การศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติ สุวรรณภูมิตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

A study in a readiness of 3-4 star hotel personnel in the surrounded area of Suvarnabhumi International Airport by ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional

สริตา ศรีสุวรรณ (Sarita Srisuwan)
บงกช เดชมิตร (Bongkot Detmit)
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
Faculty of Liberal Arts, Huachiew Chalermprakiet University
Received: January 22, 2020, Revised: March 23, 2020, Accepted: March 31, 2020

บทคัดย่อ

วิจัยเรื่องการศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษามาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนในแต่ละด้านระหว่างพนักงานต้อนรับ กับพนักงานดูแลห้องพักของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 4) ศึกษาน้ำหนักความสำคัญความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในแต่ละด้าน ที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพัก 5) ศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่วิเคราะห์จากพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพักการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แหล่งข้อมูลที่ได้เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพักของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งคำถามออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับพนักงานดูแลห้องพัก และแบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับ

สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดไว้ 2 สมมติฐาน คือสมมติฐานที่ 1 ความพร้อมของบุคลากรโรงแรม 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพัก มีความสัมพันธ์เชิงบวก ผลการวิจัยพบว่าความพร้อมของพนักงานต้อนรับทั้ง 3 ด้านกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนมีความสัมพันธ์เชิงบวกจึงยอมรับ

สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 น้ำหนักความสำคัญความพร้อมของบุคลากรโรงแรม 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในแต่ละด้าน ที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนมีความสัมพันธ์เชิงบวก ผลการวิจัยพบว่าความพร้อมของพนักงานต้อนรับโรงแรมต่าง ๆ ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ทักษะ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สำหรับความรู้และเจตคติไม่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

คำสำคัญ : ความพร้อม, โรงแรม, ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ, มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

Abstract

This research is the study of a personnel readiness of 3 and 4 - star hotels in the area of Suvarnabhumi International Airport using ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional. The objectives of the study include: 1) to study ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional of the 3-4-star hotels in the area of Suvarnabhumi International Airport 2) to study the readiness of 3-4 star hotels in the area of Suvarnabhumi International Airport in accordance with ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional 3) to study the relationship on many aspects between receptionists and room service personnel of 3-4-star hotels in the area of Suvarnabhumi International Airport using ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional 4) to study the level of importance of the readiness of 3-4 star hotels in the surrounded area of Suvarnabhumi International Airport in each aspect in accordance with ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional and 5) to do a comparative study of ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional of 3-4-star hotels in the surrounded area of Suvarnabhumi International Airport. The analyzed data is obtained from receptionists and room service personnel. This research is a quantitative research. The source of information is primarily obtained from questionnaires. The sample group in this research is the receptionists and room service personnel of the 3-4-star hotels in the surrounded area of Suvarnabhumi International Airport. There were a total number of 300 samples. Questionnaires were used as the data collection tools. The questionnaires are divided into 2 sets, one for receptionists and the other for room service personnel.

The conclusion is based on 2 hypotheses. The first hypothesis is the readiness of 3-4 star hotels in the surrounded area of Suvarnabhumi International Airport has a positive relationship with the ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional for receptionists and room service personnel. The result shows that; the readiness of 3-4 star hotels in the surrounded area of

Suvarnabhumi International Airport in accordance with ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional for receptionist and room service personnel has a positive relationship in all 3 aspects. Therefore, the first hypothesis is acceptable.

The second hypothesis; the level of importance of the readiness of 3-4 star hotels in the surrounded area of Suvarnabhumi International Airport in each aspect has a positive relationship with ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional. The result shows that; the the readiness of 3-4 star hotel personnel has a positive relationship with ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional in 1 aspect which is the skill. There is no relation with knowledge and attitude. Therefore, the second hypothesis is acceptable.

Key words: Readiness, Hotel, Suvarnabhumi Airport, ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional

