

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรในการทำงาน	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	11
3.1 ประชากรเป้าหมาย	11
3.2 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	12
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
4.1 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ในด้านคุณสมบัติของ พนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่	17
4.2 ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานโรงแรม	21
4.3 ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการศึกษา	69
5.2 อภิปรายผล	71
5.3 ข้อค้นพบจากการศึกษา	77
5.4 ข้อเสนอแนะ	78
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม	84
ภาคผนวก ข แบบสอบถามของพนักงานโรงแรม	88
ภาคผนวก ค แบบสอบถามของผู้ใช้บริการ	93
ประวัติผู้เขียน	112

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูล	13
4.1 จำนวน และร้อยละของพนักงาน โรงแรมบูติก จำแนกตามเพศ	21
4.2 จำนวน และร้อยละของพนักงาน โรงแรมบูติก จำแนกตามอายุ	21
4.3 จำนวน และร้อยละของพนักงาน โรงแรมบูติก จำแนกตามระดับการศึกษา	22
4.4 จำนวน และร้อยละของพนักงาน โรงแรมบูติก จำแนกตามสถานะ	22
4.5 จำนวน และร้อยละของพนักงาน โรงแรมบูติก จำแนกตามแผนก	23
4.6 จำนวน และร้อยละของพนักงาน โรงแรมบูติก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรม	23
4.7 จำนวน และร้อยละของพนักงาน โรงแรมบูติก จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมทั่วไป	24
4.8 จำนวน และร้อยละของพนักงาน โรงแรมบูติก จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมบูติก	24
4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป	25
4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า	26
4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร	27
4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถ	27
4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ ด้านความมีน้ำใจ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	30
4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ	31
4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า	32
4.17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย	33
4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	33
4.19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพใน การให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	34
4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ในด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มี คุณภาพการให้บริการ	38
4.21 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	39
4.22 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	39
4.23 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.24 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้	40
4.25 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โรงแรม ทั่วไป	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.26 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โรงแรมบูติก	41
4.27 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โรงแรมบูติกขณะนี้	42
4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญคุณสมบัติ พนักงานส่วนหน้าโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติที่ต้องการ สำหรับงาน โดยทั่วไป	42
4.29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า	43
4.30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร	44
4.31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร	45
4.32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านความมีน้ำใจ	46
4.33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ	48
4.34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านความไว้วางใจ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า	49
4.36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านความปลอดภัย	50
4.37 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	51
4.38 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพ ในการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	52
4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้า ของโรงแรมบูติคด้านคุณภาพการให้บริการ	55
4.40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัตินัก พนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติที่ต้องการ สำหรับงานโดยทั่วไป	56
4.41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัตินัก พนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านเข้าถึงลูกค้า	57
4.42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัตินัก พนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร	58
4.43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัตินัก พนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจ	60
4.45 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ	61
4.46 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ	62
4.47 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า	62
4.48 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการด้านความปลอดภัย	63
4.49 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	64
4.50 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	65
4.51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของ โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ในด้านคุณภาพการให้บริการ	68
5.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย พนักงาน โรงแรม และ ผู้ใช้บริการต่อระดับความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จ	76