



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับในโรงแรม*

ประภาพรณ พงษ์ศิริพร¹, อังคัรวรา เหลืองนภา²

¹สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,
e-mail : Praphaphan.mintt@icoud.com

²อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,
e-mail : angvarrah.li@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ที่พึงประสงค์ในประเทศไทยและเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะทำงานแผนกพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้รวบรวมจากการเก็บโฆษณารับสมัครงานทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 30 โฆษณา 30 โรงแรมและประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ โฆษณารับสมัครงานทางอินเทอร์เน็ตของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) จำนวน 30 โฆษณา ทั้งหมด 30 โรงแรม ซึ่ง ได้แก่โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลความต้องการคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ของโรงแรมเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านประสบการณ์ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านทักษะทางเทคนิค ด้านทักษะบุคลิก พบว่า (1) ด้านเพศ โรงแรมส่วนใหญ่มีความต้องการทั้งเพศชายและเพศหญิง (2) ด้านอายุ โรงแรมมีความต้องการพนักงานที่อายุไม่เกิน 35 ปีมากที่สุด (3) ด้านการศึกษา โรงแรมมีความต้องการพนักงานที่จบปริญญาตรีมากที่สุด (4) ด้านประสบการณ์ ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์การทำงานก็สามารถทำงานได้ (5) ด้านทักษะทางเทคนิค มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ด้านการสื่อสาร สามารถใช้ภาษาที่สามได้ และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ (6) ด้านทักษะเรื่องคน มีบุคลิกภาพที่ดี ทำงานเป็นทีมได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รักงานบริการ มีความรับผิดชอบ ทำงานเป็นกะได้ 2) ในปัจจุบันมีการแข่งขันในด้านการทำงานสูง จึงทำให้คนตกงานมีจำนวนมาก ซึ่งการที่จะทำงานในอาชีพใดก็ตามย่อมต้องมีการแข่งขันกับผู้อื่น เพราะฉะนั้นจำเป็นต้องศึกษาคุณสมบัติขององค์กรที่สนใจอยากทำงานว่าองค์กรนั้นต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติแบบไหน เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้พร้อมและเหมาะสมกับการทำงานในอาชีพนั้น ๆ

คำสำคัญ : คุณสมบัติ, พนักงานต้อนรับ, โฆษณารับสมัครงาน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research aims to study the qualification of guest service agents in Thailand and to prepare them to work as a guest service agent. This research is based on the Internet job advertisement. 30 ads, 30 hotels. The population that used in the analysis are 30 Internet Guest Service Agents (30), Which include 3 star hotels, 4 star hotels, and 5 star hotels. The results of the research were as follows: 1) The needs for qualification of the guest service agent of the hotel, in terms of gender, age, education and experience. English Technical skills (1) Gender: most hotels needs both males and females. (2) Age: the most qualification of the ages that required must not more than 35 years. (3) Education: the most qualification of the education degree that required is Bachelor degree. (4) Experience: no need for work experience. (5) Technical skills: good command of English, can communicate in the third language, and able to use computer. (6) Human skills: good personality, can work as a team, and have a good relationship with other people, able to work on shift. 2.) At present, there is high competition in hiring the job, which mean there are many unemployed or lay off workers too. Therefore, it needs to study the characteristics and qualifications of the interested organizations for preparing and developing for working in the profession.

Keyword : qualification, Guest service agent, Job advertisement



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมีรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี จึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลงทุนอย่างต่อเนื่องและทำให้เกิดการขยายโอกาสในด้านอาชีพและธุรกิจ ให้แก่คนไทยจำนวนมาก ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่เติบโตได้อย่างเร็ว ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จคือทรัพยากรด้านบุคลากร

การบริหารจัดการในปัจจุบัน “บุคลากร” ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดเพราะบุคลากรเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของงานเป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ในธุรกิจด้านการบริการ

