



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม\*

ลักขณา อุดม<sup>1</sup>, อังค์วรา เหลืองงา<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,  
email: newaudom09@gmail.com

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

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เนื่องจากมีนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษมีความสนใจในงานโรงแรม ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแผนกต้อนรับส่วนหน้าเพื่อเป็นแนวทางให้กับนักศึกษาหรือผู้ที่สนใจ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ โฆษณารับสมัครงานโรงแรมจำนวน 30 ตัวอย่าง โดยวิเคราะห์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ภาษา ทักษะที่จำเป็นของการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดี แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ต้องการเพศหญิงมากกว่าเพศชายไม่ต่างกันมากนัก ประสบการณ์และอายุเกินร้อยละ 50 ของข้อมูลที่ทำกรวิเคราะห์ไม่จำกัดประสบการณ์และอายุ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในโรงแรมต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเหตุผลที่เป็นภาษาอังกฤษเพราะว่าเป็นภาษาสากลทั่วโลก ด้านวุฒิการศึกษาที่โรงแรมส่วนใหญ่ต้องการไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นหลัก ทำให้ผลของเงินเดือนที่ระบุให้ไว้จะเป็นขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด สำหรับนโยบายการปรับค่าจ้างให้กับผู้มีวุฒิปริญญาตรีให้มีรายได้ไม่น้อยกว่าเดือนละ 15000 บาท ส่วนทางด้านทักษะอื่นๆที่จำเป็นของการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดี คือ การติดต่อสื่อสารและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Word และ Microsoft Excel ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีความสามารถด้านทักษะความรู้ด้านวิชาชีพ การโรงแรม ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีใจรัก การบริการ มีความรับผิดชอบ อุดหนุน ชยัน ซื่อสัตย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ สามารถให้บริการหรือตอบสนองความต้องการและรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้าได้

**คำสำคัญ:** คุณสมบัติพนักงานโรงแรม, พนักงานต้อนรับส่วนหน้า, การบริการ

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



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### Abstract

This research has students in Business English interested at the hotel. Researchers have been studying the receptions for students or interested persons. The researcher collected the sample Ads for 30 Hotel Jobs. Using Microsoft Excel to extract data and analysis, including gender, age, education, salary, experience, language, people skill. Then sum to a percentage. The research found that most hotels require females rather than males. Next, more than 50% of the data analyzed is not limited to experience and age. The hotel needs knowledgeable staff. Because of English is the international language. Most hotels require a minimum of a bachelor's degree. The resulting salary will be the minimum required by the government. The policy to adjust wages to bachelor degree to earn at least 15,000 baht per month. The other sides are communication and good personality. Ability to use computer programs, especially basic Microsoft Word and Microsoft Excel, which are essential to the current operation. Professional skill in hotel management, including solving problems. Service minded Responsible, patient, diligent, honest the speed of service, knowledge in service. You can provide services or meet the needs and deal with customer complaints.

**Keywords:** hotel staff, receptionist, service

บทนำ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีผลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่งผลให้มีการขยายตัวในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจโรงแรมนับว่ามีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นสถานที่รับรองและอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมคือพนักงานโรงแรม ซึ่งนอกจากจะต้องมีศักยภาพทั้งในการให้บริการและมีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่รับผิดชอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งเป็นแผนกศูนย์กลางการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสามารถในด้านต่างๆของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมยังคงเป็นปัญหาต่อการให้บริการกับลูกค้า ทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

การบริหารจัดการในปัจจุบัน “บุคลากร” ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดเพราะบุคลากรเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของงาน เป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ ในแวดวงธุรกิจบริการการให้บริการห้องพักซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตและขยายตัวอย่างกว้างขวางโดยสามารถสร้างรายได้ให้กับเจ้าของและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เป็นจำนวนมาก แต่ขณะเดียวกันธุรกิจดังกล่าวก็มีการแข่งขันกันสูงทำให้แต่ละแห่งต่างคิดหาวิถีและเทคนิคต่างๆเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด บุคลากรจึงนับว่าเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานและเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการได้ เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรย่อมต้องอาศัยบุคลากรซึ่งก็คือพนักงานในส่วนต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติงานรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ หากพนักงานมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีใจรักในการทำงานย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการมีมาตรฐานดีเป็นที่ประทับใจลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการแต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีคุณสมบัติไม่เพียงพอก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็นส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจและทำให้ธุรกิจชะงักงันและล้มเหลวในที่สุด

