



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceeding) วิทยาการจัดการวิชาการ 2020

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 9
และ ระดับนานาชาติครั้งที่ 2

วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563
ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระหว่างคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ 8 แห่ง



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceeding)

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 9 และระดับนานาชาติครั้งที่ 2

“วิทยาการจัดการวิชาการ 2020”

โดย เครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ 8 แห่ง

วันศุกร์ที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ระดับชาติ

รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์ จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาจารย์ ดร.ดวงใจ ปินตามูล	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวงศ์ พูนพล	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อาจารย์ ดร.ปวีณา กองจันทร์	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษณา อาษาศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระริน เครือวรพันธุ์	วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกกร บุญมี	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจ ตัญญา	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
อาจารย์ ดร.ธนภูมิ ปองเสงี่ยม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
	ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา
อาจารย์ ดร.จิตติมา พูลเพชร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัสศรี รุ่งรัตนอุบล	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อาจารย์ ดร.สมพงษ์ สุเมธกษกร	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
อาจารย์ ดร.ภาวัต ธารสารแสนล้าน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
	ศูนย์นนทบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรัฐ ชวนชม	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศาสน์ นิยม	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์นาถ ทนันทชัย	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมินทร เป้าธรรม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
	วิทยาเขตสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิสรณ์ พงศ์ยี่หล้า	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์โรจนา ศุขะพันธุ์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภคพร กระจาดทอง	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรสา เตติวัฒน์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อาจารย์ ดร.สุปัญญา สุนทรนนท์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบลวรรณ สุวรรณภูมิสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ระดับชาติ (ต่อ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกิตติ์ อินทร์สวรรค์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
อาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อาจารย์ ดร.กรธวัฒน์ สกลคุณเดช	มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตชลบุรี
อาจารย์ ดร.สุมนา จันทราช	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
อาจารย์ ดร.กิงกนก เสาวภาวงศ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐ์ดนัย ไค่ขุนภา	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
	วิทยาเขตหัวหิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจิมขวัญ รัชชุศาสนติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา สัตโยภาส	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญตะวัน พลอาจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภณิชา จันทร์สอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อินตะขัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนันท์ จิตติยาปราโมทย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จารุวรรณ ลิ้มปี่ไพบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงดาว จินดาเทวิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณษา จิตต์มัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนินท์ นนทโคตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
อาจารย์ ดร.วิสุทธิ์ สุขบำรุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
อาจารย์ ดร.ฐิติวรดา แสงสว่าง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
อาจารย์ ดร.พรรณนภา เชื้ออบาง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ อินทุวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิวรรณ บุญอนนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อาจารย์ ดร.กนิษฐา ศรีภิรมย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ระดับชาติ (ต่อ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาลี ตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อาจารย์ ดร.วาสนา จรูญศรีโชติกำจร	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัรินทร์ เจริญสุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เส็งพานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี นุสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นรากรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสริมศิริ นิลดำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กษิตศ ใจผาวัง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีณา ลีตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิตย์ สิงห์ทองชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักษมี งามมีศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิราษ รัตนันต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาจารย์ ดร.สุวัช พัทธกะทิม	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาจารย์ ดร.ลภัสวัฒน์ คล้ายแสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินัย เชื้ออมวราศาสตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษยากร ตีระพฤติกุลชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษติญา มูลศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิสินี ถิระธรรมสรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาغر อนุสรณ์พานิชกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปวีณา โทณแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภาลัย บุญทิม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.ปานิสรา คงปัญญา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.รักษนก สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.แก้วตา ผิวพรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.เจน จันทรสภาเสน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ แสงภูเขียว	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.อำพล ชะโยมชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.ปิยะวัน เพชรหมี่	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ระดับชาติ (ต่อ)

อาจารย์ ดร.เอกชัย แสงโสภา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สนธยา วันชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษณ์พนธ์ พรหมรัตน์ชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.พิมพ์พรรณ ทิพย์แสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเชษฐกุล แก้วงาม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชยา เลือดชัยพลักษณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์ ดร.สุเทพ ธรรมะตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
อาจารย์สุภาพร ชูสาย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ระดับนานาชาติ

