

สมรรถนะการทำงานของพนักงาน โรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว เปรียบเทียบกับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

อุบลวรรณ ปานกลาง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โรงแรม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โรงแรม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กับพนักงาน โรงแรม ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 2 ระดับสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แผนกส่วนหน้าและ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และพนักงานต้อนรับส่วน หน้าโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บแบบสอบถามจากพนักงานต้อนรับของโรงแรมระดับ 3 ดาว โดยแบ่งเป็น 200 ชุดเก็บพนักงานต้อนรับโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว และอีก 200 ชุดเก็บพนักงานต้อนรับ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ในการวิเคราะห์ ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและสรุปความ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ส่วน ใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.50 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 47.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 63.50 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 53.50 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า เท่ากับ 5000 บาท ร้อยละ 68.50 และมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 60.50

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ระดับสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในด้านสมรรถนะหลักมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.80$) โดยการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพมีระดับสมรรถนะสูงที่สุด โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.20$) รองลงมาคือ การบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.97$) ระดับสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในด้านสมรรถนะทั่วไปมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.96$) โดยการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานและสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ มีระดับสมรรถนะสูงที่สุด โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.02$) รองลงมาคือ สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.01$) ส่วนระดับสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในด้านสมรรถนะตามหน้าที่ที่มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.06$) โดยการทำงานด้านข้อมูลที่พักรับมีระดับสมรรถนะสูงที่สุด โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือการจัดเตรียมหลักฐาน เอกสารทางการเงินประจำวัน มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.93$)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับโรงแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัททยา จังหวัดชลบุรี

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามในเมืองพัททยา จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 27.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 50.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.00 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10001 - 15000 บาท ร้อยละ 51.00 และมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 58.50

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ระดับสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัททยา จังหวัดชลบุรี ในด้านสมรรถนะหลักมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.83$) โดยการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้มีระดับสมรรถนะสูงที่สุด โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.95$) รองลงมาคือการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.80$) ระดับสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัททยา จังหวัดชลบุรีในด้านสมรรถนะ

ทั่วไปมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.80$) โดยการส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ มีระดับสมรรถนะสูงที่สุด โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.03$) รองลงมาคือเข้าใช้และสืบค้น ข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.87$) ส่วนระดับสมรรถนะในการทำงาน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในด้าน สมรรถนะตามหน้าที่ที่มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.71$) โดยรักษาจัดเก็บเอกสารและระบบ สืบค้นข้อมูลมีระดับสมรรถนะสูงที่สุด โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.84$) รองลงมาคือการ รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพักมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.76$)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานพนักงาน โรงแรม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

จำแนกตามเพศ พบว่า

1.1.1 พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาวเพศชายและหญิงมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

1.1.2 พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาวเพศชายและหญิงมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน

1.1.3 พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาวเพศชายและหญิงมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า

1.2.1 พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาวที่มีระดับอายุที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

1.2.2 พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาวที่มีระดับอายุที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปแตกต่างกัน ดังนี้

พนักงานที่มีระดับอายุต่ำกว่าและเท่ากับ 20 ปีมีสมรรถนะในการทำงานด้าน สมรรถนะทั่วไปต่ำกว่า พนักงานที่มีระดับอายุ 21 - 25 ปี

พนักงานที่มีระดับอายุต่ำกว่าและเท่ากับ 20 ปีมีสมรรถนะในการทำงานด้าน สมรรถนะทั่วไปต่ำกว่า พนักงานที่มีระดับอายุ 26 - 30 ปี

พนักงานที่มีระดับอายุ 21 - 25 ปี มีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปสูง กว่า พนักงานที่มีระดับอายุมากกว่า 35 ปี

1.2.3 พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาวที่มีระดับอายุที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

1.6.2 พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีระดับประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน

1.6.3 พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีระดับประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แผนกส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

จำแนกตามเพศ พบว่า

2.1.1 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเพศชายและหญิงมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

2.1.2 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเพศชายและหญิงมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน

2.1.3 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเพศชายและหญิงมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า

2.2.1 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับอายุที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

2.2.2 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับอายุที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน

2.2.3 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับอายุที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

2.3.1 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

2.3.2 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน

2.3.3 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

2.4.1 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

2.4.2 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

2.4.3 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับอายุที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ต่ำกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ต่ำกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

จำแนกตามรายได้ พบว่า

2.5.1 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

2.5.2 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน

2.5.3 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า

2.6.1 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

2.6.2 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน

2.6.3 พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

3.1 สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กับพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านสมรรถนะหลักมีความแตกต่างกัน โดยพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตย

ประชาชนลาวมีสมรรถนะการทำงานในด้านสมรรถนะหลักสูงกว่าพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

3.2 สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กับพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านสมรรถนะทั่วไปมีความแตกต่างกัน โดยพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีสมรรถนะการทำงานในด้านสมรรถนะทั่วไปสูงกว่าพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

3.3 สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กับพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านสมรรถนะทั่วไปมีความแตกต่างกัน โดยพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีสมรรถนะการทำงานในด้านสมรรถนะทั่วไปสูงกว่าพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับสูง โดยที่พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีสมรรถนะการทำงานทั้งในด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่สูงกว่าพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เปรียบเทียบกับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวผู้วิจัยพบว่า

