



## คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร ตามมุมมองของผู้บริหาร ในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม

### A Study of the Hoteliers' or Entrepreneurs' Opinions towards the Preferred Qualifications of Personnel of the Resorts and Homestay Establishments in Umphawa District and Nearby Areas in Samut Songkram Province

รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์  
 ยยาวภรณ์ เลิศกุลathamนัท  
 วณิดา เลิศพิพัฒนานานนท์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม เกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ในสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างเป็นระดับผู้บริหารหน่วยงานขึ้นไป จาก 3 สถานประกอบการ ได้แก่ บ้านอัมพวารีสอร์ท แอนด์ สปา บ้านท้ายหาดรีสอร์ท แอนด์ วอเตอร์สปอร์ต และเรือนปลาดี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะ ดังนี้ 1) มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งที่เข้ามาพักในรีสอร์ทหรือโฮมสเตย์เป็นชาวยุโรปและอเมริกา 2) มีความสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Word และ Microsoft Excel ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน 3) มีความสามารถด้านทักษะความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยเฉพาะการเสิร์ฟอาหารและรูปแบบการบริการ การจัดการภัตตาคารและการจัดเลี้ยง ทักษะการปูเตียงและการเขียนรายงานสถานะห้องพัก นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องการบุคลากรที่มีใจรักการบริการ ขยัน ซื่อสัตย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ สามารถให้บริการหรือตอบสนองความต้องการและรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้าได้

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์ บุคลากร รีสอร์ท โฮมสเตย์ อัมพวา

## ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the hoteliers' or entrepreneurs' opinions towards the preferred qualifications of personnel of the resorts and homestay establishments in Umphawa District and nearby areas in Samut Songkram Province. The Sampling Group was hoteliers or entrepreneurs (administrative level) of the resorts and homestay establishments i.e. Baan Amphawa Resort and Spa, Baan Tai Had Resort and Water Sports, and Ruan Panalee. The data were collected through questionnaires. The study has found that most of the hoteliers needs their staff to have qualifications in 3 major aspects: 1) English communication skill, 2) computer skill : Microsoft Office Program (Word & Excel), 3) hotel professional skills such as food and beverage, housekeeping, front office, problem solving including service mind.

**KEYWORDS** : preferred qualifications, personnel, resorts, homestay, umphawa

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวถือเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของทรัพยากรการท่องเที่ยว ดังนั้นชุมชนท้องถิ่นและผู้มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในจังหวัดต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมพัฒนาคุณภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวของตนให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอเพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งจะทำให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น สามารถนำรายได้มาสู่ชุมชนจังหวัด และประเทศชาติต่อไปในอนาคต

อำเภออัมพวา เป็นอำเภอที่มีความเจริญทั้งทางด้านศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงามมาแต่โบราณ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ หลายแห่งทั้งที่เป็นโบราณสถานและสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ อาทิ ตลาดน้ำอัมพวา อุทยานพระบรมราชานุสรณ์พระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย (อุทยาน ร.2) ชุมชนริมคลองอัมพวา วัดอัมพวันเจติยาราม บ้านทรงไทย ตลาดน้ำท่าคา ฯลฯ แหล่งท่องเที่ยวในอำเภออัมพวา รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงทำให้เกิดการสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ชุมชนเป็นจำนวนมากทั้งอาชีพหลักและอาชีพเสริมที่เกิดจากการท่องเที่ยวโดยเฉพาะสถานประกอบการด้านโรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ ซึ่งรายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศที่เข้าใช้บริการ ส่งผลให้เกิดภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น สถานประกอบการต้องหันมาทบทวนกลยุทธ์หรือวิธีการที่ใช้ในการแข่งขันเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความเหมาะสมต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาสถานประกอบการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรซึ่งถือเป็นงานด้านการบริหารบุคคลที่มีความสำคัญมากที่สุด (มัลลี เวชชาชีวะ, 2541) ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเกิดความประทับใจและต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

## วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในสถานประกอบการประเภท รีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม

## ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม สถานประกอบการที่ทำการศึกษ ประกอบด้วย บ้านอัมพวารีสอร์ท แอนด์ สปา บ้านท้ายหาด รีสอร์ท แอนด์ วอเตอร์สปอร์ต และเรือนปลา

## ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ให้มีศักยภาพในการบริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

## วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารในสถานประกอบการ ประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม เกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ในสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างเป็นระดับผู้บริหารหน่วยงานขึ้นไปจาก 3 สถานประกอบการ ได้แก่ บ้านอัมพวารีสอร์ท แอนด์ สปา บ้านท้ายหาดรีสอร์ท แอนด์ วอเตอร์สปอร์ต และเรือนปลา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึง 15 พฤษภาคม 2554

## ประชากรและตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยทำการเลือกสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยวอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อทำการศึกษานี้โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสถานประกอบการที่ยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. บ้านอัมพวา รีสอร์ท แอนด์ สปา
2. บ้านท้ายหาดรีสอร์ท แอนด์ วอเตอร์สปอร์ต
3. เรือนปลา รีสอร์ท

โดยกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษเป็นผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงานขึ้นไป เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ทั้งหมด 17 คน เนื่องจากประชากรมีขนาดไม่ใหญ่มาก ดังนั้นจึงไม่ต้องเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ทำการศึกษาประกอบด้วย ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงานขึ้นไป บ้านอัมพวา รีสอร์ท แอนด์ สปา จำนวน 10 คน บ้านท้ายหาดรีสอร์ท แอนด์ วอเตอร์สปอร์ต จำนวน 5 คน และเรือนปลา รีสอร์ท จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน

## เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 4 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ต้องการในสถานประกอบการประเภท โรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ ตอนที่ 4 ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ตและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าผู้บริหารร้อยละ 66.7 เป็นเพศหญิงที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 33.3 เป็นผู้บริหารชายที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ผู้บริหารส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 36 ปี และมีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเภทรีสอร์ต และโฮมสเตย์ เฉลี่ย 9 ปี

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการ

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการทั้ง 3 แห่ง

ข้อมูลพื้นฐาน	บ้านอัมพวา	บ้านท้ายหาด	เรือนปลาดี
ประเภทธุรกิจ	รีสอร์ต	รีสอร์ต	โฮมสเตย์
มาตรฐานที่ได้รับการรับรอง	4 ดาว	3 ดาว	-
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับมาตรฐานของสถานประกอบการ กรณีไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างเป็นทางการ	4 ดาว	3 ดาว	-
สมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย	เป็น	เป็น	-
สมาชิกของสมาคมสปาไทย	เป็น	ไม่เป็น	-
สมาชิกชมรมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสมุทรสงคราม	เป็น	เป็น	-
สมาชิกชมรมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเพชรบุรี	ไม่เป็น	เป็น	-
สมาชิกสมาคมบริหารโรงแรมขนาดเล็ก	เป็น	ไม่เป็น	-
การได้รับการประเมินจากมูลนิธิใบไม้เขียว	เคย	ไม่เคย	-
สัดส่วนลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ	90 : 10	80 : 20	-
ลูกค้าชาวต่างชาติส่วนใหญ่ที่มาพัก	อเมริกา ฝรั่งเศส จีน ญี่ปุ่น	ฝรั่งเศส	-

จากตารางที่ 3 พบว่าสถานประกอบการทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ บ้านอัมพวารีสอร์ท แอนด์ สปา บ้านท้ายหาด รีสอร์ท แอนด์วอเตอร์สปอร์ต และเรือนปลาดี ซึ่งเป็นสถานประกอบการประเภทรีสอร์ตและโฮมสเตย์ ได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างเป็นทางการระดับ 4 ดาว 3 ดาว และไม่มีดาว ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ สมาคมโรงแรมไทย สมาคมสปาไทย ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสมุทรสงคราม สมาชิกชมรมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเพชรบุรีและสมาชิกสมาคมบริหารโรงแรมขนาดเล็ก

สำหรับสถานประกอบการที่ได้รับการประเมินจากมูลนิธิใบไม้เขียว เพื่อพัฒนามาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อส่งเสริมบทบาท และการมีส่วนร่วม ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของภาคเทคโนโลยีในการรักษาสิ่งแวดล้อม ในกิจกรรมของธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

#### สัดส่วนลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ

บ้านอัมพวารีสอร์ท แอนด์ สปา มีสัดส่วนลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ 90 : 10 โดยลูกค้าชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกา ฝรั่งเศส จีน และญี่ปุ่น

บ้านท้ายหาดรีสอร์ท แอนด์ วอเตอร์สปอร์ต มีสัดส่วนลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ 80 : 20 ส่วนใหญ่เป็นชาวฝรั่งเศส