Asst. Prof. Dr. Leela Tiangsoongnern	Dhurakij Pundit University
Asst. Prof. Dr. Adilla Pongyeela	Dhurakij Pundit University
Asst. Prof. Dr. Bhubate Samutachak	Institute for Population and Social Research, Mahidol University
Asst. Prof. Dr. Teerasak Khanchanapong	Thammasat university
Charunya Parncharoen	Dhurakij Pundit University
Dr. Norapol Chinuntdej	Ramkhamhaeng University
Dr. Nuchsa Pringviriya	Songkhla Rajabhat University
Assoc. Prof. Dr. Nuttavong Poonpool	Maharakham University
Dr. Paweena Kongjan	Khon Kaen University
Dr. Tosaporn Mahamud	Kasembundit university
Asst. Prof. Dr. Pisate chaidirek	Stamford University
Dr. Ampol chayomchai	Phetchabun Rajabhat University
Dr. B. Yamuna Krishna	Alpha College of Engineering India
Asst. Prof. Dr. Paul J. Grote	Nakhon Ratchasima Rajabhat University

สารบัญ(ต่อ)

การนำเสนอภาคโปสเตอร์ ระดับชาติ

ห้องประชุมศรีชมภู อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาญชัย สุขสกุล

P01-2	การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ กรณีศึกษา โฮมสเตย์บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์	จตุพร จันทรเพชร	741
P02-2	คุณภาพการให้บริการโรงแรมฮาลาลเพื่อรองรับกลุ่ม นักท่องเที่ยวมุสลิม กรณีศึกษา โรงแรมฮาโมนซ์ เชียงใหม่	ชนิษฐา ใจเป็ง	753
P03-2	การพัฒนาภูมิทัศน์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่นโดย ชุมชนของโรงเรียนวัดศรีอุทุมพร ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์	ชนิษฐา ใจเป็ง	765
P04-2	การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ต่อการเข้าพักใช้บริการธุรกิจรีสอร์ต	นิศานาถ บุญปัน	776
P05-2	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการผลิตข้าวอินทรีย์ของกลุ่ม เกษตรกร ในอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ	กรปภา จันทาพูน	786
P06-2	พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ โฮมสเตย์เสด็จแห่ง อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์	นันทกานต์ ศรีปลั่ง	793
P07-2	พฤติกรรมการเข้าพักรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์	ปราณีต ใจหนัก	806
P08-2	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุใน จังหวัดเชียงราย	รสริน จอห์นสัน	816
P09-2	การพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ จังหวัด เพชรบูรณ์	กัญญารัตน์ ทองวัน	827
P10-2	การบริหารจัดการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ของนักท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์	น้ำฝน เอี่ยมสูงเนิน	838

**การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ กรณีศึกษา โฮมสเตย์
บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์**
Human Resources Development In Homestay Services
A Case Study Of Baan Suan Son Homestay, Khao Kho District
Phetchabun Province

จตุพร จันทรเพชร

JATUPON JANPET

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

E-mail : faro.thai@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป และปัญหาของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ 2) เพื่อสร้างหลักสูตรในการฝึกอบรมการบริการบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความรู้และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ก่อนและหลังการอบรม การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มโฮมสเตย์บ้านสนสวย ตำบลหนองแม่นา อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 10 ราย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า บุคลากรกลุ่มโฮมสเตย์บ้านสนสวย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถม มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 4 คน มีอาชีพหลักทำการเกษตร และมีรายได้ 5,000-10,000 บาท ปัญหา / อุปสรรคของศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการ คือ การต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น การสื่อสารทางด้านภาษา การจัดเตรียมเครื่องดื่มรับรอง และการคิดเรื่องอัตราค่าบริการเข้าพักที่ยังไม่มีมาตรฐาน ผลการสำรวจความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม จากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ พบว่า อันดับที่ 1 หลักสูตรที่มีความต้องการอบรมอันดับมากที่สุดได้แก่ ความรู้ ทักษะ ด้านเจ้าบ้านที่ดี อันดับ 2 คือ ความรู้ ด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น เครื่องดื่ม และแนวทางการจัดกิจกรรมนำเที่ยวสำหรับโฮมสเตย์ หลักสูตรที่มีความต้องการอบรมอันดับ 3 ได้แก่ แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ และความรู้ ทักษะ ด้านที่พักมาตรฐานโฮมสเตย์ ผลการประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ เปรียบเทียบก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ก่อนการอบรมมีความรู้ในระดับปานกลาง และประเมินว่ามีความรู้มากที่สุดก่อนการอบรมคือ ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ หลังเข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ และทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด และประเมินว่ามีความรู้มากที่สุด คือ ด้านประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้เพิ่มขึ้นด้านบริการโฮมสเตย์

Abstract

The purpose of this study is 1) to study general conditions and problems of homestay service personnel in Ban Son Suay, Khao Kho District, Phetchabun Province, 2) to create a training course for servicing homestay service personnel, and 3) to compare knowledge and skills of homestay service personnel before and after the training. Study and data collection using questionnaires from Ban Son Suay Homestay Group there were 10 cases using Nong Mae Na Subdistrict, Khao Kho District, Phetchabun Province by means of statistical analysis such as percentage, frequency, mean, standard deviation.