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบูติคกรณีศึกษา โรงแรมเซียงไฮ้ แมนชั่น (Kantvorarat Wasan, 2012) พบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอยู่ในเกณฑ์ดี โดยเรียงลำดับ คือ (1) ด้านความเป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) การตกแต่งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ สะดุดตา (2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีการให้ข้อมูลด้านการบริการที่ชัดเจน แม่นยำ และมีเอกสาร (3) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วและทันท่วงที (Responsiveness) พนักงานให้บริการทันทีเมื่อมีการร้องขอและติดตามการจองห้องพักของนักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง (4) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) พนักงานให้บริการด้วยความอัธยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มและมั่นใจในความปลอดภัยของโรงแรม และ (5) ด้านความเข้าใจอกเข้าใจ (Empathy) พนักงานมีความตั้งใจที่ให้บริการและเอาใจใส่กับนักท่องเที่ยวผู้พิการ เด็ก และชรา อย่างไม่เลือกปฏิบัติ ฉันทยาพร เสมอใจ (2557: 10) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมจึงเติบโตอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัญหาความต้องการบุคลากรที่สามารถถ่ายทอดการบริการที่ดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจทำให้โรงแรมต่างๆ มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพด้านการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญอันดับหนึ่งของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ และมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง เพราะพนักงานผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่นำองค์การไปสู่ความสำเร็จ (Nobel, 1991) ซึ่ง Hurley and Estefani (1998) ได้กล่าวว่า หลักสำคัญในการบริการ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ฉะนั้นการสร้างความประทับใจครั้งแรก จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ การที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้นั้นก็เนื่องมาจากการบริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า โดยการบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นจะต้องเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยองค์การต้องมุ่งสร้างคุณภาพในการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจ และความอยู่รอดขององค์การ แต่เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันสูงมากฉะนั้นโรงแรมที่มีการบริการที่เป็นเลิศก็จะสามารถดำเนินธุรกิจได้ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ดังนั้นจะเห็นว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ โดยเฉพาะพนักงานบริการส่วนหน้าซึ่งถือเป็นด่านหน้าที่สำคัญในการให้บริการในโรงแรมที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงตั้งแต่เช็คอินจนกระทั่งเช็คเอาท์ หากว่าถ้าสามารถบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจแล้ว ลูกค้าก็จะเกิดการกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป

ทางคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจเห็นว่ นักศึกษาในสาขาวิชานี้จำนวนมากมีความสนใจทำงานในสายงานโรงแรม ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับในโรงแรม ซึ่งเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความต้องการในคุณสมบัติในด้านใดเป็นสำคัญและเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคคลก่อนที่จะสมัครเข้าทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ลดปัญหาความไม่พร้อมและความไม่เข้าใจในการทำงานของบุคคล และยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการฝึกอบรมกับสถานประกอบการ ทั้งนี้ ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้กับนักศึกษาและผู้สนใจได้ศึกษาและยังสามารถนำไปพัฒนาในหลักสูตรการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณสมบัติของอาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่พึงประสงค์ของโรงแรมในประเทศไทย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโฆษณาประกาศรับสมัครงานพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม “Job advertisement qualification of reception in hotel” จากเว็บไซต์ [www.hoteljob.in.th](http://www.hoteljob.in.th), [www.careerjet.co.th](http://www.careerjet.co.th), [www.indeed.com](http://www.indeed.com) และได้ทำการค้นหาข้อมูลโดยใช้คีย์เวิร์ดคำว่า “Hotel reception” แล้วทางผู้วิจัยได้ทำการสุ่มเลือกตัวอย่างมาจำนวน 30 โรงแรมซึ่งสามารถแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ ได้ดังนี้คือ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### โรงแรมระดับ 2 ดาว มีทั้งหมด 5 โรงแรม ดังนี้

