



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## คุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักในโรงแรม\*

วันวิสา บุญมี<sup>1</sup>, อังค्वรา เหลืองนภา<sup>2</sup>, สุวรีย์ ยอดฉิม<sup>3</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

Email: saboonmee21@hotmail.com

<sup>2</sup>อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

E-mail : angvarrah.li@ssru.ac.th

<sup>3</sup> สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: suwaree.yo@ssru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์คุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักในโรงแรม เนื่องจากนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจมีการเรียนการสอนในสายงานโรงแรม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความแตกต่างคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักของโรงแรม การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความแตกต่างคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักของโรงแรม โดยมีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจในการเข้าทำงานแผนกพนักงานให้บริการจองห้องพักในโรงแรม การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโฆษณาประกาศรับสมัครงานพนักงานในแผนกพนักงานให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรม จากเว็บไซต์หางานจำนวนทั้งหมด 30 แห่ง

ผลการวิจัย พบว่า ผลความแตกต่างคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักของโรงแรมเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านประสบการณ์ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านทักษะทางเทคนิค ด้านทักษะบุคคล พบว่า (1)ด้านเพศ โรงแรมระดับ3ดาว ระดับ4ดาว และระดับ5ดาว มีความต้องการทั้งเพศชายและเพศหญิง (2)ด้านอายุ โรงแรมมีความต้องการพนักงานที่อายุไม่เกิน 35ปี (3)ด้านการศึกษา โรงแรมมีความต้องการพนักงานที่จบปริญญาตรีมากที่สุด (4)ด้านประสบการณ์ โรงแรมมีความต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์ (5)ด้านภาษาอังกฤษ สามารถ ฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษได้ (6)ด้านทักษะทางเทคนิค สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ (7)ด้านทักษะบุคคล มนุษย์สัมพันธ์ มีบุคลิกที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ชยัน และมีใจรักบริการ

**คำสำคัญ :** คุณสมบัติ,พนักงานให้บริการจองห้องพัก,ทักษะการทำงาน

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในรายวิชาศึกษาเอกเทศ (ENL4911) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2561



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562  
ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### Abstract

The research topic is about “Analyzing the qualifications of the hotel reservation staff” Business English students are learning about the hotel. Researchers are interested in study the differences of qualifications of hotel reservation service providers. The purpose of this research is to study the differences of qualifications of hotel reservation service providers. The results can shed light on how to prepare Business English students for the job of hotel reservation staff. The data are job advertisements from 30 websites.

The results indicated that most hotel (1) need to both male and female (2) require the staff to be not over 35 years old (3) require a bachelor degree (4) require the staff with some experience (5) require the staff with knowledge of English (6) ) require the staff who have computer skills and (7) need the staff with good relationship, good personality, solving unexpected problems, diligent and service mind

**Keywords :** Qualification, Reservation, Skill



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## บทนำ

ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีผลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ธุรกิจการท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สำคัญ และเป็นอีกหนึ่งในธุรกิจที่มีความสำคัญควบคู่ไปกับธุรกิจการท่องเที่ยวคือ ธุรกิจโรงแรม เนื่องจากผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวจะต้องใช้บริการเรื่องที่พัก จึงส่งผลให้มีการขยายตัวในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจโรงแรมนับว่ามีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นสถานที่รับรอง และอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว ที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการพักอาศัยนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง การให้บริการรับรองสถานที่พัก ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงาน พนักงานรับรองห้องพักจึงมีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจที่ได้รับการบริการที่ดี ซึ่งนับเป็นการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพัก ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมคือพนักงานโรงแรม ซึ่งนอกจากจะต้องมีศักยภาพทั้งในการให้บริการ และมีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่รับผิดชอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

การบริหารจัดการในปัจจุบันพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะบุคลากรเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของงานเป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ในแวดวงธุรกิจบริการการให้บริการห้องพักซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตและขยายตัวอย่างกว้างขวางโดยสามารถสร้างรายได้ให้กับเจ้าของและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เป็นจำนวนมาก แต่ขณะเดียวกันธุรกิจดังกล่าวก็มีการแข่งขันกันสูงทำให้แต่ละแห่งต่างคิดหาทริคและเทคนิคต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดซึ่งหลักการในการบริหารจัดการธุรกิจการให้บริการนั้นก็เช่นเดียวกันกับแนว คิดการบริหารจัดการข้างต้นที่ว่าพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงาน และเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการได้เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรย่อมต้องอาศัยบุคลากรซึ่งก็คือพนักงานในส่วนต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติงานรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ หากพนักงานมีความสุขกับสภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเต็มใจในการทำงานย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการมีมาตรฐานดีเป็นที่ประทับใจแขกที่เข้ามาใช้บริการแต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานขาดความตั้งใจในการทำงาน ขาดแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นหรือทำงานในบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็นส่งผลให้แขกที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจและทำให้ธุรกิจชะงักงันและล้มเหลวในที่สุด

พิชญ วัฒนรังสรรค์ (2558) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม (1) ควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ (2) ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม และ (3) ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่ง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สามารถทำงานทดแทนกันได้ ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับ ญัตติฉบับที่ 2551 (2551) อธิบายว่า ปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติ และความต้องการในการทำงานตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกันมากขึ้น พนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้นก็พร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

ภาณุรักษ์ งามจิตรุ่งเรือง (2007) ได้อธิบายเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการจองห้องพักสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการห้องพักของพนักงานในแผนกจองห้องพักและเพื่อเพิ่มยอดขายห้องพักของโรงแรม โดยสามารถลดยอดการขอยกเลิกการจองห้องพักและการเพิ่มยอดการขายห้องพักได้มากกว่า และปริมาณการใช้บริการห้องพักสูงขึ้น ทั้งยังสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับจองห้องพักในสัดส่วนที่สูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการปรับปรุงอีกด้วย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับสิริพร ดงสิงห์ และภูษิษา ปันแก้ว (2018) ที่ระบุว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการในด้าน 1) ด้านความ สะดวกสบาย ที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต และสิ่งอำนวยความสะดวก ในห้องพักให้มากขึ้น ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ บริการ 2) ด้านความเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ต้องการให้พนักงานของโรงแรมบริการให้ประทับใจ มีความเต็มใจในการให้บริการ ต้องการให้ฝ่ายพนักงานของโรงแรม ช่วยเหลือลูกค้าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในกรณี ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้มากขึ้น 3) ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตต้องการ ให้เพิ่มช่องทางการกระจายข้อมูลการส่งเสริมการขาย ให้บ่อยขึ้น และหลากหลายช่องทาง เพิ่มโปรโมชั่น สิทธิพิเศษเพื่อดึงดูดความสนใจ

นอกจากนี้ บุญพา คำวิเศษณ์ (2561) ศึกษาเรื่องความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน ทักษะการฟัง และทักษะการพูด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี นมะมุติ (2542) เรื่อง “การศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมกับลูกค้าชาวอาเซียน” ผลการวิจัยพบว่า มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งทักษะในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนและยังสอดคล้องกับงานวิจัยด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารงานโรงแรมของ พรสวรรค์ อินทร์ปิ่น (2543) เรื่อง “ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก” ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับสูงพนักงานสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งมีงานวิจัยที่สอดคล้องกับประเด็นดังกล่าวของ สุภิตา กาทสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี พ.ศ. 2558 เกี่ยวกับการให้บริการงานส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งพนักงานจะต้องมีทักษะทั้งในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

