

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศเดินทางมาเพื่อตอบสนองความสุขสบายทั้งกายและใจ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นป่าเขามิแม่น้ำและแหล่งธรรมชาติที่สวยงามหลายแห่ง จึงเป็นที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติได้เป็นอย่างดีคือประทับใจยุทธศาสตร์จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งตั้งเป้าหมายให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นนครแห่งชีวิตและความมั่งคั่ง (City of Life and Prosperity) โดยสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ การพักอาศัยอยู่กับครอบครัวในชุมชน และการพักผ่อนในระยะยาว (Home Stay and Long Stay) (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2550 – 2552, 2549:52 – 54) ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น โดยในปี พ.ศ.2548 มีนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2,984,173 คน และในปี 2549 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3,407,866 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.20 ซึ่งสามารถเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนชาวเชียงใหม่ได้ถึง 8,664.63 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550:2) ส่งผลให้ธุรกิจบริการของจังหวัดเชียงใหม่ เช่น ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก รวมทั้งธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจโรงแรมถือเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่รองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจากภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งสามารถวัดได้จากจำนวนธุรกิจโรงแรม และธุรกิจให้บริการด้านที่พักที่เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2548 มีจำนวนธุรกิจโรงแรมและที่พักภายในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 271 แห่ง และภายในปี พ.ศ.2549 ธุรกิจโรงแรมและที่พักได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็น 341 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550: 2)

โรงแรมบูติก (Boutique Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมอีกประเภทหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยม ในปัจจุบันจากนักท่องเที่ยวที่มีกำลังการใช้จ่ายสูง เนื่องจากมีความสวยงามในด้านสถาปัตยกรรม ความหรูหราและการตกแต่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยแต่ละแห่งจะมีรูปแบบแตกต่างกันออกไปซึ่งสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเยือนประเทศไทยในแต่ละปีได้เป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันประเทศไทยมีธุรกิจโรงแรมบูติกที่มีความสวยงาม และเป็นที่ยอมรับ

จากนักท่องเที่ยวอยู่หลายแห่ง และธุรกิจโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่กำลังเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้จัดอันดับ 100 อันดับของธุรกิจโรงแรมบูติกที่ดีที่สุด ผลสำรวจปรากฏว่าจังหวัดเชียงใหม่มีโรงแรมบูติกที่ติดอันดับอยู่ในผลสำรวจ จำนวน 7 แห่ง (Thailand 100 Best Boutique Hotels การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550: 3)

ในการประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจบริการนั้นความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการและการดำเนินงานของโรงแรม (ประสงค์ แสงพยับ, 2527: 5) ดังนั้นการที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้พนักงานมีจิตใจที่รักในงานบริการ (Service Mind) ซึ่งคุณสมบัติที่มีจิตใจรักในงานบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง คุณสมบัติของพนักงานในโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากความคิดเห็นของผู้จัดการธุรกิจโรงแรม หัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ และผู้มาใช้บริการโรงแรมบูติกในแต่ละแห่ง เพื่อทราบถึงคุณสมบัติของพนักงานในโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ธุรกิจโรงแรมบูติกในการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการวางแผนการสรรหา และคัดเลือกพนักงานของธุรกิจบริการด้านโรงแรมบูติก และเพื่อเป็นข้อมูลให้บุคคลที่กำลังจะเข้าสู่ธุรกิจบริการด้านโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดการกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกของธุรกิจบริการด้านโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่

1.3.3 เพื่อเป็นข้อมูลให้บุคคลที่กำลังจะเข้าสู่ธุรกิจบริการด้านโรงแรมในการพัฒนาตนเอง

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาถึง คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถแบ่งขอบเขตเนื้อหาตามคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานทั่วไป และ คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการบริการ

##### ขอบเขตประชากร

ธุรกิจโรงแรมบูติกที่ได้รับการคัดเลือกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ว่าเป็นธุรกิจ โรงแรมบูติกที่ดีที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ และได้จัดอันดับให้เป็น Best Boutique Hotels in Chiang Mai ประกอบด้วย ธุรกิจโรงแรมบูติก จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

1. บ้านเทพมนตรา รีสอร์ท แอนด์ สปา (Baan Deva Montra Boutique Resort & Spa)
2. แก้วไม้ล้านนา รีสอร์ท โฮเทล (Kao Mai Lanna Resort Hotel)
3. กรินทิพย์ วิลเลจ (Karinthip Village)
4. ราชมังคลา (Rachamankha)
5. สุกันธรา รีสอร์ท (Sukantara Cascade Resort)
6. เทมมาริน วิลเลจ (Tamarind Village)
7. บ้านตรียานรศ (Tri Yaan Na Ros Colonial House)

#### 1.5 นิยามศัพท์

**คุณสมบัติพนักงาน** หมายถึง คุณสมบัติของพนักงานที่ส่งผลให้โรงแรมบูติกประสบความสำเร็จ

**โรงแรมบูติก** หมายถึง ที่พักอีกประเภทหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมจาก นักท่องเที่ยวที่มีกำลังการใช้จ่ายสูง เนื่องจาก มีความสวยงามในด้านสถาปัตยกรรม ความหรูหรา และการตกแต่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มักมีจำนวนไม่เกิน 100 ห้อง (Thailand 100 Best Boutique Hotels การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550: 3)

**ความสำเร็จ** หมายถึง การที่โรงแรมบูติกสามารถกระตุ้นและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องรวมถึงพนักงานของโรงแรมเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ชี้วัดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการให้อันดับ Thailand 100 Best Boutique Hotels