เรือนปลาดี ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวไทย

#### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ในสถานประกอบการประเภท โรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรด้านความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
<b>ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ</b>			
<b>ภาษาอังกฤษ</b>			
การฟัง	3.33	1.155	ปานกลาง
การพูด	3.33	1.155	ปานกลาง
การอ่าน	2.67	1.155	ปานกลาง
การเขียน	2.67	1.155	ปานกลาง
<b>โดยรวม</b>	<b>3.00</b>	<b>1.155</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ภาษาจีน</b>			
การฟัง	2.67	0.577	ปานกลาง
การพูด	2.67	0.577	ปานกลาง
การอ่าน	2.00	1.000	น้อย
การเขียน	2.00	1.000	น้อย
<b>โดยรวม</b>	<b>2.34</b>	<b>0.789</b>	<b>น้อย</b>

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะ ของบุคลากรที่ต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
<b>ภาษาญี่ปุ่น</b>			
การฟัง	2.67	0.577	ปานกลาง
การพูด	2.67	0.577	ปานกลาง
การอ่าน	2.00	1.000	น้อย
การเขียน	2.00	1.000	น้อย
<b>โดยรวม</b>	<b>2.34</b>	<b>0.789</b>	<b>น้อย</b>
<b>ภาษาฝรั่งเศส</b>			
การฟัง	3.00	1.000	ปานกลาง
การพูด	3.00	1.000	ปานกลาง
การอ่าน	2.33	1.000	น้อย
การเขียน	2.33	1.000	น้อย
<b>โดยรวม</b>	<b>2.67</b>	<b>1.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความต้องการให้บุคลากรของตนเองมีความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ เรียงลำดับ ดังนี้ ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน และญี่ปุ่น กล่าวคือ ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ เป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ผู้บริหารมีความต้องการ มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D=1.155) รองลงมาคือ ภาษาฝรั่งเศส ( $\bar{X} = 2.67$ , S.D =1.000) ภาษาจีน ( $\bar{X} = 2.34$ , S.D = 0.789) และภาษาญี่ปุ่น ( $\bar{X} = 2.34$ , S.D = 0.789) ตามลำดับ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวไทย และลูกค้าต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรด้านการใช้คอมพิวเตอร์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะ ของบุคลากรที่ต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
<b>การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์</b>			
Microsoft Word	3.67	1.155	ปานกลาง
Microsoft Excel	3.67	1.155	ปานกลาง
Microsoft Power Point	2.67	1.528	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า โปรแกรม Microsoft Word, Excel และ Power Point เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผู้บริหารต้องการให้พนักงานเรียนรู้โดยมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับ คือ Microsoft Word, Microsoft Excel ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D = 1.155) และ Microsoft Power Point ( $\bar{X} = 2.67$ , S.D = 1.528) เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็กยังไม่มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านโรงแรมมากนัก

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรด้านทักษะความรู้ด้านวิชาชีพโรงแรม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะ ของบุคลากรที่ต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
<b>ทักษะความรู้ด้านวิชาชีพโรงแรม</b>			
<b>1. งานบริการและเครื่องดื่ม</b>			
การจัดโต๊ะรูปแบบต่าง ๆ	4.00	1.000	มาก
การจับเสกิร์ตและการพับผ้าเช็ดปาก	4.00	1.000	มาก
การเสิร์ฟอาหารและรูปแบบการบริการ	4.67	0.577	มากที่สุด
การจัดการภัตตาหารและการจัดเลี้ยง	4.67	0.577	มากที่สุด
ทักษะในการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม	4.33	0.577	มาก
ทักษะในการจัดทำรายการอาหาร	4.00	1.000	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.789</b>	<b>มาก</b>
<b>2. การบริการแผนกส่วนหน้า</b>			
3.2.1 การสำรองห้องพัก	4.33	1.155	มาก
3.2.2 การต้อนรับลูกค้า	4.33	1.155	มาก
3.2.3 การบริการลูกค้าเข้าพัก	4.33	1.155	มาก
การบริการลูกค้าคืนห้องพัก	4.67	0.577	มากที่สุด
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	5.00	0.000	มากที่สุด
การสื่อสารกับลูกค้า	4.33	1.155	มาก
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อมที่อยู่ใกล้เคียง	4.33	1.155	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.907</b>	<b>มาก</b>
<b>3 การบริการงานแม่บ้าน</b>			
การทำความสะอาดห้องพัก	4.00	1.000	มาก
การปูเตียง	4.33	0.577	มาก
การจัดดอกไม้	4.00	1.000	มาก
การทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ	4.00	1.000	มาก
การเขียนรายงานสถานะห้องพัก	4.33	0.577	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.831</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ทักษะความรู้ด้านการบริการแผนกส่วนหน้า เป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความรู้ด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D = 0.907) โดยมีค่าคะแนนมากที่สุดในทักษะทั้งสามด้าน โดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D = 0.000) รองลงมาคือ ทักษะการบริการลูกค้าคืนห้องพัก ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D = 0.577) ตามลำดับ