การให้บริการห้องพักซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตและขยายตัวอย่างกว้างขวางโดยสามารถสร้างรายได้ให้กับเจ้าของและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เป็นจำนวนมากแต่ขณะเดียวกันธุรกิจดังกล่าวก็มีการแข่งขันกันสูงทำให้แต่ละแห่งต่างคิดหาวิถีและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดซึ่งหลักการในการบริหารจัดการธุรกิจการให้บริการนั้นก็เช่นเดียวกันกับแนวคิดการบริหารจัดการข้างต้นที่ว่า “บุคลากร” เป็นหัวใจหลักของการดำเนินงาน และเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการได้เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรย่อมต้องอาศัยบุคลากรซึ่งก็คือพนักงานในส่วนต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติงานรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ หากพนักงานมีความสุขกับสภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเต็มใจในการทำงานย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการมีมาตรฐานดีเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการแต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานขาดความตั้งใจในการทำงาน ขาดแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นหรือทำงานในบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็นส่งผลให้แขกที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจและทำให้ธุรกิจชะงักงันและล้มเหลวในที่สุด

จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีจิตบริการในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การบริการเป็นเรื่องที่สำคัญและมีความละเอียดอ่อนมาก หากผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจแล้ว จะทำให้เกิดผลเสียหายแก่ธุรกิจซึ่งจะมีผลกระทบถึงประเทศชาติด้วยการ ให้บริการที่ดีสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถสร้างชื่อเสียงและสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจและ ประเทศชาติอย่างมหาศาล จากหนังสือ Customers mean business: Six steps to building relationships that last (Unruh, 1996: 77) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ในการบริการลูกค้าที่ดีที่สุดที่ใช้กันอยู่ในโลกนี้ ก็คือ การที่มี พนักงานที่มีความสามารถและปรารถนาที่จะให้บริการนั่นเอง พนักงานจึงเป็นหัวใจของงานบริการ พวกเขาเป็น ผู้จัดการเรื่องต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่อยู่ต่อหน้าลูกค้าและพวกเขาจะเป็นผู้สานต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้นการ พัฒนาผู้ให้บริการให้เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการบริการนั้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญมากในยุคปัจจุบัน องค์กรประกอบที่จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานเกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้นมีหลายประการ เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงานการฝึกอบรม การให้รางวัล การสื่อสารจากผู้บริหาร การมอบหมายอำนาจ เป็นต้น ในปัจจุบันเห็นได้ชัดเจนว่าองค์กรทั้งหลายมีการตื่นตัวอย่างกว้างขวางในการสร้างสรรควิธีการและเทคนิคการ ให้บริการ และกลยุทธ์ใหม่ โดยเฉพาะการนำเอาหลักของการเป็น “ผู้ให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการทุกคน” โดยการ ปลุกฝังให้ทุกคนในองค์กรเกิดความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริการและถือเป็น คุณสมบัติของทุกคน คือ Service Mind หมายถึง จิตบริการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ซึ่งนักวิชาการบางท่านให้ความหมายไว้ว่า หัวใจ บริการ หรือการให้บริการด้วยหัวใจ (พัฒนาธร ธรปิ่นฉัตร - เศรษฐ์, 2552)

รัตนารณชาติวงศ์เยาวภรณ์เลิศกลาทามนธ์และวนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามมุมมองของผู้บริหารในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ใน อำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการบุคคลากรที่มี คุณสมบัติและคุณลักษณะ ดังนี้ (1) มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เนื่องจาก ลูกค้าส่วนหนึ่งที่เข้ามาพักในรีสอร์ทหรือโฮมสเตย์เป็นชาวยุโรปและชาวอเมริกา (2) มีความสามารถใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะโปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Word และ Microsoft Excel ซึ่งมีความ จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (3) มีความสามารถด้านทักษะความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ การ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า การบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยเฉพาะการเสิร์ฟอาหารและรูปแบบการบริการ การ จัดการภัตตาคารและการจัดเลี้ยง ทักษะการปูเตียงและการเขียนรายงานสถานะห้องพัก นอกจากนี้ผู้บริหาร ยังต้องการบุคคลากรที่มีใจรักการบริการ ชยัน ซื่อสัตย์มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจใน การให้บริการ สามารถให้บริการหรือตอบสนองความต้องการและรับมือข้อร้องเรียนลูกค้าได้