The results of general information study found that the personnel of the Ban Son Suay homestay group. Most of them are female aged 41-50 years old. Education level is at the elementary level. Have marital status. There are 4 members in the household whose main occupation is agriculture and earning 5,000-10,000 baht. The problem / obstacle of the potential of service personnel is to welcome tourists such as language communication and welcome drink. And thinking about the rate of stay that is not yet standard. Survey results on personnel development needs to determine training courses from entering the area to explore the training needs of the homestay service personnel development. It was found that the number 1 course with the highest training needs was the knowledge of the host skills. Drinks and guidelines for organizing tour activities for homestays. Courses with the need for training 3 including potential development guidelines homestay service personnel and homestay standard accommodation skills knowledge. Knowledge assessment results and the skills of the comparison homestay service personnel. Before and after receiving the training showed that before the training had a moderate level of knowledge and assessing that the most knowledgeable before the training is the administration of the homestay group. After receiving training knowledge and skills are at the highest level. And evaluating that the most knowledge is public relations. When comparing opinions about knowledge assessment and skills of homestay service personnel. Before and after training with more knowledge on homestay services.

Keyword : Potential Development

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเป็นที่นิยมสำหรับคนไทยและคนต่างชาติที่ไทยหาธรรมชาติเพื่อการพักผ่อน และเติมพลังชีวิตในการทำงาน ในช่วงที่มีวันหยุดยาวนักท่องเที่ยวจะเดินทางมาสัมผัสวิถีชนบท ทำให้การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยในปี 2562 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศจำนวน 23.96 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว 187,563 ล้านบาท สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา (2562) และอีกทั้งภาครัฐได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ อาทิ ชุมชนท่องเที่ยว OTOP

นวัตกรรม ซึ่งเป็นอีกนโยบายสำคัญของรัฐบาลในเรื่องส่งเสริมการท่องเที่ยว กรมการพัฒนาชุมชน (2562) เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน รวมไปถึงที่พักที่สัมผัสวัฒนธรรมชนบทที่เรียกว่า โฮมสเตย์ ที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยโฮมสเตย์ (Homestay) ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ได้ใช้เป็นกรอบแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการโฮมสเตย์ที่บริหารจัดการโดยชุมชน และเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการรวมตัว ร่วมกันอนุรักษ์ และนำทุนทางวัฒนธรรม ชนบทธรรมเนียม ประเพณี ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนมาสร้างเป็นสินค้าและบริการท่องเที่ยว เพื่อสร้างเป็นรายได้เสริมให้กับชุมชน และเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ รวมถึงการบริหารจัดการโฮมสเตย์ให้มีความยั่งยืน โดยพิจารณาความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวและการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพเป็นที่ประทับใจ มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ที่เป็นจุดเด่นของชุมชนนั้นๆ รวมไปถึงการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้กับชุมชน ให้มีความเข้มแข็งในการจัดการโฮมสเตย์ของตนให้เป็นชุมชนต้นแบบในด้านต่างๆ ที่จำเป็น อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ ให้เป็นที่ยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ประกอบการโฮมสเตย์บ้านสนสวย พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ไม่มีทักษะ และความรู้พื้นฐานด้านบริการรูปแบบโฮมสเตย์ รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจในการบริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าบริการ และสร้างความไม่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ สำหรับกลุ่มโฮมสเตย์บ้านสนสวย ถือว่าค่อนข้างใหม่ ในเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการและการบริหารจัดการโฮมสเตย์ยังขาดประสบการณ์ และพบว่าโฮมสเตย์บ้านสนสวย ยังต้องการองค์ความรู้เพื่อมาพัฒนาอีกมาก ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นปัญหา และมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการบริการให้เกิดความประทับใจกลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อไป และเพื่อการขยายตัวรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป และปัญหาของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อสร้างหลักสูตรในการฝึกอบรมการบริการบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์
3. เพื่อเปรียบเทียบความรู้และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ก่อนและหลังการอบรม

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาบุคลากร

Prosoft HCM (2562). ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร คือ การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ส่งไปดูงานต่างประเทศ ร่วมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้นๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สมาน รัชสิโยภฤกษ์ (2522) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้น ซึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะสร้างเสริม ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทักษะ ทักษะ และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2525) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า เป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ค่านิยมความสามารถของบุคคล ตลอดจนการให้แนวความคิดใหม่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพที่ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพการทำงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรให้เปลี่ยนแปลงไปทางที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้ตามความต้องการขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2562) ได้ให้ความหมายของงานบริการว่า การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า หากแต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วนั้นเกิดความพึงพอใจ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มิตัวตน จำต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สรุป การบริการ คือ หมายถึง การส่งมอบในสิ่งที่ไม่มิตัวตน จำต้องไม่ได้ ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับโฮมสเตย์