บทนำ

อาเซียน คือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations หรือ ASEAN) โดยการจัดตั้งในครั้งแรกมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมและร่วมมือในเรื่องสันติภาพ ความมั่นคง เศรษฐกิจ องค์ความรู้ สังคมวัฒนธรรม บนพื้นฐานความเท่าเทียมกัน และผลประโยชน์ร่วมกัน ของประเทศสมาชิก โดยปัจจุบันมีประเทศสมาชิกจำนวน 10 ประเทศ ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย พม่า ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยเสาหลัก 3 เสา ได้แก่ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community - ASC) เพื่อให้ประชากรในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติมีความปลอดภัยและมั่นคง ประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community - ASCC) เพื่อให้ประชากรแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมที่เอื้ออาทร มีสวัสดิการทางสังคมที่ดี และมีความมั่นคงทางสังคม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community - AEC) มุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้ เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชากรในประเทศอาเซียน (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2555) ซึ่งเสาหลักที่เห็นความร่วมมือเป็นรูปธรรมเด่นชัดที่สุดคือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนได้เห็นชอบให้จัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์ให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นได้โดยมุ่งที่จะจัดตั้งให้อาเซียนเป็นตลาดเดียวและเป็นฐานการผลิตร่วมกัน มุ่งให้เกิดการไหลเวียนอย่างเสรีของสินค้า บริการ การลงทุน การพัฒนาเศรษฐกิจ มุ่งให้เกิดการเคลื่อนย้ายเงินทุน สินค้า การบริการและแรงงานฝีมือระหว่างประเทศสมาชิกโดยเสรี และพัฒนาความร่วมมือทางด้านกฎหมาย การเกษตร พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ โดยการยกระดับการศึกษาและการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้นำอาเซียนได้กำหนดให้มีการรวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญจำนวน 11 สาขา โดยกำหนดให้ประเทศสมาชิกรับผิดชอบในการจัดทำ Road map ในแต่ละสาขาโดยประเทศไทยรับผิดชอบ ในสาขาการท่องเที่ยวและ

การขนส่งทางอากาศ (ไพรสิทธิ์ ศรีสุทธิเกิดพรม, 2555) จากความร่วมมือในการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีนั้น ประเทศไทยโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจดำเนินการตามพันธะข้อตกลงระหว่างประเทศและแผนการรวมกลุ่มเศรษฐกิจสาขาการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยได้จัดทำข้อตกลงร่วม ว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals : ASEAN MRA-TP) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียน และแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ข้อตกลงนี้ จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรวิชาชีพของไทยในการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยวทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบวิชาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับ โดยกำหนดหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนสำหรับ 2 สาขา ได้แก่ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง โดยแบ่งออกเป็น 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557) โดยได้จัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนดังกล่าว ครอบคลุมผู้มีงานทำในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรอง และมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และแม้ไม่เดินทางไปทำงานประเทศอาเซียนก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยว และโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในภาพรวมแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยใน 32 ตำแหน่งงาน ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงาน มีความรู้แต่ภาคทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งงานในบางตำแหน่งงานของโรงแรมซึ่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการยังมีความขาดแคลน และมีอัตราการลาออกสูง เช่น งานแม่บ้าน พนักงานซักรีด ซึ่งสอดคล้องกับวิโรจน์ ลักขณาอดิศร (2548) กล่าวว่า ในขณะที่ธุรกิจที่พักแรมมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานกลับเพิ่มสูงขึ้น และนอกจากนี้ยังพบปัญหาในด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศที่ต้องใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ สอดคล้องกับบายาตี ดือรามัน, เจริญพร เพ็ชรกิจ, และคณะ (2560) ที่ทำการศึกษาสำรวจความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรโรงแรมตามมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) โดยศึกษากลุ่มพนักงานโรงแรม 1-3 ดาวในจังหวัดกระบี่ พบว่าบุคลากรโรงแรมต้องการพัฒนาทางด้านทักษะมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยเฉพาะทักษะทางการสื่อสาร เช่นการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบอีกว่าโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นกลุ่มโรงแรมที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้น มีผู้ประกอบการรายใหญ่ให้ความสนใจและมีการขยายการลงทุนมายังกลุ่มโรงแรม 3 ดาว โดยเฉพาะในพื้นที่มีศักยภาพและมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังเช่นพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ยังมีการพัฒนาเชื่อมโยงการคมนาคมขนส่งในหลาย ๆ ช่องทางอย่างต่อเนื่องอีกมาก เช่น รถไฟความเร็วสูงเชื่อมสนามบินหลัก และมีอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวคุณภาพจากยุโรป อเมริกา โอเชียเนีย ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีระยะเวลาการท่องเที่ยวนาน และมีค่าใช้จ่ายต่อคนสูง รวมทั้งนักท่องเที่ยวในกลุ่ม MICE (Meeting

Intensives, Conventions and Exhibitions) ที่มีการใช้จ่ายมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปถึง 2 เท่า และที่สำคัญโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากกว่าโรงแรมในพื้นที่อื่น ๆ ของจังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ ในการศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้เพื่อประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงวิชาชีพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษามาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนในแต่ละด้านระหว่างพนักงานต้อนรับ กับพนักงานดูแลห้องพักของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยาน นานาชาติสุวรรณภูมิ
4. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในแต่ละด้านที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพัก
5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่วิเคราะห์จากพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพัก

