

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณสมบัตินักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัด เชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้จัดการและหัวหน้าฝ่าย งาน จำนวน 9 คน พนักงานส่วนหน้า จำนวน 64 คน พนักงานส่วนหลัง จำนวน 18 คน และ ผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน ผลการศึกษานำเสนอดังนี้

4.1 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ในด้านคุณสมบัตินักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่

4.2 ข้อมูลจากการสอบถามพนักงาน โรงแรม

4.2.1 คุณสมบัตินักงานโดยทั่วไป

4.2.2 คุณสมบัตินักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ

4.3 ข้อมูลจากการสอบถามผู้ให้บริการ

4.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

4.3.2 คุณสมบัตินักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ

4.3.2.1 ความสำคัญกับคุณสมบัตินักงานส่วนหน้าของ โรงแรมที่ส่งผล ให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

4.3.2.2 ความสำคัญกับคุณสมบัตินักงานส่วนหลังของ โรงแรมที่ส่งผล ให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

4.1 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ในด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรม บุคลิกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่

4.1.1 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรม

สำหรับคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงาน โดยทั่วไปของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารเห็นว่าคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้า คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจาก การบริการจำเป็นต้องมีปฏิภาณไหวพริบ ดังนั้นจำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญควบคู่กันจึงจะทำให้งานสำเร็จ คุณสมบัติที่สำคัญต่อมาคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารจะต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากไม่ต้องการเสียเวลาในการฝึกอบรมและยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว สำหรับคุณสมบัติต่อมาคือความสามารถพิเศษ ความสามารถพิเศษที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการ คือ การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ เนื่องจากการบริหารงานของโรงแรมบุคลิกนั้น ส่วนใหญ่แล้วจะมีจำนวนพนักงานที่จำกัด ดังนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องมีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ คุณสมบัติต่อมาคือ คุณสมบัติทางการศึกษา เนื่องจากการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ บ้างเช่น การพูดภาษาต่างประเทศ ส่วนคุณสมบัติที่ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญ คือ คุณสมบัติส่วนตัว เช่น อายุ เพศ ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าคุณสมบัตินี้ไม่ค่อยมีส่วนเท่าไรนัก เพราะการบริการสามารถ บริการได้ถ้ามีใจรักในการบริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการและคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมในความเห็นของผู้บริหาร ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้า คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องร้องขอ เนื่องจากพนักงานส่วนหน้าต้องเป็นฝ่ายที่ต้องสัมผัสกับลูกค้าดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ คุณสมบัติต่อมา คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่ที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ และคุณสมบัติต่อมาคือ การให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดยจำใจ มีความชอบและรักงานบริการผู้อื่น การมีกิริยาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทดีของผู้ให้บริการ การบริการที่มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง ส่วนที่ผู้บริหารให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ พนักงานมีความสามารถในการใช้ทักษะในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของโรงแรม

4.1.2 พนักงานส่วนหลังของโรงแรม

สำหรับคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงาน โดยทั่วไปของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารเห็นว่าคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหลังของโรงแรม คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจาก พนักงานส่วนหลังนั้นเป็นพนักงานที่เน้น

วิชาการมากกว่าเช่น พนักงานการเงิน พนักงานฝ่ายบุคคล ดังนั้น ทักษะและความชำนาญในงานแต่ละด้านนั้น พนักงานจึงจำเป็นต้องมี เพราะว่า จะสามารถช่วยทำให้งานเกิดความคล่องตัวไม่ผิดพลาดในการทำงาน คุณสมบัติที่สำคัญต่อมาคือประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารจะต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานเนื่องจากไม่ต้องการเสียเวลาในการฝึกอบรมและยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว สำหรับคุณสมบัติต่อมาคือคุณสมบัติทางการศึกษา เนื่องจากการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในส่วนหลังของโรงแรม ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความรู้ในแต่ละด้าน แต่ละหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอย่างถ่องแท้ จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว และความสามารถพิเศษ เช่น ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน สร้างความสะดวกให้แก่การทำงาน อันซึ่งจะทำให้งานนั้นลดระยะเวลาการทำงานลงได้ ส่วนคุณสมบัติที่ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญ คือ คุณสมบัติส่วนตัว เช่น อายุ เพศ ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าคุณสมบัตินี้ไม่ค่อยมีส่วนเท่าไร

คุณสมบัติของผู้ให้บริการและคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมในความเห็นของผู้บริหาร ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหลัง คือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เนื่องจากงานส่วนหลังต้องการความผิดพลาดน้อยที่สุดและต้องการความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงาน เช่น งานบัญชี ต่าง ๆ ต้องมีความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก เนื่องจากถ้าผิดพลาดจะทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหาย และการปฏิบัติงานโดยเต็มใจสมัครใจทำไม่ใช่ทำโดยจำใจ คุณสมบัติต่อมา คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อ และคุณสมบัติต่อมาคือ การมีกิริยาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทดีของผู้ให้บริการ มีการยิ้มแย้ม และรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา คุณสมบัติต่อมา คือ การบริการที่มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง ส่วนที่ผู้บริหารให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ พนักงานมีความสามารถในการใช้ทักษะในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของโรงแรม

แต่ผู้บริหารส่วนใหญ่จะยังไม่พึงพอใจกับคุณภาพในการให้บริการมากนัก จึงยังต้องการในส่วนของคุณภาพในการบริหารเพิ่มขึ้น คือ ความไว้วางใจ เช่น สามารถให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ เช่น งานเลี้ยงต้อนรับแขกสำคัญ การวางแผนระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมาคือการตอบสนองลูกค้า เช่น การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใดและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เช่น พนักงานโรงแรมช่วยเลือกห้องพักให้ลูกค้า เข้าใจว่าลูกค้า ต้องการอะไร และมีใจรักในด้านงานบริการ (Service Mind) สร้างความปลอดภัยและสิ่งที่สำคัญคือการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ความคิดเห็นของผู้บริหารส่วนใหญ่ ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลให้โรงแรมประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็น Best of Boutique Hotel in Thailand นั้น พนักงานมีส่วนส่งเสริมให้โรงแรมมีคุณภาพในการให้บริการของโรงแรม ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า พนักงานมีส่วนส่งเสริมให้เกิดคุณภาพบริการดังนี้

- การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ที่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า เช่น สามารถจองที่พักและจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

- การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่าย และรับฟังผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้ เป็นต้น

- ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานห้องอาหารมีความรู้และเชี่ยวชาญในการให้บริการอาหาร เป็นต้น

- ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนบ้อมเป็นกันเอง รู้ให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

- ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่โรงแรมโดยไม่ทราบว่ายู่ในช่วงที่ลดราคาพิเศษ พนักงานคิดเงินควรคิดเงินลูกค้าในราคาพิเศษ เป็นต้น

- ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง เช่น การบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

- การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่น ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมพนักงานจะต้องให้ความสนใจต่อปัญหาและแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

- ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ เช่น โรงแรมจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

- การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้า การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นต้น
- การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น พนักงานโรงแรมช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า เป็นต้น

4.1.3 สรุปคุณสมบัติที่ผู้บริหารต้องการเพิ่มเติมนอกเหนือจากทฤษฎีและแนวคิด

- มีความขยันขันแข็ง
- มีความอดทนที่จะสามารถรับเรื่องต่าง ๆ ได้
- สามารถทำงานได้หลายหน้าที่ (Multi Function) และสามารถทำงานทดแทนกันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
- มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ
- ไม่เอาเปรียบลูกค้า (ทางตรง และทางอ้อม)
- มีความเป็นกันเองระหว่างลูกค้า
- สามารถสร้างความประทับใจ (First Impression) ให้กับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี
- มีปฏิภาณไหวพริบในการดูแลลูกค้า
- เคารพสิทธิของลูกค้า
- มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน

