

การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อนักงานแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่

The study of needs for foreign tourists to housekeeping at boutique hotel business in Chiang Rai

สุพจน์ ปงคำเพย*
วิมลรัตน์ คีติสาร**
สงกรานต์ เชื้อนธนะ***

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อนักงานแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าไปใช้บริการโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่ คือ โรงแรมเดอะริเวอร์เฮาส์ รีสอร์ท แอนด์สปา โรงแรมเดอะเลเจนด์ เชียงราย และโรงแรมภูใจใส แม่ทัพเหนือรีสอร์ทแอนด์สปา จากการคำนวณสูตร Taro Yamane (Yamane. Taro, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน ผลการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 200 คน เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 38.20 ส่วนใหญ่ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน ร้อยละ 68.50 จะใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวประมาณ 1 - 3 วัน ร้อยละ 47.50 เมื่อเกิดความประทับใจนักท่องเที่ยวจะกลับมาพักที่โรงแรมเดิมอีกครั้ง ร้อยละ 52.00

ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อนักงานแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ (\bar{x} = 4.36) ด้านความสุภาพและด้านความน่าเชื่อถือ (\bar{x} = 4.34) ด้านความปลอดภัย (\bar{x} = 4.33) ด้านความสามารถ (\bar{x} = 4.30) ด้านการตอบสนองความต้องการ (\bar{x} = 4.27) ด้านการเข้าถึงและด้านความเข้าใจลูกค้า (\bar{x} = 4.11) และน้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าถึง (\bar{x} = 3.94)

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พนักงานแม่บ้าน โรงแรมบูติก จังหวัดเชียงใหม่

Abstract

This study aims to study the needs of foreign tourists to housekeeping in boutique hotels in Chiang Rai province. The questionnaire was used to collect data. Questionnaire The sample of

*อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม สถาบันวิทยการจัดการแห่งแปซิฟิก

**นักศึกษาศาขการการจัดการสิ่งแวดล้อม วิทยาลัยพลังงานและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยพะเยา

***อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม สถาบันวิทยการจัดการแห่งแปซิฟิก

this research were foreign tourists who came to the successful boutique hotel in Chiang Rai, namely The River House Resort and spa Hotel, The Legend Chiang Rai Hotel and Phu Chaisai Mountain Resort and Spa Hotel. Yamane. Taro, 1967 calculated the confidence level at 95%. The sample size was 200 persons. The results showed that 200 foreign tourists are female 53.00% of them, are between the ages of 21 - 30 years 38.20% of them, come to Chiang Rai for travel and leisure 68.50% will take the time to travel about 1 - 3 days 47.50 %. When impressed tourists will return to the same hotel 52.00%.

The demand of foreign tourists to housekeeping in boutique hotels in Chiang Rai.

Foreign tourists need to housekeeping has the ability to handle and feel in the first. Followed by Reliability ($\bar{x} = 4.36$) in terms of politeness and reliability ($\bar{x} = 4.34$), Security ($\bar{x} = 4.33$), Capability ($\bar{x} = 4.30$) On the demand side ($\bar{x} = 4.27$) Accessibility and customer perception ($\bar{x} = 4.11$) and the least is the access side ($\bar{x} = 3.94$).

Keywords: Foreign Tourists, Housekeeping, Boutique Hotel, Chiang Rai

บทนำ

นโยบายรัฐบาลที่มีส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของรัฐบาลปัจจุบันส่งผลต่อธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว คือ นโยบายเศรษฐกิจที่สนับสนุนการกระจายรายได้ที่เป็นธรรม สร้างเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพ นโยบายสร้างรายได้ โดยการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภายในประเทศและนอกประเทศพร้อม

พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีหลักประกันความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว นโยบายภาคการท่องเที่ยวและการบริการ โดยการสนับสนุนการท่องเที่ยวให้มีการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมที่มีอยู่แล้ว ยกกระดับและรักษามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว ส่งเสริมกิจกรรมและรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยว พัฒนาด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับแหล่งท่องเที่ยวของไทยให้เป็นที่รู้จักทั่วโลก (นโยบายภาครัฐ, 2554) โรงแรมเป็นส่วนประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยและในแต่ละพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว ในปัจจุบันธุรกิจที่พักมีอยู่หลายรูปแบบ ทั้งธุรกิจโรงแรมประเภท 1-5 ดาว รีสอร์ท โฮมสเตย์ และโรงแรมบูติค เป็นโรงแรมที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเองแสดงให้เห็นถึงความโดดเด่นที่ไม่เหมือนใคร การใช้ของที่ตกแต่งภายในโรงแรมก็มีความเป็นเอกลักษณ์ให้สอดคล้องกับพื้นที่และการตกแต่งที่ใช้โทนสีที่สด ชูดูดตา ที่มีความเหมาะสมของแต่ละโรงแรม เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว และในธุรกิจโรงแรมแผนกที่มีความสำคัญ เป็นหัวใจหลักคือแผนกแม่บ้านเพราะมีหน้าที่สำคัญได้แก่การทำความสะอาดห้องพัก ซักกรีด การจัดดอกไม้ และดูแลทำความสะอาดโดยรอบบริเวณของโรงแรม ซึ่งจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความสะอาดและนำเข้ามาใช้บริการ ถ้าพนักงานแผนกแม่บ้านมีความบกพร่องอาจจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ในการบริการของธุรกิจโรงแรมและไม่สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ปัญหาอีกด้านของแผนกแม่บ้านคือปัจจุบันมีการส่งเสริมการศึกษาให้เรียนจบปริญญาตรี ในทัศนคติของคนสำเร็จการศึกษาสูงก็ไม่อยากทำงานด้านแผนกแม่บ้านเพราะคิดว่าเป็นงานที่หนักและได้ค่าตอบแทนที่น้อย จึงทำให้งานส่วนนี้ขาดบุคลากรทางด้านแผนกแม่บ้านความนิยมที่พักประเภทโรงแรมบูติค (Boutique Hotel)

กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติ ถึงแม้ว่าราคาที่พักต่อคืนจะสูงกว่าห้องพักแบบปกติแต่ก็ยังมีการจองห้องพักเพิ่มขึ้น

ทั้งนี้โรงแรมบูติคในประเทศไทยอาจมีขนาดไม่ใหญ่นัก มีจำนวนห้องพักไม่มาก ซึ่งอาจมีแค่ไม่กี่ห้อง แต่อาศัยการออกแบบเป็นพิเศษ ทำให้สามารถจัดการใช้งานพื้นที่ภายในห้องพักได้อย่างลงตัว นอกจากนี้ ยังใช้เงินลงทุนไม่สูง และบริหารโดยเจ้าของ หรือไม่ได้บริหารด้วยมืออาชีพ แต่จะเน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์ถ่ายทอดผ่านการออกแบบและตกแต่ง ให้มีความโดดเด่น เป็นหนึ่งเดียวที่ไม่เหมือนใคร และมุ่งให้บริการเฉพาะกลุ่ม เพราะโรงแรมที่มีขนาดเล็ก ผู้เข้าพักมีจำนวนไม่มาก ทำให้พนักงานสามารถใกล้ชิดลูกค้า และดูแลเอาใจใส่ในรายละเอียดของลูกค้าผู้เข้าพักแต่ละคนได้มากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าพักจำนวนมาก ประกอบกับสถานการณ์ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558 ทำให้แต่ละภาคส่วนเตรียมความพร้อมทั้งด้านสถานที่ บุคลากร เพื่อปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปเช่นเดียวกับจังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดชายแดนที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศในกลุ่มสมาชิก AEC ได้แก่ กัมพูชา และลาว เป็นต้น ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว ปี 2554 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งหมด 1,832,037 คน สร้างรายได้ถึง 10,220.21 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2555) มีโรงแรมบูติคในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงรายทั้งหมด 3 แห่งที่ติดอันดับของ Thailand 100 Best Boutique Hotel (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) รวมถึงการจัดอันดับจากความนิยมและชื่นชอบของนักท่องเที่ยวที่ให้คะแนนความนิยมของทั้งสามโรงแรมนี้จาก Tripadvisor คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ดังต่อไปนี้ (Tripadvisor.com, 2556)