กรมการท่องเที่ยว (2562) ให้นิยามของโฮมสเตย์ (Home stay) หมายถึง การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะต้องพักร่วมกับเจ้าของบ้านชายคาเดียวกัน โดยมีห้องพักหรือพื้นที่ใช้สอยภายในบ้านเหลือสามารถนำมาดัดแปลงให้นักท่องเที่ยวได้พักชั่วคราว ซึ่งมีจำนวนไม่เกิน 4 ห้อง มีผู้พักรวมกันไม่เกิน 20 คนโดยมีค่าตอบแทนและจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริม โดยมาตรฐานโฮมสเตย์ แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านที่พัก 2. ด้านอาหาร 3. ด้านความปลอดภัย 4. อธิปไตยไม่ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน 5. ด้านรายการนำเที่ยว 6. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม 7. ด้านวัฒนธรรม 8. ด้านรายได้เสริม และการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน 9. การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ 10. ด้านประชาสัมพันธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา สุคันธสิริกุล (2558) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการตลาดบริการโฮมสเตย์ที่ได้รับรองมาตรฐานในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าโฮมสเตย์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานมีศักยภาพการตลาดบริการครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายสินค้า ด้านการ

ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านลักษณะทางกายภาพ ตามกรอบมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ปัญหาและอุปสรรคการปรับปรุงคุณภาพของที่พักและบริการยังสู้กับเอกชนไม่ได้ การปรับราคาไม่สามารถทำได้ง่าย โฮมสเตย์ตั้งอยู่ในพื้นที่ชนบทการเดินทางไม่สะดวก ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ การตลาดยังคงอาศัยหน่วยงานจากภาครัฐ บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้และมีจำนวนไม่เพียงพอ

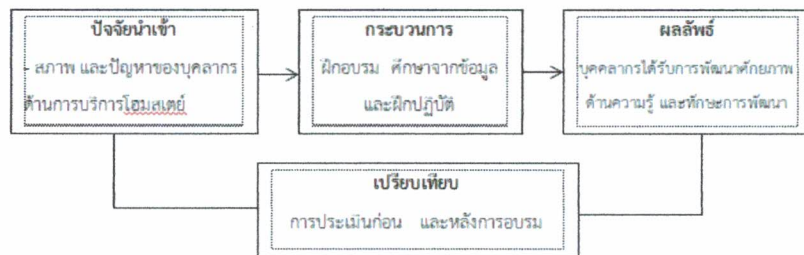
วนิดา และคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการ ประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออ่าวพา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft Power Point 3) ความรู้ด้านวิชาชีพ การโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการแผนกส่วนหน้า นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพ และความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตวิทยาการบริการ

กนกรัตน์ ดวงพิกุล และจารุณันท์ เมธะพันธุ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง โฮมสเตย์กับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนมีการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วย 7 ด้านได้แก่ 1) ด้านการเข้าถึง พื้นที่ทางการท่องเที่ยวของโฮมสเตย์ 2) ด้านที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว 3) ด้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว 4) ด้านกิจกรรมและรายการนำเที่ยว 5) ด้านทรัพยากรและสภาพแวดล้อม 6) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย 7) ด้านการบริหารจัดการของกลุ่มโฮมสเตย์ ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ให้ความสำคัญกับการจัดการท่องเที่ยวของ โฮมสเตย์ 1) ด้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว 2) ด้านที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว 3) ด้านการบริหารจัดการของกลุ่ม โฮมสเตย์ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวของโฮมสเตย์ โดยการวิเคราะห์โอกาสทาง การตลาด พบว่าจุดแข็งของกลุ่มโฮมสเตย์ ได้แก่ 1) ผู้นำกลุ่มมีภาวะผู้นำสูง 2) การดำเนินงานของกลุ่ม มีการจัดแบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 3) มีกิจกรรมท่องเที่ยวหลากหลาย 4) มีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม 5) มีความ ปลอดภัยจุดอ่อน ได้แก่ 1) การสื่อสารกับ ชาวต่างชาติ 2) ขาดมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 3) ขาดงบประมาณดำเนินงาน 4) บ้านพักไม่เพียงพอ โอกาส ได้แก่ 1) กระแสการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นที่นิยม 2) มีการรับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ ไทย 3) การดำเนินวิถีชีวิตที่ลือ ส่วนอุปสรรค ได้แก่ 1) การแข่งขันธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดน่านมีมากขึ้น 2) ขาด การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง 3) เส้นทางคมนาคมเข้าสู่ชุมชนไม่ค่อยสะดวก

