

ชื่อเรื่องงานวิจัย	การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	กมลกานต์ ไชยศิริ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เทียน เสร้ามัญญ์
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2557
จำนวนหน้า	145 หน้า
คำสำคัญ	ศักยภาพและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

#### บทคัดย่อ

การศึกษา การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับศักยภาพของพนักงานส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2. ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานส่วนหน้าที่ส่งผลต่อระดับศักยภาพของพนักงานส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3. ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 188 คน ของธุรกิจโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานการจัดแบ่งโดย Trip Advisor ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6 โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับมาตรฐานอยู่ในระดับ 5 ดาว มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 188 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้นำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ของครอนบรัช (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.824 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติพื้นฐานและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 28 – 32 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีศักยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการเพิ่มศักยภาพมากที่สุดใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความชำนาญในการทำงาน พัฒนาความรู้ พัฒนาด้านภาษาต่างประเทศ พัฒนาด้านอรรถศาสตร์ และต้องการพัฒนาด้านไหวพริบปฏิภาณ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และอายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับศักยภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน ในด้านความชำนาญในการทำงาน ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านเจตคติในงานที่ทำ ด้านบุคลิกภาพ ด้านสุขภาพ ด้านความจำ ด้านการพัฒนาความรู้ และด้านไหวพริบปฏิภาณ