1. GKB Assets Co., Ltd.
2. Wayha Hostel Bangkok
3. 19A BANGKOK HOSTEL
4. X9Hostel
5. Khaosan Art Hotel

### โรงแรมระดับ 3 ดาว มีทั้งหมด 9 โรงแรม ดังนี้

1. Hotel Receptionist บริษัท เพอเร่ร่า จำกัด – ชลบุรี
2. โรงแรมแกรนด์การ์เด็น แอนด์ เรสซิเดนซ์
3. ลอยฟ้า เนเชอรัล รีสอร์ท
4. Blue Sky Villa Khaoyai
5. Adagio Hotel Bangkok
6. บริษัท ริเวอร์แคว โพลทเทล จำกัด – กาญจนบุรี
7. S.M. Grande Residence
8. บริษัท ราชดำเนิน เรสซิเดนซ์ จำกัด
9. SSIP Boutique Dhevej Bangkok - ดุสิต, กรุงเทพมหานคร

### โรงแรมระดับ 4 ดาว มีทั้งหมด 13 โรงแรม ดังนี้

1. โรงแรม ปาแซง โฮเทล เดอ แบงคอก
2. The AETAS Hotel & Residences
3. Grand Income Hotel
4. Dusit Princess Srinakarin, Bangkok
5. Happy3 Residence ปทุมวัน, กรุงเทพมหานคร
6. V Residence Serviced Apartment
7. New Suanmali Hotel
8. โรงแรมในเครือลิโวเทล
9. Smith Residence Co., Ltd.โรงแรมเรือนระมิงค์
10. Kessara Hotel - บางรัก, กรุงเทพมหานคร
11. Suvarnabhumi Suite Hotel
12. Horizon Karon Beach Resort & Spa – ภูเก็ต
13. Beston Pattaya

### โรงแรมระดับ 5 ดาว มีทั้งหมด 3 โรงแรม ดังนี้

1. SERENATA Hotels & Resort Group



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. Santhiya Resorts & Spas Co., Ltd./
3. (Dusit Thani Bangkok)Dusit International

ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Excel จะได้ข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างนั้นๆ โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งประเภทของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ภาษา ทักษะจำเป็นของการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดี ในการจำแนกและวิเคราะห์เป็นตาราง เพื่อศึกษาคุณสมบัติของอาชีพพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่พึงประสงค์ของโรงแรมในประเทศไทย

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์โดยการแยกข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ภาษา ทักษะจำเป็นของการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดี จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโฆษณาประกาศรับสมัครงานพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม จำนวน 30 แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ(Percentage) ดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 1 เพศ

เพศ	ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	26	86.67
หญิง	30	100

จากตารางที่ 1 พบว่า จาก 30 โรงแรม เพศหญิงเป็นเพศที่ทุกโรงแรมต้องการรับเป็นพนักงานต้อนรับ และต้องการเพศชายคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ได้เพียง 86.67% ซึ่งมีเพียง 4 โรงแรม จาก 30 โรงแรมที่ไม่ต้องการเพศชาย คือ Santhiya Resorts & Spas , โรงแรมเรือนระมิงค์ , Kessara Hotel – บางรัก กรุงเทพมหานคร, Suvarnabhumi Suite Hotel เป็นผลเนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีบุคลิกภาพที่อ่อนโยนและเรียบร้อย ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

#### ตารางที่ 2 ประสบการณ์

ประสบการณ์	ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
ไม่จำกัดประสบการณ์	15	50
1ปี	11	36.67
2ปี	4	13.33

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวนร้อยละ 50 จากกลุ่มตัวอย่าง 30 โรงแรม ส่วนใหญ่เปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่จำกัดประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งการรับสมัครงานของโรงแรมจะเปิดโอกาสให้คนเข้าทำงานโดยไม่เน้นประสบการณ์ในการทำงาน อาจมีหรือไม่มีก็ได้ อย่างเช่นบางโรงแรมจะระบุไว้ว่า



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ต้องการนักศึกษาจบใหม่ และอีกร้อยละ 50 จากกลุ่มตัวอย่างต้องการรับพนักงานต้อนรับที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปีหรือมากกว่า