1. โรงแรมเดอะริเวอร์เฮาส์ รีสอร์ททแอนด์สปา คิดเป็น 92 เปอร์เซ็นต์
2. โรงแรมเดอะเลเจนด์ เชียงรายคิดเป็น 84 เปอร์เซ็นต์

3. โรงแรมภูใจใส แม่ทัพเท รีสอร์ททแอนด์สปา คิดเป็น 78 เปอร์เซ็นต์

ในการประกอบธุรกิจโรงแรมที่จะทำให้เกิดความสำเร็จจะต้องขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยแต่หลักๆ ขึ้นอยู่กับตัวสินค้าของโรงแรมและการให้บริการของพนักงานที่มีคุณภาพ และการดำเนินงานของโรงแรม การพัฒนาพนักงานจึงเป็นกุญแจสำคัญในการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะบุคลากรแผนกแม่บ้านที่เป็นหัวใจหลักของธุรกิจโรงแรมที่พัก เพื่อตอบสนองบริบทของแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงราย ให้มีศักยภาพสูงในการรองรับการขยายตัวการเปิดเสรีการค้าอาเซียน ช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการใช้จ่ายเงินอย่างคุ้มค่า (Value of Money) และเกิดมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยว (Value Added) ต่ออุตสาหกรรมโรงแรมในภาคเหนือในประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติที่เข้าไปใช้บริการโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงราย โรงแรมเดอะริเวอร์เฮาส์ รีสอร์ท แอนด์สปา โรงแรมเดอะเลเจนด์ เชียงราย และโรงแรมภูใจใส เม้าท์เทนรีสอร์ทแอนด์สปา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้จากการคำนวณสูตร Taro Yamane (Yamane, Taro, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน (0.05) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิดอุปสงค์ของนักท่องเที่ยว

1.1 ศึกษาแนวคิดด้าน Service Quality

1.2 ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมบูติค

2. แบบสอบถามอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา (ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ Checklist)

ส่วนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวใช้หลักความต้องการตามแนวคิด Service quality คือ ความต้องการด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึงระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับ มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับ น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการโรงแรมบูติค ในจังหวัดเชียงราย

3. นำร่างแบบสอบถาม (Questionnaire) ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้เหมาะสมของเนื้อหาแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายจำนวนอย่างน้อย 30 ชุด เพื่อมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

4. จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โรงแรมเดอะริเวอร์เฮาส์ รีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมเดอะเลเจนด์ เชียงราย และโรงแรมภูใจใส เม้าท์เทนรีสอร์ทแอนด์สปา จำนวน 200 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา (ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ Checklist) เป็นการใช้อยุทธวิธีพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการเป็นการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเพื่อการแปลผลดังต่อไปนี้ (การแปลผล Midpoint) ใช้เกณฑ์

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.50 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ซึ่งแบ่งข้อมูลในการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 200 คน พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.00 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 38.20 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 41.80 การศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.10 ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.00 เป็นผู้ที่มียาได้ มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงรายระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวช่วงวันที่เลือกเดินทางท่องเที่ยว รูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยวและการกลับมาใช้บริการโรงแรม การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาจังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน ร้อยละ 68.50 จะใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวประมาณ 1-3 วัน ร้อยละ 47.50 เลือกเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 40.00 ซึ่งจะเดินทางมากับครอบครัว ร้อยละ 49.50 เมื่อเกิดความประทับใจ นักท่องเที่ยวจะกลับมาพักที่โรงแรมเดิมอีก ร้อยละ 52.00