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับพนักงานดูแลห้องพัก และแบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับ โดยแต่ละชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ตอนที่ 3 แบบทดสอบความพร้อมในการปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก และตำแหน่งพนักงานต้อนรับ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ

ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานดูแลห้องพัก และพนักงานต้อนรับจากโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (ตามข้อกำหนดของสมาคมโรงแรมไทย) จำนวน 11 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมอมาแรนธ์ สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพบางนา โรงแรมเลอ เมอริเดียน สุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ กอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา โรงแรมมารีญาบูทีค เรสซิเดนซ์ โรงแรมซัมมิท วินมิลล์ กอล์ฟ เรสซิเดนซ์ โรงแรมสุวรรณภูมิสวีท โรงแรมเอเวียน โรงแรมทับทิมสยาม สุวรรณ

ภูมิ โรงแรมคริสตัลสวีทสุวรรณภูมิแอร์พอร์ต โรงแรมโกลเด้นเจด สุวรรณภูมิ โรงแรมอรัณตาแอร์พอร์ต จำนวนทั้งหมด 435 คน (N)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน โดยนำประชากรมาแบ่งเป็นกลุ่มย่อยแล้วเลือกตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนประชากร ประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (Finite population) โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่มีระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 218 คน คิดสัดส่วน 220 คน ในการนี้ผู้วิจัยจะศึกษา 300 คน โดยใช้การแบ่งกลุ่มละ 150 คนเท่า ๆ กัน โดยคิดเป็นสัดส่วนเช่นกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ความพร้อมของบุคลากรโรงแรม 3-4 ดาว โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน โดยกำหนดค่าสถิติพื้นฐานเป็นระดับค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยหาค่า F-test และ Multiple Comparison (Scheffe) เพื่อเปรียบเทียบน้ำหนักความพร้อมของบุคลากรโรงแรม 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในแต่ละด้าน ที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งวิเคราะห์จากพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพัก 11 โรงแรม การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ Stepwise Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญความพร้อมของบุคลากรโรงแรม 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในแต่ละด้าน ที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพัก ในวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ด้วยคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลโดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม คือพนักงานดูแลห้องพัก และพนักงานต้อนรับ ผลการวิเคราะห์พบว่า

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพัก

เพศของพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพักส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ซึ่งมี 109 คน (ร้อยละ 72.7) และ 115 คน (ร้อยละ 76.7) เป็นเพศชาย 41 คน (ร้อยละ 27.3) และ 35 คน (ร้อยละ 23.3) อายุของพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี (ร้อยละ 28.7) พนักงานดูแลห้องพักส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี (ร้อยละ 30.0) ระดับการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 54.0) ส่วนพนักงานดูแลห้องพัก ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 43.3) เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับพบว่า ส่วนใหญ่ได้ทำงานมากกว่า 3 ปี (ร้อยละ 56.7) และพนักงานดูแลห้องพักส่วนใหญ่ทำงานมากกว่า 3 ปี (ร้อยละ 40.0)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของบุคลากรโรงแรมฯ: พนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพัก

โดยทำการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะ

ตามหน้าที่พบว่า

สมรรถนะหลักของพนักงานต้อนรับโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานด้านนี้อยู่ในระดับดี พิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.31) คือ สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนสมรรถนะหลักของพนักงานดูแลห้องพักโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานอยู่ในระดับดี พิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.21)

ด้านสมรรถนะทั่วไปของพนักงานต้อนรับโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานอยู่ในระดับดี พิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.10) คือสามารถแสวงหาความรู้ที่ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนสมรรถนะทั่วไปของพนักงานดูแลห้องพักโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.29) คือ สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ของพนักงานต้อนรับโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานอยู่ในระดับดี พิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.25) คือสามารถให้บริการด้านที่พักได้ ส่วนพนักงานดูแลห้องพักโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานอยู่ในระดับดี พิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.31) คือ สามารถทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าได้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์ความพร้อมของบุคลากรโรงแรมฯ: พนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพัก

โดยทำการศึกษาความพร้อมใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ พบว่า

ด้านความรู้

ก. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการ

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานต้อนรับ โดยภาพรวมที่ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 63.0 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่ามีความรู้เรื่องนี้อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ การปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการที่ดี คือการบริการจากใจ การมีจิตใจของการบริการ มีผู้ตอบถูกต้องสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 95.3 อยู่ในเกณฑ์ความรู้ระดับดี

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานดูแลห้องพัก โดยภาพรวมที่ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 68.54 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่ามีความรู้เรื่องนี้อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ เหตุผลหลักที่ทำให้องค์กรสูญเสียลูกค้าคือ ลูกค้าไม่พอใจในบริการ มีผู้ตอบถูกต้องสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.7 อยู่ในเกณฑ์ความรู้ระดับดี