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ (กานต์ อ่อนน้อม, 2559) พบว่า จากแนวโน้มสถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในปี 2558 คาดว่าจะมีแนวโน้มที่ดี กว่าปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะตลาดจีน ฮองกง สิงคโปร์ เวียดนาม อินเดีย ยุโรป ตะวันออกและ สหรัฐอเมริกา (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557) การขยายตัวเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติดังกล่าว ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ต้องให้ความสำคัญพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์แนวโน้มคู่แข่ง ตลอดจนความต้องการของ ลูกค้าและอื่น ๆ ที่ถูกต้องและทันสมัย และทันต่อการเตรียมความพร้อมต้อนรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 เป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ในทุกชาติทุกภาษาที่มาใช้บริการ ผู้บริหารธุรกิจและ สถานประกอบการโรงแรมจึงควรดำเนินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่และที่ ต้องการรับเข้าทำงานใหม่ให้ สอดคล้องและสามารถรองรับ นโยบายตามเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนา พนักงาานของอุตสาหกรรมการโรงแรม เป็นการขยายขีดความสามารถอย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ ประสบการณ์จากการพัฒนา การฝึกอบรม การเรียนรู้ การศึกษา และการฝึกสอนงาน เป็นการ มุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานของโรงแรม มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยองค์กรต้องมุ่งสร้าง คุณภาพในการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจ และความอยู่รอด ขององค์กร แต่เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันสูงมากฉะนั้น โรงแรมที่มีการบริการที่เป็นเลิศก็จะสามารถดำเนินธุรกิจได้ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ดังนั้นจะเห็นว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจเพราะฉะนั้นพนักงานคือ สิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับ(Guest Service Agent) ซึ่งทำงานตั้งแต่ งานเอกสาร การเช็คเข้าที่พัก การเช็คออกสำหรับที่พัก ต้องทำงานที่เกี่ยวกับเงิน ต้อง วางบิล การนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ของโรงแรมและที่เกี่ยวข้องในกรณีที่แขกมาสอบถามที่ล็อบบี้และการรับโทรศัพท์

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ(Guest Service Agent)ในโรงแรม เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมว่ามีความต้องการใน คุณสมบัติในด้านใด เป็นสำคัญเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากรก่อนที่จะสมัครเข้าทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้บุคลากร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สามารถทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ลดปัญหาความไม่พร้อมและความไม่เข้าใจในการทำงานของบุคลากร และยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการฝึกอบรมกับสถานประกอบการ โดยการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนการประสานทักษะฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ ผลของการวิจัยสามารถใช้ในการศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตรให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม และตลาดแรงงานในอนาคต ตลอดจนคุณสมบัติบุคลากรที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ(Guest Service Agent)ในโรงแรม ที่พึงประสงค์ เพื่อให้รู้ถึงความต้องการของโรงแรมว่าโรงแรมส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติอย่างไร และเพื่อให้ผู้ที่มีความสนใจได้เตรียมความพร้อมและพัฒนาตนเอง

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ(Guest Service Agent) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ โฆษณารับสมัครงานทางอินเทอร์เน็ตของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) จำนวน 30 โฆษณา 30 โรงแรม ซึ่ง ได้แก่โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งมีจำนวนไม่เท่ากัน เพราะจะใช้การสุ่มเลือกโฆษณารับสมัครงานทางอินเทอร์เน็ตของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการคำนวณหาค่ารวม การวิเคราะห์คุณสมบัติ จากการเก็บข้อมูลโฆษณารับสมัครงานทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 30 โฆษณา 30 โรงแรม ซึ่งจะนำมาแยกเป็นคุณสมบัติแต่ละด้าน ได้แก่ คุณสมบัติด้านเพศ ประสบการณ์การทำงาน การศึกษา อายุ ทักษะทางเทคนิค และทักษะเรื่องคน โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการวิเคราะห์คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) เพื่อหาค่า SUM

3. ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

3.1 รวบรวมข้อมูลจากการเก็บโฆษณารับสมัครงานทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 30 โฆษณา 30 โรงแรม จากเว็บไซต์ <https://www.hoteljob.in.th> ซึ่ง เว็บไซต์รับสมัครงานด้านโรงแรมโดยตรง เพื่อเก็บข้อมูลโฆษณารับสมัครของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent)

3.2 แยกระดับดาวของโรงแรมทั้ง 30 โรงแรม ซึ่งจะมีโรงแรมระดับ3 ดาว มี 9 โรงแรม ระดับ4 ดาว มี 16 โรงแรม และระดับ มี 5 ดาว 4 โรงแรม ซึ่งมีจำนวนไม่เท่ากัน เนื่องจากผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลแบบสุ่ม

3.3 นำโฆษณารับสมัครงานทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 30 โฆษณา 30 โรงแรม มาวิเคราะห์จำแนกคุณสมบัติแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ คุณสมบัติด้านเพศ ประสบการณ์การทำงาน การศึกษา อายุ ทักษะทางเทคนิค และทักษะเรื่องคน

3.4 ใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการวิเคราะห์คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ในด้านต่าง ๆ เพื่อหาค่า SUM เพื่อนำข้อมูลมาสรุปผล



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลโฆษณารับสมัครงานทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 30 โฆษณา 30 โรงแรม จากเว็บไซต์ <https://www.hoteljob.in.th> สามารถแบ่งออกเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่จะมีจำนวนไม่เท่ากัน ดังตารางต่อไปนี้

โรงแรมระดับ 3 ดาว มีทั้งหมด 9 โรงแรม

ชื่อโรงแรม	
Wayha Hostel Bangkok	Cubic Pratunam Hotel
CityPoint Hotel	Koh Munnork Resort Private Island
The Warehouse Bangkok	Baiyoke Boutique Hotel
Suvarnabhumi Ville	BaantipSuantong Resort
KLUB HOTEL	

โรงแรมระดับ 4 ดาว มีทั้งหมด 16 โรงแรม

ชื่อโรงแรม	
Adelphi Hospitality Group	THE HERITAGE HOTELS GROUP
Narra Hotel	Movenpick Hotel Sukhumvit 15 Bangkok
The Ambassador Bangkok Hotel	Ammata Lanta Resort
ASIA AIRPORT HOTEL	THE BERKELEY HOTEL, PRATUNAM
D Varee Diva Bally sukhumvit, Bangkok	PARINDAHOTEL
Siam Golden Place	I Residence Hotel
The Riche Boutique Hotel	Pattana Golf Club & Resor
Bangkok Hotel Lotus Sukhumvit (Managed by AccorHotels)	Casa Nithra Bangkok & Rikka Inn
Cocohut Group	

โรงแรมระดับ 5 ดาว มีทั้งหมด 4 โรงแรม

ชื่อโรงแรม	
MANDARIN HOTEL	High Season Pool Villa & Spa
Eastin Grand Hotel Sathorn Bangkok	Summit Windmill Golf Residence

ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านเพศ ประสบการณ์การทำงาน การศึกษา อายุ ทักษะทางเทคนิค และทักษะเรื่องคน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านเพศ

เพศ	จำนวน
หญิง	28
ชาย	28

คุณสมบัติด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ในโรงแรม ด้านเพศ จะสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนว่า จากโฆษณารับสมัครงาน 30 โฆษณา 30 โรงแรม ไม่ว่าจะเป็เพศชายหรือเพศหญิงก็สามารถทำงานบริการได้ เพราะโรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้เจาะจงว่าต้องเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ซึ่ง แต่ก็อาจจะมีบางโรงแรมที่ระบุเจาะจงว่ารับเฉพาะเพศชาย หรือรับเฉพาะเพศหญิง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านการศึกษา

การศึกษา	จำนวน
ปวช.	2
ปวส.	4
ปริญญาตรี	20
ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา	5

คุณสมบัติด้านการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ด้านการศึกษา จะเห็นได้ว่าแผนกพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ไม่ว่าจะจบการศึกษาระดับใดก็สามารถทำงานบริการได้ แต่โรงแรมส่วนใหญ่จะเจาะจงเป็นนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เพราะโรงแรมกลุ่มตัวอย่างนั้น เป็นโรงแรมระดับ 3-5 ดาวจึงอาจจะทำให้ต้องการคนที่มีความพร้อมมากกว่าในหลาย ๆ ด้าน และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แค่การให้บริการลูกค้า เพราะพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) นั้น ต้องทำหลายหน้าที่ ไม่ใช่แค่หน้าเดียว แต่ก็ยังมีบางโรงแรมที่รับนักศึกษาที่จบระดับปวส. ปวช. และไม่จำกัดวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน
ไม่มีประสบการณ์	18
1 ปี	12