4.2 ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานโรงแรม

4.2.1 คุณสมบัติของพนักงานโดยทั่วไป

ตาราง 4.1 จำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมบูติก จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	34	41.5
หญิง	48	58.5
รวม	82	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.5 และเพศชาย ร้อยละ 41.5

ตาราง 4.2 จำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมบูติก จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	37	45.1
31 – 40 ปี	29	35.4
41 – 50 ปี	9	11.0
มากกว่า 50 ปี	7	8.5
รวม	82	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติกส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 45.1 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 35.4 ระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 11.0 และมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 8.5

ตาราง 4.3 จำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมบูติค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	18	22.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	11	13.4
อนุปริญญา/ปวส.	12	14.6
ปริญญาตรี	36	43.9
สูงกว่าปริญญาตรี	5	6.1
รวม	82	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติคส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.9 รองลงมาคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 22.0 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 14.6 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 13.4 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.1

ตาราง 4.4 จำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมบูติค จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานส่วนหน้าของโรงแรม	64	78.0
พนักงานส่วนหลังของโรงแรม	18	22.0
รวม	82	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติคส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ร้อยละ 78.0 และส่วนหลัง ร้อยละ 22.0 ซึ่งพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ประกอบด้วย แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกรักษาความปลอดภัย และพนักงานส่วนหลังของโรงแรม ประกอบด้วย แผนกบุคคล แผนกการตลาด และแผนกบัญชี (ตามตาราง 4.5)

ตาราง 4.5 จำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมบูติก จำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
แผนกบริการส่วนหน้า	22	26.8
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	17	20.7
แผนกแม่บ้าน	16	19.5
แผนกบริการช่าง	5	6.1
แผนกบุคคล	7	8.5
แผนกการตลาด	5	6.1
แผนกบัญชี	4	4.9
แผนกความปลอดภัย	6	7.3
รวม	82	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติกส่วนใหญ่ปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 20.7 แผนกแม่บ้าน ร้อยละ 19.5 แผนกบุคคล ร้อยละ 8.5 แผนกความปลอดภัย ร้อยละ 7.3 แผนกบริการช่าง และแผนกการตลาดเท่ากัน ร้อยละ 6.1 แผนกบัญชี ร้อยละ 4.9

ตาราง 4.6 จำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมบูติก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรม

ระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ปี	33	40.2
4 – 6 ปี	38	46.3
7 – 9 ปี	6	7.3
10 ปีขึ้นไป	5	6.1
รวม	82	100.0

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติกส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงแรมบูติกมาเป็นระยะเวลาระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ ระหว่าง 1 – 3 ปี ร้อยละ 40.2 ระหว่าง 7 – 9 ปี ร้อยละ 7.3 และ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.1

ตาราง 4.7 จำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมบูติก จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมทั่วไป

ระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ปี	32	39.0
4 – 6 ปี	29	35.4
7 – 9 ปี	11	13.4
10 ปีขึ้นไป	10	12.2
รวม	82	100.0

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติกส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมทั่วไประหว่าง 1 – 3 ปี ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 35.4 ระหว่าง 7 – 9 ปี ร้อยละ 13.4 และ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.2

ตาราง 4.8 จำนวน และร้อยละของพนักงานโรงแรมบูติก จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมบูติก

ประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมบูติก	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ปี	35	42.7
4 – 6 ปี	36	43.9
7 – 9 ปี	6	7.3
10 ปีขึ้นไป	5	6.1
รวม	82	100.0

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติกส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมบูติกระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 43.9 รองลงมาคือ ระหว่าง 1 – 3 ปี ร้อยละ 42.7 ระหว่าง 7 – 9 ปี ร้อยละ 7.3 และ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.1

4.2.2 คุณสมบัตินักงานโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ

ตาราง 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัตินักงานโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัตินักงานที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป

คุณสมบัตินักงานที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป	ระดับความสำคัญของคุณสมบัตินักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- คุณสมบัตินักงานทางการศึกษา	12 (14.6)	28 (34.1)	40 (48.8)	2 (2.4)	-	3.60	.76	มาก
- ทักษะหรือความชำนาญ	34 (41.5)	25 (30.5)	23 (28.0)	-	-	4.13	.82	มาก
- ประสบการณ์ในการทำงาน	29 (35.4)	26 (31.7)	27 (32.9)	-	-	4.02	.83	มาก
- คุณสมบัตินักงานส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก	12 (14.6)	36 (43.9)	27 (32.9)	4 (4.9)	3 (3.7)	3.60	.92	มาก
- ความสามารถพิเศษอื่น ๆ	16 (19.5)	25 (30.5)	31 (37.8)	8 (9.8)	2 (2.4)	3.54	0.99	มาก
รวมด้านคุณสมบัตินักงานที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป						3.78	.59	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินักงานที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะหรือความชำนาญ ($\bar{X} = 4.13$) ประสบการณ์ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.02$) คุณสมบัตินักงานทางการศึกษา และคุณสมบัตินักงานส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก เท่ากัน ($\bar{X} = 3.60$) และความสามารถพิเศษอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.54$)

ตาราง 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การเข้าถึงลูกค้า								
- มีความรวดเร็วในการ ให้บริการลูกค้า	23 (28.0)	36 (43.9)	23 (28.0)	-	-	4.00	.75	มาก
- มีการตระหนักในการ ให้บริการ โดยคำนึงถึง สถานที่ที่สะดวก	14 (17.1)	47 (57.3)	21 (25.6)	-	-	3.91	.65	มาก
- สามารถแนะนำลูกค้าในการ จองที่พักและการจ่ายเงินผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	8 (9.8)	34 (41.5)	32 (39.0)	6 (7.3)	2 (2.4)	3.48	.86	มาก
- มีการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	25 (30.5)	27 (32.9)	30 (36.6)	-	-	3.93	.82	มาก
รวมด้านการเข้าถึงลูกค้า						3.83	.61	มาก

ตาราง 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การติดต่อสื่อสาร								
- ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ	32 (39.0)	30 (36.6)	20 (24.4)	-	-	4.14	.78	มาก
- สามารถสื่อความหมายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน	36 (43.9)	19 (23.2)	27 (32.9)	-	-	4.10	.87	มาก
- การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ	33 (40.0)	28 (34.1)	21 (25.6)	-	-	4.14	.80	มาก
รวมด้านการติดต่อสื่อสาร						4.13	.77	มาก

ตาราง 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความสามารถ

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความสามารถ								
- ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ	39 (47.6)	26 (31.7)	17 (20.7)	-	-	4.26	.78	มากที่สุด
- มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	37 (45.1)	28 (34.1)	17 (20.7)	-	-	4.24	.77	มากที่สุด

ตาราง 4.12 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- มีปฏิภาณไหวพริบในการ ดูแลลูกค้า	30 (36.6)	25 (30.5)	27 (32.9)	-	-	4.03	.83	มาก
- สามารถนำความรู้มา ประยุกต์ใช้กับการ ทำงานได้	26 (31.7)	31 (37.8)	25 (30.5)	-	-	4.01	.79	มาก
- มีความขยันขันแข็ง	33 (40.2)	30 (36.6)	17 (20.7)	2 (2.4)	-	4.14	.83	มาก
- มีความอดทน	34 (41.5)	30 (36.6)	18 (22.0)	-	-	4.19	.77	มาก
- รักในงานให้บริการผู้อื่น	39 (47.6)	28 (34.1)	15 (18.3)	-	-	4.29	.76	มากที่สุด
- รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน	38 (46.3)	32 (39.0)	12 (14.6)	-	-	4.31	.71	มากที่สุด
- สามารถรับผิดชอบงานได้ หลายหน้าที่	40 (48.8)	21 (25.6)	21 (25.6)	-	-	4.23	.83	มากที่สุด
รวมด้านความสามารถ						4.19	.64	มาก