ข. ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับตำแหน่งงาน

ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับตำแหน่งงานของพนักงานต้อนรับ โดยภาพรวมที่ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 70.22 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่ามีความรู้เรื่องนี้อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ข้อใดกล่าวถึง “Arrival List” ได้ถูกต้อง มีผู้ตอบถูกต้องสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 92.7 อยู่ในเกณฑ์ความรู้ระดับดี

ด้านความรู้เฉพาะเกี่ยวกับตำแหน่งงานของพนักงานดูแลห้องพัก โดยภาพรวมที่ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 64.86 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่ามีความรู้เรื่องนี้อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ เมื่อเข้าไป

ยังห้องพักแขกควรทำอะไรเป็นอันดับแรก มีผู้ตอบถูกต้องสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 94.0 อยู่ในเกณฑ์ความรู้ระดับดี

ค. ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับองค์กร

ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับองค์กรของพนักงานต้อนรับ โดยภาพรวมที่ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 86.24 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่ามีความรู้เรื่องนี้อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ข้อมูลประเภทใดที่พนักงานโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องรู้ มีผู้ตอบถูกต้องสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 95.3 อยู่ในเกณฑ์ความรู้ระดับดี

ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับองค์กรของพนักงานดูแลห้องพัก โดยภาพรวมที่ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 93.6 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่ามีความรู้เรื่องนี้อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ บุคคลใดไม่เหมาะสมกับการเป็นพนักงานโรงแรม มีผู้ตอบถูกต้องสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.0 อยู่ในเกณฑ์ความรู้ระดับดี

ด้านทักษะ

ทักษะในส่วนของพนักงานต้อนรับ แบ่งออกเป็น

1) ความสามารถในการให้การต้อนรับและการบริการที่พัก

ก. การจัดเตรียมการต้อนรับพบว่า ความพร้อมของพนักงานต้อนรับด้านการจัดเตรียมการต้อนรับ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถตรวจสอบการคาดการณ์ความเคลื่อนไหวของผู้เข้าพักในแต่ละวัน เช่น จะมีลูกค้ามาเช็คอินกี่ห้อง/จะมีลูกค้าเช็คเอาท์กี่ห้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.15)

ข. การดำเนินการบริการเช็คอิน /บริการระหว่างการเข้าพัก/บริการเช็คเอาท์พบว่า ความพร้อมของพนักงานต้อนรับด้านการดำเนินการบริการเช็คอิน /บริการระหว่างการเข้าพัก/บริการเช็คเอาท์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถดำเนินการตามขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักให้เรียบร้อยได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.07)

ค. การสำรองห้องพักและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรองห้องพักพบว่า ความพร้อมของพนักงานต้อนรับด้านการสำรองห้องพักและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรองห้องพัก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่พร้อมให้บริการได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.92)

ง. การกรอกข้อมูลลงในระบบการสำรองห้องพักพบว่า ความพร้อมของพนักงานต้อนรับด้านการกรอกข้อมูลลงในระบบการสำรองห้องพัก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถยืนยันรายละเอียดการสำรองห้องพักกับลูกค้าตามข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบการสำรองห้องพักได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.83)

จ. การดูแลรักษาข้อมูลในระบบการสำรองห้องพักพบว่า ความพร้อมของพนักงานต้อนรับด้านการดูแลรักษาข้อมูลในระบบการสำรองห้องพัก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถแก้ไขปรับปรุงข้อมูลการสำรองห้องพักได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.80)

2) การจัดเก็บข้อมูลทางการเงินของลูกค้า

ก. ตรวจสอบบริบทของบันทึกทางการเงินของลูกค้าพบว่า ความพร้อมของพนักงานต้อนรับด้านการตรวจสอบบริบทของบันทึกทางการเงินของลูกค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถระบุทางเลือกในการชำระเงินแก่ลูกค้าได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.56)

ข. การสร้างบันทึกทางการเงินของลูกค้าพบว่า ความพร้อมของพนักงานต้อนรับด้านการสร้างบันทึกทางการเงินของลูกค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถจัดไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของลูกค้าที่เกิดจากการใช้สินค้าและบริการได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.29)

ค. การทำบันทึกทางการเงินของลูกค้าให้เสร็จสมบูรณ์พบว่า ความพร้อมของพนักงานต้อนรับด้านการทำบันทึกทางการเงินของลูกค้าให้เสร็จสมบูรณ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถอธิบายค่าใช้จ่ายได้ในกรณีที่จำเป็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.53)