สุรีย์ เข้มทอง และอโณทัย งามวิชัยกิจ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการ ในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก : กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะการประกอบกิจการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจแบบครอบครัว กิจการส่วนใหญ่ไม่ได้มีการจัดฝึกอบรมบุคลากรอย่างเป็นทางการ บุคลากรใช้วิธีเรียนรู้ ไปด้วยกันกับเพื่อนร่วมงาน อัตราการหมุนเวียนของบุคลากรค่อนข้างสูง ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีข้อจำกัดโดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 2) สถานประกอบการมีความต้องการพัฒนา บุคลากรเกี่ยวกับทักษะ 5 ด้าน คือ 2.1) การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต 2.2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2.3) การ สื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า 2.4) การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม และ 2.5) ภาษา ต่างประเทศ 3) ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าตนเองมีความรู้ และทักษะเพิ่มขึ้นหลังได้รับการฝึกอบรมซึ่ง สอดคล้องกับความเห็นของผู้ประกอบการ ข้อเสนอแนะคือภาครัฐควรมีการสนับสนุนการพัฒนาและการฝึกอบรม ศักยภาพของบุคลากรในโรงแรมขนาดเล็ก และสถานประกอบการควรร่วมมือกับภาครัฐในการพัฒนาศักยภาพการ บริการโดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบความคิดในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ ภูมิศึกษา โฮมสเตย์ บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยกำหนดขอบเขตการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสภาพทั่วไป และปัญหาของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ใช้วิธีการลงพื้นที่เพื่อสอบถามเจ้าของโฮมสเตย์เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ โฮมสเตย์ที่เข้าร่วมโครงการชุมชนท่องเที่ยว ในพื้นที่ หมู่ 2 บ้านสนสวย ตำบลหนองแม่นา อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประชากรทั้งหมด จำนวน 10 หลัง ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) 2) สร้างหลักสูตรในการฝึกอบรมการบริการบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชุดที่ 1 คือแบบสำรวจความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร โดยการสัมภาษณ์จากประชากรที่ดำเนินการโฮมสเตย์ เพื่อกำหนดหลักสูตร นำผลสำรวจที่ได้จัดอบรม 3) เปรียบเทียบความรู้และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ก่อนและหลังการอบรม ใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบทดสอบ (ก่อน / หลัง การอบรม) ความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย รวมทั้งตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามว่ามีความเหมาะสม มีรายละเอียดของแบบทดสอบตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ดังนี้ ความรู้และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ 1) ด้านที่พัก 2) ด้านอาหาร และโภชนาการ 3) ด้านความปลอดภัย 4) ด้านอัยยาศัยของเจ้าของบ้าน และสมาชิก 5) ด้านการรายนำเที่ยว 6) ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม 7) ด้านวัฒนธรรม 8) ด้านการสร้างคุณ และมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ชุมชน 9) ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ 10) ด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้งหมดจำนวน 31 ข้อ

ผลการวิจัย

1) ศึกษาสภาพทั่วไป และปัญหาของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สภาพปัจจุบันของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ และโฮมสเตย์บ้านสนสวย ตำบลหนองแม่นา อำเภอ

เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีโฮมสเตย์ที่เข้าร่วมโครงการชุมชนท่องเที่ยวจำนวน 10 หลัง ซึ่งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยมีผู้ประกอบการโฮมสเตย์ที่มีความพร้อมในการให้บริการ จำนวน 3 หลัง และอีกจำนวน 7 หลัง ยังไม่พร้อมรับนักท่องเที่ยว ประชากรกลุ่มโฮมสเตย์บ้านสนสวย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถม มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 4 คน มีอาชีพหลักทำการเกษตร และมีรายได้ 5,000-10,000 บาท

จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ของการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย พบว่า โฮมสเตย์มีความพร้อมในการให้บริการเพียง 3 หลัง ในส่วนของมีปัญหา / อุปสรรคของศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการ คือ การต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น การสื่อสารทางด้านภาษา การจัดเตรียมเครื่องดื่มรับรอง ซึ่งโฮมสเตย์ที่มีความพร้อมในการรับลูกค้านั้นสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ต่อครั้งเพียงแค่ 6 คนเท่านั้น ซึ่งหากมากกว่านี้ในเรื่องการบริหารจัดการและเรื่องการให้บริการจะไม่สะดวก ความไม่สะดวกในเรื่องของห้องน้ำที่มีจำนวนไม่เพียงพอ เป็นเหตุจากที่นักท่องเที่ยวมาจำนวนมากแต่ห้องน้ำยังคงเป็นห้องน้ำในบ้าน ไม่มีการสร้างห้องน้ำเสริมทำให้ขาดความไม่สะดวก และการคิดเรื่องอัตราค่าบริการเข้าพักที่ยังไม่มีมาตรฐาน เมื่อนักท่องเที่ยวมาพักที่โฮมสเตย์ การคิดค่าบริการยังคงเป็นการให้นักท่องเที่ยวจ่ายตามที่นักท่องเที่ยวสะดวก บางครั้งคิดอัตราค่าที่พักเพียงแค่น้ำ ค่าไฟ เท่านั้น ทำให้ไม่มีมาตรฐานในเรื่องค่าที่พัก