เพศ พนักงานทั้งชายและหญิงของโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล (2553) ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรม พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน

อายุ พนักงาน โรงแรมที่มีระดับอายุแตกต่างกัน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีสมรรถนะการทำงานด้านสมรรถนะรองแตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีระดับอายุต่ำกว่าและเท่ากับ 20 ปีมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปต่ำกว่า พนักงานที่มีระดับอายุ 21 - 25 ปี พนักงานที่มีระดับอายุ 26 - 30 ปี และพนักงานที่มีระดับอายุมากกว่า 35 ปี อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าและเท่ากับ 20 ยังไม่มีความชำนาญและทักษะในการให้บริการซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพัชรินทร์ กิรติวินิจกุล (2553) ที่ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรม พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน

สถานภาพ พนักงาน โรงแรม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล (2553) ที่ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรม พบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระดับการศึกษา พนักงาน โรงแรม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะทั่วไปต่ำกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล (2553) ที่ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรม พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานและความต้องการการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกัน

รายได้ พนักงาน โรงแรม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานทั้งในด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับงานวิจัยของ รักษ์สา ปานชู (2553) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ โรงแรมกรณีศึกษา โรงแรมมาร์ริทิม์ปาร์คแอนด์สปา

รีสอร์ท จังหวัดกระบี่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงาน พนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีระดับประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงาน
ด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัย
ของรภัศรา ปานชู (2553) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรม
มารีร์ไทม์ปาร์กแอนด์สปา รีสอร์ท จังหวัดกระบี่พบว่าพนักงานที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

2. สมรรถนะการทำงานของพนักงาน โรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนลาวผู้วิจัยพบว่า

สมรรถนะการทำงานของพนักงาน โรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนลาว อยู่ในระดับสูงทั้งด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะรอง และสมรรถนะ
ทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ กชพร ศิริผ่อง (2552) ศึกษาเรื่องระดับความสำคัญในคุณภาพการ
บริการของโรงแรมเอ็ม.อาร์. พาเลซ จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพการบริการ การให้บริการด้านการ
ติดต่อสื่อสาร คุณภาพการตอบสนองลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีผู้วิจัยพบว่า
เพศ พนักงานทั้งชายและหญิงของ โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีสมรรถนะใน
การทำงานด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน
สอดคล้องกับ พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล (2553) ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
ธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการพัฒนา
ศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน
อายุ พนักงานโรงแรมที่มีระดับอายุแตกต่างกันในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีสมรรถนะ
ในการทำงานด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง
สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ กิรติวินิจกุล (2553) ที่ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพ
ของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบความ
ต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน

สถานภาพ พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเพศชายและหญิงมีสมรรถนะใน
การทำงานด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกันสอดคล้อง
กับงานวิจัยของ พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล (2553) ที่ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของ

บุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม พบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระดับการศึกษา พนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกัน แต่พนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีที่มีระดับอายุที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะตามหน้าที่ต่ำกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ กิรติวินิจกุล (2553) ที่ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจ โรงแรม พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสมรรถนะการทำงานและความต้องการการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกัน

รายได้ พนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกันชัดเจนกับงานวิจัยของ รักษ์สา ปานชู (2553) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมกรณีศึกษา โรงแรมมารีรีไทม์ปาร์กแอนด์สปา รีสอร์ท จังหวัดกระบี่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงาน พนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานด้านสมรรถนะหลักสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกันชัดเจนกับงานวิจัยของ รักษ์สา ปานชู (2553) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ โรงแรมกรณีศึกษา โรงแรมมารีรีไทม์ปาร์กแอนด์สปา รีสอร์ท จังหวัดกระบี่พบว่าพนักงานที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

4. สมรรถนะการทำงานของพนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีผู้วิจัยพบว่า สมรรถนะการทำงานของพนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับสูงทั้งด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะรอง และสมรรถนะทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ กชพร ศิริผ่อง (2552) ศึกษาเรื่องระดับความสำคัญในคุณภาพการบริการของ โรงแรมเอ็ม.อาร์. พาเลซ จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพการบริการ การให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร คุณภาพการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5. เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กับพนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีผู้วิจัยพบว่า

สมรรถนะการทำงานของทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ โดยพนักงาน โรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีสมรรถนะการทำงานทั้งด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่สูงกว่าพนักงาน โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