ทักษะในส่วนของพนักงานดูแลห้องพัก แบ่งออกเป็น

1) ความสามารถในการให้บริการ ดูแลทำความสะอาดและเตรียมห้องพักแก่ลูกค้า

ก. การจัดเตรียมอุปกรณ์ และรถเข็นแม่บ้านพบว่า ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์ และรถเข็นแม่บ้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ เข้าไปยังห้องพักท่านสามารถบรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.01)

ข. การเข้าไปยังห้องพักพบว่า ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักด้านการเข้าไปยังห้องพัก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถระบุห้องที่ต้องการให้ทำความสะอาดจากข้อมูลที่ได้รับได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.17)

ค. การทำความสะอาดห้องน้ำพบว่า ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักด้านการทำความสะอาดห้องน้ำ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.24 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีเยี่ยม สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถเติมกล่องกระดาษ สบู่ แชมพูให้เต็มและเช็คทำความสะอาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.34)

ง. การทำเตียงพบว่า ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักด้านการทำเตียง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีเยี่ยม สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถถอดผ้าปูเตียง ที่นอน ชุดเครื่องนอนหมอนเพื่อตรวจสอบรอยเปื้อนและความเสียหายได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.34)

จ. การทำความสะอาด และสะสางห้องพักพบว่า ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักด้านการทำความสะอาด และสะสางห้องพัก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถรวบรวมสิ่งของที่ลูกค้าลืมทิ้งไว้ นำไปจัดเก็บในสถานที่ที่กำหนดตามแนวปฏิบัติของโรงแรมได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.28)

ฉ. การทำความสะอาดและจัดเก็บรถเข็นแม่บ้านพบว่า ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักด้านการทำความสะอาดและจัดเก็บรถเข็นแม่บ้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีเยี่ยม สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถเทขยะที่เก็บมาจากห้องพักได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.49)

2) การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย

ก. บริหารจัดการสิ่งของสูญหายพบว่า ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักด้านบริหารจัดการสิ่งของสูญหาย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถบันทึกรายการสิ่งของที่พบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.94)

ข. บริหารจัดการคำร้องเกี่ยวกับสิ่งของที่สูญหายพบว่า ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพัก ด้านบริหารจัดการคำร้องเกี่ยวกับสิ่งของที่สูญหาย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือเพื่อระบุสิ่งของที่สูญหายได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.79)

ด้านเจตคติ

การศึกษาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันในงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

1) ด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับนั้นโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานในระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านมีความสุขในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.48) สำหรับความพึงพอใจในงานของพนักงานดูแลห้องพักนั้น โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานในระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และท่านมีความสุขในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.33)

2) ด้านความผูกพันในงานของพนักงานต้อนรับนั้นโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานในระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านเต็มใจและตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.30) สำหรับความผูกพันในงานของพนักงานดูแลห้องพักนั้น โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานในระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านเต็มใจและตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.03)

3) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานในระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.31) สำหรับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดูแลห้องพักนั้น โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติพื้นฐานในระดับดี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์กรว่าจะเป็นไปอย่างไร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.89)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนในแต่ละด้านระหว่างพนักงานต้อนรับกับพนักงานดูแลห้องพัก

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนในแต่ละด้านระหว่างพนักงานต้อนรับกับพนักงานดูแลห้องพักในแต่ละด้าน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 6 ตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าระหว่าง 0.579 ถึง 0.850 ซึ่งความสัมพันธ์จะอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่า 0.200 ซึ่งความสัมพันธ์จะอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของแต่ละตัวแปร พบว่า ด้านพนักงานต้อนรับ คือ สมรรถนะทั่วไป กับสมรรถนะตามหน้าที่ มีค่าเท่ากับ 0.850 และด้านพนักงานดูแลห้องพัก คือ สมรรถนะ

หลัก กับสมรรถนะทั่วไปมีค่าเท่ากับ 0.743 ซึ่งความสัมพันธ์จะอยู่ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะตามหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ กับสมรรถนะทั่วไปของพนักงานดูแลห้องพัก มีค่าเท่ากับ 0.200 ซึ่งความสัมพันธ์จะอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 น้ำหนักความสำคัญความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในแต่ละด้านที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพัก

ก. น้ำหนักความสำคัญความพร้อมของพนักงานต้อนรับในแต่ละด้านที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ได้ดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาความพร้อมของพนักงานต้อนรับ 3 เรื่อง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน พบว่า ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า .767 กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ มีค่า .588 กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้ มีค่า .579 แสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 3 ด้าน ร่วมกันพยากรณ์ความพร้อมของพนักงานต้อนรับที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนได้ร้อยละ 58.8 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า .356

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์ (สมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน) และตัวแปรพยากรณ์ ทั้ง 3 ด้าน (ความพร้อมของพนักงานต้อนรับ) มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง และพบว่าตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ปัจจัย คือ ทักษะ เจตคติ และความรู้