### ตารางที่ 3 อายุ

อายุ	ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
ไม่จำกัดอายุ	20	66.67
อายุไม่เกิน 30 ปี	2	6.67
อายุไม่เกิน 35ปี	3	10
อายุไม่เกิน 40 ปี	5	16.67

จากตารางที่3 พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่เปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่จำกัดอายุในการทำงาน จำนวนร้อยละ 66.67 จากกลุ่มตัวอย่าง 30 โรงแรม ซึ่งร้อยละ 6.67 รับอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 10 รับอายุไม่เกิน 35 ปี และอีกร้อยละ 16.67 รับอายุไม่เกิน 40 ปี เหตุผลที่โรงแรมส่วนใหญ่ไม่จำกัดอายุในการทำงาน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สมัครที่มีอายุมากเข้าทำงาน เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก สามารถการทำงานและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆได้ดี

### ตารางที่ 4 การศึกษา

การศึกษา	ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา	5	16.67
ปวส.	3	10
ปริญญาตรี	22	73.33

จากตารางที่4 พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 73.33% ต้องการรับพนักงานซึ่งมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีขึ้นไป เหตุผลที่โรงแรมส่วนใหญ่รับพนักงานเข้าทำงานเนื่องจากมหาวิทยาลัยสาขาที่ตรงกับสายงานที่จะทำและในปัจจุบันปริมาณนักศึกษาที่จบใหม่มีจำนวนมาก โรงแรมจึงกำหนดการศึกษาขั้นต่ำที่ปริญญาตรี ส่วนการศึกษาที่ต่ำกว่าวุฒิปริญญาตรีมีโรงแรมส่วนน้อยเท่านั้นที่รับพนักงานส่วนนี้ อาจเนื่องมาจากบริษัทต้องการเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์การทำงานดีแต่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีได้เข้าทำงาน

### ตารางที่ 5 ภาษา

ด้านภาษา	ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
ภาษาอังกฤษ	30	100
ภาษาจีน	5	16.67
ภาษาฝรั่งเศส	1	3.33

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาษาที่จำเป็นในการพิจารณาพนักงานของทุกโรงแรมคือ ภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการบริการกับลูกค้า จึงต้องการรับพนักงานที่สามารถ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สื่อสารพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษได้ มีเพียงส่วนน้อยที่ต้องการภาษาจีนกับภาษาฝรั่งเศสเพิ่มเติมตามลำดับ และหากพูดภาษาที่3ได้ จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

#### ตารางที่ 6 รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
10,000 – 15,000 บาท	20	66.67
15,000 – 20,000 บาท	10	33.33

จากตารางที่ 6 พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีอัตราจ้างพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเริ่มต้นที่ 10,000 ถึง 15,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด อาจเป็นเพราะมาจากโรงแรมส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของวุฒิปริญญาตรี และอีกร้อยละ 33.33% รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเริ่มต้นที่ 15,000 ถึง 20,000 บาทต่อเดือนขึ้นอยู่กับการทำงานระดับดาวของโรงแรมด้วย

#### ตารางที่ 7 โปรแกรมคอมพิวเตอร์

โปรแกรมคอมพิวเตอร์	ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
Easyfo	8	26.67
Microsoft Word	11	36.67
Microsoft Excel	11	36.67
Internet	10	33.30
Smart Finder	7	23.33

จากตารางที่ 7 พบว่า โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ภายในโรงแรม มากที่สุด คือ Microsoft Word และ Microsoft excel เพราะเป็นโปรแกรมที่ใช้ในระบบบริหารงานโรงแรม รองลงมาคือการใช้ Internet ร้อยละ 33.33% จากการใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆในโรงแรม ถัดมาคือการใช้โปรแกรม Easyfo และ โปรแกรม Smart Finder ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับโรงแรมที่นิยมใช้น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะ มีระบบยากและซับซ้อน

#### ตารางที่ 8 ทักษะจำเป็นของการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดี

ทักษะจำเป็นของการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดี	ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มีบุคลิกภาพดี	17	56.67
มีใจรักบริการ	21	70
มีความรับผิดชอบ	8	26.67
มีการสื่อสารที่ดี	28	87.5
สามารถทำงานเป็นกะได้	13	43.33
สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	15	50
สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้	7	23.33
ขยัน	4	13.33
อดทน	6	20