ส่วนที่ 3 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย

ตาราง 1 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	4.56	0.65	มากที่สุด
2. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านรักษาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ	4.49	0.66	มาก
3. ท่านรู้สึกดีที่พนักงานแผนกแม่บ้านสามารถเรียกชื่อลูกค้าได้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.04	0.88	มาก
รวม	4.36	0.73	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่างให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ ความต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้บริการอย่างมีมาตรฐาน โดยมีระดับความต้องการเป็น มาก ($\bar{x} = 4.39$) และมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่าง

ชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านรักษาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความต้องการเป็นมาก ($\bar{x} = 4.49$) และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่างรู้สึกดีที่พนักงานแผนกแม่บ้านสามารถเรียกชื่อลูกค้าได้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีระดับความต้องการเป็นมาก ($\bar{x} = 4.04$)

ตาราง 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการด้วยท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.33	0.76	มาก
2. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	4.47	0.72	มาก
3. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า	4.00	0.82	มาก
รวม	4.27	0.77	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมาก

นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านเต็มใจในการให้บริการลูกค้า มาเป็นอันดับแรก มีระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.47$) รองลงมาได้แก่

ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการด้วยท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส มีระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.33$) และ น้อยที่สุดคือ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า มีระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.00$)

ตาราง 3 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือลูกค้าได้	4.21	0.66	มาก
2. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านที่มีความชำนาญในการทำงานและบริการ	4.44	0.70	มาก
3. ท่านต้องการได้รับการตอบสนองการแก้ปัญหาอย่างทันทีทันใดของพนักงานแผนกแม่บ้าน	4.26	0.76	มาก
รวม	4.30	0.71	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก

นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านที่มีความชำนาญในการทำงานและบริการ มาเป็นอันดับแรก มีระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมาได้แก่

ต้องการได้รับการตอบสนองการแก้ปัญหาอย่างทันทีทันใด แม่บ้านมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือลูกค้าได้มี
ของพนักงานแผนกแม่บ้าน มีระดับความต้องการมาก ระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.21$)
($\bar{x} = 4.26$) และน้อยที่สุดคือ ต้องการให้พนักงานแผนก

ตาราง 4 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย **ด้านความสามารถ**

ด้านการเข้าถึง	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีการเสนอความช่วยเหลือลูกค้าก่อนที่ลูกค้าร้องขอ	3.94	0.85	มาก
2. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการด้วยความกระตือรือร้น และรวดเร็ว	4.27	0.82	มาก
รวม	4.11	0.84	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อ ความกระตือรือร้น และรวดเร็ว โดยมีระดับความต้องการ
แผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้าน มาก ($\bar{x} = 4.27$)
การเข้าถึง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมี

นักท่องเที่ยวต่างชาติต่างให้ความสำคัญกับ การเสนอความช่วยเหลือลูกค้าก่อนที่ลูกค้าร้องขอโดยมี
ความต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการด้วย ระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 3.94$)

ตาราง 5 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย **ด้านความสุภาพ**

ด้านความสุภาพ	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านไหว้และทักทายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง	4.37	0.80	มาก
2. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านไม่พูดคุยกันเสียงดังขณะทำงานไม่รบกวนลูกค้า	4.51	0.70	มากที่สุด
3. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านเรียกชื่อลูกค้าและทักทายลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.14	3.73	มาก
รวม	4.34	1.74	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อ ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนก
แผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้าน แม่บ้านไหว้และทักทายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง มีระดับความ
ความสุภาพ อยู่ในระดับมาก ต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.37$) และน้อยที่สุดคือ ต้องการให้

นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงาน พนักงานแผนกแม่บ้านเรียกชื่อลูกค้าและทักทายลูกค้าได้
แผนกแม่บ้านไม่พูดคุยกันเสียงดังขณะทำงานไม่รบกวน อย่างถูกต้อง มีระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.14$)
ลูกค้า มาเป็นอันดับแรก มีระดับความต้องการ มากที่สุด

