลาง | 2.96           | .99  | ปาน<br>กลาง |
| 16.    | มีทักษะในการประกอบอาหาร   | 3.23      | .81  | ปาน<br>กลาง | 3.12                                 | .92  | ปาน<br>กลาง | 3.07            | .83  | ปาน<br>กลาง | 3.07           | .99  | ปาน<br>กลาง |
| 17.    | มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก                            | 3.40      | .84  | ปาน<br>กลาง | 3.40                                 | .77  | ปาน<br>กลาง | 3.39            | .87  | ปาน<br>กลาง | 3.34           | 1.0  | ปาน<br>กลาง |
| 18.    | มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้                         | 3.48      | .84  | ปาน<br>กลาง | 3.24                                 | .84  | ปาน<br>กลาง | 3.47            | .79  | ปาน<br>กลาง | 3.47           | .91  | ปาน<br>กลาง |
|        | เฉลี่ย  | 3.35      | .66  | มาก         | 3.21                                 | .68  | ปาน<br>กลาง | 3.23            | .59  | ปาน<br>กลาง | 3.25           | .84  | ปาน<br>กลาง |

จากตาราง 11 ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ พบว่า

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.73$ ) มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ ( $\bar{X} = 3.48$ ) และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้หลายแผนก ( $\bar{X} = 3.40$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือมีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.49$ ) มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้หลายแผนก ( $\bar{X} = 3.40$ ) และมีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ ( $\bar{X} = 3.24$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.76$ ) มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ ( $\bar{X} = 3.47$ ) และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้หลายแผนก ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือมีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ ( $\bar{X} = 3.47$ ) และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้หลายแผนก ( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ

ตาราง 12 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ

| ข้อที่ | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ                                     | ฝ่ายบุคคล |      |       | ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและ<br>เครื่องดื่ม |      |       | ฝ่ายงานส่วนหน้า |      |       | ฝ่ายงานแม่บ้าน |      |       |
|--------|--|-----------|------|-------|--------------------------------------|------|-------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|
|        |  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$                            | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$      | S.D. | ระดับ |
| 19.    | มีการแต่งกายที่ดี สวยงามประณีตเหมาะสมกับบุคลิก<br>ตนเอง            | 3.88      | .73  | มาก   | 3.94                                 | .57  | มาก   | 4.01            | .70  | มาก   | 4.00           | .85  | มาก   |
| 20.    | มีความพร้อมในการทำงานและสามารถทำงานเป็นกะทุก<br>ช่วงเวลาได้        | 3.73      | .81  | มาก   | 3.85                                 | .72  | มาก   | 3.88            | .67  | มาก   | 3.93           | .90  | มาก   |
| 21.    | พุดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ และสามารถให้<br>บริการลูกค้าได้ดี          | 3.89      | .82  | มาก   | 3.85                                 | .72  | มาก   | 4.08            | .70  | มาก   | 4.10           | .84  | มาก   |
| 22.    | มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพ<br>แวดล้อมทุกสถานการณ์ได้      | 3.86      | .72  | มาก   | 3.99                                 | .69  | มาก   | 3.94            | .67  | มาก   | 4.04           | .78  | มาก   |
| 23.    | มีบุคลิกลักษณะที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับ<br>ตำแหน่งหน้าที่การงาน | 3.91      | .81  | มาก   | 3.94                                 | .71  | มาก   | 4.00            | .65  | มาก   | 4.07           | .75  | มาก   |
| 24.    | ยอมรับผิดเมื่อกระทำผิด เช่น รู้จักการกล่าวคำขอโทษ                  | 3.80      | .81  | มาก   | 3.92                                 | .79  | มาก   | 3.92            | .70  | มาก   | 4.10           | .80  | มาก   |
| 25.    | ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า                          | 4.02      | .79  | มาก   | 3.98                                 | .78  | มาก   | 4.07            | .78  | มาก   | 4.15           | .91  | มาก   |

ตาราง 12 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ (ต่อ)

| ข้อที่ | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ                      | ฝ่ายบุคคล |      |       | ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและ<br>เครื่องดื่ม |      |       | ฝ่ายงานส่วนหน้า |      |       | ฝ่ายงานแม่บ้าน |      |       |
|--------|---|-----------|------|-------|--------------------------------------|------|-------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|
|        |   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$                            | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$      | S.D. | ระดับ |
| 26.    | แสดงความรับผิดชอบต่อผลได้ผลเสียในหน่วยงาน           | 3.63      | .78  | มาก   | 3.79                                 | .73  | มาก   | 3.80            | .68  | มาก   | 3.88           | .85  | มาก   |
| 27.    | มีความขยันอดทนต่อการทำงานหนักได้ไม่ท้อถอย           | 3.78      | .81  | มาก   | 3.75                                 | .96  | มาก   | 3.81            | .65  | มาก   | 3.79           | .79  | มาก   |
| 28.    | มีทัศนคติที่ดีต่องาน รักษานอาชีพและไม่ละทิ้งหน้าที่ | 3.73      | .88  | มาก   | 3.89                                 | .82  | มาก   | 4.04            | .66  | มาก   | 4.11           | .81  | มาก   |
| 29.    | ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของโรงแรมอย่างประหยัด             | 3.57      | .84  | มาก   | 3.63                                 | .71  | มาก   | 3.81            | .69  | มาก   | 3.78           | .77  | มาก   |
| 30.    | มีการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ                    | 3.62      | .82  | มาก   | 3.89                                 | .69  | มาก   | 3.85            | .68  | มาก   | 4.04           | .90  | มาก   |
| 31.    | มีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ                       | 3.68      | .82  | มาก   | 3.75                                 | .71  | มาก   | 3.88            | .65  | มาก   | 3.96           | .84  | มาก   |
| 32.    | มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน       | 3.93      | .72  | มาก   | 4.03                                 | .67  | มาก   | 4.07            | .67  | มาก   | 4.10           | .84  | มาก   |
| 33.    | มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน                | 3.64      | .78  | มาก   | 3.64                                 | .68  | มาก   | 3.94            | .66  | มาก   | 3.88           | .82  | มาก   |
| 34.    | เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน              | 3.75      | .85  | มาก   | 3.89                                 | .69  | มาก   | 4.00            | .69  | มาก   | 3.85           | .83  | มาก   |
|        | เฉลี่ย  | 3.78      | .67  | มาก   | 3.86                                 | .56  | มาก   | 3.94            | .52  | มาก   | 3.98           | .69  | มาก   |

จากตาราง 12 ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ พบว่า

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.02$ ) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) และมีบุคลิกที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ) มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ ( $\bar{X} = 3.99$ ) และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.98$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถโดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ พุดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะและสามารถให้บริการลูกค้าได้ดี ( $\bar{X} = 4.08$ ) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.07$ ) และมีทัศนคติที่ดีต่องานรักงานอาชีพและไม่ละทิ้งหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถโดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.15$ ) มีทัศนคติที่ดีต่องานรักงานอาชีพและไม่ละทิ้งหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน พุดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะและสามารถให้บริการลูกค้าได้ดี ยอมรับผิดเมื่อกระทำผิด เช่น รู้จักกล่าวคำขอโทษ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ตามลำดับ

ตาราง 13 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณธรรม จริยธรรม

| ข้อที่ | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ  | ฝ่ายบุคคล |      |             | ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและ<br>เครื่องดื่ม |      |             | ฝ่ายงานส่วนหน้า |      |       | ฝ่ายงานแม่บ้าน |      |             |
|--------|---|-----------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------------|
|        |   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                            | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$      | S.D. | ระดับ       |
| 35.    | มีหลักศาสนธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น พรหมวิหารสี่<br>สังคหวัตถุสี่        | 3.33      | .69  | ปาน<br>กลาง | 3.49                                 | .67  | ปาน<br>กลาง | 3.62            | .68  | มาก   | 3.48           | .78  | ปาน<br>กลาง |
| 36.    | มีความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย                              | 3.70      | .80  | มาก         | 3.73                                 | .74  | มาก         | 3.88            | .63  | มาก   | 3.75           | .66  | มาก         |
| 37.    | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด                              | 3.72      | .90  | มาก         | 3.72                                 | .72  | มาก         | 3.72            | .70  | มาก   | 3.77           | .64  | มาก         |
| 38.    | มีความจงรักภักดีต่อองค์กร   | 3.73      | .87  | มาก         | 3.64                                 | .82  | มาก         | 3.89            | .66  | มาก   | 3.78           | .77  | มาก         |
| 39.    | รู้จักเสียสละและช่วยเหลือแผนกอื่น ๆ ในการทำงานให้<br>สำเร็จลุล่วงด้วยดี | 3.68      | .70  | มาก         | 3.74                                 | .70  | มาก         | 3.86            | .65  | มาก   | 3.95           | .74  | มาก         |
| 40.    | เป็นคนตรงต่อเวลา  | 3.70      | .99  | มาก         | 3.64                                 | .71  | มาก         | 4.00            | .69  | มาก   | 3.96           | .74  | มาก         |
| 41.    | ไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ชายจ้างและเพื่อนร่วมงาน                      | 3.81      | .73  | มาก         | 3.81                                 | .77  | มาก         | 3.95            | .71  | มาก   | 4.00           | .73  | มาก         |
| 42.    | มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่                              | 3.91      | .78  | มาก         | 3.94                                 | .71  | มาก         | 4.10            | .67  | มาก   | 3.99           | .75  | มาก         |
| 43.    | มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน                    | 3.81      | .73  | มาก         | 3.89                                 | .60  | มาก         | 3.98            | .63  | มาก   | 3.96           | .77  | มาก         |
| 44.    | ได้รักษาความลับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด                                | 3.73      | .84  | มาก         | 3.67                                 | .67  | มาก         | 3.89            | .68  | มาก   | 3.89           | .86  | มาก         |



