

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณสมบัติพนักงานของโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ
ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายอภิชาติ กรรมสิทธิ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ
อาจารย์กุลสตรี โคว์สุวรรณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บข้อมูลจาก ผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงาน จำนวน 9 คน เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนหน้า จำนวน 64 คน พนักงานส่วนหลัง จำนวน 18 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คนซึ่งผลการศึกษารูป ได้ดังนี้

ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ มีความคิดเห็นว่า คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้า คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ และคุณสมบัติในการพูดภาษาต่างประเทศ สำหรับคุณสมบัติในการให้บริการ คือ พนักงานส่วนหน้าจะต้องสามารถการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อมและทำทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ

คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหลัง คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน คุณสมบัติทางการศึกษา ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับคุณสมบัติในการให้บริการ คือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อน

พนักงานโรงแรม มีความเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานสำหรับงาน โดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ทักษะ ความชำนาญ รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณสมบัติทางการศึกษา และระดับความสำคัญคุณสมบัติในการให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความมีน้ำใจ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย

ผู้ให้บริการ มีความเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม สำหรับงาน โดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ทักษะ ความชำนาญ รองลงมาคือ คุณสมบัติส่วนตัว และคุณสมบัติทางการศึกษา และระดับความสำคัญคุณสมบัติในการให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัย รองลงมาคือ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และความมีน้ำใจ

ระดับความสำคัญในคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมสำหรับงาน โดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ คุณสมบัติทางการศึกษา ทักษะความชำนาญ และคุณสมบัติส่วนตัว และระดับความสำคัญคุณสมบัติในการให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และ การตอบสนองลูกค้า

Independent Study Title Employee Characteristics of Successful Boutique Hotels
in Chiang Mai Province

Author Mr. Apichat Gammasit

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert Chairperson

Lecturer Kunsiree Kowsuvon Member

ABSTRACT

This independent study aimed to examine employees' characteristics of Successful Boutique Hotels in Chiang Mai Province concerning both quantity and quality aspects. The study utilized questionnaire constructed from comprehensively interviewed data of 9 persons ranked from supervisor to manager class. The questionnaire then handed out to 64 front desk personnel, 18 back-supporting personnel, and 100 clients. The outcomes from this study are concluded as follows;

Group of supervisor to manager class consider the most important characteristics for front desk personnel which are Working Skill, Experience, Special Skill or Talent to perform Multi-Tasks ability, and Multi-lingual; and their most important service abilities are Rapid Customer Service, Respectful, Gentle, and Friendliness.

Group of supervisor to manager class also consider the most important characteristics for back-supporting personnel which are Working Skill, Experience, Educational Quality, and Special Skill or Talent to use computer software or special tools; and their most important service abilities are Work Proficiently, Rapid Customer Service, Respectful, Gentle, Service with smile, Friendliness, and Take care customer's problem as self-problem.

Hotel personnel consider that employees should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Working Skill, (2nd) Experience, and (3rd) Educational

Quality consecutively. The hotel personnel also consider that employees should have high level of mentioned service abilities which are (1st) Kindness, (2nd) Reliability, and (3rd) Safety consecutively.

Hotel clients consider that front desk personnel should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Working Skill, (2nd) Individual Profile, and (3rd) Educational Quality consecutively. The hotel clients also consider that front desk personnel should have high level of mentioned service abilities which are (1st) Safety, (2nd) Make known of good service, and (3rd) Kindness consecutively.

Additionally, the hotel clients consider that back-supporting personnel should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Educational Quality, (2nd) Working Skill, and (3rd) Individual Profile consecutively. The hotel clients also consider that back-supporting personnel should have high level of mentioned service abilities which are (1st) Safety, (2nd) Reliability, and (3rd) Customer Respond consecutively.