ตาราง 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านความมีน้ำใจ

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความมีน้ำใจ								
- มิไม่ตรีจิต	32 (39.0)	38 (46.3)	12 (14.6)	-	-	4.24	.69	มากที่สุด
- มีความเป็นกันเองระหว่าง ลูกค้า	35 (42.7)	35 (42.7)	12 (14.6)	-	-	4.28	.70	มากที่สุด
- มีน้ำใจ	41 (50.0)	21 (25.6)	19 (23.2)	1 (1.2)	-	4.24	.85	มากที่สุด
- มีความสุภาพอ่อนน้อม	36 (43.9)	34 (41.5)	12 (14.6)	-	-	4.29	.71	มากที่สุด
- มีท่าทีเป็นมิตร	43 (52.4)	27 (32.9)	12 (14.6)	-	-	4.37	.73	มากที่สุด
- รู้จักให้เกียรติผู้อื่น	43 (52.4)	22 (26.8)	15 (18.3)	2 (2.4)	-	4.29	.85	มากที่สุด
- ต้อนรับผู้ให้บริการด้วย รอยยิ้มและท่าทีอ่อนโยน	42 (51.2)	28 (34.1)	12 (14.6)	-	-	4.36	.72	มากที่สุด
- มีความเข้าใจพฤติกรรมของ ผู้ที่มาใช้บริการ	36 (43.9)	36 (43.9)	10 (12.2)	-	-	4.31	.68	มากที่สุด
- ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วย ความจริงใจ	40 (48.8)	27 (32.9)	15 (18.3)	-	-	4.30	.76	มากที่สุด
- พุดจาสุภาพเรียบร้อย	42 (51.2)	26 (31.7)	14 (17.1)	-	-	4.34	.75	มากที่สุด
- การมีกริยาสุภาพและ มีมารยาทดี	38 (46.3)	35 (42.7)	9 (11.0)	-	-	4.35	.67	มากที่สุด

ตาราง 4.13 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- การให้บริการโดยเต็มใจ สมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดย จำใจ	41 (50.0)	29 (35.4)	12 (14.6)	-	-	4.35	.72	มากที่สุด
- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็น อกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า	34 (41.5)	38 (46.3)	10 (12.2)	-	-	4.29	.67	มากที่สุด
รวมด้านความมีน้ำใจ						4.31	.58	มากที่สุด

ตาราง 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านความน่าเชื่อถือ

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความน่าเชื่อถือ								
- เคารพสิทธิของลูกค้า	35 (42.7)	41 (50.0)	6 (7.3)	-	-	4.35	.61	มากที่สุด
- มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	42 (51.2)	26 (31.7)	14 (7.3)	-	-	4.34	.75	มากที่สุด
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ	38 (46.3)	30 (36.6)	14 (17.1)	-	-	4.29	.74	มากที่สุด
- มีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์ หรือบริการต่าง ๆ ในโรงแรม	37 (45.1)	32 (39.0)	13 (15.9)	-	-	4.29	.72	มากที่สุด

ตาราง 4.14 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- การรักษาภาพพจน์ของผู้ ให้บริการและองค์กร	28 (34.1)	33 (40.2)	19 (23.2)	2 (2.4)	-	4.06	.82	มาก
รวมด้านความน่าเชื่อถือ						4.26	.59	มากที่สุด

ตาราง 4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านความไว้วางใจ

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความไว้วางใจ								
- ความสามารถในการนำ เสนอผลิตภัณฑ์บริการตาม คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่าง ตรงไปตรงมา	32 (39.0)	30 (36.6)	20 (24.4)	-	-	4.14	.78	มาก
- ความสามารถในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่น สัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง	34 (41.5)	30 (36.6)	16 (19.5)	2 (2.4)	-	4.17	.82	มาก
- ไม่เอาเปรียบลูกค้า	35 (42.7)	30 (36.6)	17 (20.7)	-	-	4.21	.77	มากที่สุด
รวมด้านความไว้วางใจ						4.17	.67	มาก

ตาราง 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การตอบสนองลูกค้า								
- มีความพร้อมที่จะให้บริการ ลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด	37 (45.1)	28 (34.1)	17 (20.7)	-	-	4.24	.77	มากที่สุด
- มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการ ให้บริการ	31 (37.8)	37 (45.1)	14 (17.1)	-	-	4.20	.71	มาก
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้เป็นอย่างดี	29 (35.4)	37 (45.1)	16 (19.5)	-	-	4.15	.72	มาก
- สามารถรับฟังปัญหาของ ลูกค้าได้	31 (37.8)	35 (42.7)	16 (19.5)	-	-	4.18	.73	มาก
- สามารถตอบสนองปัญหา ของลูกค้าได้	27 (32.9)	37 (45.1)	18 (22.0)	-	-	4.10	.73	มาก
- การแสดงความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือและให้บริการ	31 (37.8)	33 (40.2)	18 (22.0)	-	-	4.15	.76	มาก
- สามารถแนะนำให้ผู้ซื้อ ลูกค้าโดยตรง	28 (34.1)	36 (43.9)	18 (22.0)	-	-	4.12	.74	มาก
รวมด้านการตอบสนองลูกค้า						4.16	.62	มาก

ตาราง 4.17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความปลอดภัย

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความปลอดภัย								
- ตระหนักถึงความปลอดภัย ของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงาน	36 (43.9)	28 (34.1)	18 (22.0)	-	-	4.21	.78	มากที่สุด
รวมด้านความปลอดภัย						4.21	.78	มากที่สุด

ตาราง 4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก								
- ให้ความสำคัญใน สภาพแวดล้อม เช่น การ ตกแต่งสถานที่และบริเวณที่ ให้บริการลูกค้า	34 (41.5)	31 (37.8)	17 (20.7)	-	-	4.20	.76	มาก
- รู้จักใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อ อำนวยความสะดวกต่าง ๆ	27 (32.9)	36 (43.9)	19 (23.2)	-	-	4.09	.74	มาก

ตาราง 4.18 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ ประทับใจสามารถปรุงแต่ง ได้ เช่น การแต่งกายที่ ประณีต แต่งหน้าได้อย่างมี รสนิยม การจัดแต่งทรงผมที่ เสริมรับกับอาชีพกิริยา	30 (36.6)	34 (41.5)	18 (22.0)	-	-	4.14	.75	มาก
- มีความสะอาดตั้งแต่หัว จรดเท้า	40 (48.8)	22 (26.8)	20 (24.4)	-	-	4.24	.82	มากที่สุด
รวมด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก						4.17	.66	มาก

ตาราง 4.19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า								
- มีความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความ ต้องการของลูกค้า	34 (41.5)	24 (29.3)	24 (29.3)	-	-	4.12	.83	มาก
- การให้ความสนใจตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า	30 (36.6)	31 (37.8)	21 (25.6)	-	-	4.10	.78	มาก

ตาราง 4.19 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- รู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูล ลูกค้าเพื่อประสิทธิภาพใน การให้บริการ	29 (35.4)	39 (47.6)	14 (17.1)	-	-	4.18	.70	มาก
รวมด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า						4.13	.71	มาก

จากตาราง 4.10 – 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมให้ความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการบริการแต่ละด้าน ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมเห็นว่า ระดับความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.00$) มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.93$) มีการตระหนักในการให้บริการ โดยคำนึงถึงสถานที่ที่สะดวก ($\bar{X} = 3.91$) และสามารถแนะนำลูกค้าในการจองที่พักและการจ่ายเงินผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.48$)

2) การติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมเห็นว่า ระดับความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 4.14$) ความสามารถสื่อความหมายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.10$)

3) ความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมเห็นว่า ระดับความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความสามารถในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.31$) รักในงาน

ให้บริการผู้อื่น ($\bar{X} = 4.29$) ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.26$) มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ($\bar{X} = 4.24$) สามารถรับผิดชอบงานได้หลายหน้าที่ ($\bar{X} = 4.23$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีความอดทน ($\bar{X} = 4.19$) มีความขยันขันแข็ง ($\bar{X} = 4.14$) มีปฏิภาณไหวพริบในการดูแลลูกค้า ($\bar{X} = 4.03$) และสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ ($\bar{X} = 4.01$)

4) ความมีน้ำใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรม เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีท่าที่เป็นมิตร ($\bar{X} = 4.37$) ต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าที่อ่อนโยน ($\bar{X} = 4.36$) มีกิริยาสุภาพและมีมารยาทดี ($\bar{X} = 4.35$) ให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดย จำใจ ($\bar{X} = 4.35$) พุดจาสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.34$) มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 4.30$) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็น ออกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า ($\bar{X} = 4.29$) มีความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 4.29$) รู้จักให้เกียรติผู้อื่น ($\bar{X} = 4.29$) มีความเป็นกันเองระหว่างลูกค้า ($\bar{X} = 4.28$) มีไมตรีจิต ($\bar{X} = 4.24$) และมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.24$)

5) ความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรม เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การพลีชีพของลูกค้า ($\bar{X} = 4.35$) มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.34$) การให้บริการที่สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.29$) และมีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในโรงแรม ($\bar{X} = 4.29$)

สำหรับประเด็นเกี่ยวกับการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร มีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$)

6) ความไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรม เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เอาเปรียบลูกค้า ($\bar{X} = 4.21$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.17$) และความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 4.14$)

7) การตอบสนองลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด ($\bar{X} = 4.24$) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับฟังปัญหาของลูกค้าได้ ($\bar{X} = 4.18$) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเท่ากัน ($\bar{X} = 4.15$) สามารถแนะนำให้ผู้ซื้อพบกับลูกค้าโดยตรง ($\bar{X} = 4.12$) สามารถตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้ ($\bar{X} = 4.10$)

8) ความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจในประเด็นตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$)

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความสะอาดตั้งแต่หัวจรดเท้า ($\bar{X} = 4.24$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ให้ความสำคัญในสภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.20$) มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต แต่งหน้าได้อย่างมีรสนิยม การจัดแต่งทรงผมที่เสริมรับกับอาชีพกิริยา ($\bar{X} = 4.14$) และรู้จักใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.09$)

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ รู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูลลูกค้าเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) มีความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.12$) และการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.10$)

ตาราง 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ในด้านคุณภาพการให้บริการโรงแรมที่มีคุณภาพการให้บริการ

คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จในด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับความสำคัญ
1) การเข้าถึงลูกค้า	3.83	.61	มาก	8
2) การติดต่อสื่อสาร	4.13	.77	มาก	7
3) ความสามารถ	4.19	.64	มาก	4
4) ความมีน้ำใจ	4.31	.58	มากที่สุด	1
5) ความน่าเชื่อถือ	4.26	.59	มากที่สุด	2
6) ความไว้วางใจ	4.17	.67	มาก	5
7) การตอบสนองลูกค้า	4.16	.62	มาก	6
8) ความปลอดภัย	4.21	.78	มากที่สุด	3
9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.17	.66	มาก	5
10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.13	.71	มาก	7
รวม	4.16	.56	มาก	

จากตาราง 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมบูติก ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จในด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) โดยให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จในด้านคุณภาพการบริการอันดับแรก คือ ความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.26$) ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.21$) ความสามารถ ($\bar{X} = 4.19$) ความไว้วางใจ และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เท่ากัน ($\bar{X} = 4.17$) การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.16$) การติดต่อสื่อสารและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เท่ากัน ($\bar{X} = 4.13$) และการเข้าถึงลูกค้า ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ

4.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 4.21 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	51	51.0
หญิง	49	49.0
รวม	100	100.0

จากตาราง 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.0 และเพศหญิง ร้อยละ 49.0

ตาราง 4.22 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	17	17.0
31 – 40 ปี	58	58.0
41 – 50 ปี	9	9.0
50 ปีขึ้นไป	16	16.0
รวม	100	100.0

จากตาราง 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 17.0 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.0 และระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 9.0

ตาราง 4.23 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	7	7.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	12	12.0
อนุปริญญา/ปวส.	39	39.0
ปริญญาตรี	37	37.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตาราง 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 37.0 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 12.0 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 7.0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.0

ตาราง 4.24 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,001 – 30,000 บาท	11	11.0
30,001 – 50,000 บาท	29	29.0
50,001 – 70,000 บาท	36	36.0
70,001 – 90,000 บาท	15	15.0
มากกว่า 90,000 บาท	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตาราง 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 29.0 ระหว่าง 70,001 – 90,000 บาท ร้อยละ 15.0 ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 11.0 และมากกว่า 90,000 บาท ร้อยละ 9.0

ตาราง 4.25 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการโรงแรมทั่วไป

ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	13	13.0
เดือนละ 1 ครั้ง	5	5.0
3 เดือนครั้ง	8	8.0
6 เดือนครั้ง	12	12.0
ปีละ 1 ครั้ง	17	17.0
นาน ๆ ครั้ง	45	45.0
รวม	100	100.0

จากตาราง 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโรงแรมทั่วไปนาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ ปีละครั้ง ร้อยละ 17.0 มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 13.0 6 เดือนครั้ง ร้อยละ 12.0 3 เดือนครั้ง ร้อยละ 8.0 และเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 5.0

ตาราง 4.26 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการโรงแรมบูติก

ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมบูติก	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	4	4.0
เดือนละ 1 ครั้ง	11	11.0
3 เดือนครั้ง	11	11.0
6 เดือนครั้ง	12	12.0
ปีละ 1 ครั้ง	28	28.0
นาน ๆ ครั้ง	34	34.0
รวม	100	100.0

จากตาราง 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโรงแรมบูติกนาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ ปีละ 1 ครั้ง ร้อยละ 28.0 เดือนครั้ง ร้อยละ 12.0 3 เดือนครั้ง และเดือนละ 1 ครั้ง เท่ากัน ร้อยละ 11.0 และมากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 4.0

ตาราง 4.27 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โรงแรมบุตคิ
ขณะนี้

ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมบุตคิขณะนี้	จำนวน	ร้อยละ
3 เดือนครั้ง	2	2.0
6 เดือนครั้ง	2	2.0
ปีละ 1 ครั้ง	21	21.0
นาน ๆ ครั้ง	75	75.0
รวม	100	100.0

จากตาราง 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ
โรงแรมบุตคิขณะนี้มานาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ ปีละ 1 ครั้ง ร้อยละ 21.0 6 เดือนครั้ง
ร้อยละ 2.0 และ 3 เดือนครั้ง ร้อยละ 2.0

4.3.2 คุณสมบัตินักงานโรงแรมบุตคิที่ประสบผลสำเร็จ

4.3.2.1 ความสำคัญกับคุณสมบัตินักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่ส่งผล ให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

ตาราง 4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญคุณสมบัตินักงาน
ส่วนหน้าโรงแรมบุตคิที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัตินักงานที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป

คุณสมบัตินักงานส่วน หน้าที่ต้องการสำหรับงาน โดยทั่วไป	ระดับความสำคัญของคุณสมบัตินักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- คุณสมบัตินักงานการศึกษา	25 (25.0)	41 (41.0)	39 (39.0)	-	-	3.91	.76	มาก
- ทักษะหรือความชำนาญ	44 (44.0)	28 (28.0)	22 (22.0)	6 (6.0)	-	4.22	.78	มากที่สุด
- ประสบการณ์ในการทำงาน	15 (15.0)	51 (51.0)	34 (34.0)	-	-	3.81	.67	มาก

ตาราง 4.28 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าที่ต้องการสำหรับงาน โดยทั่วไป	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- คุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก	22 (22.0)	66 (66.0)	12 (12.0)	-	-	4.10	.57	มาก
- ความสามารถพิเศษอื่น ๆ	22 (22.0)	57 (57.0)	21 (21.0)	-	-	4.01	0.65	มาก
รวมด้านคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป						4.01	.56	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญ
คุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรมที่ควรจะมีสำหรับงานโดยทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับ
มากที่สุด ได้แก่ ทักษะหรือความชำนาญ ($\bar{X} = 4.22$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ
ส่วนสูง น้ำหนัก ($\bar{X} = 4.10$) คุณสมบัติทางการศึกษา ($\bar{X} = 3.91$) ประสบการณ์ในการทำงาน
($\bar{X} = 3.81$) และความสามารถพิเศษอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.01$)

ตาราง 4.29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบุคคิที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านการเข้าถึงลูกค้า

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การเข้าถึงลูกค้า								
- มีความรวดเร็วในการ ให้บริการลูกค้า	25 (25.0)	36 (36.0)	34 (34.0)	5 (5.0)	-	3.81	.87	มาก

ตาราง 4.29 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- มีการตระหนักในการให้ บริการ โดยคำนึงถึงสถานที่ ที่สะดวก	27 (27.0)	38 (38.0)	35 (35.0)	-	-	3.92	.78	มาก
- สามารถแนะนำลูกค้าในการ จองที่พักและการจ่ายเงินผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	17 (17.0)	57 (57.0)	26 (26.0)	-	-	3.92	.64	มาก
- มีการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	4 (4.0)	75 (75.0)	19 (19.0)	2 (2.0)	-	3.81	.52	มาก
รวมด้านการเข้าถึงลูกค้า						3.86	.49	มาก

ตาราง 4.30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านการติดต่อสื่อสาร

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การติดต่อสื่อสาร								
- ความสามารถในการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ใช้ บริการ	32 (32.0)	50 (50.0)	18 (18.0)	-	-	4.14	.69	มาก
- สามารถสื่อความหมายให้ ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน	16 (16.0)	61 (61.0)	21 (21.0)	2 (2.0)	-	3.91	.66	มาก

ตาราง 4.30 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- การรับฟังความคิดเห็นของ ลูกค้าและเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ	28 (28.0)	52 (52.0)	18 (18.0)	2 (2.0)	-	4.06	.73	มาก
รวมด้านการติดต่อสื่อสาร						4.03	.37	มาก

ตาราง 4.31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านการติดต่อสื่อสาร

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความสามารถ								
- ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่าง มีประสิทธิภาพ	27 (27.0)	54 (54.0)	16 (16.0)	3 (3.0)	-	4.05	.74	มาก
- มีความละเอียดรอบคอบใน การทำงาน	25 (25.0)	46 (46.0)	27 (27.0)	2 (2.0)	-	3.94	.77	มาก
- มีปฏิภาณไหวพริบในการ ดูแลลูกค้า	4 (4.0)	82 (82.0)	14 (14.0)	-	-	3.90	.41	มาก
- สามารถนำความรู้มาประยุกต์ ใช้กับการทำงานได้	16 (16.0)	61 (61.0)	21 (21.0)	2 (2.0)	-	3.91	.66	มาก
- มีความขยันขันแข็ง	12 (12.0)	71 (71.0)	15 (15.0)	2 (2.0)	-	3.93	.59	มาก
- มีความอดทน	37 (37.0)	48 (48.0)	15 (15.0)	-	-	4.22	.69	มากที่สุด

ตาราง 4.31 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- รักในงานให้บริการผู้อื่น	30 (30.0)	41 (41.0)	29 (29.0)	-	-	4.01	.77	มาก
- รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน	29 (29.0)	43 (43.0)	28 (28.0)	-	-	4.01	.75	มาก
- สามารถรับผิดชอบงานได้ หลายหน้าที่	25 (25.0)	39 (39.0)	36 (36.0)	-	-	3.89	.77	มาก
รวมด้านความสามารถ						3.98	.30	มาก

ตาราง 4.32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านความมีน้ำใจ

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความมีน้ำใจ								
- มีไม่ตรีจิต	54 (54.0)	30 (30.0)	16 (16.0)	-	-	4.38	.74	มากที่สุด
- มีความเป็นกันเองระหว่าง ลูกค้า	27 (27.0)	46 (46.0)	27 (27.0)	-	-	4.00	.73	มาก
- มีน้ำใจ	36 (36.0)	36 (36.0)	28 (28.0)	-	-	4.08	.80	มาก
- มีความสุภาพอ่อนน้อม	25 (25.0)	41 (41.0)	34 (34.0)	-	-	3.91	.76	มาก

ตาราง 4.32 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- มีท่าทีเป็นมิตร	40 (40.0)	51 (51.0)	9 (9.0)	-	-	4.31	.63	มากที่สุด
- รู้จักให้เกียรติผู้อื่น	27 (27.0)	61 (61.0)	12 (12.0)	-	-	4.15	.60	มาก
- ต้อนรับผู้ให้บริการด้วย รอยยิ้มและทำที่อ่อนโยน	31 (31.0)	53 (53.0)	16 (16.0)	-	-	4.15	.67	มาก
- มีความเข้าใจพฤติกรรมของ ผู้ที่มาใช้บริการ	29 (29.0)	48 (48.0)	23 (23.0)	-	-	4.06	.72	มาก
- ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วย ความจริงใจ	27 (27.0)	61 (61.0)	12 (12.0)	-	-	4.15	.60	มาก
- พุดจาสุภาพเรียบร้อย	27 (27.0)	61 (61.0)	12 (12.0)	-	-	4.15	.60	มาก
- การมีกิริยาสุภาพและ มีมารยาทดี	6 (6.0)	68 (68.0)	26 (26.0)	-	-	3.80	.53	มาก
- การให้บริการโดยเต็มใจ สมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดย จำใจ	11 (11.0)	69 (69.0)	20 (20.0)	-	-	3.91	.55	มาก
- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็น อกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า	24 (24.0)	64 (64.0)	12 (12.0)	-	-	4.12	.59	มาก
รวมด้านความมีน้ำใจ						4.09	.24	มาก

ตาราง 4.33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความน่าเชื่อถือ								
- เคารพสิทธิของลูกค้า	24 (24.0)	64 (64.0)	12 (12.0)	-	-	4.12	.59	มาก
- มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	29 (29.0)	61 (61.0)	10 (10.0)	-	-	4.15	.60	มาก
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ	25 (25.0)	65 (65.0)	10 (10.0)	-	-	4.19	.59	มาก
- มีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์ หรือบริการต่าง ๆ ในโรงแรม	28 (28.0)	47 (47.0)	25 (25.0)	-	-	4.03	.70	มาก
- การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้ บริการและองค์กร	11 (11.0)	63 (63.0)	26 (26.0)	-	-	3.85	.59	มาก
รวมด้านความน่าเชื่อถือ						4.06	.33	มาก