ทักษะความรู้ด้านการบริการและเครื่องดื่ม เป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความรู้ด้านนี้อยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{X} = 4.28, S.D = 0.789$ ) โดยการเสิร์ฟอาหารและรูปแบบการบริการ การจัดการภัตตาคารและการจัดเลี้ยง เป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากร ที่ต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67, S.D = 0.577$ )

ทักษะความรู้ด้านการบริการงานแม่บ้าน เป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความรู้ด้านนี้อยู่ในระดับมาก แต่มีคะแนนอยู่ในลำดับสุดท้าย ( $\bar{X} = 4.13, S.D = 0.831$ ) โดยทักษะเกี่ยวกับการปูเตียง และการเขียนรายงานสถานะห้องพักเป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ต้องการมากที่สุด ตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรด้านการบริการและบุคลิกภาพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรที่ต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
<b>การบริการและบุคลิกภาพ</b>			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.67	0.577	มากที่สุด
การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.67	0.577	มากที่สุด
ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.67	0.577	มากที่สุด
ความมีมนุษยสัมพันธ์	4.67	0.577	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.50	0.707	มากที่สุด
ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่าง	4.00	1.414	มาก
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	4.33	1.155	มาก
บุคลิกภาพและการแสดงออกที่เหมาะสม	4.33	1.155	มาก
การแต่งกาย	4.33	1.155	มาก
กิริยามารยาท	4.00	1.000	มาก
การใช้คำพูด	4.33	1.1555	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.914</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความรู้การบริการและบุคลิกภาพในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41, S.D = 0.914$ ) โดยต้องการให้พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการ มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์เป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะ ที่ต้องการมากที่สุด

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ

##### 1. การเป็นสมาชิกสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

สถานประกอบการยังเป็นสมาชิกสมาคมอื่น ๆ ดังนี้ ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสมุทรสาคร ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเพชรบุรี สมาคมสปาแห่งประเทศไทย มูลนิธิใบไม้เขียว สมาคมบริหารโรงแรมขนาดเล็ก ชมรมท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม



## 2. คุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรด้านอื่น ๆ ที่ท่านต้องการ

สถานประกอบการต้องการพนักงานที่มีใจรักการบริการ ขยัน ซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบองค์กร

## 3. หลักสูตรหรือโปรแกรมการศึกษาที่ต้องการให้บุคลากรเข้าร่วมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร

สถานประกอบการต้องการให้บุคลากรได้รับการอบรมด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การบริการ การอบรมเฉพาะทาง เฉพาะแผนก การตอบสนองความต้องการและรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้า อบรมภาษาอังกฤษ และการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

## 4. ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนาสถานประกอบการ

ปัญหาอื่น ๆ ที่สถานประกอบการประสบ ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ธุรกิจการบริการ แรงงานหายาก และการหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมและมีประสบการณ์ด้านงานบริการ

## 5. ปัญหาสถานประกอบการฝ่ายบริหาร

หาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจการบริหารริสอร์ทขนาดเล็กที่ต้องยืดหยุ่นและบริหารงานหลากหลายหน้าที่ได้ยาก

### 5.1 งานบริการส่วนหน้า (รวมงานสำรองห้องพัก)

บุคลากรงานบริการส่วนหน้าไม่เข้าใจธุรกิจการบริการ ทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

### 5.2 งานแม่บ้าน

บุคลากรงานแม่บ้านทำงานช้า ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ที่ไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานแม่บ้าน

### 5.3 งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

บางครั้งมีงานจัดเลี้ยง บุคลากรไม่เพียงพอ หาบุคลากร Part time ที่ขยันยาก ไม่มีประสบการณ์โดยตรง ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ไม่มีพื้นฐานงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม

### 5.4 งานครัว

หาบุคลากรที่มีประสบการณ์และสามารถจัดระบบฐานครัวได้ยาก บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพ่อครัว/แม่ครัว ที่เรียนรู้จากการทำงาน

### 5.5 งานช่าง / วิศวกรรม

บุคลากรที่มีวุฒิ ปวช. และปวส. มีความรู้เฉพาะทางซึ่งขัดกับความต้องการของสถานประกอบการ เพราะช่างซ่อมบำรุงต้องรู้งานหลากหลายด้าน