นอกจากนั้นคุณสมบัติที่พึงประสงค์จึงมีความสำคัญ การบริการของพนักงานยังมีจุดบกพร่องในบางส่วนส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ เช่น พนักงานบริการส่วนหน้าไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส การ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ช่วยเหลือแขกยังไม่ดีเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าพักให้ลูกค้าไม่ครบถ้วน คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งระดับของโรงแรม 3-5 ดาวมีความแตกต่างกัน โรงแรมระดับ 3 ดาวมักจะให้สิ่งอำนวยความสะดวกนอกห้องพัก และมีบริการรูมเซอร์วิสสำหรับลูกค้า โรงแรมระดับ 4 ดาว มีสถานที่ที่สวยงาม พร้อมทั้งมีการบริการที่หลากหลายมากขึ้น รวมไปถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และโรงแรม ระดับ 5 ดาว เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม และมีพนักงานคอยให้บริการด้านต่างๆ อย่างครบครัน มักจะมีการให้บริการเป็นพิเศษ สำหรับโรงแรมที่มีความหรูหรา นอกจากจะเป็นตัวที่บ่งบอกถึงคุณภาพของโรงแรมแล้ว มักจะหมายถึงคุณภาพ ของการบริการ ที่แต่ละโรงแรมจะมีให้กับลูกค้าในโรงแรมที่มีระดับดาวสูงๆ ก็มักจะได้รับการให้บริการอย่างดี แต่เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันสูงมากเพราะฉะนั้นโรงแรมที่มีการบริการที่เป็นเลิศก็จะสามารถดำเนินธุรกิจได้ ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ซึ่งจะเห็นว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ให้บริการ โดยเฉพาะพนักงานให้บริการรับจองห้องพักติดต่อสื่อสารชี้แจงรายละเอียดอย่างครบถ้วน ให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจที่ได้รับการบริการที่ดี ลูกค้าย่อมปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

จากวิกฤตการณ์และปัจจัยดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาและผลกระทบบางส่วนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรม คุณลักษณะของพนักงานให้บริการรับจองห้องพักที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่เป็นบุคลิกลักษณะของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อสาร ได้ดี มีใจรักที่จะทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณสมบัติของพนักงานให้บริการรับจองห้องพัก เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรม ว่ามีความต้องการคุณสมบัติในด้านใดเป็นสำคัญ และเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากรก่อนที่จะสมัครเข้าทำงานในแผนกพนักงานให้บริการรับจองห้องพัก และใช้ในเป็นแนวทางในการพัฒนาทัศนคติ ความคิด และการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการรวมถึงการสร้างเสริมให้พนักงานมีความเชื่อว่าการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติของบริการที่ดีเท่านั้นที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดี เหมาะสม และสอดคล้องต่อการปฏิบัติงานด้านการโรงแรมมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความแตกต่างคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักของโรงแรมระดับ 3ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความแตกต่างคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักของโรงแรมระดับ 3ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำมาเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากรก่อนที่จะสมัครเข้าทำงาน และใช้ในเป็นแนวทางในการพัฒนาทัศนคติ ความคิด และการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการรวมถึงการสร้างเสริมให้พนักงานมีความเชื่อที่ที่ดีที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรม ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโฆษณาจากประกาศรับสมัครงานพนักงานในแผนกพนักงานให้บริการรับจองห้องพักจากเว็บไซต์ [www.hoteljob.in.th](http://www.hoteljob.in.th), [th.jobsdb.com](http://th.jobsdb.com), [www.jobtopgun.com](http://www.jobtopgun.com), [th.indeed.com](http://th.indeed.com) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากโรงแรม 3 ดาว โรงแรม 4 ดาว และโรงแรม 5 ดาว ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 30 แห่ง นำมาแบ่งตามระดับดาว โรงแรมคือ โรงแรมระดับ 3 ดาวจำนวน 10 แห่ง โรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 10 แห่ง และโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวน 10 แห่ง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย พิจารณาเกณฑ์ความเหมาะสมของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอในการวิเคราะห์ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักในโรงแรม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะต่างๆของคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักในโรงแรมที่ปรากฏในข้อมูลโฆษณาประกาศรับสมัครงานพนักงานในแผนกพนักงานให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรม ใช้การนับลักษณะของคุณสมบัติและคิดค่าร้อยละเพื่อเปรียบเทียบ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือโปรแกรมทางด้านตารางคำนวณผู้วิจัยใช้โปรแกรม มาวิเคราะห์ทางด้านตารางคำนวณ ใช้วิเคราะห์ด้วยการใช้หาค่ารวม เพื่อหาค่ารวมของคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักในแต่ละระดับดาวโรงแรม ในการคำนวณหาค่ารวมของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่ารวมคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานให้บริการจองห้องพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านประสบการณ์ ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ทักษะทางด้านเทคนิค และทักษะบุคคล