ตาราง 13 ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่าย ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณธรรม จริยธรรม (ต่อ)

| ข้อที่ | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ                                  | ฝ่ายบุคคล |      |       | ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและ<br>เครื่องดื่ม |      |       | ฝ่ายงานส่วนหน้า |      |       | ฝ่ายงานแม่บ้าน |      |       |
|--------|---|-----------|------|-------|--------------------------------------|------|-------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|
|        |   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$                            | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$      | S.D. | ระดับ |
| 45.    | ได้ตระหนักว่าไม่ควรนำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่<br>เสื่อมเสีย | 3.78      | .84  | มาก   | 3.74                                 | .81  | มาก   | 3.92            | .80  | มาก   | 4.00           | .850 | มาก   |
|        | เฉลี่ย  | 3.72      | .68  | มาก   | 3.73                                 | .59  | มาก   | 3.89            | .55  | มาก   | 3.86           | .65  | มาก   |

จากตาราง 13 ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.91$ ) มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) ได้ตระหนักว่าไม่ควรนำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.94$ ) มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.89$ ) และไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.10$ ) เป็นคนตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.00$ ) มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.98$ ) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถ โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ ไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.00$ ) มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.99$ ) เป็นคนตรงต่อเวลา และมีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.96$ ) ตามลำดับ

ตาราง 14 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของผู้จัดการ 4 ฝ่าย ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม 4 ด้าน

| แหล่งความแปรผัน                   |              | SS      | df  | MS   | F     | Sig  |
|-----------------------------------|--------------|---------|-----|------|-------|------|
| 1. ด้านวิชาการ                    | ระหว่างกลุ่ม | .415    | 3   | .138 | .394  | .758 |
|                                   | ภายในกลุ่ม   | 118.116 | 336 | .352 |       |      |
|                                   | รวม          | 118.532 | 339 |      |       |      |
| 2. ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ      | ระหว่างกลุ่ม | 1.024   | 3   | .341 | .716  | .543 |
|                                   | ภายในกลุ่ม   | 160.086 | 336 | .476 |       |      |
|                                   | รวม          | 161.109 | 339 |      |       |      |
| 3. ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ | ระหว่างกลุ่ม | 2.082   | 3   | .694 | 1.865 | .135 |
|                                   | ภายในกลุ่ม   | 125.019 | 336 | .373 |       |      |
|                                   | รวม          | 127.101 | 339 |      |       |      |
| 4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม           | ระหว่างกลุ่ม | 2.074   | 3   | .691 | 1.824 | .143 |
|                                   | ภายในกลุ่ม   | 127.359 | 336 | .379 |       |      |
|                                   | รวม          | 129.433 | 339 |      |       |      |

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่าย เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ดังนี้

1. ด้านความรู้ในภาคทฤษฎีที่ได้รับ จากหลักสูตรการเรียนการสอนและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ค่อนข้างน้อยยังไม่เพียงพอต่อการการปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ในเชิงลึกมากกว่านี้

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมและนักศึกษาที่เลือกเรียนในสาขาการโรงแรม จะต้องมีความอดทน สุขุม ใจเย็น และรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองให้มาก ทั้งนี้เพราะงานโรงแรมเป็นงานบริการที่ต้องพบปะกับผู้คนที่เป็นลูกค้าในหลากหลายรูปแบบ และความต้องการ

3. พนักงานโรงแรมควรมีความยืดหยุ่นในการทำงาน รู้จักที่จะทำงานเป็นทีม ไม่ควรหยิ่ง โหยง และอย่าคิดว่าตนเองเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูง ควรเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า

4. นักศึกษาควรมีความรับผิดชอบ อ่อนน้อมถ่อมตนและไม่ทำงานโดยคาดหวังกับตำแหน่งและรายได้มากจนเกินไป

5. ขอให้นักศึกษาได้ตระหนักว่า ปริญญาบัตรนั้นเป็นเพียงใบเบิกทาง เป็นต้นทุนของความก้าวหน้า แต่จริยธรรม และการรู้จักทำงานเป็นทีมจะทำให้นักศึกษาเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

6. การปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ภาษาเป็นสิ่งที่สำคัญมาก บุคลากรจึงควรมีทักษะภาษาอังกฤษและสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ควรมีความรู้ในภาษาอื่น ๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น

7. บุคลากรต้องรู้จักเสียสละและรักในอาชีพบริการอย่างแท้จริง คือมี Service Mind

8. นักศึกษาที่ต้องการทำงานในธุรกิจโรงแรม ควรมีทัศนคติ บุคลิกภาพและการแต่งกายที่มีความเหมาะสมกับงานบริการ

9. นักศึกษาควรมีทักษะทางคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี

10. นักศึกษาควรได้รับความรู้ ด้านจิตวิทยาการบริการเพื่อการปรับตัวในวัฒนธรรมที่แตกต่างได้

11. นักศึกษาควรเข้ารับการฝึกงานจากโรงแรมโดยตรง จะเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานได้เป็นอย่างดีและควรฝึกกับหลาย ๆ แผนกเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานจริงและ ควรขยายเวลาในการฝึกงานให้นานกว่านี้อย่างน้อย 1 ปี

12. สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่ผลิตบัณฑิตด้านการโรงแรม ควรเพิ่มปริมาณการผลิตบัณฑิตให้มากขึ้นทั้งนี้ เพื่อรองรับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยว และควรเพิ่มความรู้ด้านเศรษฐกิจกับการบริหารงานโรงแรม

13. นักศึกษาควรมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ในการทำงาน ต้องรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม

14. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษา ที่ไม่ได้สอนด้านการโรงแรมโดยตรง จะมีคุณภาพต่ำ เหมือนกับการจัดการเรียนการสอนไม่ครบหลักสูตร

15. ในหลักสูตรควรเน้นกิจกรรมที่มีการทำงานเป็นทีม โดยให้นักศึกษาได้ช่วยเหลือซึ่งกัน และกันให้มากและควรมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนของแต่ละแผนงาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขา การโรงแรมเป็นการศึกษาใน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

#### สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความคิดเห็นโดยรวม ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ของผู้จัดการ 4 ฝ่าย

ด้านวิชาการ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความสามารถในการให้บริการ มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและมีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า

ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก

ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน พุดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ และสามารถให้บริการลูกค้าได้ดีและมีบุคลิกลักษณะที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน

ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน

2. ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม

ด้านวิชาการ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความสามารถในการให้บริการ มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า และมีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ

ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก

ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน และมีบุคลิกลักษณะที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน

ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน และมีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน และได้ตระหนักว่าไม่ควรนำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย

3. ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม

ด้านวิชาการ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ สามลำดับแรก คือ มีความสามารถในการให้บริการ มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ และมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก และมีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้

ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วม มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ และปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน และไม่สร้างความสะดวกหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ชายจ้างและเพื่อนร่วมงาน

4. ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม

ด้านวิชาการ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า และมีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ

ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ พบว่า บุคลากรในโรงแรมมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงาน และมีความสามารถ ระดับปานกลาง คือ มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้หลายแผนก

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่าย เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับชั้นปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่าผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่ายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้  
ความสามารถของบุคลากรในโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษา ระดับชั้นปริญญาตรี สาขาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่าย

ด้านวิชาการ โดยรวมบุคลากรมีความสามารถ ระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการผลิตบัณฑิตจากสถาบันการศึกษา เป็นกระบวนการผลิตตามหลักสูตร ที่ไม่ได้กำหนดให้ผลิตตามความ