### 5.6 งานแผนกทรัพยากรมนุษย์

งานแผนกทรัพยากรมนุษย์ ด้านบริการมีความแตกต่างจากงานในส่วนโรงงานมาก เนื่องจากต้องใช้ทักษะด้านการดูแล วางแผน และอบรมสูง

## 6. ปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรักษาบุคลากร

เรื่องเวลาในการทำงานต้องอิงกับเวลาลูกค้าเป็นหลัก ทำให้เกิดความไม่แน่นอน

## สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่า อำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม มีสถานประกอบการด้านที่พักประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ขนาดเล็ก ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และมีประสบการณ์ บุคลากรส่วนใหญ่จะเป็นคนในท้องถิ่นและไม่มีทักษะและพื้นฐานด้านการโรงแรมมากนัก ซึ่งผู้บริหารสถานประกอบการดังกล่าว ต้องการให้บุคลากรของตนเองมีคุณลักษณะดังนี้คือ มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน มีความรู้ในงานด้านการโรงแรม เช่น งานส่วนหน้า งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการงานแม่บ้าน รวมทั้งต้องการให้พนักงานของตนมีใจรักการบริการและมีบุคลิกดี

คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอโครงการเพื่อประโยชน์สำหรับการอบรมบุคลากรในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ท และโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารในสถานประกอบการ และเพื่อให้พนักงานในสถานประกอบการได้รักษามาตรฐานการบริการให้ดีมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มีการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนี้

### หลักสูตรอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านวิชาชีพ (30 ชั่วโมง)

#### 1. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (12 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถนำทฤษฎีไปใช้ได้จริง และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2. การบริการแผนกส่วนหน้า (6 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมในด้านการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การคืนห้องพัก (check-out) การสำรองห้องพัก (room reservation) และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (guest complaint handling) พนักงานสามารถนำทฤษฎีไปใช้ได้จริง และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3. การบริการของแผนกแม่บ้าน (6 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งด้านงานทำความสะอาดห้องพักและบริเวณพื้นที่สาธารณะ

#### 4. ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม (6 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีประสิทธิภาพด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมสามารถติดต่อกับชาวต่างชาติได้อย่างคล่องแคล่ว ออกเสียงถูกต้อง และมีความมั่นใจ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5. เทคนิคและจิตวิทยาการบริการ (3 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ด้านจิตวิทยาการบริการ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

#### 6. การอนุรักษ์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (3 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจสามารถประเมินทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อวางแผนโครงการพัฒนาและร่วมกันอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). “สถานประกอบการในแหล่งท่องเที่ยวอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสาคร”. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2555 : เข้าถึงได้จาก <http://thai.tourismthailand.org>.

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2543). “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร”. ใน เอกสารการเสนอชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธีรทัต คงจันทร์. (2541). “การพัฒนากุศลกรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม : ศึกษากรณีโรงแรมในเครือแอดคอคอร์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประสิทธิ์ชัย จิธานนท์. (2549). “รูปแบบการพัฒนาบุคลากรของบริษัทโทรเสฮสยาม จำกัด ตามความต้องการของพนักงาน”. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ปริญานุษ ศรีโย. (2544). “การพัฒนากุศลกรขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พนัส หันนาคินทร์. (2542). การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พิมพ์ศ.

พะยอม วงศ์สารศรี (2544). การบริหารทรัพยากร

มนุษย์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

พัฒนาการท่องเที่ยว. (2555). “สถิตินักท่องเที่ยว”. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2555 : เข้าถึงได้จาก <http://www.tourism.go.th>

มัลลิว เวชชาชีวะ. (2541). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, วนิตา เลิศพิพัฒนานนท์ และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของรีสอร์ทในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” วารสารวิชาการ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 พฤษภาคม 2554.

เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, วนิตา เลิศพิพัฒนานนท์ และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์. (2554). รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติประจำปี 2555 “ชุมชนเข้มแข็ง สังคมน่าอยู่เศรษฐกิจยั่งยืนตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” 16-18 พฤษภาคม 2555 ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติ โรงแรมดิเอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่.

โรงแรมอมรินทร์ลา구나 พิษณุโลก. (2548). คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอมรินทร์ลา구나.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2555). สถิตินักท่องเที่ยว. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2555 เข้าถึงได้จาก <http://www.tourism.go.th>