ตาราง 6 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าสนใจ	3.98	0.79	มาก
2. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีทักษะด้านการสื่อสารมากกว่า 1 ภาษา	3.89	0.87	มาก
รวม	3.94	0.83	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าสนใจ มาเป็นอันดับ

แรก มีระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 3.98$) รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีทักษะด้านการสื่อสารมากกว่า 1 ภาษา มีระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 3.89$)

ตาราง 7 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านทำงานอย่างมืออาชีพ	4.24	0.67	มาก
2. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความซื่อสัตย์	4.44	0.74	มาก
รวม	4.34	0.71	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก คือต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความซื่อสัตย์เป็นอันดับแรก

มีระดับความต้องการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$) ตามลำดับรองลงมาคือ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านทำงานอย่างมืออาชีพ มีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.24$)

ตาราง 8 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.23	0.91	มาก
2. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านดูแลความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าได้	4.41	0.74	มาก
3. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ในการอพยพลูกค้าเมื่อมีเหตุอันตรายภายในโรงแรม	4.42	0.75	มาก
4. ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้การดับเพลิงเบื้องต้นเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าและโรงแรม	4.27	0.88	มาก
รวม	4.33	0.82	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ในการอพยพลูกค้าเมื่อมีเหตุอันตรายภายในโรงแรมมีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านดูแลความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าได้มี

ระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.41$) ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้การดับเพลิงเบื้องต้นเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าและโรงแรมมีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.27$) และน้อยที่สุด คือ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.23$)

ตาราง 9 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายด้านความเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	x	S.D.	แปลผล
1.ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้บริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า	4.07	0.87	มาก
2.ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบันทึกประวัติลูกค้าเพื่อให้บริการครั้งต่อไป	3.97	0.95	มาก
3.ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ	4.30	0.78	มาก
รวม	4.11	0.87	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$)และต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ มาเป็นอันดับแรก โดยอยู่ในระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} =$

4.30) รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้บริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า อยู่ในระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 4.07$) และน้อยที่สุด คือ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบันทึกประวัติลูกค้าเพื่อให้บริการครั้งต่อไป อยู่ในระดับความต้องการ มาก ($\bar{x} = 3.97$)

ตาราง 10 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านความสามารถจับต้องและรู้ลึกได้

ด้านความสามารถจับต้องและรู้ลึกได้	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านใช้เครื่องมือทำความสะอาดที่ทันสมัยและปลอดภัย	4.38	0.68	มาก
2.ท่านต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านใส่เครื่องแบบพนักงานที่เหมาะสมเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรม	4.43	0.70	มาก
รวม	4.41	0.69	มาก

ภาพรวมพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ด้านความสามารถจับต้องและรู้ลึกได้ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านใส่เครื่องแบบพนักงานที่เหมาะสม

เป็นเอกลักษณ์ของโรงแรม มาเป็นอันดับแรกโดยมีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมา คือ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านใช้เครื่องมือทำความสะอาดที่ทันสมัยและปลอดภัย มีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.38$)

ตาราง 11 สรุปความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย

ความต้องการของนักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อถือได้	4.36	0.73	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.27	0.77	มาก
ด้านความสามารถ	4.30	0.71	มาก
ด้านการเข้าถึง	4.11	0.84	มาก
ด้านความสุภาพ	4.34	1.74	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.94	0.83	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.34	0.71	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.33	0.82	มาก
ด้านความเข้าใจลูกค้า	4.11	0.87	มาก
ด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้	4.41	0.69	มาก
รวม	4.25	0.87	มาก

สรุปความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ในภาพรวม นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) นักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่ามีความต้องการด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้เป็นอันดับแรก มีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้มีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.36$) ด้านความสุภาพและด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความต้องการเท่ากัน คือ มาก ($\bar{x} = 4.34$) ด้านความปลอดภัยมีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.33$) ด้านความสามารถมีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.30$) ด้านการตอบสนองความต้องการมีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 4.27$) ด้านการเข้าถึงและด้านความเข้าใจลูกค้า มีระดับความต้องการเท่ากัน คือ มาก ($\bar{x} = 4.11$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงมีระดับความต้องการมาก ($\bar{x} = 3.94$)