ต้องการของธุรกิจโรงแรมใดโรงแรมหนึ่งโดยเฉพาะ นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมแต่ละโรงก็มีความต้องการบุคลากรที่แตกต่างกัน ตามแต่วัตถุประสงค์และประเภทของโรงแรมนั้น ๆ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 อันดับแรกที่ผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่าย มีความเห็นเกี่ยวกับความสามารถของบุคลากร ในระดับมาก คือมีความสามารถในการให้บริการ มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ และมีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า จะเห็นว่าความรู้ดังกล่าว เป็นความรู้ที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานด้านการโรงแรม ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ขายบริการ ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าย่อมเกิดจากการบริการของพนักงาน การที่พนักงานมีความรู้ด้านการบริการ มีศิลปะการต้อนรับ และมีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า ย่อมจะเป็นการสร้างประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่าย เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน 3 อันดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรมีความสามารถระดับปานกลาง คือ มีความรู้ด้านหลักการประกอบอาหารในโรงแรม มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน และมีความรู้ด้านการปฏิบัติกรห้องอาหาร จะเห็นว่าความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ด้านการฝึกปฏิบัติ ซึ่งในบางหลักสูตรอาจเน้นการศึกษาภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาบางแห่งขาดแคลนห้องปฏิบัติการ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้นักศึกษามีความสามารถในภาคปฏิบัติน้อย งานวิจัยของ เพิ่มพูน เอื้อเพื่อพันธ์ (2535) พบว่า คุณภาพของแรงงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมมีคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการผลิต เพราะขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณที่เพียงพอ ทำให้เครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อการสอน ห้องปฏิบัติการมีไม่เพียงพอและล้าสมัยไม่สอดคล้องกับเครื่องมืออุปกรณ์ในสถานประกอบการ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาการขาดแคลนสถานประกอบการที่ทันสมัยที่ใช้ในการฝึกงาน โดยเฉพาะนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาในจังหวัดที่ไม่ใช่จังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยว จะประสบปัญหาการขาดแคลนสถานที่ฝึกงาน ไม่สามารถฝึกงานกับสถานประกอบการจริงได้ เนื่องจากบ้านสถานศึกษา และสถานที่ฝึกงานอยู่ห่างไกลกัน ไม่มีธุรกิจโรงแรมที่ทันสมัย ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมที่ทันสมัยมักจะกระจุกตัวอยู่ตามเมืองใหญ่ ๆ ที่เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวและมีความเจริญในทุก ๆ ด้าน เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ อุบลราชธานี และภูเก็ต เป็นต้น

ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถจะประกอบอาชีพเฉพาะทางได้ ตลอดจนมีนิสัยในการทำงานที่ดีและสามารถพัฒนาสัมมาชีพจนสามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้ โดยรวมบุคลากรมีความสามารถ ระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบางหลักสูตรต้องการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้บริหารจึงมุ่งเน้นความรู้ในทางทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติ และประกอบกับการขาดแคลนห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย เพราะต้องใช้เงินลงทุนสูง การมีห้องปฏิบัติการที่ไม่เหมาะสม การขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน จึงอาจทำให้ขาดทักษะไปบ้าง และเมื่อพิจารณาความสามารถของบุคลากรเป็นรายข้อ พบว่า 3 อันดับแรกที่ผู้จัดการทั้ง 4 ฝ่าย มีความเห็นเกี่ยวกับความสามารถของบุคลากร คือมีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม

คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะโลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกในยุคของข้อมูลข่าวสารออนไลน์ ดังนั้นคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จึงเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมให้ประสบความสำเร็จ อาทิ การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์ของธุรกิจโรงแรม การส่งเสริมการขาย การรับจองห้องพักออนไลน์ ดังนั้น ทุกหลักสูตรของทุกสถาบันการศึกษาล้วนมีวิชาด้านคอมพิวเตอร์ในการกระบวนการเรียนการสอน จึงทำให้บัณฑิตมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ลำดับที่สอง บุคลากรมีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ อาจเป็นเพราะจากหลักสูตรที่มุ่งเน้นด้านการบริหารการฝึกกระบวนการคิดและการแก้ปัญหา จึงทำให้บุคลากรมีทักษะในด้านนี้และบุคลากรมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีที่จะทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ การบริการที่รวดเร็วย่อมนำมาซึ่งความพอใจให้กับลูกค้า และเมื่อพิจารณาความสามารถของบุคลากร 3 อันดับสุดท้าย ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ เป็นความสามารถที่บุคลากรมีค่าเฉลี่ยน้อย พบว่าบุคลากรมีทักษะในการจัดดอกไม้และการแกะสลัก มีทักษะในการผสมเครื่องดื่ม และมีทักษะในการประกอบอาหาร จะเห็นว่าทักษะเหล่านี้เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม แต่เนื่องจากในกระบวนการผลิตบัณฑิตนั้นมุ่งเน้นการศึกษาภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ และการขาดแคลนห้องปฏิบัติการที่เหมาะสมตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ล้ำสมัยจึงทำให้บุคลากรมีความสามารถด้านทักษะดังกล่าวน้อยกว่าข้ออื่น ๆ

ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่าความรู้ ความสามารถเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน แต่ก็ไม่ปฏิเสธว่าบุคลิกภาพก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของมนุษย์ ในการที่จะช่วยส่งเสริมหรือขัดขวางความสำเร็จต่อการทำงานด้วยเช่นกัน จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม พบว่า บุคลากรมีความสามารถอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานโรงแรมมีลักษณะเป็นงานบริการ ที่ต้องใช้ การบริการจากแรงงานของมนุษย์มากกว่าเครื่องจักร บุคลิกภาพของพนักงาน โรงแรมจึงมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการของโรงแรมได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ การให้เกียรติ การต้อนรับด้วยบุคลิกภาพที่ดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 อันดับแรกที่อยู่จัดการทั้ง 4 ฝ่าย มีความเห็นเกี่ยวกับความสามารถของบุคลากร คือปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน พุดจาสุภาพ มีสัม มาคารวะ และสามารถให้บริการลูกค้าได้ดีและมีบุคลิกลักษณะที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน การที่บุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีความสามารถในด้านดังกล่าว ย่อมแสดงว่าบุคลากรมีใจรักในงานบริการที่ทำอยู่ จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้วยบุคลิกที่ดีจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือเป็นความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรม และถ้าลูกค้าเป็นชาวต่างชาติการ

ให้บริการที่ดีด้วยวัฒนธรรมแบบไทย ๆ จะหมายถึงชื่อเสียงของประเทศไทยด้วย เพราะเมื่อแขกเดินทางกลับประเทศของเขาแล้ว จะนำไปสู่การบอกเล่าถึงการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ความประทับใจในการต้อนรับและวัฒนธรรมของไทย ผู้คนที่ได้รับทราบเรื่องราวของประเทศไทย ในด้านที่ดี จะเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากยิ่งขึ้น รายได้ที่เป็นเงินตราจากต่างประเทศจะไหลเข้ามาสู่ประเทศเรามากขึ้นเช่นกัน นำไปสู่การสร้างงาน สร้างอาชีพ และเมื่อพิจารณาจาก 3 อันดับสุดท้าย แม้ความสามารถโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ เป็นความสามารถที่ต้องปรับปรุง คือ การรู้จักใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของโรงแรมอย่างประหยัด การแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อผลได้ผลเสียในหน่วยงาน และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยรวมบุคลากรมีความสามารถ ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในกระบวนการเรียนการสอนได้สอดแทรกในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กล่าวว่าการสร้างคุณธรรม จริยธรรมของบุคคลและสังคม คือการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ปัญหาการขาดคุณธรรม จริยธรรมของบุคคล ส่งผลให้เกิดปัญหาสังคมจนกลายเป็นปัญหาของชาติบ้านเมือง กระทรวงศึกษาธิการ (2548 : 2) ให้ความหมาย คุณธรรมไว้ว่า สิ่งที่บุคคลส่วนใหญ่ยอมรับว่าดีงาม ซึ่งส่งผลให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์ และความดีงามที่ดีที่แท้จริงต่อสังคม และให้ความหมาย จริยธรรมไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินและกำหนดการกระทำของตนเอง ดังนั้น คุณธรรม จริยธรรม หมายถึง ประมวลการประพฤติปฏิบัติที่ดีงามทั้งกาย วาจา และจิตใจ โดยต้องถือประพฤติปฏิบัติจนเป็นนิสัยทั้งต่อตัวเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม ผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม ย่อมเป็นที่พึงประสงค์ของบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ และเมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เป็นรายชื่อ พบว่า 3 อันดับแรก คือ มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ฝ่ายข้างและเพื่อนร่วมงาน และเมื่อพิจารณาจาก 3 อันดับสุดท้าย ซึ่งเป็นความสามารถที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ มีหลักศาสนธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น พรหมวิหารสี่ สังคหวัตถุสี่ รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐฯ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญอย่างมากในการจัดการศึกษาของชาติ เพราะเป็นผู้ที่กำหนดนโยบายทางการศึกษา ควรมีความจริงจังในการสนับสนุนด้านการศึกษา มิใช่เป็นเพียงนโยบายที่ต้องการปฏิรูปการศึกษา แต่ขาด การสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านกำลังคนที่เพียงพอ เช่น การสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์การศึกษาที่ทันสมัย จะเห็นว่าเครื่องมืออุป

กรณีในสถานประกอบการเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย ในขณะที่เครื่องมืออุปกรณ์ในสถานศึกษาเป็นเครื่องมืออุปกรณ์ที่ล้าหลังอยู่มากทำให้ผู้เรียนขาดทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ดังกล่าว

2. ข้อเสนอแนะต่อสถาบันการศึกษา ควรจัดกระบวนการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยการจัดลำดับเนื้อหาความสำคัญในแต่ละรายวิชาโดยเนื้อหาที่ผู้เรียนต้องรู้ (must know) สมควรที่จะรู้ (should know) และส่วนเสริมความรู้ (nice to know) มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้อย่างแท้จริง จัดการเรียนภาค ทฤษฎีที่เหมาะสม เพิ่มระยะเวลาภาคปฏิบัติให้มากขึ้นกว่าเดิมและขยายเวลาในการฝึกงาน จัดครู อาจารย์ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านในการสอนเพราะคุณภาพของครู อาจารย์เป็นสิ่งสะท้อนคุณภาพของนักศึกษา นอกจากนี้ควรจัดให้มีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถาบันศึกษากับธุรกิจโรงแรมในการดูแลนักศึกษาฝึกงาน เพื่อจะได้ฝึกนักศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

3. ข้อเสนอแนะต่อนักศึกษา ก่อนที่จะตัดสินใจ เลือกที่จะศึกษาในด้านใด ผู้เรียนควรสำรวจตนเองว่ามีความต้องการศึกษาในด้านนั้นอย่างจริงจังหรือไม่ มีความพร้อมและมีความเหมาะสมกับตนเองหรือไม่ เพราะเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะได้มีงานทำ และทำงานอย่างมีความสุข อย่าเลือกเรียนเพราะสมัยนิยมเพราะอาจหางานทำไม่ได้ หรือไม่สำเร็จการศึกษาก็ได้ จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรม (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลในช่วงที่เก็บตัวอย่าง, เมษายน-พฤษภาคม 2552) ได้บอกถึงลักษณะของงานโรงแรมไว้ว่าเป็นงานที่หนักมาก ต้องการบุคคลที่ท้วมเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ผู้เรียนต้องมีความรู้ทางภาษาต่างประเทศ ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และอื่น ๆ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความอดทนสูง สามารถทำงานเป็นกะได้ วันหยุดสำหรับงานโรงแรมจะไม่เหมือนกับงานทั่ว ๆ ไป ต้องรักในงานบริการและอยากเห็นคนอื่นมีความสุข จากการบริการของตน ดังนั้น นักศึกษาจึงควรสำรวจตนเองเสียก่อนว่ามีพร้อมหรือไม่สำหรับการทำงานด้านโรงแรม

4. ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากสถาบันการศึกษาเพราะผลผลิตแรงงานจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย สาขาการโรงแรมส่วนใหญ่เข้าสู่ตลาดแรงงาน คือ อุตสาหกรรมโรงแรม ถ้าธุรกิจโรงแรมได้ บุคลากรที่มีความรู้ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ทั้งด้านชื่อเสียงและรายได้ นอกจากนี้บุคลากรจากสถาบันการศึกษาจัดว่าเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพระดับหนึ่ง เพราะผ่านกระบวนการเรียนรู้มาแล้ว ธุรกิจโรงแรมสามารถพัฒนาเพิ่มเติมโดยการฝึกอบรมได้ง่าย ใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน แต่ทั้งนี้การที่ธุรกิจโรงแรมจะได้บุคลากรที่มีคุณภาพหรือไม่ขึ้นส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับธุรกิจโรงแรมได้ให้ความร่วมมือในการผลิตบุคลากรกับสถาบันศึกษามากน้อยเพียงใด การให้ความร่วมมือในที่นี้ หมายถึง การให้ข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม อาจกระทำผ่านสมาคมโรงแรม สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เปิดสอนหลักสูตรการโรง

แรม กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ช่วยกัน ปรับปรุง แก้ไข ให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษามีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ โรงแรม จะทำให้ปัญหาด้านบุคลากรที่ธุรกิจโรงแรมเผชิญอยู่ลดน้อยลง

## บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. (2548). **กรอบความคิดเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ที่เน้นความมีวินัย และความเป็นประชาธิปไตย**. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขจิต กอบเดช. (2527). **งานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่น ๆ**. กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พรีนติ้งเฮาส์ จำกัด
- จงพิศ กนกโชติ. (2532). **สภาพแรงงานในกิจการโรงแรมของภาคใต้**. สงขลา : มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์.
- จงพิศ ศิริรัตน์. (2539). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย**. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิรอร หอมยก. (2545). **การคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชญชล์ย์ จิระเกียรติ. (2548). **ผลการปฏิบัติงานของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร: การวิเคราะห์ตามแนวคิดการบริหารเชิงดุลยภาพ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชฎพงษ์ อนันต์วรปัญญา. (2548). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างาน ตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ฉัตรฤดี สุขปลั่ง. (2543). **ผลของบุคลิกภาพและเขว้อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของโรงแรมชั้นหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุ่ย ชุมสาย, มล. และฉุบพันธ์ พรหมโยธี. (2527). **ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นริวรรณ จินตกานนท์. (2531). “ปัญหาเกี่ยวกับแรงงานในธุรกิจที่พักแรม”. **ธุรกิจท่องเที่ยว**. 3(9): 85-89.
- ประชุม สุวัตติ. (2536). **แรงงานที่มีและที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. คณะสถิติประยุกต์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ประสงค์ แสงพ่าย. (2543). การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- \_\_\_\_\_. (2546). การบริหารธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2525). การโรงแรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- ปานทิพย์ ปานแสง. (2542). นโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทันสมัย  
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ภาวิน ศิริประภาณุกุล. (2547). ว่าด้วยการพัฒนาทุนมนุษย์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
<http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2004q2/article2004apr15p1.htm>.  
(วันที่ค้นข้อมูล 4 มกราคม 2551).
- ภีรภัทร ภักศิรี. (2546). งานแม่บ้าน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มาณะ จิตตะสังคะและวิจิตร ณ ระนอง. (2549). การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม.  
พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์.
- รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์. (2547). การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรมไทย.  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าพระนครเหนือ.
- “โรงแรม”. (2552). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1>. (สืบค้น 4 มกราคม 2552).
- “ลักษณะของงานโรงแรม”. (2553). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
<http://www.thaihotelstaff.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=324311&Ntype=5>.  
(วันที่ค้นข้อมูล 4 มกราคม 2552).
- วารี ศิริระเวทย์กุล. (2544). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมใน  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมนึก สิงห์แพทย์. (2521). การบรรยายวิชาธุรกิจโรงแรม(บางส่วน). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหา  
มกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักงานการพัฒนาการท่องเที่ยว. (2548). “กฎหมายและระเบียบ (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.  
2547”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.tourism.go.th/article2.php?file\\_](http://www.tourism.go.th/article2.php?file_section=law)  
[section=law](http://www.tourism.go.th/article2.php?file_section=law) (วันที่ค้นข้อมูล 4 มกราคม 2551).
- \_\_\_\_\_. (2552). “สถิตินักท่องเที่ยว”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.tourism.go.](http://www.tourism.go.th/index.php?option=com_content&task=view&id=2610&Itemid=25)  
[th/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2610&Itemid=25](http://www.tourism.go.th/index.php?option=com_content&task=view&id=2610&Itemid=25). (วันที่ค้นข้อมูล

4 มกราคม 2552).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี. (2551).

“แรงงานที่ทำงานและว่างงาน”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.nesdb.go.th>

/econSocial/macro/gdp\_data/mainaccount.htm. (วันที่ค้นข้อมูล : 15 มิถุนายน 2551)

\_\_\_\_\_. (2552). “Gross Domestic Product Originating from Hotels and Restaurants at current market prices”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.nesdb.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล : 13 มกราคม 2552).

สุพิชชา ชิวพฤกษ์. (2549). **สมรรถนะแรงงานอาชีพที่ต้องการของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุริรัตน์ ดวงสุวรรณ. (2543). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เหมวรรณ คงทอง. (2550). **อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสภิต ภัทรภักดิ์. (2536). **ธุรกิจโรงแรม**. กรุงเทพฯ : ส่งเสริมวิชาการ. สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

Becker, G. S. (1975). Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Columbia University Press.