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าน้ำหนักความสำคัญความพร้อมของพนักงานต้อนรับโรงแรมต่าง ๆ ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะ เจตคติ และความรู้

ข. น้ำหนักความสำคัญความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักในแต่ละด้านที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ได้ดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพัก 3 เรื่อง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน พบว่า ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า .501 กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ มีค่า .251 กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้ มีค่า .246 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรพยากรณ์มี 1 ด้าน ที่พยากรณ์ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนได้ร้อยละ 25.1 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า .691 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์ (สมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน) และตัวแปรพยากรณ์ มี 1 ด้าน (ความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพัก) ที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง และพบว่าตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ปัจจัย คือ ทักษะ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าน้ำหนักความสำคัญความพร้อมของพนักงานดูแลห้องพักโรงแรมต่าง ๆ ในพื้นที่

โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน มี 1 ด้าน ได้แก่ ทักษะ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เปรียบเทียบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของโรงแรมฯที่วิเคราะห์จากพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพัก

โดยทำการวิเคราะห์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะตามหน้าที่ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE- WAY ANOVA) พบว่า

พนักงานต้อนรับ

ด้านสมรรถนะหลักมีค่าสถิติ F จากตาราง ANOVA (F = 2.902) มีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.003) ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าพนักงานต้อนรับมีสมรรถนะหลักด้านนี้แตกต่างกัน

ด้านสมรรถนะทั่วไปมีค่าสถิติ F จากตาราง ANOVA (F = 4.810) มีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.000) ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าพนักงานต้อนรับมีสมรรถนะทั่วไปด้านนี้แตกต่างกัน

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่มีค่าสถิติ F จากตาราง ANOVA (F = 4.585) มีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.000) ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าพนักงานต้อนรับมีสมรรถนะตามหน้าที่ด้านนี้แตกต่างกัน จึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะร่วมฯพนักงานต้อนรับทั้ง 3 ด้าน เป็นรายคู่ (multiple comparisons test) ต่อไป ซึ่งในที่นี้ใช้สถิติ Scheffe ในการเปรียบเทียบ พบว่าสมรรถนะหลักไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ใด และเมื่อพิจารณาจาก Homogeneous Subsets เป็นการจัดกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในที่นี้เนื่องจากการทดสอบในการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานดูแลห้องพัก

ด้านสมรรถนะหลักมีค่าสถิติ F จากตาราง ANOVA (F = 2.442) มีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.003) ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าพนักงานดูแลห้องพักมีสมรรถนะหลักด้านนี้แตกต่างกัน

ด้านสมรรถนะทั่วไปมีค่าสถิติ F จากตาราง ANOVA (F = 1.734) มีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.079) ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าพนักงานดูแลห้องพักมีสมรรถนะทั่วไปด้านนี้ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ต้องเปรียบเทียบรายคู่

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่พนักงานดูแลห้องพัก มีค่าสถิติ F จากตาราง ANOVA (F = 4.100) มีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.000) ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าพนักงานดูแลห้องพักมีสมรรถนะตามหน้าที่ด้านนี้แตกต่างกัน จึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง 2 ด้าน เป็นรายคู่ (multiple comparisons test) ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ ซึ่งในที่นี้ใช้สถิติ Scheffe ในการเปรียบเทียบพบว่าสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ใด และเมื่อพิจารณาจาก Homogeneous Subsets เป็นการจัดกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในที่นี้เนื่องจากการทดสอบในการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นในผลของ Homogeneous Subsets จึงให้ทั้ง 11 กลุ่มอยู่ใน Set เดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน สมรรถนะหลักของพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยทั้งสองกลุ่มมีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือความสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มาโนช พรหมปัญโญ และคณะ (2560) ที่ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เพียงทักษะเฉพาะตนในแต่ละหน้าที่ ไม่อาจสำเร็จลงได้เพียงคนหรือบุคคลกลุ่มเดียว ความสามัคคีในงานด้วยเป้าหมายเดียวของทุกคนคือความสุขของแขกที่เข้าพักนั่นเอง และผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่าปัจจัยด้านบริการหรือบุคคล ได้แก่ ความสามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ พนักงานมีความเข้าใจและให้บริการที่ถูกต้อง และพนักงานให้บริการที่มีความปลอดภัย