จากข้อสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ในช่วงระหว่างการเก็บข้อมูลตรงกับช่วงที่นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กำลังเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการประชุมระหว่างภูมิภาคเอเชียกับยุโรป หรืออาเซียน (Asia-Europe Meeting: ASEM) ครั้งที่ 9 ที่กำลังจะมีขึ้นในวันที่ 5 - 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 เป็นการประชุมที่ทางการลาวให้ความสำคัญอย่างยิ่งถึงขนาดที่มีการจัดสร้างคอนจันวิลลาขึ้นใหม่เพื่อใช้เป็นที่พักรับรองผู้นำของสมาชิกอาเซียนทั้ง 51 รายที่จะเดินทางมาร่วมประชุมครั้งสำคัญนี้ (วรัรัตน์ ตานิกูจิ, 2555) ทางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวให้ความสำคัญกับการประชุมดังกล่าวเป็นอย่างมาก มีการปรับปรุงโรงแรมคอนจัน พาเลซ (Don Chan Palace) ซึ่งเป็น โรงแรมระดับ 5 ดาวเพียงแห่งเดียวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อรองรับผู้นำการประชุมดังกล่าว จากการสอบถามผู้จัดการโรงแรมในหลาย ๆ แห่งในนครหลวงเวียงจันทน์ เช่น ผู้จัดการของ โรงแรมอินเตอร์ซิตี บูติค (Intercity Boutique Hotel) ก็พบว่า โรงแรมในพื้นที่นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวหลาย ๆ แห่ง ล้วนให้ความสำคัญและตื่นตัวเตรียมความพร้อมในการรองรับการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งนี้เป็นอย่างมาก ประกอบกับในช่วงเดือนตุลาคมจะเป็นช่วงเทศกาลออกพรรษา และช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปีจะมีเทศกาลงานนมัสการพระธาตุหลวงเวียงจันทน์ประจำปี (คูเอเซียคอตคอม, 2556) ในช่วงนี้จึงถือว่าเป็นฤดูกาลท่องเที่ยวที่สำคัญของนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว โรงแรมในพื้นที่ถือว่ามีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่ และบุคลากรในการต้อนรับนักท่องเที่ยว

ข้อสังเกตอีกประการของผู้วิจัยพบว่าแบบสอบถามของผู้วิจัย เป็นแบบสอบถามในลักษณะของการประเมินศักยภาพของตนเอง ซึ่งเก็บพนักงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยตรง จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า พนักงานที่ทำการเก็บข้อมูลในโรงแรมหลาย ๆ แห่ง มักจะตอบแบบสอบถามในลักษณะกลาง ๆ โดยเฉพาะการเก็บข้อมูลพนักงานต้อนรับโรงแรมในพัทยา ข้อมูลบางส่วนที่พนักงานไม่เชี่ยวชาญมักจะประเมินให้คะแนนตนเองในระดับ 3 ที่เป็นความสามารถในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถสื่อถึงสมรรถนะในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ทั้งในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขระดับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมให้สูงขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามา ผลการวิจัยของพนักงานต้อนรับของทั้งนครหลวงเวียงจันทน์และเมืองพัทยาจะออกมาอยู่ในระดับสูงแต่ก็มีหัวข้อที่ควรปรับปรุงเพื่อยกระดับสมรรถนะในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจโรงแรมดังนี้

พนักงานต้อนรับในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีสมรรถนะที่ควรปรับปรุงด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก

1. การรักษาและคงความรู้ในอุตสาหกรรมบริการ เช่นมารยาทในการต้อนรับ พุดคุยและให้บริการกับลูกค้าที่เข้าพัก
2. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน เช่นการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในโรงแรม
3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย เช่นการรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม การมีมาตรการรองรับต่อการเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า

ด้านสมรรถนะทั่วไป

1. พัฒนาความรู้และสามารถปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
 2. ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมหรือลูกค้า
 3. ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
 4. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง เช่นสถานที่ท่องเที่ยว งานเทศกาลต่าง ๆ และสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าที่เข้าพักได้
 5. ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
- ด้านสมรรถนะตามหน้าที่
1. การดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
 2. การดำเนินการธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ

3. รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพักของลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย และไม่เกิดความยุ่งยากในการจอง - เข้าพัก

4. การจัดเก็บและรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี และเป็นความลับ

พนักงานต้อนรับในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีสมรรถนะที่ควรปรับปรุงด้านต่างๆ ดังนี้
ด้านสมรรถนะหลัก

1. การรักษาและคงความรู้ในอุตสาหกรรมบริการ เช่นมารยาทในการต้อนรับ พุดคุยและให้บริการกับลูกค้าที่เข้าพัก

2. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน เช่นการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในโรงแรม

3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย เช่นการรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม การมีมาตรการรองรับต่อการเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า

ด้านสมรรถนะทั่วไป

1. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง เช่นสถานที่ท่องเที่ยว งานเทศกาลต่าง ๆ และสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าที่เข้าพักได้

2. พัฒนาความสามารถในการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป

3. พัฒนาความรู้และสามารถปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

4. พัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน และความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ

5. ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมหรือลูกค้า

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่

1. การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่างๆ

2. จัดเตรียมเอกสารหลักฐานทางการเงินประจำวัน และจัดทำสรุปเป็นรายวันให้กับฝ่ายการเงิน หรือเป็นข้อมูลให้กับลูกค้า

3. การดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

4. การจัดเก็บและรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า ควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี และเป็นความลับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้มีกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และพนักงานต้อนรับโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมในแง่มุมมองของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานต้อนรับของโรงแรม
2. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ดังนั้นควรศึกษาสมรรถนะกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนอื่น ๆ ของโรงแรมเพิ่มเติม
3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และในเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาข้อมูลจากประเทศอื่น ๆ ในอาเซียนเพิ่มเติม หรือศึกษาในจังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ ภายในประเทศ