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จากโรงแรม 30 แห่ง แบ่งเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว ดังตารางต่อไปนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่1 แสดงกลุ่มตัวอย่างโรงแรมระดับ 3 ดาวจำนวนทั้งหมด 10 แห่ง

ลำดับ	ชื่อโรงแรม3ดาว
1	Smith Residence
2	iCheck inn Hotels and Resorts
3	Le Siam Hotel
4	Limon Villa Khao Yai & Theorie Hotel
5	THE HERITAGE HOTELS GROUP
6	Spenza Hotel
7	KLUB HOTEL
8	Paradise Beach Phuket
9	MaruayGarden Hotel Bangkok Thailand
10	โรงแรม เดอะ คินน์

ตารางที่2 แสดงกลุ่มตัวอย่างโรงแรมระดับ 4 ดาวจำนวนทั้งหมด 10 แห่ง

ลำดับ	ชื่อโรงแรม4ดาว
1	Siri Sathorn Hotel
2	BYD Lofts Patong Phuket Boutique Hotel & Serviced Apartment
3	Bangkok Hotel Lotus Sukhumvit (Managed by AccorHotels)
4	AYA boutique hotel pattaya
5	Casa Nithra Bangkok & Rikka Inn
6	Suvarnabhumi Suite Hotel
7	The AETAS Hotel & Residences
8	โรงแรม พูราม่า เชียงใหม่
9	Mode Sathorn Hotel Bangkok
10	U Sukhumvit Bangkok



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวนทั้งหมด 10 แห่ง

ลำดับ	ชื่อโรงแรม5ดาว
1	Avista Hotels and Resorts
2	Amara Hotel Bangkok
3	Eastin Grand Hotel Sathorn Bangkok
4	Centara Bang Lamung, Chon Buri
5	SAMUJANA
6	Sofitel Bangkok Sukhumvit
7	Millennium Hilton Bangkok
8	Movenpick Hotel Sukhumvit 15 Bangkok
9	Sukhon Hotel
10	Grande Centre Point Hotels

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอคุณสมบัติของพนักงานให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรม ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านเพศ ดังตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านอายุ ดังตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านการศึกษา ดังตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านประสบการณ์ ดังตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านทักษะด้านภาษาอังกฤษ ดังตารางที่ 5 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านทักษะทางเทคนิคดัง ตารางที่ 6 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านทักษะบุคคล ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านเพศ

เพศ	ประเภท			จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	โรงแรม3ดาว	โรงแรม4ดาว	โรงแรม5ดาว		
ชาย	10	10	10	30	50
หญิง	10	10	10	30	50

จากตารางที่ 1 พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว ไม่จำกัดเพศในการทำงานแผนกให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรม สามารถทำได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านอายุ

อายุ	ประเภท			จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	โรงแรม3ดาว	โรงแรม4ดาว	โรงแรม5ดาว		
ไม่จำกัดอายุ	2	2	4	8	32
ไม่เกิน30ปี	2	2	1	5	20
ไม่เกิน35ปี	4	3	2	8	32
ไม่เกิน40ปี	1	2	1	4	16

จากตารางที่ 2 พบว่า ในโรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่มีความต้องการพนักงานในแผนกให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรมมีอายุไม่เกิน35ปี และรับพนักงานอายุสูงสุดไม่เกิน 40 ปี

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านการศึกษา

การศึกษา	ประเภท			จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	โรงแรม3ดาว	โรงแรม4ดาว	โรงแรม5ดาว		
ไม่จำกัดวุฒิ	1	1	-	2	6.67
ปวส.	2	2	-	4	13.33
ปริญญาตรี	7	7	10	24	80

จากตารางที่ 3 พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่มีความต้องการพนักงานในแผนกให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรมที่จบปริญญาตรีมากที่สุด หรือบุคคลที่จบ ปวส. ก็สามารถทำงานในแผนกให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรมได้เช่นกัน แต่โรงแรมระดับ 5 ดาวรับพนักงานที่จบปริญญาตรีเท่านั้น