คุณสมบัติด้านประสบการณ์ในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ด้านประสบการณ์ในการทำงานจะเห็นได้ว่าคนที่ไม่ม่ประสบการณ์ด้านการทำงานหรือมีประสบการณ์การทำงานแค่ 1 ปี ก็สามารถทำงานบริการได้ ซึ่งโรงแรมไม่ได้เน้นว่าทุกคนต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นการเกิดจากการได้รับโอกาส และเรียนรู้เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น ดังนั้นนักศึกษาที่เพิ่งเรียนจบก็สามารถทำงานในส่วนนี้ได้เช่นกัน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านอายุ

อายุ	จำนวน
ไม่จำกัดอายุ	13
อายุไม่เกิน 30 ปี	6
อายุไม่เกิน 35 ปี	8
อายุไม่เกิน 40 ปี	3

คุณสมบัติด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ด้านอายุ จากโฆษณารับสมัครพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ของการรวบรวมข้อมูลของทั้งหมด 30 โรงแรม จะเห็นได้ว่า โรงแรมส่วนใหญ่จะไม่ค่อยจำกัดอายุ ซึ่งไม่จำกัดอายุ ใน ณ ที่นี้ หมายถึงคนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป แต่ก็อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 35 ปี เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะมองที่หน้าตาและบุคลิกภายนอกก่อน และอีกทั้งในช่วงอายุ 18-35 ปี จะมีความคล่องตัวและความอดทนที่สูง ในการต้อนรับลูกค้า และมีการเรียนรู้และปรับตัวตามสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า แต่มีส่วนน้อยที่จะรับพนักงานใหม่ ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี เพราะบางโรงแรมอาจจะต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์สูง

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านทักษะทางเทคนิค

ทักษะทางเทคนิค	จำนวน
มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2
ทักษะด้านภาษาอังกฤษ	12
ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	18
ใช้ภาษาที่ 3 ได้ (จีน/ฝรั่งเศส/ญี่ปุ่น)	8
ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้	8

คุณสมบัติด้านทักษะทางเทคนิค ผลการศึกษา พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ด้านทักษะทางเทคนิคสำหรับโฆษณารับสมัครพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) โดยการรวบรวมข้อมูลของทั้งหมด 30 โรงแรม จะเห็นได้ว่า โรงแรมส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และคนที่สามารถใช้ภาษาที่ 3 ได้ (จีน/ฝรั่งเศส/ญี่ปุ่น) เนื่องจากปัจจุบันชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ฉะนั้น ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และคนที่สามารถใช้ภาษาที่ 3 จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) เป็นคนที่ต้องคอยต้อนรับและสื่อสารกับลูกค้า โดยตรง และอีก 1 ทักษะที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) คือสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้เพราะต้องเช็คข้อมูลของลูกค้า การจองห้องพัก การเช็คเข้าที่พักรักษา การเช็คออกสำหรับที่พักรักษา และทำเอกสารต่าง ๆ ให้กับโรงแรม



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านทักษะเรื่องคน

ทักษะเรื่องคน	จำนวน
มีบุคลิกภาพที่ดี	14
แก้ไขปัญหาเฉพาะได้	7
ทำงานเป็นทีมได้	8
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	12
รักงานบริการ	15
ขยัน / ซื่อสัตย์	6
ความรับผิดชอบ	9
มีความกระตือรือร้น	6
ทำงานเป็นกะได้	10
อดทน	4
ตรงต่อเวลา	5