2) สร้างหลักสูตรในการฝึกอบรมการบริการบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์

จากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ เพื่อพิจารณาจัดหลักสูตรการอบรมให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกโฮมสเตย์ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความต้องการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์

เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ด้านโฮมสเตย์	ความต้องการ		อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	
1. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์	7	70	3
2. ความรู้ ด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น เครื่องดื่ม	8	80	2
3. ความรู้ ทักษะด้านคุณสมบัติของผู้ต้อนรับนักท่องเที่ยว	6	60	4
4. ความรู้ ทักษะ ด้านเจ้าบ้านที่ดี	9	90	1
5. ความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการสื่อสารด้านภาษาที่ใช้ในการต้อนรับนักท่องเที่ยว	5	50	5
6. ด้านทักษะ จิตวิทยาการบริการ	5	50	5
7. ความรู้ ทักษะ ด้านที่พักมาตรฐานโฮมสเตย์	7	70	3
8. แนวทางการจัดกิจกรรมนำเที่ยวสำหรับโฮมสเตย์	8	80	2
9. ด้านทัศนคติ การพัฒนาบุคลากรควรสร้างทัศนคติ การบริการ และจริยธรรมวิชาชีพ	5	50	5
10. ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	6	60	4

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจความต้องการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ เพื่อพิจารณาจัดหลักสูตรการอบรมให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกโฮมสเตย์ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด หลักสูตรที่มีความต้องการอบรมอันดับมากที่สุดได้แก่ ความรู้ ทักษะ ด้านเจ้าบ้านที่ดี รองลงมาคือความรู้ ด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น เครื่องดื่ม และแนวทางการจัดกิจกรรมนำเที่ยวสำหรับโฮมสเตย์ อันดับ 3 ได้แก่ แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ และความรู้ ทักษะ ด้านที่พักมาตรฐานโฮมสเตย์ ประกอบด้วยประเด็นเกณฑ์มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ซึ่งประกอบด้วย 10 เกณฑ์ 31 ตัวชี้วัด ตามข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะที่มีหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยว

3) เปรียบเทียบความรู้และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ก่อนและหลังการอบรม

ผลการประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ เปรียบเทียบก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์

ประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากร	ก่อน	หลัง	ผลการเปรียบเทียบ	t	Sig.
	$\bar{X}$	$\bar{X}$			
1. ด้านที่พัก	3.18	4.45	+1.27	-3.520	0.007
2. ด้านอาหาร	2.75	4.55	+1.80	-9.699	0.000
3. ด้านความปลอดภัย	2.85	4.40	+1.55	-7.154	0.000
4. อธิบายไม่ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน	2.70	4.55	+1.85	-8.251	0.000
5. รายการนำเที่ยว	2.63	4.47	+1.84	-7.822	0.000
6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.80	4.48	+1.68	-5.752	0.000
7. ด้านวัฒนธรรม	3.30	4.50	+1.20	-4.129	0.003
8. ด้านรายได้เสริม และการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน	2.80	4.65	+1.85	-7.467	0.000
9. การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์	2.60	4.60	+2.00	-7.675	0.000
10. ด้านประชาสัมพันธ์	2.75	4.75	+2.00	-10.954	0.000
รวม	2.83	4.54	+1.71		

1) ประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองว่ามีความรู้ และทักษะของตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 โดยที่การประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ ที่มีคะแนนการประเมินก่อนการอบรมมากที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรม คะแนนก่อนการอบรมเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 รองลงมาคือ ด้านที่พัก คะแนนก่อนการอบรมเฉลี่ยอยู่ที่ 3.18 และที่มีคะแนนก่อนการอบรมน้อยที่สุดคือ ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ คะแนนก่อนการอบรม เฉลี่ยอยู่ที่ 2.60

2) ประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์หลังเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ หลังเข้ารับการฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองว่ามีความรู้ และทักษะของตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 โดยที่การประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ ที่มีคะแนนการประเมินหลังการอบรมมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ คะแนนหลังการอบรมเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 รองลงมาคือ ด้านรายได้เสริม และการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน คะแนนหลังการอบรมเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 และที่มีคะแนนหลังการอบรมน้อยที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย คะแนนหลังการอบรมเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40

3) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมประเมินตนเองว่ามีความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ก่อนเข้าฝึกอบรมระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 หลังจากได้รับการฝึกอบรมผู้เข้าอบรมประเมินตนเองว่ามีความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.54 สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม ที่มีผลการประเมินความรู้เพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ และด้านประชาสัมพันธ์ ความรู้เพิ่มขึ้นคะแนนเฉลี่ย 2.00 รองลงมาคือ ด้านอ้อยาศัยไม้ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน และด้านรายได้เสริม และการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชนความรู้เพิ่มขึ้นคะแนนเฉลี่ย 1.85 และมีความรู้เพิ่มขึ้นน้อยที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรม ความรู้เพิ่มขึ้นคะแนนเฉลี่ย 1.20 และเมื่อทดสอบทางสถิติเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับความรู้ และทักษะก่อนและหลังฝึกอบรม พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยจากการลงพื้นที่ และผ่านกระบวนการฝึกอบรม เพื่อเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษามีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

ศึกษาสภาพปัจจุบันของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย พบว่า กลุ่มโฮมสเตย์บ้านสนสวย ส่วนใหญ่ประชากรเป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถม มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 4 คน มีอาชีพหลักทำการเกษตร มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหา / อุปสรรค ของการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย พบว่า โฮมสเตย์มีความพร้อมในการให้บริการเพียง 3 หลัง ในส่วนของมีปัญา / อุปสรรคของศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการ คือ การต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น การสื่อสารทางด้านภาษา การจัดเตรียมเครื่องดื่มรับรอง ความไม่สะดวกในเรื่องของห้องน้ำที่มีจำนวนไม่เพียงพอ และการคิดเรื่องอัตราค่าบริการเข้าพักที่ยังไม่มีมาตรฐาน

ผลการสำรวจความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม จากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ พบว่า หลักสูตรที่มีความต้องการอบรมอันดับมากที่สุดได้แก่ ความรู้ ทักษะ ด้านเจ้าบ้านที่ดี รองลงมาคือความรู้ ด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว

เช่น เครื่องดื่ม และแนวทางการจัดกิจกรรมนำเที่ยวสำหรับโฮมสเตย์ อันดับ 3 ได้แก่ แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ และความรู้ ทักษะ ด้านที่พักมาตรฐานโฮมสเตย์

ประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์เปรียบเทียบก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม ประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองว่ามีความรู้ และทักษะของตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน แต่ที่คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ เป็นเพราะกลุ่มบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย ยังไม่ได้มีการรวมกลุ่มของชาวบ้านที่ชัดเจน การแต่งตั้งคณะกรรมการกลุ่มโฮมสเตย์ยังไม่นิ่ง ยังไม่มีการกำหนดกฎ กติกาการทำงาน และสุดท้ายเป็นเรื่องของระบบการจองที่พักล่วงหน้า การลงทะเบียน หรือแม้แต่การชำระค่าบริการ ที่ทางกลุ่มไม่ได้ดำเนินการไว้อย่างเป็นระบบ

ประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์หลังเข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองว่ามีความรู้ และทักษะของตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน และที่ประเมินว่าความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ และ ทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านประชาสัมพันธ์

เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความรู้และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมประเมินตนเองว่ามีความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ก่อนเข้าฝึกอบรมระดับปานกลาง หลังจากได้รับการฝึกอบรมผู้เข้าอบรมประเมินตนเองว่ามีความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านบริการโฮมสเตย์ในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุด ผลการประเมินความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์เปรียบเทียบก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ เข้มทอง และอโณทัย งามวิชัยกิจ (2561) ว่าผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าตนเองว่ามีความรู้ และทักษะเพิ่มขึ้นหลังได้รับการฝึกอบรมซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้ประกอบการ

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยผ่านกระบวนการอบรม เพื่อเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษามีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการศึกษาวิจัย การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาความต้องการของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ต่อการฝึกอบรม ซึ่งบุคลากรโฮมสเตย์ได้แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการ และให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรโฮมสเตย์ ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์บุคลากรต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ทักษะ ด้านเจ้าบ้านที่ดี ความรู้ด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับกนกรัตน์ ดวงพิกุล และจารุนันท์ เมธะพันธุ์ (2561) ที่มีการจัดการการท่องเที่ยวด้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว ด้านที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการของกลุ่มโฮมสเตย์
2. ประเด็นเรื่องการฝึกอบรม การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดหัวข้อในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะของบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ และมาตรฐานโฮมสเตย์ที่บุคลากรต้องทราบ พบว่าบุคลากรได้ฝึกอบรม และได้ประเมินความรู้ และทักษะ ทำการเปรียบเทียบก่อนและหลังการฝึกอบรมผลคือบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกนกรัตน์ ดวงพิกุล และจารุนันท์ เมธะพันธุ์ (2561) ชุมชนมีการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศประกอบด้วย 7 ด้านได้แก่ 1) ด้านการเข้าถึงพื้นที่ทางการท่องเที่ยวของโฮมสเตย์ 2) ด้านที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว

3) ด้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว 4) ด้านกิจกรรมและรายการนำเที่ยว 5) ด้านทรัพยากรและสภาพแวดล้อม 6) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย 7) ด้านการบริหารจัดการของกลุ่มโฮมสเตย์ ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ให้ความสำคัญกับการจัดการท่องเที่ยวของโฮมสเตย์

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมแก่บุคลากรโฮมสเตย์ ควรสอดคล้องกับความต้องการของโฮมสเตย์ ความต้องการของบุคลากร และความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในโฮมสเตย์นั้นๆ เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมควรเน้นเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งในโฮมสเตย์ที่มีความพร้อม และโฮมสเตย์ที่กำลังพัฒนา
2. การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ เช่น การสื่อสารทางด้านภาษา การจัดเตรียมเครื่องดื่มรับรอง ควรมีความร่วมมือกับภาครัฐ หรือสถาบันศึกษาเพื่อทราบข้อมูลในการเสริมสร้างความรู้และทักษะ
3. ควรมีการบูรณาการหลากหลายวิธีทั้งการบรรยาย การอภิปราย และรวมทั้งการศึกษาดูงานด้วยและมีการจัดทำคู่มือประกอบการฝึกอบรมแจกให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
4. โฮมสเตย์ควรมีการเตรียมพร้อมรับลูกค้าที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เช่น ลูกค้าที่มีเชื้อสายมุสลิม หรือลูกค้าที่ไม่สามารถทานอาหารพื้นบ้านได้ ควรมีอาหารที่เป็นสากล หรือที่สามารถทานได้ทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ
5. โฮมสเตย์สร้างความประทับใจในการให้บริการ จากการเป็นเจ้าบ้านที่ดี อาจจะมีของฝากติดไม้ติดมือให้กับลูกค้าเวลาเดินทางกลับ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มารับบริการโฮมสเตย์บ้านสนสวย อำเภอเขาค้อ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการโฮมสเตย์ในพื้นที่อำเภออื่นๆ ในจังหวัดเพชรบูรณ์

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยภายในคณะวิทยาการจัดการ ประเภททั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขอขอบพระคุณสมาชิกกลุ่มโฮมสเตย์บ้านสนสวย ตำบลหนองแม่นา อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

กนกรัตน์ ดวงพิกุล และจารุพันธ์ เมธะพันธุ์. (2561, 27 ธันวาคม). โฮมสเตย์กับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดน่าน. วารสารบัณฑิตวิจัย JOURNAL OF GRADUATE RESEARCH, 9(1), หน้า 217 – 234.

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). ประกาศกรมการท่องเที่ยวว่าด้วยการประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.homestaythai.net/Homepages/ReadPage/2> (วันที่ค้นข้อมูล : 25 มีนาคม 2562).
- กรมการพัฒนาชุมชน. (2562). การดำเนินงานโครงการพัฒนาศักยภาพชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.cdd.go.th/wp-content/uploads/sites/> (วันที่ค้นข้อมูล 27 ธันวาคม 2562).
- กาญจนา สุคันธสิริกุล. (2558). การพัฒนาศักยภาพการตลาดบริการโฮมสเตย์ที่ได้รับรองมาตรฐานในจังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (รายงานวิจัย). กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2525). ก้าวเข้าสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : องค์กรศิลปการพิมพ์
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2562). การบริการอย่างมีคุณภาพ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>. (วันที่ค้นข้อมูล 26 มีนาคม 2562).
- วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และคณะ. (2555, 27 ธันวาคม). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารการบริการและการท่องเที่ยว, 7(2) หน้า 27-38.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี.
- สมาน รังสิโยภักดิ์. (2522). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สวัสดิการ สำนักงาน.พ. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา. (2562). สถานการณ์ท่องเที่ยว กุมภาพันธ์ ปี 2562. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.mots.go.th/old/ewt_dl_link.php?nid=11481. (วันที่ค้นข้อมูล 27 ธันวาคม 2562).
- สุรีย์ เข้มทอง และอโณทัย งามวิชัยกิจ. (2561). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก : กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 7(1) หน้า 38-53.
- Prosoft HCM. (2562). การพัฒนาบุคลากร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.prosofthcm.com/Article/Detail/15778>. (วันที่ค้นข้อมูล 22 มีนาคม 2562).