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านประสบการณ์

ประสบการณ์	ประเภท			จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	โรงแรม3ดาว	โรงแรม4ดาว	โรงแรม5ดาว		
ไม่มีประสบการณ์	2	-	3	5	18.52
1ปี	5	8	3	16	59.26
2ปี	2	1	1	4	14.81
3ปี	-	1	1	2	7.41



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จากตารางที่ 4 พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่มีความต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์ 1ปีขึ้นไปมากที่สุด จึงเห็นได้ว่าโรงแรมต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แต่บุคคลที่ไม่มีประสบการณ์ก็สามารถทำงานแผนกให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรมได้

ตารางที่ 5 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านทักษะด้านภาษาอังกฤษ

ทักษะด้านภาษาอังกฤษ	ประเภท			จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	โรงแรม3ดาว	โรงแรม4ดาว	โรงแรม5ดาว		
สามารถพูดภาษาอังกฤษได้	9	8	6	23	47.92
สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้	3	5	-	8	35.42
สามารถเขียนภาษาอังกฤษได้	3	7	2	12	25
สามารถฟังภาษาอังกฤษได้	2	3	-	5	10.41

จากตารางที่ 5 พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว มีความต้องการพนักงานที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้มากที่สุด จากตารางจึงเห็นได้ว่าพนักงานในแผนกให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรมต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ สามารถพูด ฟัง อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษได้

ตารางที่ 6 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านทักษะทางเทคนิค

ทักษะทางเทคนิค	ประเภท			จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	โรงแรม3ดาว	โรงแรม4ดาว	โรงแรม5ดาว		
มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	4	3	2	9	75
มีทักษะในการเจรจา	-	1	-	1	8.33
มีทักษะการขาย	-	-	1	1	8.33
มีทักษะการทำงานโรงแรม	-	-	1	1	8.33

จากตารางที่ 6 พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว มีความต้องการพนักงานที่มีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้มากที่สุด สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานในคอมพิวเตอร์ได้เพื่อใช้ในการจองห้องพัก และมีทักษะในการเจรจา มีทักษะการขาย เพื่อเจรจาในการขายกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการห้องพักของโรงแรมในโอกาสต่อไป



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 7 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านทักษะบุคคล

ทักษะบุคคล	ประเภท			จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	โรงแรม3ดาว	โรงแรม4ดาว	โรงแรม5ดาว		
มนุษยสัมพันธ์ดี	2	4	2	8	19.05
มีบุคลิกภาพดี	2	1	2	5	11.90
สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	2	2	1	5	11.90
มีใจรักบริการ	1	1	3	5	11.90
ขยัน	1	3	-	4	9.52
อดทน	1	2	-	3	7.14
สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้	2	-	1	3	7.14
มีความรับผิดชอบ	-	2	1	3	7.14
สามารถทำงานเป็นทีมได้	-	-	2	2	4.76
มีทัศนคติที่ดี	1	-	1	2	4.76
ซื่อสัตย์	-	2	-	2	4.76

จากตารางที่ 7 พบว่า ในโรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว มีความต้องการพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมากที่สุด การมีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อกันระหว่างคนทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดและส่งผลกระทบต่อประโยชน์ให้คนทำงานแต่ละส่วน ร่วมงานกันอย่างราบรื่น โรงแรมยังมีความต้องการพนักงานที่มีบุคลิกภาพดีซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ให้กับโรงแรม พนักงานต้องมีใจรักบริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี พนักงานในโรงแรมต้องมีความตื่นตัว มีความสามารถในการบริหารจัดการ สามารถวิเคราะห์ปัญหา และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสร้างสรรค์ พนักงานต้องขยัน อดทน และสามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้เพื่อให้งานสำเร็จและราบรื่นไปได้ด้วยดี

**สรุปและอภิปรายผล**

การวิเคราะห์คุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักในโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมต่างๆมักต้องการพนักงานที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ผลวิจัยพบว่า พนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ งานวิจัยชิ้นนี้พบว่าโรงแรมต่างๆมักต้องการพนักงานที่มีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณนิมะมะมุติ (2542) ผลการวิจัยพบว่า มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งทักษะในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนและยังสอดคล้องกับงานวิจัยด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารงานโรงแรมของ พรสวรรค์ อินทร์ปิ่น (2543) เรื่อง “ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก”