สมรรถนะทั่วไปของพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพักโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดของพนักงานต้อนรับคือ สามารถแสวงหาความรู้ที่ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2557) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยพบว่า สมรรถนะทั่วไปของการบริการของพนักงานต้อนรับ ต้องมีความรู้และใช้ทฤษฎีทางการให้บริการร่วมกับทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และในส่วนของพนักงานดูแลห้องพักนั้น คือ สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะตามหน้าที่ของพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพักโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดของพนักงานต้อนรับคือ สามารถให้บริการด้านที่พักได้ ในส่วนพนักงานดูแลห้องพักมีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรภัทร์ โชติวิริยะกุล และภูริต มาศวงศ์ศา (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต พบว่าการประเมินตนเองของพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้าน มีสมรรถนะตามมาตรฐานร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals) ในสมรรถนะตามหน้าที่อยู่ในระดับมาก

ความพร้อมของพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพักในด้านความรู้ โดยในด้านความรู้พื้นฐานและความรู้เฉพาะเกี่ยวกับตำแหน่งงาน โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางทั้งสองตำแหน่งงาน และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับดีทั้งสองตำแหน่งงานเช่นกัน ในส่วนของพนักงานดูแลห้องพักนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีรภัทร์ โชติวิริยะกุล และภูริต มาศวงศ์ศา(2558) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต พบว่าการทดสอบความรู้ตามสมรรถนะตามหน้าที่ของพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ปวีนิตย์ มากแก้ว (2557) เรื่องการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านความรู้ในสาขาอาชีพของตนหรืองานที่เกี่ยวข้องของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงอารียา จารุภูมิ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

ของหน่วยงานราชการ: กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าสมรรถนะด้านความรู้ของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ความพร้อมของพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพักในด้านทักษะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงดี ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยา สร้อยสิงห์ (2559) พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยาพึงพอใจในด้านพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอ พนักงานมีความกระตือรือร้น และรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ พัฒนะ ธนกฤตพุฒิเมธ (2559) ได้เสนอแนะในเรื่องของความสามารถในการตอบสนองความต้องการ เช่น มีการต้อนรับลูกค้าเข้าพักทันทีที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ ไม่ควรให้ลูกค้ารอเวลาในการ Check in Check-out การบริการยกกระเป๋า และการบริการอาหารบนห้องพักนานเกินไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังมากที่สุดคือ ความรวดเร็ว ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานอย่างทันท่วงที รวมถึงวีรภัทร์ โชติวิริยะกุล และภูริต มาศวงศ์ศา (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้าน มีสมรรถนะตามมาตรฐานร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals) แผนกแม่บ้าน โดยมีภาพรวมสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับมาก

ความพร้อมของพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพักในด้านเจตคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับเสาวลักษณ์ ฉายรุ้ง (2557) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในด้านแรงจูงใจ/เจตคติอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความแตกต่างกับผลการศึกษาของอิงอร ตั้นพันธ์ (2556) กล่าวคือพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครว่า ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่การยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ อยู่ในระดับมาก สำหรับความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ของสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนในแต่ละด้านระหว่างพนักงานต้อนรับกับพนักงานดูแลห้องพัก มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความสัมพันธ์ของสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานดูแลห้องพักในด้านสมรรถนะ หลักกับสมรรถนะทั่วไป มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เปรียบเทียบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนฯ ที่วิเคราะห์จากพนักงานต้อนรับโดยสมรรถนะหลักไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ใด ในด้านสมรรถนะทั่วไปพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพ บางนา กับซัมมิท วินมิลล์ กอล์ฟ เรสซิเดนท์ (0.88*) โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพ บางนา กับโรงแรมเลอ เมอริเดียน สุวรรณภูมิ กอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา (0.97*) และโรงแรมโนโวเทลกรุงเทพ บางนา กับโรงแรมทับทิมสยาม สุวรรณภูมิ (1.17*) นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ด้านสมรรถนะตามหน้าที่พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ โรงแรมโนโวเทลกรุงเทพ บางนา กับโรงแรมเลอเมอริเดียน สุวรรณภูมิ กอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา (1.17*) โรงแรมทับทิมสยาม สุวรรณภูมิ (1.33*) โรงแรมคริสตัลสวีทสุวรรณภูมิแอร์พอร์ต (1.37*) และซัมมิท วินมิลล์ กอล์ฟ เรสซิเดนท์ (1.39*) นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ในส่วนของพนักงานดูแลห้องพักพบว่า ทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ใด และเมื่อพิจารณาจาก Homogeneous Subsets เป็นการจัดกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในที่นี้เนื่องจากการทดสอบในการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทั้ง 11 กลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นในผลของ Homogeneous Subsets จึงให้ทั้ง 11 กลุ่มอยู่ใน Set เดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับไพฑูรย์ สุขศรีงาม (2557) ได้กล่าวว่าอย่างไรก็ตามวิธีการของ Scheffe ซึ่งใช้เปรียบเทียบรายคู่อาจไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ก็ได้