“Hotel in Bangkok”. (2551). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.sawadee.com/hotels/bangkok.html?gclid=COjR7angmaECFUtB6wodg2qgPA>. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 เมษายน 2551).

Schultz, T. W. (1971). Investment in human capital: The role of education and research. New York: Free Press.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม  
ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจ  
โรงแรมของ

กรุงเทพมหานครนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย เพื่อนำผลสรุปที่ได้จาก  
การค้นพบครั้งนี้ ไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการ  
โรงแรม ให้มีทักษะการปฏิบัติงานให้มากขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้บริหาร

ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้บริหารระดับสูง ที่จะให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์  
อย่างยิ่งต่อการวิจัยเรื่องนี้ จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดสละเวลาตอบคำถาม ดังแนบมา  
พร้อมนี้ ความคิดเห็นของท่านจะช่วยให้สถานศึกษาได้ปรับทักษะของบัณฑิตให้ตรงกับงานของ  
โรงแรมให้มากขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์

(นิตยร์ดี วงษ์สวัสดิ์)

**แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย  ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านเป็นผู้จัดการ

- (1) ฝ่ายบุคคล
- (2) ฝ่ายจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม
- (3) ฝ่ายงานส่วนหน้า
- (4) ฝ่ายงานแม่บ้าน

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

- (1) ปริญญาตรี สาขา.....
- (2) ปริญญาโท สาขา.....
- (3) ปริญญาเอก สาขา.....
- (5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ประสบการณ์ทำงาน

- (1) ต่ำกว่า 10 ปี
- (2) ระหว่าง 10-20 ปี
- (3) มากกว่า 20 ปี

4. จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการ โรงแรม ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมมีจำนวนตามข้อใด

- (1) 1-5 คน
- (2) 6-10 คน
- (3) 11-15 คน
- (4) มากกว่า 15 คนขึ้นไป

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขา  
การโรงแรม

กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้  
น้ำหนักคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ดีที่สุด
- 4 หมายถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ดี
- 3 หมายถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้น้อย
- 1 หมายถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้น้อยที่สุด

แบบสอบถามประมาณค่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จ  
การศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการ โรงแรม เป็นความคิดเห็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ทางวิชาการ
2. ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ
3. ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

| ข้อที่ | ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จ<br>การศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม | ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน |          |              |           |                 |
|--------|--|--------------------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|        |  | มากที่สุด<br>5                 | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
|        | <b>ด้านความรู้ทางวิชาการ</b>   |                                |          |              |           |                 |
| 1.     | มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับ   |                                |          |              |           |                 |
| 2.     | มีความสามารถในการให้บริการ   |                                |          |              |           |                 |
| 3.     | มีความรู้ด้านนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  |                                |          |              |           |                 |
| 4.     | มีความรู้ด้านการจัดงาน โรงแรม  |                                |          |              |           |                 |
| 5.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน  |                                |          |              |           |                 |
| 6.     | มีความรู้ด้านหลักการประกอบอาหารในโรงแรม  |                                |          |              |           |                 |
| 7.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า   |                                |          |              |           |                 |
| 8.     | มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม   |                                |          |              |           |                 |
| 9.     | มีความรู้ด้านการปฏิบัติการห้องอาหาร  |                                |          |              |           |                 |
| 10.    | มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ  |                                |          |              |           |                 |

| ข้อที่                                | ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม | ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน |          |              |           |                 |
|---------------------------------------|--|--------------------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|                                       |  | มากที่สุด<br>5                 | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
| 11.                                   | มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาติต่าง ๆ                                    |                                |          |              |           |                 |
| 12.                                   | มีความรู้ความสามารถในการวางแผน และจัดระบบการทำงาน  |                                |          |              |           |                 |
| <b>ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ</b>      |  |                                |          |              |           |                 |
| 13.                                   | มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน                             |                                |          |              |           |                 |
| 14.                                   | มีทักษะในการจัดดอกไม้และการแกะสลัก   |                                |          |              |           |                 |
| 15.                                   | มีทักษะในการผสมเครื่องดื่ม   |                                |          |              |           |                 |
| 16.                                   | มีทักษะในการประกอบอาหาร  |                                |          |              |           |                 |
| 17.                                   | มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก   |                                |          |              |           |                 |
| 18.                                   | มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แก้ปัญหาได้  |                                |          |              |           |                 |
| <b>ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ</b> |  |                                |          |              |           |                 |
| 19.                                   | มีการแต่งกายที่ดี สวยงามประณีตเหมาะสมกับบุคลิกตนเอง  |                                |          |              |           |                 |
| 20.                                   | มีความพร้อมในการทำงานและสามารถทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลาได้                                    |                                |          |              |           |                 |
| 21.                                   | พูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ และสามารถให้บริการลูกค้าได้ดี                                      |                                |          |              |           |                 |
| 22.                                   | มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้                                  |                                |          |              |           |                 |
| 23.                                   | มีบุคลิกลักษณะที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน                             |                                |          |              |           |                 |
| 24.                                   | ยอมรับผิดเมื่อกระทำผิด เช่น รู้จักการกล่าวคำขอโทษ  |                                |          |              |           |                 |
| 25.                                   | ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า   |                                |          |              |           |                 |
| 26.                                   | แสดงความรับผิดชอบต่อผลได้ผลเสียในหน่วยงาน  |                                |          |              |           |                 |
| 27.                                   | มีความขยันอดทนต่อการทำงานหนักได้ไม่ทอดทิ้ง   |                                |          |              |           |                 |
| 28.                                   | มีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงานอาชีพและไม่ละทิ้งหน้าที่  |                                |          |              |           |                 |
| 29.                                   | ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของโรงแรมประหยัด   |                                |          |              |           |                 |
| 30.                                   | มีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ  |                                |          |              |           |                 |
| 31.                                   | มีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ  |                                |          |              |           |                 |

| ข้อที่ | ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการโรงแรม | ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน |          |              |           |                 |
|--------|--|--------------------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|        |  | มากที่สุด<br>5                 | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
| 32.    | มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน  |                                |          |              |           |                 |
| 33.    | มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน   |                                |          |              |           |                 |
| 34.    | เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน   |                                |          |              |           |                 |
| 35.    | ด้านคุณธรรม จริยธรรม<br>มีหลักศาสนธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น พรหม-วิหารสี่<br>สังคหวัตถุสี่  |                                |          |              |           |                 |
| 36.    | มีความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย   |                                |          |              |           |                 |
| 37.    | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด   |                                |          |              |           |                 |
| 38.    | มีความจงรักภักดีต่อองค์กร  |                                |          |              |           |                 |
| 39.    | รู้จักเสียสละและช่วยเหลือเพื่อนอื่น ๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี                      |                                |          |              |           |                 |
| 40.    | เป็นคนตรงต่อเวลา   |                                |          |              |           |                 |
| 41.    | ไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน   |                                |          |              |           |                 |
| 42.    | มีวินัยในตนเองและมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่  |                                |          |              |           |                 |
| 43.    | มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน  |                                |          |              |           |                 |
| 44.    | ได้รักษาความลับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด   |                                |          |              |           |                 |
| 45.    | ได้ตระหนักว่าไม่ควรนำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย                                |                                |          |              |           |                 |

### ตอนที่ 3

#### ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายชื่อธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับ 3 - 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

| ที่ | โรงแรม                          | ดาว | ที่อยู่  |
|-----|---------------------------------|-----|--|
| 1   | Miracle Grand Convention Hotel  | 3   | 99 Vibhavadi-Rangsit Road, Laksi, Don Muang, Bangkok 10210   |
| 2   | Amari Don Muang Airport Hotel   | 3   | 333 Chert Wudthakas Road, Bangkok 10210  |
| 3   | Rama Gardens Hotel              | 3   | 9/9 Vibhavadi Rangsit Rd., Laksi, 10210 Bangkok  |
| 4   | Plai Garden Boutique Guesthouse | 3   | Soi King Keaw 43, King Keaw Rd., Rachathewa, Bangplee, Airport Suvarnabhumi / Bang Na Bangkok - 02-3277227 |
| 5   | The Heritage Hotel Srinakarin   | 3   | 7/149 Moo.1 Soi Suphaphong 1 Srinakarin Rd., Nongbon, Praves, Bangkok Bangkok, 10260 02-7206030            |
| 6   | Bangkok Natural Spa & Resort    | 3   | 1148 Soi Pattankarn 30 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok, 10250   |
| 7   | Bossotel Inn Bangkok            | 3   | 55/12-14 Soi Charoenkrung Bangrak Riverside Bangkok - 02-630 6120  |
| 8   | Centre Point Silom              | 3   | 1552/2 Soi 50, Charoenkrung Road, Bangrak  |
| 9   | Viengtai Hotel                  | 3   | 42 Rambuttri Rd., Banglampu, Pranakorn,, Bowon Niwet, Phra Nakhon, Bangkok - 02-280543445                  |
| 10  | Navalai River Resort            | 3   | Phranakorn 45/1 Phra Arthit Road, Bangkok, 10200 02-280 9955   |
| 11  | Boonsiri Place                  | 3   | 55 Buranasart Rd. Phranakorn Khaosan Bangkok   |
| 12  | Siam Society Hotel & Resort     | 3   | 302 Soi Yothinphattana Praditmanutham Road, Klongjan Bangkokapi, Bangkok - 02-508 0445                     |
| 13  | Grande Ville Hotel              | 3   | 903 Mahachai Road, Wang Burapa, Pranakorn Bangkok, 10200 - 02-2500050                                      |
| 14  | The Ecotel Bangkok              | 3   | 1091 333 4 New Petchburi Road Makkasan Rajathevee, Bangkok, 10400 02-2549966                               |
| 15  | Ramada D'MA Hotel               | 3   | 1091/388 New Pethcburi Road, Rajthevee   |