จากตารางที่ 8 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 โรงแรม ทักษะที่สำคัญของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าคือ การสื่อสาร รองลงมาคือ มีใจรักบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ตามลำดับ ส่วนทักษะเพิ่มเติมที่เหลือคือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า , มีความรับผิดชอบ , การทำงานภายใต้แรงกดดัน , ความอดทน และขยันก็เป็นทักษะที่จำเป็นด้วย ซึ่งบางโรงแรมใช้ในการพิจารณารับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วยเช่นกัน

ดังนั้นจึงสรุปผลการวิจัยได้คือคุณสมบัติทั่วไปเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้สมัครงานที่จำเป็นต้องรู้ข้อกำหนดคุณสมบัติของสถานประกอบการโรงแรมก่อนสมัครเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อปรับปรุงและพัฒนาบุคคลให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมโดยเน้นเรื่องของ คุณสมบัติส่วนบุคคลตรงตามกับประกาศ ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ เงินเดือน ความรู้ด้านภาษา การใช้คอมพิวเตอร์ บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์และการบริการ ในการเตรียมตัวเข้าสมัครเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม ควรมีการเตรียมตัวในด้านการปรับปรุงบุคลิกภาพ และด้านอื่นๆ ได้แก่ความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ การเอาใจใส่ เรียนรู้งานด้านการบริการ ขยัน อดทน และควรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลในประเด็น คือ คุณสมบัติพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรม เริ่มต้นที่เพศ ซึ่งโรงแรมส่วนใหญ่ต้องการเพศหญิงเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้า อันเนื่องมาจากเพศหญิงมีความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตนกว่าเพศชาย และจะใช้ปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาในการตัดสินใจรับเพิ่มเติม อาทิเช่น ภาษา ซึ่งในที่นี้ภาษาที่สำคัญมากในการพิจารณารับคือภาษาอังกฤษ ซึ่งเหตุผลที่เป็นภาษาอังกฤษเพราะว่าภาษาอังกฤษถูกกำหนดให้เป็นภาษากลางของการสื่อสารทั่วโลกและจำเป็นอย่างมากสำหรับพนักงานโรงแรมทุกระดับโดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่ต้องให้บริการโดยตรงกับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจชาวต่างประเทศ โดยภาษาอังกฤษที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจำเป็นต้องใช้อยู่เสมอจะอยู่ในรูปแบบของการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับผลการศึกษาคั้งนี้ที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ร้อยเปอร์เซ็นต์ ระบุว่าในการทำงานต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ รวมทั้ง ผลการวิเคราะห์ก็พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยในการทำงานพนักงานต้องมีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำหน้าที่ อันได้แก่การขอบคุณ การทักทาย และการต้อนรับหรือให้ข้อมูลต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภรณ์ สุรภี (2556) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศที่สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการที่หลากหลายได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการศึกษา โรงแรมส่วนใหญ่จะเน้นรับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นหลัก ทำให้ผลของเงินเดือนที่ระบุไว้จะเป็นขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด สำหรับนโยบายการปรับค่าจ้างให้กับผู้มีวุฒิปริญญาตรีให้มีรายได้ไม่น้อยกว่าเดือนละ 15000 บาท เป็นการยกระดับรายได้ให้กับผู้มีวุฒิปริญญาตรีให้สอดคล้องกับผลิตภาพแรงงานและประสิทธิภาพของบุคคลากร ส่วนทางด้านทักษะอื่นๆที่จำเป็นของการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดีที่ทักษะที่สำคัญของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าคือ การติดต่อสื่อสารที่ดี พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี เนื่องจากปัจจุบันมีกลุ่มลูกค้าหลากหลายประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤชดา ปิติกุลตั้ง และอลงกต วัชรสินธุ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ในอำเภอขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา โดยผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของการให้บริการด้านบุคลากรยังคงขาดทักษะด้านการประสานงาน บุคลากรมักมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ผิดพลาดบ่อย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐชธรรม กาญจนศิลาพันธ์ (2551) ที่ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการพูด การสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การมีใจรักบริการ (Service Mind) ซึ่งความคาดหวังโดยทั่วไปของลูกค้าต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น พุดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง(Revisit) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ ระจิตตารงค์ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ผลการศึกษาพบว่า คุณสมบัติในเรื่องการมีใจรักบริการ (service mind) เป็นคุณสมบัติสำคัญอันดับหนึ่งของบุคลากรในศูนย์ประชุม ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