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความพร้อมของบุคลากรโรงแรม 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับ และพนักงานดูแลห้องพัก มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ก. จากการศึกษาพบว่าความพร้อมของบุคลากรโรงแรม 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้ง 3 ด้าน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ข. ในส่วนของพนักงานดูแลห้องพัก พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในด้านทักษะและเจตคติ 3 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แต่ด้านความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 น้ำหนักความสำคัญความพร้อมของบุคลากรโรงแรม 3-4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในแต่ละด้าน ที่มีผลต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ก. จากการศึกษาพบว่าน้ำหนักความพร้อมของพนักงานต้อนรับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้ง 3 ด้าน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ข. ในส่วนของพนักงานดูแลห้องพัก พบว่าน้ำหนักความสำคัญของความพร้อม มีเพียง 1ด้าน คือ ทักษะ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สำหรับความรู้ และเจตคติไม่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

ข้อเสนอแนะ

(1) ถึงแม้ระดับความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน โดยภาพรวมแล้วจะอยู่ในระดับดีทุกด้าน แต่ด้านที่มีระดับคะแนนต่ำสุดทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับและพนักงานดูแลห้องพักคือ ความพร้อมด้านความรู้ โรงแรมควรมีแนวทางการพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างเป็นระบบ ทั้งความรู้เฉพาะของแต่ละตำแหน่งงาน รวมถึงความรู้รอบตัวเกี่ยวกับความทันสมัยของการบริการในธุรกิจโรงแรม รวมทั้งโรงแรมควรมีระบบการพัฒนาพนักงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรมเพิ่มเติมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม โดยจัดอบรมเองเป็นประจำ หรืออาจทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เหมาะสมให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

(2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน โดยกำหนดตัวแปรด้านความพร้อมเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ซึ่งตัวแปรที่น่าสนใจอีกตัวคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามทฤษฎีของ McClelland (1973) อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร (2557) ที่กล่าวว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มุมมอง ได้แก่ (1) ด้านความรู้ (Knowledge) (2) ด้านทักษะ (Skills) (3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ซึ่งด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลนี้อาจเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินความพร้อมของบุคลากร นำมาซึ่งข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจบริการได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

กัลยา สร้อยสิงห์. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี.* 10(1), 216-238.

ขวัญหทัย สุขสมณะ. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

บายาตี ดือรามัน, เจริญพร เพ็ชรกิจ, ชัยเดช ขาวอ่อน, จิฬติการนต์ ด่านวรรณกิจ, ขวัญเนตร อริยวงศ์พานิช และปริตา ปัญญาพิจัย. (2560). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในโรงแรมระดับ 1- 3 ดาว ของจังหวัดกระบี่. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้,* 10(2), 239 – 243.

ปวีนิตย์ มากแก้ว. (2557). *เรื่องการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทรกรุงเทพมหานคร.* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

พัฒนะ ธนกฤตพุฒิเมธ. (2559). การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ในเมืองพัทยาโดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7.* หน้า 383 - 395. สงขลา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ไพฑูรย์ สุขศรีงาม. (2557). วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่หลังการวิเคราะห์ความแปรปรวน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,* 8 (1), 28.

ไพรสิทธิ์ ศรีสุทธิเกิดพร. (2555). *ประชาคมอาเซียน.* กรุงเทพมหานคร: เอดิสัน เพรส โพรดักส์.

มาโนช พรหมปัญโญ, กัมพล สำราญจิตต์, วารี บัวทอง และพิภู พรวิวัฒนา. (2560). ความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมชาวสันติบุรี. *การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 55.* สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ.

รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร. (2557). *การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.* (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2557). รูปแบบการบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 9(2), 54-67.

วิโรจน์ ลักขณาอดิศร. (2548). *Brain Based Learning.* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วีรภัทร์ โชติวิริยะกุล และภูริต มาศวงศ์ศา. (2558). *สมรรถนะพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวจังหวัดภูเก็ต.* ภูเก็ต: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ลำยอง. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงาน และความสุข.* กรุงเทพมหานคร: ธรรมดาเพรส.

ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร.* (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (Preparation for Flow of Labor in the ASEAN Community). ค้นคืนจาก http://www.mol.go.th/anonymouse/content/Asean2012.

เสาวลักษณ์ ฉายรุ้ง. (2557). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา.* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สงขลา.

อารียา จารุภูมิ. (2559). *การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ: กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.* (ปริญญารัฐศาตรมหาบัณฑิต) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อิงอร ตั้นพันธ์. (2556). “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.” *วารสารเกษมบัณฑิต,* 14(2), 1-21.