ตาราง 4.34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความไว้วางใจ								
- ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา	2 (2.0)	78 (78.0)	20 (20.0)	-	-	3.82	.43	มาก
- ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง	27 (27.0)	61 (61.0)	12 (12.0)	-	-	4.15	.60	มาก
- ไม่เอาเปรียบลูกค้า	15 (15.0)	75 (75.0)	-	-	-	4.15	.35	มาก
รวมด้านความไว้วางใจ						4.04	.26	มาก

ตาราง 4.35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การตอบสนองลูกค้า								
- มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด	4 (4.0)	82 (82.0)	14 (14.0)	-	-	3.90	.41	มาก

ตาราง 4.35 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- มีความกระตือรือร้น กระฉับ กระเฉง ในการให้ บริการ	17 (17.0)	64 (64.0)	19 (19.0)	-	-	3.98	.60	มาก
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้เป็นอย่างดี	11 (11.0)	59 (59.0)	30 (30.0)	-	-	3.81	.61	มาก
- สามารถรับฟังปัญหาของ ลูกค้าได้	27 (27.0)	61 (61.0)	12 (12.0)	-	-	4.15	.60	มาก
- สามารถตอบสนองปัญหา ของลูกค้าได้	11 (11.0)	68 (68.0)	21 (21.0)	-	-	3.90	.55	มาก
- การแสดงความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือและให้บริการ	27 (27.0)	61 (61.0)	12 (12.0)	-	-	4.15	.60	มาก
- สามารถแนะนำข้อมูลกับ ลูกค้าโดยตรง	8 (8.0)	68 (68.0)	24 (24.0)	-	-	3.84	.54	มาก
รวมด้านการตอบสนองลูกค้า						3.95	.26	มาก

ตาราง 4.36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงาน
โรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ
ด้านความปลอดภัย

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความปลอดภัย								
- ตระหนักถึงความปลอดภัย ของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงาน	27 (27.0)	61 (61.0)	12 (12.0)	-	-	4.15	.60	มาก
รวมด้านความปลอดภัย						4.15	.60	มาก

ตาราง 4.37 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หน้าด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก								
- ให้ความสำคัญใน สภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งสถานที่และ บริเวณที่ให้บริการลูกค้า	13 (13.0)	72 (72.0)	15 (15.0)	-	-	3.98	.53	มาก
- รู้จักใช้เครื่อง มืออุปกรณ์เพื่อ อำนวยความสะดวกต่าง ๆ	30 (30.0)	55 (55.0)	15 (15.0)	-	-	4.15	.65	มาก
- มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ ประทับใจสามารถปรุงแต่ง ได้ เช่น การแต่งกายที่ ประณีต แต่งหน้าได้อย่างมี รสนิยม การจัดแต่งทรงผมที่ เสริมรับกับอากัปกิริยา	24 (24.0)	63 (63.0)	13 (13.0)	-	-	4.11	.60	มาก
- มีความสะอาดตั้งแต่หัว จรดเท้า	25 (25.0)	67 (67.0)	8 (8.0)	-	-	4.17	.55	มาก
รวมด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก						4.10	.35	มาก

ตาราง 4.38 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

คุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า								
- มีความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า	25 (25.0)	48 (48.0)	27 (27.0)	-	-	3.89	.77	มาก
- การให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า	26 (26.0)	52 (52.0)	22 (22.0)	-	-	4.04	.69	มาก
- รู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูลลูกค้าเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ	21 (21.0)	59 (59.0)	20 (20.0)	-	-	4.01	.64	มาก
รวมด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า						3.98	.51	มาก

จากตาราง 4.29 – 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้านดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ มีการตระหนักในการให้บริการ โดยคำนึงถึงสถานที่ที่สะดวก และสามารถแนะนำลูกค้าในการจองที่พักและการจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเท่ากัน ($\bar{X} = 3.92$) มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า และมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.81$)

2) การติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 4.06$) และสามารถสื่อความหมายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.91$)

3) ความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความสามารถในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความอดทน ($\bar{X} = 4.22$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.05$) รักในงานให้บริการผู้อื่น รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานเท่ากัน ($\bar{X} = 4.01$) มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ($\bar{X} = 3.94$) มีความขยันขันแข็ง ($\bar{X} = 3.93$) สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.91$) มีปฏิภาณไหวพริบในการดูแลลูกค้า ($\bar{X} = 3.90$) และสามารถรับผิดชอบงานได้หลายหน้าที่ ($\bar{X} = 3.89$)

4) ความมีน้ำใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ มีไมตรีจิต ($\bar{X} = 4.38$)และมีท่าที่เป็นมิตร ($\bar{X} = 4.31$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น ($\bar{X} = 4.15$) ต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าที่อ่อนโยน ($\bar{X} = 4.15$) ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ และพูดจาสุภาพเรียบร้อยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.15$) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็น ออกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า ($\bar{X} = 4.12$) มีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.08$) มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) มีความเป็นกันเองระหว่างลูกค้า ($\bar{X} = 4.00$) มีความสุภาพอ่อนน้อม การให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดย จำใจ ($\bar{X} = 3.91$) และการมีกิริยาสุภาพและมีมารยาทดี ($\bar{X} = 3.80$)

5) ความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือใน

ภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การให้บริการที่สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.19$) มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.15$) เคารพสิทธิของลูกค้า ($\bar{X} = 4.12$) มีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในโรงแรม ($\bar{X} = 4.03$) และการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร ($\bar{X} = 3.85$)

6) ความไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง และไม่เอาเปรียบลูกค้า ($\bar{X} = 4.15$) อันดับท้ายสุดคือความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 3.82$)

7) การตอบสนองลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ สามารถรับฟังปัญหาของลูกค้าได้ และการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเท่านั้น ($\bar{X} = 4.15$) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด และสามารถตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้เท่านั้น ($\bar{X} = 3.90$) สามารถแนะนำให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง ($\bar{X} = 3.84$) และสามารถแก้ไขปัญหาคณะเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.81$)

8) ความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจในประเด็นตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$)

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ มีความสะอาดตั้งแต่หัวจรดเท้า ($\bar{X} = 4.17$) รู้จักใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.15$) มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต แต่งหน้า

ได้อย่างมีระบบ การจัดแต่งทรงผมที่เสริมรับกับอาชีพ ($\bar{X} = 4.11$) และให้ความสำคัญในสภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.98$)

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็น มีความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.04$) รู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูลลูกค้าเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) และมีความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.89$)

ตาราง 4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมบุติคด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม บุติคด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ ความสำคัญ
1) การเข้าถึงลูกค้า	3.86	.49	มาก	9
2) การติดต่อสื่อสาร	4.03	.37	มาก	6
3) ความสามารถ	3.98	.30	มาก	7
4) ความมีน้ำใจ	4.09	.24	มาก	3
5) ความน่าเชื่อถือ	4.06	.33	มาก	4
6) ความไว้วางใจ	4.04	.26	มาก	5
7) การตอบสนองลูกค้า	3.95	.23	มาก	8
8) ความปลอดภัย	4.15	.60	มาก	1
9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.10	.35	มาก	2
10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.98	.51	มาก	7
รวม	4.02	.16	มาก	

จากตาราง 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) โดยให้ความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าโรงแรมบุติคในด้านคุณภาพการให้บริการอันดับแรก คือ ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

($\bar{X} = 4.10$) ความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.09$) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.06$) ความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.04$) การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.03$) ความสามารถในการเข้าใจและรู้จักลูกค้าเท่ากัน ($\bar{X} = 3.98$) การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 3.95$) และการเข้าถึงลูกค้า ($\bar{X} = 3.86$)

4.3.2.2 ความสำคัญกับคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่ส่งผลให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

