

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้าน
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา*
Housekeeping Training Course Exposure for efficiency Service
of Pattaya Hotels

นัชธีรวรรณ ชาญกิจ**

ปรียา รินรัตนกร***

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลต่อหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา 2) เพื่อศึกษาข้อมูลการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตร การฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา 4) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา 5) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริการพนักงานแผนกแม่บ้านหลังการฝึกอบรมของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษา คือพนักงานแผนกแม่บ้านเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานโรงแรมอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา โดยในที่นี้เก็บตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุงานตั้งแต่เริ่มทำงานขึ้นไปเป็นพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรม มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 9,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของโรงแรมในเขตเมืองพัทยาแตกต่างกัน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมพบว่าระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมมาก จะมีระดับความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมมากและความสัมพันธ์ที่พบอยู่นั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

คำสำคัญ : การเปิดรับ/ ความพึงพอใจ/ การมีส่วนร่วม

*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณาและการสื่อสารการตลาด มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

**นิสิตหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

***อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the differences of demographic characteristics affecting the Training Course, 2) study the information of exposure about Training Course, 3) study the levels of satisfaction of Training Course, 4) study the participation in the Training Course, 5) study the effectiveness of housekeeping service after the Training Course of hotel in Pattaya city area. The sample used in this study was 400 Housekeeper on hotel in Pattaya city area. The results found that the sample were female more than male. They were undergraduate or relevant education level, and average income from 9,000 baht per month. The exposure to housekeeping Training Courses to improve the efficiency of hotel services in the Pattaya area was at a high level.

The results of the hypothesis test showed that the education levels are exposed to information about housekeeper training courses to improve the efficiency of hotel services in Pattaya was different. A study on the relationship between satisfaction levels of housekeeper Training Course of Pattaya hotel was related to participation in training. It was found that showed statistically significantly at .01 level. Namely, when employees are satisfied with the Training Course, they have a high level of satisfaction in participating in the training and the correlation is low level.

Keywords : Information Exposure/ Satisfaction/ Participation

บทนำ

ตั้งแต่ครั้งอดีตที่ผ่านมาเราจะเห็นว่ามนุษย์ได้มีการรับรู้ข่าวสารระหว่างกันมาโดยตลอด ทั้งในกลุ่มเล็ก ๆ เช่นกลุ่มครอบครัว กลุ่มสังคมและชุมชนต่างๆ กลุ่มอาชีพการทำงานแบบเดียวกัน กลุ่มชนชั้นที่แตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งกลุ่มบุคคลที่ทำธุรกิจระหว่างกัน ต้องมีการติดต่อเปิดรับข่าวสารระหว่างกันไม่มากนัก ดังนั้นการรับรู้ข่าวสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ฝ่ายบริหารของทุกองค์กรในยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญไว้เป็นอันดับแรก ๆ การเปิดรับข่าวสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจในองค์กรได้อย่างชัดเจน ซึ่งหมายถึง การสร้างความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ตรงต่อสารที่ต้องการสื่อออกไปให้ผู้รับสารได้มีส่วนร่วมจัดเป็นกลยุทธ์ที่ทำนายสำหรับผู้บริหารที่มีหน้าที่โดยตรง ในการฝึกฝน เรียนรู้ และพัฒนาทีมงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรของตน

การบริการทางการส่งข่าวสารเชิงกลยุทธ์ได้ถูกพัฒนาขึ้นตามยุคตามสมัยเพื่อให้เหมาะสมกับวาระที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจึงพยายามคิดค้นการสื่อสารที่เหมาะสมกับโครงสร้างการพัฒนาบุคลากรของตนเอง เพื่อกำหนดให้เข้าใจถึงความแตกต่างในการเปิดรับข่าวสารของระดับบุคลากรที่ยอมรับ สนใจ ฟังพอใจในสารที่ได้ในระดับที่แตกต่างกัน ทุกองค์กรจึงต้องมุ่งเน้นที่จะสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผลและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ข้อมูลเชิงลึกที่นำมาศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา สถานการณ์การแข่งขันในโลกธุรกิจของการบริการ องค์กรที่เข้มแข็งในการสื่อสารจึงได้เปรียบคู่แข่งอย่างชัดเจน ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารที่ดีจึงมีความสำคัญในการเปิดรับข่าวสาร ที่ได้เปรียบ ทั้งส่วนองค์กรภาครัฐและเอกชน ทุกโครงสร้างในทุกองค์กรต่างมีความสลับซับซ้อนในการ