รัตนาภรณ์ ชาตวิวงศ์, เยาวภรณ์ เลิศกุลาทามนท์ และวนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามมุมมองของผู้บริหารในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะ ดังนี้ (1) มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งที่เข้ามาพักในรีสอร์ทหรือโฮมสเตย์เป็นชาวยุโรปและอเมริกา (2) มีความสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะโปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Word และ Microsoft Excel ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (3) มีความสามารถด้านทักษะความรู้ด้านวิชาชีพ การโรงแรม ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยเฉพาะการเสิร์ฟอาหารและรูปแบบการบริการ การจัดการภัตตาหาร และการจัดเลี้ยง ทักษะการปูเตียงและการเขียนรายงานสถานะห้องพัก นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องการบุคลากรที่มีใจรักการบริการ อดทน ขยัน ซื่อสัตย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ สามารถให้บริการหรือตอบสนองความต้องการและรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ ผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณสมบัติในตัวบุคคลที่มีความสนใจในการทำงานโรงแรม



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าทางมหาวิทยาลัยควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนและการสร้างเสริมประสบการณ์ในการทำงานให้กับนักศึกษา เพื่อให้สามารถพัฒนานักศึกษาในหลักสูตรมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการได้อย่างแท้จริง และทางมหาวิทยาลัย ควรสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการเพื่อร่วมกันในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตให้เกิดการร่วมมือดำเนินการด้วยกัน ทั้งในการร่วมกันวางแผนจัดทำหลักสูตร การดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาทั้งในทางทฤษฎีและ ภาควิชาปฏิบัติ นอกจากนี้บุคคลที่มีความสนใจอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า สามารถนำเอาผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการเปลี่ยนแปลง และเรียนรู้ให้มีการพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของสถานประกอบการได้อย่างแท้จริง

ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยคิดว่า ควรจัดทำวิจัยเชิงปฏิบัติการหรือแบบสอบถาม เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการหาแนวทางการพัฒนาความสำเร็จการประกอบอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า เพื่อพัฒนาคุณสมบัติการทำงานของพนักงานในโรงแรมและควรรศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย อย่างเช่น แยกระดับดาวของโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีเหมาะสมและมีคุณภาพ อีกทั้งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึกและช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อังคัรวรา เหลืองนภา ที่ให้คำปรึกษาและช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- วัชรภรณ์ สุรภี. (2556). **ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย.**วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กฤษดา ปิติกุลตัว และอลงกต วัชรสินธ์. (2552). **ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขอนแก่น จังหวัดนครศรีธรรมราช.** การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาหนท์. (2551). **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม:กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวใน กรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิโรจน์ ระจิตดำรงค์. (2554). **ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE).**การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- วสันต์ กานต์วรรัตน์. (2012). การประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม  
บุริศกรณศึกษาโรงแรมเชียงใหม่ แนนชั่น. วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. 15(27), 3-15.
- เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์. (2554). ความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยวที่มีต่อ การบริการของรีสอร์ทในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.  
วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 พฤษภาคม 2554
- Hurley, R.E., and Estefani, H. (1998). "Alternative indexes for monitoring customer perception  
of service quality: A comparative evaluation in a retail context". *Journal of the  
Academy of Marketing Science*.26 (3), 209-221.
- Nobel, E. C. (1991). *Managing hotels effectively*. New York: Van Nostrand Reinhold. Rhod-  
des, L., Eisenberger, R., and Eisenberger, R. (2002). "Perceived organization support: A  
Review of the literature". *Journal of Applied Psychology*, 87, 698 – 714 Website:  
<https://www.hoteljob.in.th/>  
<https://www.careerjet.co.th/hotel-receptionist-jobs/bangkok-123197.html>