ตาราง 4.40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป

คุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- คุณสมบัติทางการศึกษา	41 (41.0)	43 (43.0)	16 (16.0)	-	-	4.25	.71	มากที่สุด
- ทักษะหรือความชำนาญ	31 (31.0)	50 (50.0)	19 (19.0)	-	-	4.12	.70	มาก
- ประสบการณ์ในการทำงาน	26 (26.0)	50 (50.0)	24 (24.0)	-	-	4.02	.71	มาก
- คุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก	24 (24.0)	58 (58.0)	18 (18.0)	-	-	4.06	.64	มาก
- ความสามารถพิเศษอื่น ๆ	24 (24.0)	57 (57.0)	19 (19.0)	-	-	4.05	0.65	มาก
รวมด้านคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป						4.10	.45	มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญในคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คุณสมบัติทางการศึกษา ($\bar{X} = 4.25$)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะหรือความชำนาญ ($\bar{X} = 4.12$) คุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก ($\bar{X} = 4.06$) ความสามารถพิเศษอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.05$) และประสบการณ์ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.02$)

ตาราง 4.41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ด้านคุณภาพในการให้บริการด้านเข้าถึงลูกค้า

คุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การเข้าถึงลูกค้า								
- มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า	25 (25.0)	50 (50.0)	25 (25.0)	-	-	4.00	.71	มาก
- มีการตระหนักในการให้บริการ โดยคำนึงถึงสถานที่ที่สะดวก	29 (29.0)	48 (48.0)	23 (23.0)	-	-	4.06	.72	มาก
- สามารถแนะนำลูกค้าในการจองที่พักและการจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	25 (25.0)	50 (50.0)	25 (25.0)	-	-	4.00	.71	มาก
- มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	20 (20.0)	45 (45.0)	35 (35.0)	-	-	3.85	.72	มาก
รวมด้านการเข้าถึงลูกค้า						3.97	.47	มาก

ตาราง 4.42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน ส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การติดต่อสื่อสาร								
- ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ	24 (24.0)	52 (52.0)	24 (24.0)	-	-	4.00	.69	มาก
- สามารถสื่อความหมายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน	26 (26.0)	51 (51.0)	23 (23.0)	-	-	4.03	.70	มาก
- การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ	23 (23.0)	50 (50.0)	27 (27.0)	-	-	3.96	.70	มาก
รวมด้านการติดต่อสื่อสาร						3.99	.53	มาก

ตาราง 4.43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน ส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถ

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความสามารถ								
- ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ	16 (16.0)	52 (52.0)	32 (32.0)	-	-	3.84	.67	มาก
- มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	29 (29.0)	52 (52.0)	19 (19.0)	-	-	4.10	.68	มาก

ตาราง 4.43 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- มีปฏิภาณไหวพริบในการ ดูแลลูกค้า	23 (23.0)	64 (64.0)	13 (13.0)	-	-	4.10	.59	มาก
- สามารถนำความรู้มา ประยุกต์ใช้กับการ ทำงานได้	22 (22.0)	62 (62.0)	16 (16.0)	-	-	4.06	.61	มาก
- มีความขยันขันแข็ง	25 (25.0)	57 (57.0)	18 (18.0)	-	-	4.07	.65	มาก
- มีความอดทน	12 (12.0)	64 (64.0)	22 (22.0)	2 (2.0)	-	3.86	.63	มาก
- รักในงานให้บริการผู้อื่น	13 (13.0)	62 (62.0)	23 (23.0)	2 (2.0)	-	3.86	.65	มาก
- รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน	20 (20.0)	63 (63.0)	17 (17.0)	-	-	4.03	.61	มาก
- สามารถรับผิดชอบงานได้ หลายหน้าที่	21 (21.0)	67 (67.0)	12 (12.0)	-	-	4.09	.57	มาก
รวมด้านความสามารถ						4.00	.22	มาก

ตาราง 4.44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน ส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความมีน้ำใจ

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความมีน้ำใจ								
- มีไมตรีจิต	19 (19.0)	71 (71.0)	10 (10.0)	-	-	4.09	.53	มาก
- มีความเป็นกันเองระหว่าง ลูกค้า	20 (20.0)	66 (66.0)	14 (14.0)	-	-	4.06	.58	มาก
- มีน้ำใจ	14 (14.0)	76 (76.0)	10 (10.0)	-	-	4.04	.49	มาก
- มีความสุภาพอ่อนน้อม	29 (29.0)	62 (62.0)	9 (9.0)	-	-	4.20	.58	มาก
- มีท่าทีเป็นมิตร	28 (28.0)	66 (66.0)	6 (6.0)	-	-	4.22	.54	มากที่สุด
- รู้จักให้เกียรติผู้อื่น	22 (22.0)	67 (67.0)	11 (11.0)	-	-	4.11	.56	มาก
- ต้อนรับผู้ให้บริการด้วย รอยยิ้มและทำที่อ่อนโยน	25 (25.0)	67 (67.0)	8 (8.0)	-	-	4.17	.55	มาก
- มีความเข้าใจพฤติกรรมของ ผู้ที่มาใช้บริการ	33 (33.0)	53 (53.0)	14 (14.0)	-	-	4.19	.66	มาก
- ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วย ความจริงใจ	38 (38.0)	50 (50.0)	12 (12.0)	-	-	4.26	.66	มากที่สุด
- พุดจาสุภาพเรียบร้อย	28 (28.0)	64 (64.0)	8 (8.0)	-	-	4.20	.56	มาก
- การมีกริยาสุภาพและ มีมารยาทดี	31 (31.0)	56 (56.0)	13 (13.0)	-	-	4.18	.64	มาก

ตาราง 4.44 ต่อ

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- การให้บริการโดยเต็มใจสมัคร ใจทำไม่ใช่ทำโดยจำใจ	33 (33.0)	51 (51.0)	16 (16.0)	-	-	4.17	.68	มาก
- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความ ลำบากยุ่งยากของลูกค้า	26 (26.0)	58 (58.0)	16 (16.0)	-	-	4.10	.64	มาก
รวมด้านความมีน้ำใจ						4.15	.24	มาก

ตาราง 4.45 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความน่าเชื่อถือ								
- เคารพสิทธิของลูกค้า	19 (19.0)	62 (62.0)	19 (19.0)	-	-	4.00	.61	มาก
- มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	25 (25.0)	63 (63.0)	12 (12.0)	-	-	4.13	.59	มาก
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ	21 (21.0)	62 (62.0)	17 (17.0)	-	-	4.04	.61	มาก
- มีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์ หรือบริการต่าง ๆ ในโรงแรม	29 (29.0)	56 (56.0)	15 (15.0)	-	-	4.14	.65	มาก
- การรักษาภาพพจน์ของผู้ ให้บริการและองค์กร	30 (30.0)	60 (60.0)	10 (10.0)	-	-	4.20	.60	มาก
รวมด้านความน่าเชื่อถือ						4.10	.34	มาก

ตาราง 4.46 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน ส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความไว้วางใจ								
- ความสามารถในการนำ เสนอผลิตภัณฑ์บริการตาม คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่าง ตรงไปตรงมา	17 (17.0)	67 (67.0)	16 (16.0)	-	-	4.01	.57	มาก
- ความสามารถในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่น สัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง	13 (13.0)	69 (69.0)	18 (18.0)	-	-	3.95	.55	มาก
- ไม่เอาเปรียบลูกค้า	11 (11.0)	72 (72.0)	17 (17.0)	-	-	3.94	.52	มาก
รวมด้านความไว้วางใจ						3.96	.36	มาก

ตาราง 4.47 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน ส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การตอบสนองลูกค้า								
- มีความพร้อมที่จะให้บริการ ลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด	15 (15.0)	64 (64.0)	21 (21.0)	-	-	3.94	.60	มาก
- มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการ ให้บริการ	17 (17.0)	74 (74.0)	9 (9.0)	-	-	4.08	.50	มาก