สื่อสาร มีการบริหารงานที่เป็นระบบแบบแผนและเอกลักษณ์เฉพาะตน วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ตามบริบทที่วางไว้ดังเช่น ธุรกิจโรงแรมที่ต้องใช้การสื่อสารอย่างเข้มข้นเพื่อให้การสื่อสารในองค์กรสามารถประสบความสำเร็จเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าต่อไป

ทั้งนี้ ฐิธรญา มณีเนตร (2553, หน้า 1-10) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมถือเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ให้บริการขนาดใหญ่และเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยธุรกิจชนิดนี้เกิดจากการร่วมมือของหลากหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจความงามและสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีบทบาทต่อเศรษฐกิจของทั่วโลกเนื่องจากสามารถสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ อีกทั้งสร้างงาน สร้างอาชีพและกระจายรายได้ให้กับประชากรของประเทศอย่างทั่วถึง

ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี การสร้างความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารให้ประสบความสำเร็จจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาพนักงานบริการเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะพนักงานในแผนกแม่บ้าน การเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมยังมีตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความสนใจในการมีส่วนร่วมการฝึกอบรม อันได้แก่ เพศ อายุงาน การศึกษา ระดับรายได้ เป็นต้น จึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างไรความเข้าใจกระบวนการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของผู้นำหรือผู้บริหารในธุรกิจโรงแรม ต้องจัดการการสื่อสารอย่างลงตัวเพื่อพนักงานแผนกแม่บ้านความเข้าใจและสนใจเข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแก่องค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กรต่อไป

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย (2548, หน้า 176) ได้กล่าวว่า ในธุรกิจโรงแรมคุณภาพการให้ บริการในด้านห้องพักของโรงแรมถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจการโรงแรมที่ให้บริการด้านที่พักอาศัย ดังนั้นคุณภาพของการบริการจึงถือเป็นอาวุธสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) เนื่องจากจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้ลูกค้าพึงพอใจที่จะจ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อแลกกับบริการที่เหนือกว่าที่อื่น ยังเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อโรงแรม เพราะสิ่งนี้ก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและยังมีผลทำให้เกิดการซื้อเพิ่มมากขึ้น ลูกค้าจะไม่หวั่นไหวต่อราคาของคู่แข่งที่ราคาต่ำกว่า นอกจากนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญในการบอกต่อลูกค้าใหม่ ๆ ให้เข้ามาใช้บริการ (Word of Mouth) จึงต้องให้ความสำคัญในการสร้างคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมโดยเฉพาะงานด้านแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริการให้ยั่งยืน

ดังจะเห็นได้ว่างานวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จึงมีความแตกต่างจากวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการฝึกอบรมโรงแรมทั่วไป โดยงานวิจัยมุ่งเน้นกับพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยาเท่านั้น ซึ่งทำให้ผู้ที่สนใจค้นคว้าและศึกษาสามารถทราบข้อมูลในเชิงลึกที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสาร

เกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา ได้ประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะทางประชากรที่ต่างกันมีผลต่อหลักสูตรการฝึกอบรม
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม
3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม
4. ทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรม
5. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลต่อหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา
2. เพื่อศึกษาข้อมูลการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตร การฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา
4. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา
5. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริการพนักงานแผนกแม่บ้านหลังการฝึกอบรมของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมแตกต่างกัน
2. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม
3. ความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรม
4. การมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ (Survey research) ใช้การวัดผลเพียงอย่างเดียว (One-shot case study) จากประชากรตัวอย่างเพียงครั้งเดียวในช่วงเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) โดยใช้วิธีการสำรวจด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self-administered questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานแผนกแม่บ้านโรงแรมในพื้นที่เมืองพัทยา ชลบุรี สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample random sampling) โดยการจับสลากเขตทั้งหมดของชลบุรี ซึ่งมีจำนวน 9 เขต เพื่อเลือกเขตในการสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 3 เขต คือ เขตเมืองพัทยา เขตเทศบาลเมืองหนองปรือ และเขตบางละมุง โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967, pp. 886-887) ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูล โดยผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาเข้ารหัสตามที่กำหนด

รหัสไว้ เพื่อทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows แล้วนำมาเสนอข้อมูลในรูปตาราง และแปลผลโดยการ บรรยายตามลำดับ ผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ไว้ที่ระดับ .05 การ วิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มี 2 ประเภท ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย เพื่ออธิบายข้อมูลในด้านลักษณะทางประชากรของ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามของสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา” พบผลการศึกษา ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน แบ่งเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 ส่วน เพศชายมีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25

1.1 อายุงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี มีน้อยที่สุดจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

1.2 การศึกษาระดับ กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ ระดับ ปวช./ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75

1.3 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 9,001-12,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดคือ 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 12,001-15,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15

2. ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา

ผลการศึกษาพบการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้าน จากสื่อประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ด้านสื่อบุคคล ระดับความถี่ในการเปิดรับสื่อบุคคลในระยะเวลา 1 เดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่าความถี่ในการเปิดรับสื่อบุคคล มีการเปิดรับสื่อบุคคล จากประเภทสื่อเพื่อนร่วมงานมากที่สุด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาคือ ความถี่ในการเปิดรับสื่อบุคคลจากประเภทสื่อหัวหน้าสายบังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.53 ในขณะที่ความถี่การเปิดรับสื่อบุคคลจากประเภทสื่อบอร์ดบริหารน้อยที่สุด มีการเปิดรับในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27

ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ระดับความถี่ในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ในระยะเวลา 1 เดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่าความถี่ในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์มีการ

เปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ จากประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานมากที่สุด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.57 รองลงมาคือ ความถี่ในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์จากประเภทสื่อโปสเตอร์ ภายในและภายนอกองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ในขณะที่ความถี่การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์จากประเภทสื่อ เว็บไซต์ (Website) ขององค์กรน้อยที่สุด มีการเปิดรับในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.96

3. ความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมได้แบ่งเป็นด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวิทยากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภาพรวมความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมในเขตเมืองพัทยาอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าพนักงานแผนกแม่บ้านมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านความเหมาะสมของเอกสารการบรรยายมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับสูง รองลงมาคือ พนักงานแผนกแม่บ้านมีความพึงพอใจในความทันสมัยของหลักสูตรและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจความครอบคลุมของเนื้อหาในการบรรยาย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

ด้านวิทยากรภาพรวมความพึงพอใจหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมในเขตเมืองพัทยา ที่มีต่อวิทยากรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าพนักงานแผนกแม่บ้านมีความพึงพอใจความรู้ ความสามารถของวิทยากรมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับสูง รองลงมาคือพนักงานแผนกแม่บ้านพึงพอใจในความตรงต่อเวลาโดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 ระดับพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจความสามารถในการ

ตอบข้อซักถามน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าภาพรวมพึงพอใจหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมในเขตเมืองพัทยา ที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าพนักงานแผนกแม่บ้านมีความพึงพอใจในความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับสูง รองลงมาคือพนักงานแผนกแม่บ้านพึงพอใจความเหมาะสมของอาหารและเครื่องดื่มโดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในความพร้อมของอุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

4. การมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรม

ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนภาพรวมการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมในเขตเมืองพัทยาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าพนักงานแผนกแม่บ้านมีส่วนร่วมในการวางแผนหลักสูตรการฝึกอบรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง รองลงมาคือพนักงานแม่บ้านมีส่วนร่วมดำเนินการฝึกอบรมโดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 ระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางและมีส่วนร่วมในการกำหนดรายละเอียดในกระบวนการฝึกอบรมน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการฝึกอบรมพบว่าภาพรวมการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมในเขตเมืองพัทยา ในด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าพนักงานแผนกแม่บ้านมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติในห้องปฏิบัติการ (Workshop) มากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง รองลงมาคือพนักงานแผนกแม่บ้านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตอบข้อซักถาม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 ระดับการมีส่วนร่วมในระดับปานกลางและมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงาน (Presentation) หน้าห้องอบรมน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการติดตามและประเมินผลพบว่าภาพรวมการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมในเขตเมืองพัทยาในด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าพนักงานแผนกแม่บ้านมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรฝึกอบรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง รองลงมาคือพนักงานแผนกแม่บ้านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41 ระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง และมีการมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

5. ประสิทธิภาพในการบริการและการปฏิบัติหน้าที่หลังการฝึกอบรม

ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมในเขตเมืองพัทยา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและการปฏิบัติหน้าที่หลังการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าประสิทธิภาพหลังการฝึกอบรมทำให้พนักงานแผนกแม่บ้านเห็นคุณค่าขององค์กร (Brand Equity) มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือการฝึกอบรมทำให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความจงรักภักดีในองค์กรในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และการฝึกอบรมทำให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมแตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศที่ต่างกัน พบว่าเพศที่ต่างกัน มีความถี่ในการเปิดรับสื่อบุคคลภายในองค์กรแตกต่างกัน

ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร	เพศ	<i>n</i>	\bar{x}	<i>SD</i>	<i>t</i>	Sig. (2-tailed)
การเปิดรับสื่อจากประเภทบุคคล	หญิง	263	3.52	1.19	1.714	0.308
	ชาย	137	3.32	1.10		

อายุงานที่ต่างกัน พบว่าอายุงานที่ต่างกันจะมีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านจากประเภทสื่อบุคคลแตกต่างกัน

ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร	อายุงาน	<i>n</i>	\bar{x}	<i>SD</i>	<i>F</i>	Sig.
การเปิดรับสื่อจากประเภทบุคคล	น้อยกว่า 1 ปี	118	3.26	1.14	1.65	0.174
	1-5 ปี	153	3.54	1.15		
	6-10 ปี	50	3.56	1.18		
	11-15 ปี	38	3.54	1.11		
	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	41	3.50	1.27		
	รวม	400	3.45	1.16		

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการเปิดรับระดับการศึกษากับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านจากสื่อบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปิดรับข่าวสารการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน พบว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจะมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี และผู้ที่มีการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา จะมีการเปิดรับจากสื่อประชาสัมพันธ์น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ความถี่ในการเปิดรับ ข่าวสาร	ระดับการศึกษา	<i>n</i>	\bar{x}	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
การเปิดรับสื่อจาก ประเภทบุคคล	มัธยมศึกษา	84	3.54	1.24	0.909	0.459
	หรือต่ำกว่า	229	3.38	1.13		
	ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย	64	3.46	1.18		
	ปวส./อนุปริญญา	14	3.79	0.93		
	ปริญญาตรี	9	3.74	1.98		
	รวม	400	3.45	1.16		

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านจากสื่อกับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมพบว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานแผนกแม่บ้านที่มีต่อสื่อบุคคล และสื่อประชาสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล และสื่อประชาสัมพันธ์มาก จะมีความพึงพอใจด้านหลักสูตรการฝึกอบรมของสื่อมากและความสัมพันธ์ที่พบนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

เมื่อกล่าวสรุปภาพรวมของการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมจากสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านหลักสูตรการฝึกอบรมของสื่อดังนี้