|    |                                   |   |   |
|----|-----------------------------------|---|---|
|    |                                   |   | Pratunam / Siam Bangkok - 02-650 0288   |
| 16 | A-ONE Bangkok Hotel               | 3 | 9 Soonwijai 4, New Petchburi Rd., Phetburi, Bangkok - 02-718 1030   |
| 17 | A-ONE Boutique Hotel              | 3 | 5 Soonvijai 4, New Petchburi Road, Bangkok 10320  |
| 18 | Amari Atrium Bangkok              | 3 | 1880 New Petchburi Road Bangkok, 10310 02-718 2000  |
| 19 | Best Western Mayfair Suites       | 3 | Phethburi Road, 36 Phethburi Soi 13 (Enter Phethburi Soi 11 through Phethburi Soi 13),, Rajthevee,, 10400 02-252 1111 |
| 20 | White Palace                      | 3 | 40 Soi Somprasong 3 (Petchburi 15) Rajtavi, Bangkok, 10400 - 02-2552701   |
| 21 | Centre Point Petchburi 15         | 3 | 6 Soi 15, Petchburi Road, Ratchathewi Bangkok, 10400 - 02-6536690   |
| 22 | Holiday Inn Bangkok               | 3 | PLOENCHIT ROAD, 971 Bangkok - 02-6561555  |
| 23 | Centre Point Langsuan             | 3 | SOI MAHATLEKLUANG 1, RATCHADAMRI RD, LUMPINI, 153/2 Golf von Siam 10330 02-6306345                                    |
| 24 | LUXX XL                           | 3 | 82/8 Langsuan, Lumpini, Pathumwan, Bangkok, Thailand 10330 - 02-684 1111  |
| 25 | Fraser Place Urbana Langsuan      | 3 | 55 South Sathorn Road, Tungmahamek Silom / Sathorn Bangkok - 02-2279999   |
| 26 | Cape House Langsuan Serviced Apt. | 3 | 43 Soi Langsuan, Ploenchit Road, Lumpini, Pathumwan, Bangkok 10330  |
| 27 | Chateau De Bangkok                | 3 | 29 Soi Ruamrudee 1 Bang Rak, 10330 02-651 4467  |
| 28 | Aurum The River Place             | 3 | 394/27-29 Maharaj Rd. Pranakorn Bangkok 10200   |
| 29 | Baiyoke Sky Hotel                 | 3 | 222 Rajprarop Road, Rajthevee, Bangkok  |
| 30 | Royal Hotel Bangkok               | 3 | 2 Rajdamnoen Avenue, กรุงเทพมหานคร,   |
| 31 | Arnoma Hotel                      | 3 | 99 Rajdamri Road Pathumwan, Bangkok   |



|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 32 | Diamond City Hotel                       | 3 | 594/23 Soi Payanark Rama VI Road Bangkok,<br>10400 02-215 7333  |
| 33 | Twin Towers Hotel Bangkok                | 3 | 88 Rong Muang Bangkok 10330 02-2169555  |
| 34 | Grand Ayudhaya Hotel                     | 3 | 20 Ratchadapisek 18, Huay-Kwang<br>Ratchadaphisek Bangkok   |
| 35 | Hip Hotel                                | 3 | 111/1 Soi Niam-utit, Ratchadapisek Road, Bangkok<br>10320 Thailand  |
| 36 | Bangkok Cha-Da Hotel                     | 3 | 188 Ratchadpisek Road Huay Kwang,<br>Ratchadaphisek Bangkok 10310 02-2754046  |
| 37 | Chaophya Park Hotel                      | 3 | 247 Rachadapisek Road, Dindaeng<br>Ratchadaphisek Bangkok   |
| 38 | The Emerald Hotel Bangkok                | 3 | 99/1 Ratchadapisek Road, Din Daeng<br>Ratchadaphisek Bangkok - 02-2764567   |
| 39 | Hi Residence                             | 3 | 649/1-176 Asok Dindaeng Rd., Dindaeng,<br>Ratchadaphisek Bangkok 10400  |
| 40 | Century Park Hotel                       | 3 | 9 Ratchaprarop Road Bangkok - 02-2467800  |
| 41 | Budacco The Living Place                 | 3 | 122 Soi Ratchaprarop Bangkok, 10400 02-<br>6564440  |
| 42 | The Heritage Hotels Sathorn              | 3 | Soi Sathorn 13 Yannawa Sathorn, (formerly CK<br>House), Bangkok   |
| 43 | Mirth Sathorn Bangkok                    | 3 | 60/1-5, Soi Sathorn 4, Kwang Silom, Khet<br>Bangrak, Bangkok  |
| 44 | SC Sathorn Boutique Hotel                | 3 | 141/9 Soi Thian Siang (Sathorn Soi 7), South<br>Sathorn Rd, Tungmahamek, Sathorn Silom /<br>Sathorn, Bangkok, 10120 |
| 45 | Baan Pra Nond Bed & Breakfast            | 3 | 18/1 Charoen Rat Road, Yannawa Sathorn,<br>Bangkok, 10120 - 02-2122242  |
| 46 | Fraser Suites Urbana Sathorn             | 3 | 55 South Sathorn Road, Tungmahamek<br>Silom / Sathorn Bangkok 02-2279999  |
| 47 | Chatrium Residence (formerly<br>Oakwood) | 3 | 291 Soi Naradhiwas Rajanagarindra 24, New<br>Sathorn Rd., Chongnonsee Silom / Sathorn<br>Bangkok 02-672 0200        |

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 48 | Radisson Hotel Bangkok Sathorn         | 3 | 36 Narathiwat-Ratchanakarin Road, Yannawa, Sathorn, Bangkok - 02-210 9000     |
| 49 | Somerset Park Suanplu                  | 3 | No 39 Soi Suanplu, South Sathorn Road, Bangkok - 02-679 4444                  |
| 50 | Unico Grande Silom Hotel               | 3 | 533 Silom Road Bangrak, Bangkok, Bangkok - 02-2378301                         |
| 51 | The Heritage Baan Silom                | 3 | 659 Silom 19 Silom Road Bangrak, Bangkok, 10500 02-236 8388                   |
| 52 | Narai Hotel Bangkok                    | 3 | 222 Silom Road Bangkok, 10500   |
| 53 | The Heritage Bangkok                   | 3 | 659 Silom 19 Silom Road, Bangrak, Bangkok - 02-236 8388                       |
| 54 | Silom Serene A Boutique Hotel          | 3 | 7 Soi Pipat Silom Road Bangkok 10500 02-636 6599                              |
| 55 | FuramaXclusive Sathorn                 | 3 | 533 Silom Road Bangrak Bangkok, 10200 02-655 3993                             |
| 56 | Glow Trinity Silom                     | 3 | 150 Silom Soi 3 Silom Road Bangkok, 0500 02-2315301                           |
| 57 | LUXX                                   | 3 | 82/8 Langsuan, Lumpini, Pathumwan, Bangkok, Thailand, 02-684 1111             |
| 58 | Bandara Suites Silom Bangkok           | 3 | 75/1 Saladaeng Road, Silom, Bangrak Silom / Sathorn Bangkok 10500 02-2660505  |
| 59 | Saladaeng Colonnade Serviced Apartment | 3 | 21 Soi Saladaeng, Silom, Bangkrak Bangkok 10500                               |
| 60 | Centre Point Saladaeng                 | 3 | 5 Soi Saladaeng 1, Silom Road Rd ., Bangkok Thailand, 02-6306345              |
| 61 | Siri Sathorn Serviced Residence        | 3 | 27 Soi Saladaeng 1, Silom Rd Bangrak Silom / Sathorn Bangkok 10500 02-2662345 |
| 62 | FuramaXclusive Sukhumvit               | 3 | 27 Sukhumvit Soi 1, Wattana Sukhumvit Bangkok - 02-6553993                    |
| 63 | Marcopolo Serviced Apartment           | 3 | 71 Marcopolo Building, Sukhumvit Soi 2 Klongtoey, Bangkok 10110               |