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่
ผู้เขียน	นายอภิชาติ ธรรมสิทธิ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ อาจารย์กุลสิรี โคว์สุวรรณ กรรมการ อาจารย์วรพรรณ ตระการศิรินนท์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บข้อมูลจาก ผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงาน จำนวน 9 คนแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนหน้า จำนวน 64 คน พนักงานส่วนหลัง จำนวน 18 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คนและ ผลการศึกษาสรุป ได้ดังนี้

ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ มีความคิดเห็นว่า คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้า คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ และคุณสมบัติในการพูดภาษาต่างประเทศ สำหรับคุณสมบัติในการให้บริการ คือ พนักงานส่วนหน้าจะต้องสามารถการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่ที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ

คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหลัง คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน คุณสมบัติทางการศึกษา ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับคุณสมบัติในการให้บริการ คือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่ที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อ และการมีกิริยาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทดีของผู้ให้บริการ มีการยิ้มแย้ม และรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นต้น

พนักงานโรงแรม เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานสำหรับงานโดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ทักษะ ความชำนาญ รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณสมบัติทางการศึกษา และระดับความสำคัญคุณสมบัติในการให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความมีน้ำใจ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย

ผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมสำหรับงานโดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ทักษะ ความชำนาญ รองลงมาคือ คุณสมบัติส่วนตัว และคุณสมบัติทางการศึกษา และระดับความสำคัญคุณสมบัติในการให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัย รองลงมาคือ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และความมีน้ำใจ

ระดับความสำคัญในคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมสำหรับงานโดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ คุณสมบัติทางการศึกษา ทักษะความชำนาญ และคุณสมบัติส่วนตัว และระดับความสำคัญคุณสมบัติในการให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และ การตอบสนองลูกค้า

Independent Study Title: Employees Characteristics of Successful Boutique Hotels
in Chiang Mai Province

Author: Mr.Apichat Gammasit

Degree: Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee:

Associate Professor Dr.Nittaya Jariangprasert Chairperson

Lecturer Kunsiree Kowsuvon Member

Lecturer Worraphan Trakarnsirinont Member

ABSTRACT

This independent study aimed to examine employees' characteristics of Successful Boutique Hotels in Chiang Mai Province concerning both quantity and quality aspects. The study utilized questionnaire constructed from comprehensively interviewed data of 9 persons ranked from supervisor to manager class. The questionnaire then handed out to 64 front desk personnel, 18 back-supporting personnel, and 100 clients. The outcomes from this study are concluded as follows;

Group of supervisor to manager class consider the most important characteristics for front desk personnel are Working Skill, Experience, Special Skill or Talent to perform Multi-Tasks ability, and Multi-lingual; and their most important service abilities are Rapid Customer Service, Respectful, Gentle, and Friendliness.

Group of supervisor to manager class also consider the most important characteristics for back-supporting personnel are Working Skill, Experience, Educational Quality, and Special Skill or Talent to use computer software or special tools; and their most important service abilities are Work Proficiently, Rapid Customer Service, Respectful, Gentle, Service with smile, Friendliness, and Take care customer's problem as self-problem.

Hotel personnel consider that employees should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Working Skill, (2nd) Experience, and (3rd) Educational Quality consecutively. The hotel personnel also consider that employees should have high level of

mentioned service abilities which are (1st) Kindness, (2nd) Reliability, and (3rd) Safety consecutively.

Hotel clients consider that front desk personnel should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Working Skill, (2nd) Individual Profile, and (3rd) Educational Quality consecutively. The hotel clients also consider that front desk personnel should have high level of mentioned service abilities which are (1st) Safety, (2nd) Make known of good service, and (3rd) Kindness consecutively.

Additionally, the hotel clients consider that back-supporting personnel should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Educational Quality, (2nd) Working Skill, and (3rd) Individual Profile consecutively. The hotel clients also consider that back-supporting personnel should have high level of mentioned service abilities which are (1st) Safety, (2nd) Reliability, and (3rd) Customer Respond consecutively.