ตาราง 4.47 (ต่อ)

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้เป็นอย่างดี	28 (28.0)	54 (54.0)	18 (18.0)	-	-	4.10	.67	มาก
- สามารถรับฟังปัญหาของ ลูกค้าได้	20 (20.0)	63 (63.0)	17 (17.0)	-	-	4.03	.61	มาก
- สามารถตอบสนองปัญหา ของลูกค้าได้	31 (31.0)	43 (43.0)	26 (26.0)	-	-	4.05	.75	มาก
- การแสดงความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือและให้บริการ	46 (46.0)	38 (38.0)	16 (16.0)	-	-	4.30	.73	มากที่สุด
- สามารถแนะนำให้ผู้ซื้อข้อมูลกับ ลูกค้าโดยตรง	39 (39.0)	43 (43.0)	18 (18.0)	-	-	4.21	.72	มากที่สุด
รวมด้านการตอบสนองลูกค้า						4.09	.35	มาก

ตาราง 4.48 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ความปลอดภัย								
- ตระหนักถึงความปลอดภัย ของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงาน	25 (25.0)	64 (64.0)	11 (11.0)	-	-	4.14	.58	มาก
รวมด้านความปลอดภัย						4.14	.58	มาก

ตาราง 4.49 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน ส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก								
- ให้ความสำคัญใน สภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งสถานที่และ บริเวณที่ให้บริการลูกค้า	34 (34.0)	46 (46.0)	20 (20.0)	-	-	4.14	.72	มาก
- ผู้จักใช้เครื่อง มืออุปกรณ์เพื่อ อำนวยความสะดวกต่าง ๆ	8 (8.0)	78 (78.0)	14 (14.0)	-	-	3.94	.46	มาก
- มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ ประทับใจสามารถปรุงแต่ง ได้ เช่น การแต่งกายที่ ประณีต แต่งหน้าได้อย่างมี รสนิยม การจัดแต่งทรงผมที่ เสริมรับกับอาชีพกิริยา	20 (20.0)	54 (54.0)	26 (26.0)	-	-	3.94	.67	มาก
- มีความสะอาดตั้งแต่หัว จรดเท้า	21 (21.0)	46 (46.0)	33 (33.0)	-	-	3.88	.72	มาก
รวมด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก						3.97	.32	มาก

ตาราง 4.50 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน ส่วนหลังโรงแรมบูติกที่ประสบผลสำเร็จด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

คุณสมบัติของพนักงานส่วน หลังด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของคุณสมบัติพนักงาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า								
- มีความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการ ของลูกค้า	27 (27.0)	60 (60.0)	13 (13.0)	-	-	4.14	.61	มาก
- การให้ความสนใจตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า	30 (30.0)	53 (53.0)	17 (17.0)	-	-	4.13	.67	มาก
- รู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูล ลูกค้าเพื่อประสิทธิภาพใน การให้บริการ	19 (19.0)	58 (58.0)	23 (23.0)	-	-	3.96	.65	มาก
รวมด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า						4.07	.38	มาก

จากตาราง 4.41 – 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการตระหนักในการให้บริการ โดยคำนึงถึงสถานที่ที่สะดวก ($\bar{X} = 4.06$) มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.00$) สามารถแนะนำลูกค้าในการจองที่พักและการจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.00$) และมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.85$)

2) การติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการ

ติดต่อสื่อสารในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถสื่อความหมายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.03$) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 3.96$)

3) ความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความสามารถในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการดูแลลูกค้าเท่ากัน ($\bar{X} = 4.10$) สามารถรับผิดชอบงานได้หลายหน้าที่ ($\bar{X} = 4.09$) มีความขยันขันแข็ง ($\bar{X} = 4.07$) สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ ($\bar{X} = 4.06$) รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.03$) มีความอดทน และรักในงานให้บริการผู้อื่น ($\bar{X} = 3.86$) และปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.84$)

4) ความมีน้ำใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 4.26$) และมีท่าที่เป็นมิตร ($\bar{X} = 4.22$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีความสุภาพอ่อนน้อม พุดจาสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.20$) การมีกิริยาสุภาพและ มีมารยาทดี ($\bar{X} = 4.18$) มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) ต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าที่อ่อนโยน และการให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดย จำใจ ($\bar{X} = 4.17$) รู้จักให้เกียรติผู้อื่น ($\bar{X} = 4.11$) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็น ออกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า ($\bar{X} = 4.10$) มีไมตรีจิต ($\bar{X} = 4.09$) มีความเป็นกันเองระหว่างลูกค้า ($\bar{X} = 4.06$) และมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.04$)

5) ความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร ($\bar{X} = 4.20$) มีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในโรงแรม ($\bar{X} = 4.14$) มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.13$) การให้บริการที่สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.04$) และเคารพสิทธิของลูกค้า ($\bar{X} = 4.00$)

6) **ความไว้วางใจ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญ คุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของ โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจใน ภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุก ประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่น สัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 4.01$) ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตาม คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.95$) และไม่เอาเปรียบลูกค้า ($\bar{X} = 3.94$)

7) **การตอบสนองลูกค้า** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับ ความสำคัญคุณสมบัตินักพนักงานส่วนหลังของ โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความ ไว้วางใจในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$) และสามารถแนะนำให้ผู้มีข้อสงสัยกับลูกค้าโดยตรง ($\bar{X} = 4.21$)

สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.10$) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) สามารถ ตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้ ($\bar{X} = 4.05$) สามารถรับฟังปัญหาของลูกค้าได้ ($\bar{X} = 4.03$) และมีความ พร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด ($\bar{X} = 3.94$)

8) **ความปลอดภัย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญ คุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของ โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจใน ประเด็นตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$)

9) **การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินักพนักงานส่วนหลังของ โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการ สร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อ พิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้ความสำคัญใน สภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.14$) รู้จักใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.94$) มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถปรุง แต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต แต่งหน้าได้อย่างมีรสนิยม การจัดแต่งทรงผมที่เสริมรับกับ อากัปกิริยา ($\bar{X} = 3.94$) และมีความสะอาดตั้งแต่หัวจรดเท้า ($\bar{X} = 3.88$)

10) **การเข้าใจและรู้จักลูกค้า** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับ ความสำคัญคุณสมบัตินักพนักงานส่วนหลังของ โรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้าในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาแต่ละ ประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความพยายามในการค้นหาและ

ทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.14$) การให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.13$) และรู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูลลูกค้าเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$)

ตาราง 4.51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จ ในด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จในด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับความสำคัญ
1) การเข้าถึงลูกค้า	3.97	.47	มาก	8
2) การติดต่อสื่อสาร	3.99	.53	มาก	7
3) ความสามารถ	4.00	.22	มาก	6
4) ความมีน้ำใจ	4.15	.24	มาก	1
5) ความน่าเชื่อถือ	4.10	.34	มาก	3
6) ความไว้วางใจ	3.96	.36	มาก	9
7) การตอบสนองลูกค้า	4.09	.34	มาก	4
8) ความปลอดภัย	4.14	.58	มาก	2
9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.97	.32	มาก	8
10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.07	.38	มาก	5
รวม	4.04	.18	มาก	

จากตาราง 4.51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) โดยให้ความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมบูติคที่ประสบผลสำเร็จในด้านคุณภาพการให้บริการอันดับแรก คือ ความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.15$) ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.14$) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.10$) การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.09$) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 4.07$) ความสามารถ ($\bar{X} = 4.00$) การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.99$) การเข้าถึงลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักเท่ากัน ($\bar{X} = 3.97$) และความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.96$)