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับสูงพนักงานสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งมีงานวิจัยที่สอดคล้องกับประเด็นดังกล่าวของ สุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี (2558) พบว่าพนักงานจะต้องมีทักษะทั้งในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่าโรงแรมต่าง ๆ มักต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับสิริพร ดงสิงห์ และภูชิตา ปันแก้ว (2018) ที่ระบุว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการในด้านความสะดวกสบาย ที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต และสิ่งอำนวยความสะดวก ในห้องพักให้มากขึ้น ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้านความเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ดังนั้น การให้บริการรับจองห้องพักในโรงแรมถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงาน นอกจากจำเป็นจะต้องมีทักษะในด้านการบริการแล้ว ต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีความตื่นตัว มีความสามารถในการบริหารจัดการ สามารถวิเคราะห์ปัญหา และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีและสร้างสรรค์ สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้เพื่อให้งานสำเร็จและราบรื่นไปได้ด้วยดี มีความรับผิดชอบต่อตำแหน่งงาน มีใจรักในด้านการบริการ ที่สำคัญคือมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความจริงใจ มีทักษะการสื่อสารเพื่อสื่อสารกับลูกค้าของโรงแรม ซึ่งภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักสากลที่จะต้องสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและพนักงานควรมีความสามารถหลายๆอย่าง การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้วยังอาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาคุณสมบัติในตัวบุคคลและส่งผลกระทบต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านของธุรกิจโรงแรม ผลของการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณสมบัติในตัวบุคคลที่มีความสนใจในการทำงานโรงแรม

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

การวิจัยคุณสมบัติของพนักงานให้บริการจองห้องพักในโรงแรมได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและมีความเหมาะสมทั้งในเรื่องความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ สามารถนำวิจัยนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้วยการให้พนักงานประเมินตนเอง รายงานตนเอง หรือนำไปปรับใช้กับงานที่มีลักษณะเป็นงานบริการและบริบทที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง อาทิเช่น พยาบาล พนักงานธนาคาร เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์พนักงานของโรงแรมถึงรายละเอียด การเตรียมตัวความพร้อมและคุณสมบัติในการเข้าทำงานโรงแรมเพื่อให้ได้ผลที่ดียิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดร. อังค์วรา เหลืองนภา ที่ให้คำปรึกษาและช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัย และผศ. ดร. สุวรรีย์ ยอดฉิม ที่ได้ให้คำแนะนำในการเขียนบทความ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- บุญพา คำวิเศษณ์. (2561). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tcithaijo.org/index.php/rpu/article/view/112621>
- ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). อิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/145194>
- สุรรัตน์ เยี่ยมตระกูล. (2561). คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/vrurdihsjournal/article/view/143438>
- พิชญ วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2561, จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/165>
- ภาณุรักษ์ งามจิตรุ่งเรือง. (2007). การปรับปรุงระบบการจองห้องพักสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2561, จาก <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/41845>
- สิริพร ดงสิงห์, ภูษิษา ปันแก้ว. (2018). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการห้องพักโรงแรมของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.ipacific.ac.th/ojs302/index.php/hu/article/view/184>
- อริสรา อินทรขุนทด, อภิชาติ ใจอารีย์, ประสงค์ ต้นพิชัย. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/.../23504/>
- อรุณี นมะมุดิ. (2542). การศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมกับลูกค้าชาวอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2561, จาก <https://www.tcithaijo.org/index.php/rpu/article/view/112621>
- พรสวรรค์ อินทร์ปิ่น. (2543). ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2561, จาก <https://www.tcithaijo.org/index.php/rpu/article/view/112621>



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี.(2558).ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ  
โรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี พ.ศ. 2558  
สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2561,จาก [https://www.tcithaijo.org/index.php/rpu/article/view/  
112621](https://www.tcithaijo.org/index.php/rpu/article/view/112621)