|    |                                   |   |   |
|----|-----------------------------------|---|---|
| 64 | Majestic Grande Sukhumvit         | 3 | SUKHUMVIT SOI 2, 12 Bangkok 10110 - 02-2622999  |
| 65 | Grand Inn Hotel                   | 3 | /7-8 Sukhumvit soi 3 ( Soi nana-nua ), Wattana, Bangkok Bangkok, 10110 02-254 9021        |
| 66 | Zenith Sukhumvit Hotel Bangkok    | 3 | 29 Sukhumvit Soi 3 (Nana Nua) Sukhumvit Bangkok 02-6554999                                |
| 67 | Boss Suites Hotel                 | 3 | Sukhumvit 3 Bangkok, 10110 - 02-6568883   |
| 68 | Omni Tower Serviced Residences    | 3 | 69 Sukhumvit Soi 4 (Soi Nanatai), Klongtoey Sukhumvit Bangkok - 02-6568300                |
| 69 | The Dawin Bangkok                 | 3 | 35/1-2 Soi Nanatai (4), Sukhumvit Rd., Klongtoey Bangkok, 10110 02-253 5555               |
| 70 | Amari Boulevard Bangkok           | 3 | 2 Soi 5 Sukhumvit Road Bangkok, 10110 02-255 2930   |
| 71 | Bel-Aire Princess Bangkok         | 3 | 16 Sukhumvit Road Soi 5, กรุงเทพมหานคร, ไทย   |
| 72 | Mac Boutique Suites               | 3 | Thanon Asok Montri, Khlong Tan Nuea, Vadhana, Bangkok - 02-3423888                        |
| 73 | Salil Hotel Sukhumvit Soi 8       | 3 | 50,50/1 Sukhumvit Soi 8, Sukhumvit Road, Klongtoey, Bangkok 10110. Tel : (662) 253-2474-7 |
| 74 | Citadines Bangkok Sukhumvit 08    | 3 | 77/7 Sukhumvit 8, Sukhumvit Road, Klongtoey, Bangkok - 02-257 2277                        |
| 75 | Adelphi Suite                     | 3 | 6 Sukhumvit Soi 8 Bangkok, 10110 02-617 5100  |
| 76 | Centre Point Sukhumvit 10         | 3 | 1552/2 Soi 50, Charoenkrung Road, Bangrak, Bangkok  |
| 77 | Swiss Park Hotel                  | 3 | 155 Sukhumvit 11 Bangkok, 10110 02-2540228  |
| 78 | Citadines Bangkok Sukhumvit 11    | 3 | 22/22 Sukhumvit 11, Sukhumvit Road, Klongtoey-nua, Wattana, Bangkok - 02-264 6777         |
| 79 | Grand President Bangkok           | 3 | 14, 16 Sukhumvit Soi 11 Bangkok 10110 02-651 1200   |
| 80 | President Solitaire Hotel and Spa | 3 | 75/23 Sukhumvit Soi 11, Bangkok 10110,  |
| 81 | President Palace Hotel            | 3 | 43 Sukhumvit, Soi 15, Bangkok - 02-6531335  |
| 82 | Fraser Suites Sukhumvit           | 3 | Sukhumvit Soi 11, Klongtoey Nua, Sukhumvit Bangkok - 02-207 9300                          |

|    |                                 |   |  |
|----|---------------------------------|---|--|
| 83 | Ambassador Hotel Bangkok        | 3 | 175 Soi 11, Sukhumvit Road Bangkok 10110 - 02-2540444  |
| 84 | Citi Chic Boutique Suites Hotel | 3 | 241sukhumvit 21, Asoke,Klongtoey Nue, Wattana Sukhumvit Bangkok - 02-6128504                               |
| 85 | Manhattan Hotel                 | 3 | 13 Sukhumvit Rd. Soi 15, Bangkok 10110   |
| 86 | Royal President Bangkok         | 3 | 43 Sukhumvit, Soi 15, Bangkok - 02-253 9451  |
| 87 | Kingston Suites Bangkok         | 3 | 39/3-7 Sukhumvit Soi 15 Bangkok (Thailand), 10110 02-1208288   |
| 88 | S15 Sukhumvit Hotel             | 3 | 217 Sukhumvit 15, Klongtoey-Nua, Wattana, กรุงเทพฯ,  |
| 89 | Dream Hotel Bangkok             | 3 | 10 Sukhumvit Soi 15 , Kloeng Toey Nua, Wattana, Bangkok 10110.   |
| 90 | Merisess Sukhumvit 16           | 3 | 160 Sukhumvit 16, Sukhumvit Rd., Klongtoei, กรุงเทพฯ   |
| 91 | Citadines Bangkok Sukhumvit 16  | 3 | 38 Sukhumvit Soi 16, Sukhumvit Road, Klongtoey, Klongtoey,Bangkok - 02-344 2500                            |
| 92 | Somerset Lake Point             | 3 | 41 Sukhumvit Soi 16, Sukhumvit Road, Klongtoey, Bangkok - 02-663 1234                                      |
| 93 | Rembrandt Hotel Bangkok         | 3 | 19 Sukhumvit Soi 18, Sukhumvit Road, Bangkok   |
| 94 | Sacha`s Hotel Uno               | 3 | 28/19 Sukhumvit Soi 19, Sukhumvit Road Klongtoan Nue, Wattana Bangkok กรุงเทพฯพมพทานคร 10110 - 02-651 2180 |
| 95 | The Key Bangkok                 | 3 | 19-19/1-3 Sukhumvit Soi 19, Klongtoey-Nua, Wattana, Bangkok, 10110 Thailand                                |
| 96 | Windsor Suites Hotel Bangkok    | 3 | 18-20 8 Sukhumvit Soi Bangkok - 02-2621234   |
| 97 | Park Plaza Sukhumvit Bangkok    | 3 | 16 Rachadapisek Road Klongtoey 10110 02-263 5000   |
| 98 | FuramaXclusive Asoke-Sukhumvit  | 3 | 133/2 Sukhumvit Soi 21, Wattana Bangkok, 10110 02-677 8484   |
| 99 | Regency Park Bangkok            | 3 | 12/3 Sukhumvit 22, Soi Sainamthip Bangkok, 10110 02-259 7420   |

|     |                                      |   |   |
|-----|--------------------------------------|---|---|
| 100 | Admiral Suites                       | 3 | 51 Sukhumvit Soi 16 Not Specified Bangkok<br>1011002-663 3120   |
| 101 | Citadines Bangkok Sukhumvit 23       | 3 | 38 Sukhumvit Soi 16, Sukhumvit Road,<br>Klongtoey, Klongtoey, Bangkok - 02-344 2500   |
| 102 | Admiral Premier                      | 3 | 138 Soi 23 Sukhumvit Road Bangkok (Bangkok),<br>10110<br>02-120 8000  |
| 103 | Jasmine Executive Suites             | 3 | 2 Soi Prasarnmitr (Sukhumvit Soi 23), Sukhumvit<br>Rd., Klongtoey-nua, Wattana, Bangkok<br>Sukhumvit Bangkok 10110 02-2045888 |
| 104 | Hope Land Executive Serviced<br>Apt. | 3 | 35 Soi Sukhumvit 24, Sukhumvit Road,<br>Klongtoei, Bangkok Bangkok กรุงเทพมหานคร<br>10110 - 02-661 1999                       |
| 105 | President Park Bangkok               | 3 | 95 Sukhumvit Soi 24, Bangkok 10110, Thailand  |
| 106 | Oakwood Residence Sukhumvit 24       | 3 | 15 Sukhumvit 24 Road Bangkok (Bangkok),<br>10110 - 02-6125753   |
| 107 | Imperial Tara Hotel                  | 3 | 18/1 Sukhumvit Soi 26,, Khlong Toei, 10110<br>Bangkok (Bangkok 18/1 Sukhumvit Soi 26,,<br>Khlong Toei, 10110 Bangkok (Bangkok |
| 108 | Legacy Suite                         | 3 | 12 Sukhumvit Soi 29 Bangkok, 10110 - 02-<br>6901904   |
| 109 | Davinci Suite Hotel                  | 3 | 3/8-10 Sukhumvit 31 (Sawasdee 1) Klongtoey-nua<br>Vadhana Bangkok 10110 ,Thailand Bangkok - 02-<br>260 3939                   |
| 110 | S 31 Sukhumvit Hotel                 | 3 | 545 Sukhumvit 31, Klongtoey-Nua, Wattana,<br>Bangkok 10110 Thailand   |
| 111 | The Eugenia                          | 3 | 267 Soi Sukhumvit 31, North Klongtan, Wattana,<br>Bangkok   |
| 112 | Bless Residence                      | 3 | 10 Sukhumvit Soi 33/2, Wattana , 10110 Wattana<br>(Bangkok)   |
| 113 | Adelphi Grande                       | 3 | 16 Sukhumvit Soi 41 Sukhumvit Road Klong Toei   |