ด้านสื่อบุคคล ระดับความพึงพอใจต่อสื่อบุคคลฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจต่อสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมมากจะมีความถี่การเปิดรับข่าวสารในระดับมากขึ้นกันและความสัมพันธ์นั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ระดับความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านหลักสูตรการฝึกอบรมมาก จะมีความถี่การเปิดรับข่าวสารในระดับมากขึ้นกันและความสัมพันธ์นั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมกับความพึงพอใจที่มีต่อวิทยากรพบว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านวิทยากร ของพนักงานแผนกแม่บ้านที่มีต่อสื่อบุคคล และสื่อ

ต่อวิทยากรฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมมาก จะมีส่วนร่วมในระดับมากเช่นกันและความสัมพันธ์นั้นอยู่ในระดับต่ำ

โดยความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจวิทยากรการฝึกอบรม พบว่าระดับความพึงพอใจต่อระดับความพึงพอใจวิทยากรการฝึกอบรมพนักงานแผนก แม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยาต่อการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริการหลังการฝึกอบรมโดยรวม

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม จากด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมาก จะมีระดับความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมกับหลักสูตรการฝึกอบรมมากและความสัมพันธ์ที่พบอยู่นั้นอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อกล่าวสรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมดังนี้

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือเมื่อระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมาก จะมีส่วนร่วมในระดับมากเช่นกันและความสัมพันธ์นั้นอยู่ในระดับต่ำ

โดยความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกฝึกอบรมพนักงานแผนก แม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมโดยรวมพบว่าระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกฝึกอบรมพนักงานแผนก แม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยารวม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริการหลังการฝึกอบรมโดยรวม

ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยารวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมโดยรวมพบว่าระดับความพึงพอใจหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยารวม ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมโดยรวมกับประสิทธิภาพในการบริการหลังการฝึกอบรมโดยรวมพบว่าระดับการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตเมืองพัทยารวม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริการหลังการฝึกอบรมโดยรวม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่าโรงแรมควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารให้ทันสมัย ชัดเจนมีความต่อเนื่องจะสามารถสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะพนักงานแผนกแม่บ้านมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมจากสื่อบุคคลหรือเพื่อนร่วมงานมากที่สุด จึงเป็นสื่อที่สามารถสร้างการจดจำและความประทับใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับสื่อประชาสัมพันธ์มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการสนใจเข้าร่วมการฝึกอบรมผ่าน

อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ควรให้ความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เนื่องจากเป็นสื่อที่ปัจจุบันได้ถูกพัฒนาให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำรงชีวิตในเชิงลึกให้มากขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารข้อมูลให้แก่พนักงานตรงตามความต้องการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากว่าภาพรวมพนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงมีผลต่อความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมให้มากขึ้นต่อไป

3. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานแผนกแม่บ้านที่มีส่วนร่วมในหลักสูตรการฝึกอบรมยิ่งมากเท่าใดยิ่งทำให้พนักงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมถึงการเพิ่มยอดขายและชื่อเสียงต่อโรงแรมและทำให้สามารถแข่งขันในธุรกิจได้ดีมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจไปยังโรงแรมในเขตการท่องเที่ยวอื่น ๆ เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา และให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาข้อมูลต่างๆ ในเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา รวมทั้งคุณสมบัติของการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแผนกแม่บ้าน เพื่อที่จะได้ส่งเสริม และสนับสนุน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพดังจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ควรมีการขยายกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้กว้างขึ้น โดยให้ครอบคลุมกลุ่มวิชาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบและใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จกกลณี ชุตินาเทวินทร์. (2544). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา*. กรุงเทพฯ: พี.เอ.อี.พี.วิง.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: วี พรินท์ (1991).
- ฐิรชญา มณีเนตร. (2553). *ไทยศึกษาเพื่อการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ณรงค์ วาริชล. (2550). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาเทศบาล* “เมืองน่าอยู่: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดโชชัย ดวงพัตรา. (2555). *การสำรวจความพร้อมในการรับมือกับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทย*. ม.ป.ท.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.