คุณสมบัติด้านทักษะเรื่องคน จากผลการศึกษา พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านทักษะเรื่องคนในโฆษณารับสมัครพนักงานต้อนรับ(Guest Service Agent) โดยการรวบรวมข้อมูลของทั้งหมด 30 โรงแรม จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติส่วนใหญ่ที่โรงแรมต้องการคือ รักงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่ง 3 คุณสมบัติหลัก ๆ นี้ เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก นอกจากคุณสมบัติหลัก ๆ ทั้ง 3 อย่างแล้ว ก็ยังต้องมีคุณสมบัติเกี่ยวกับการทำงานนั่นก็คือ ทำงานเป็นกะได้ ความรับผิดชอบ ทำงานเป็นทีมได้ แก้ไขปัญหาเฉพาะได้ ขยัน ซื่อสัตย์ มีความกระตือรือร้น และอดทน คุณสมบัติเหล่านี้ไม่ใช่แค่โรงแรมที่ต้องการ แต่ทุกสายงาน ทุกอาชีพก็ต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เช่นกัน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ(Guest Service Agent)พบว่า พนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) สามารถทำได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง และสามารถทำได้ทุกระดับการศึกษาแต่ส่วนใหญ่จะเน้นการศึกษาด้านปริญญาตรีมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ เพราะเนื่องจากต้องใช้ความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน แต่ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ก็ได้ ซึ่ง พนักงานต้อนรับ(Guest Service Agent) จะไม่จำกัดอายุซึ่งไม่จำกัดอายุ ณ ที่นี้ หมายถึง 18 ปี ขึ้นไป แต่ส่วนใหญ่จะรับอายุไม่เกิน 35 ปี และต้องมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ใช้ภาษาที่ 3 ได้ (จีน/ฝรั่งเศส/ญี่ปุ่น) ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ มีบุคลิกภาพที่ดี ทำงานเป็นทีมได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รักงานบริการ ความรับผิดชอบ ทำงานเป็นกะได้ ซึ่งจากผลที่ได้ไม่ได้แบ่งตามดาวของโรงแรม แต่วิจัยในภาพรวม ทำให้ไม่ทราบวาระดับดาวของโรงแรมมีผลหรือไม่

ซึ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันด้านการทำงานสูง จึงทำให้มีคนตกงานมีจำนวนมาก ซึ่งการที่จะทำงานในอาชีพใดก็ตามย่อมต้องมีการแข่งขันกับผู้อื่น เพราะฉะนั้นการศึกษาคุณสมบัติขององค์กรที่สนใจอยากทำงาน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ว่าองค์กรต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติแบบไหน เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมและเหมาะสมกับการทำงานในอาชีพนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

การวิจัยคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ในโรงแรมได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและมีความเหมาะสมทั้งในเรื่องความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ สามารถนำวิจัยนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้วยการให้พนักงานประเมินตนเอง หรือรายงานตนเอง หรือนำไปปรับใช้กับงานที่มีลักษณะเป็นงานบริการและบริบทที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างอาทิเช่น พยาบาล พนักงานธนาคาร เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์พนักงานของโรงแรมถึงรายละเอียด การเตรียมตัวความพร้อม และคุณสมบัติในการเข้าทำงานโรงแรมเพื่อให้ได้ผลที่ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อังคัรวรา เหลืองนภา ที่ให้คำปรึกษาและช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ อ่อนน้อม. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สืบค้นเมื่อตุลาคม 2, 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/145194/107309>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). รายงานประจำปี 2557. กรุงเทพฯ :การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- บัวบุชา นิจสุนกิจ. (2553). ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- บุญยง ชื่นสุวิมล. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรชัย เจดามาน. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2557, จาก : <http://www.oknation.net/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- บุญพา คาวีเศษณ์. (2561). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 ตุลาคม 2560 – มกราคม 2561). สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tcithaijo.org/index.php/rpu/article/view/112621>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. บุญธรรม จิตต์อนันต์. (2546). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภิต แก้วจินดา. (2556). ผู้จัดการโรงแรมออนเอท สุขุมวิท. สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม 2556.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก. ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ อัตรารณ. (2553). การออกแบบวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัฒนธร ธรปณณะเศรษฐ์. (2552). ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์.
- รัตนารณ ชาติวงศ์, ยาวรรณ เลิศกุลทานนท์และวนิดา เลิศทิพัฒนานนท์. (2555). คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามมุมมองของผู้บริหารในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ต และโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารกระแสนวัตกรรมปีที่ 13 ฉบับที่ 24 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2555). มหาวิทยาลัยสยาม
- ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). อิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน.
- วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. (ปีที่ 12 ฉบับที่ 29 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2561). สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/145194>
- สุริรัตน์ เขียมตระกูล. (2561). คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2561). สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/vrurdihsjournal/article/view/143438>
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2561, จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1654>
- Mintzberg, H. & Quinn, J. B. (1996). The strategy process: Concepts, contexts, cases. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Weinberger, N. M. (1998). Human Resources Planning. New York: Mcgraw-Hill. Yamane, T. (1973). Statistic: An introduction Analysis. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.