|     |                                  |   |   |
|-----|----------------------------------|---|---|
|     |                                  |   | Nuea กรุงเทพมหานคร 10110 02-695 0555  |
| 114 | Salil Hotel Thonglor             | 3 | 44/14-17, Sukhumvit 53 (Paidee-Madee),<br>Sukhumvit Rd., Klongton Nua, Bangkok 10110 ...              |
| 115 | Somerset Sukhumvit Thonglor      | 3 | 115 Sukhumvit 55 (Thonglor), Sukhumvit Road,<br>Klongton Nua, Wattana Bangkok, 10110 - 02-<br>3818989 |
| 116 | Centre Point Sukhumvit -Thonglor | 3 | 39 Soi Sukhumvit 10 Road, Klongtoey, กรุงเทพมหานคร,   |
| 117 | The Tawana Bangkok               | 3 | 80 Surawongse Road Bangkok, 10500   |
| 118 | Glitz Hotel                      | 3 | 135/18-19 Surewong Rd., Bangrak, Silom /<br>Sathorn<br>Bangkok กรุงเทพมหานคร 10500 087-0787788        |
| 119 | Siam Heritage Boutique Suites    | 3 | 115/1 Surawongse Road Bangkok, 10500  |
| 120 | Tarntawan Place                  | 3 | 119/5-10 Surawongse Rd. Bangkok, 10500 02-<br>238 2620  |
| 121 | Centre Point Wireless Road Hotel | 3 | SOI MAHATLEKLUANG 1, RATCHADAMRI<br>RD, LUMPINI, 153/2 Golf von Siam - 02-<br>6595000                 |
| 122 | Grand China Princess Hotel       | 3 | 215 Yaowarat Rd., Samphantawong China Town<br>Bangkok 10100 02-2249977                                |
| 123 | Royal Princess Larn Luang        | 4 | 269 Larn Luang Road Bangkok, POMPRAB<br>10100 - 02-2809955  |
| 124 | Princeton Bangkok                | 4 | 3 Mitmaitri Road, Din Daeng District, Bangkok -<br>087-9921389  |
| 125 | Eastin Hotel Makkasan            | 4 | 1091/343 New Petchburi Road Makkasan<br>Rajtheveee, Bangkok, 10400, Thailand 02-<br>6517600           |
| 126 | Grand Diamond Suites Hotel       | 4 | Rajthevi 888/1 Petchburi Road, Tanonpetchburi,<br>Bangkok, กรุงเทพมหานคร 10400 - 02-656 6888          |
| 127 | Sofitel Centara Grand Bangkok    | 4 | 1695 Phaholyothin Road Chatuchak, Bangkok -<br>02-541 1234  |
| 128 | Pathumwan Princess Hotel         | 4 | 444 Mbk Centre Bangkok 10330  |

|     |                                       |   |   |
|-----|---------------------------------------|---|---|
| 129 | Amari Watergate Hotel                 | 4 | 2013 New Phetchaburi Road, Huai Kwang, Bangkapi, Bangkok - 02-2553767   |
| 130 | Courtyard by Marriott Bangkok         | 4 | 155/1 Soi Mahadlekluang 1, Rajdamri Road BANGKOK 10330 02-6901888       |
| 131 | Grande Centre Point Hotel Ratchadamri | 4 | 153/2 Soi Mahatlek Luang 1, Ratchadamri Road, Bangkok - 02-670 5000     |
| 132 | Centara Grand At Centralworld         | 4 | 99/99 Rama 1 Road, Patumwan, Bangkok                                    |
| 133 | Siam@Siam Design Hotel and Spa        | 4 | 865 Rama I Road, Wang Mai, Patumwan Bangkok, 10330                      |
| 134 | Dusit Thani Hotel                     | 4 | 946 Rama Iv Road Silom / Sathorn Bangkok 10500                          |
| 135 | Shanghai Mansion                      | 4 | 479 - 481 Yaowaraj Rd., Samphanthawong, 10100 Bangkok                   |
| 136 | Radisson Hotel Bangkok                | 4 | 92 Soi Saengcham Rama 9 Road, Bangkok - 02-641 4777                     |
| 137 | Chatrium Suites Bangkok               | 4 | 28 Chareonkrung Soi 70, Bangkholame, Bangkok (Bangkok) - 02-307 8888    |
| 138 | Montien Riverside Hotel Bangkok       | 4 | 372 Rama 3 Road Bangklo, Bangkok 022922888                              |
| 139 | Evergreen Laurel Hotel Bangkok        | 4 | 88 North Sathorn Road (soi Pipat) Bangrak Silom / Sathorn Bangkok       |
| 140 | Ascott Sathorn Bangkok                | 4 | 187 South Sathorn Road, Yannawa Sathorn, Bangkok - 02-676 6868          |
| 141 | Metropolitan Bangkok                  | 4 | SOUTH SATHORN ROAD, TUNGMAHAMEK, SATHORN, 27 Bangkok 10120 - 02-6253333 |
| 142 | Holiday Inn Silom Bangkok             | 4 | 981 Silom Road Bangkok - 02-2384300                                     |
| 143 | Siam City Hotel                       | 4 | 477 Si Ayuthaya Road, Phayathai - 02-247 012                            |
| 144 | The Landmark Bangkok                  | 4 | 138 Sukhumvit Road, Bangkok, 10110 - 02-254 0404                        |
| 145 | Grand Millennium Sukhumvit            | 4 | 30 Sukhumvit 21 (Asoke) Road Bangkok, 10110 - 02-2044000                |
| 146 | Imperial Queen`s Park Hotel           | 4 | 199 Sukhumvit Soi 22, ถนนสุขุมวิท, 10110                                |

|     |   |   |  |
|-----|---|---|--|
| 147 | Davis Bangkok                           | 4 | 88 Sukhumvit 24 Bangkok, 10110 02-2608000  |
| 148 | Emporium Suites Bangkok                 | 4 | 622 Sukhumvit Road, Klongton,Klongtoey,<br>Bangkok Thailand Sukhumvit Bangkok 10110 02-<br>6649999 |
| 149 | Four Seasons Hotel                      | 5 | 155 Rajadamri 2, Bangkok - 02-126 886  |
| 150 | Intercontinental Bangkok                | 5 | 973 Ploenchit Road, Bangkok  |
| 151 | Grand Hyatt Erawan Bangkok              | 5 | 494 Rajdamri Road Lumpini Patumwan Bangkok,<br>กรุงเทพฯ, ไทย                                       |
| 152 | Ramada Plaza Menam Riverside<br>Hotel   | 5 | 2074 Charoenkrung Road Yannawa, Bangkok -<br>02-688 1000   |
| 153 | Royal Orchid Sheraton Hotel             | 5 | 2 Charoen Krung Road Soi 30 Bangkok 10500 -<br>02-2660123  |
| 154 | Bangkok Marriott Resort & Spa           | 5 | 257 Charoennakorn Road Bangkok 10600 02-<br>4760022  |
| 155 | Peninsula Bangkok                       | 5 | 333 Charoennakorn Road, Klongsan Bangkok,<br>10600 02-861 2888                                     |
| 156 | Shangri-La Hotel                        | 5 | 89 Bangrak Soi Bangkok, 10500 02-2367777   |
| 157 | Mandarin Oriental Bangkok               | 5 | 48 Soi Oriental Bangkok, 10500 02-659 9000   |
| 158 | The Sukhothai Bangkok                   | 5 | 13/3 South Sathorn Street, Bangkok - 02-3448888  |
| 159 | lebua at State Tower                    | 5 | 1055 Silom Road, Bangkok, 10500 02-624 9999  |
| 160 | JW Marriott Hotel Bangkok               | 5 | 4 Sukhumvit So 2 Bangkok - 02-6567700  |
| 161 | MA DU ZI Hotel                          | 5 | 9/1 Ratchadaphisek, Klongtoey, Bangkok - 02-<br>615 64   |
| 162 | Swissotel Nai Lert Park                 | 5 | 2 Wireless Road, Pathumwan Wireless / Ploenchit<br>Bangkok 02-2530123                              |
| 163 | A Royal Meridien Hotel,Plaza<br>Athenee | 5 | 61 Wireless Road, Lumpini, Pathumwan,<br>Bangkok - 02-6519501                                      |

ที่มา: <http://www.sawadee.com/hotels/bangkok.html?gclid=CK77psrimaECFU9B6wodZE55Og>