บทสรุป

การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า

มีความต้องการด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้เป็นอันดับแรก มีระดับความต้องการมากเมื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความต้องการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสุภาพ และด้านความด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึง และด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านการเข้าถึงมีระดับความต้องการมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ ความต้องการอยู่ในระดับมากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่างให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรก คือ ความต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้บริการอย่างมีมาตรฐาน อันดับสอง นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านรักษาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ และ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างรู้สึกดีที่พนักงานแผนกแม่บ้านสามารถเรียกชื่อลูกค้าได้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีระดับความต้องการเป็นมาก

2. ด้านการตอบสนองความต้องการ ความต้องการอยู่ในระดับมากโดยนักท่องเที่ยวชาวไทย ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการด้วยท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส

มาเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านเต็มใจในการให้บริการลูกค้า และ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า มีระดับความต้องการมาก

ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านเต็มใจในการให้บริการลูกค้า มาเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการด้วยท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส มี ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า มีระดับความต้องการมาก

3. ด้านความสามารถ ความต้องการอยู่ในระดับมากโดยนักท่องเที่ยวชาวไทย ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านที่มีความชำนาญในการทำงานและบริการมาเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือลูกค้าได้และ ต้องการได้รับการตอบสนองการแก้ปัญหาอย่างทันทีทันใดของพนักงานแผนกแม่บ้าน มีระดับความต้องการมาก

ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านที่มีความชำนาญในการทำงานและบริการมาเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ต้องการได้รับการตอบสนองการแก้ปัญหาอย่างทันทีทันใดของพนักงานแผนก และต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือลูกค้าได้มีระดับความต้องการมาก

4. ด้านการเข้าถึง ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างให้ความสำคัญกับความต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านบริการด้วยความกระตือรือร้น และรวดเร็ว รองลงมาคือ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีการเสนอความช่วยเหลือลูกค้าก่อนที่ลูกค้าร้องขอโดยมีระดับความต้องการมาก

5. ด้านความสุภาพ ความต้องการอยู่ในระดับมากโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านไม่พูดคุยกันเสียงดังขณะทำงานไม่รบกวนลูกค้ามาเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านไหว้และทักทายด้วยน้ำ

เสียงที่น่าฟัง และ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านเรียกชื่อลูกค้าและทักทายลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีระดับความต้องการมาก

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร ความต้องการอยู่ในระดับมากโดยนักท่องเที่ยวชาวไทย ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีทักษะด้านการสื่อสารมากกว่า 1 ภาษามาเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าสนใจ มีระดับความต้องการมาก ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าสนใจ มาเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีทักษะด้านการสื่อสารมากกว่า 1 ภาษา มีระดับความต้องการมาก

7. ด้านความน่าเชื่อถือ ความต้องการอยู่ในระดับมากโดยนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติมีความต้องการเหมือนกันคือต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความซื่อสัตย์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านทำงานอย่างมืออาชีพ

8. ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความต้องการมากที่สุด นักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความต้องการมากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านดูแลความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าได้ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ในการอพยพลูกค้าเมื่อมีเหตุอันตรายภายในโรงแรม ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้การดับเพลิงเบื้องต้นเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าและโรงแรม

ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้ในการอพยพลูกค้าเมื่อมีเหตุอันตรายภายในโรงแรมมีระดับความต้องการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านดูแลความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าได้ ต้องการให้พนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้การดับเพลิงเบื้องต้นเพื่อ

ความปลอดภัยของลูกค้าและโรงแรมต้องการให้พนักงาน
แม่บ้านมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

9. ด้านความเข้าใจลูกค้า นักท่องเที่ยวชาวไทย
อยู่ในระดับมากซึ่งต้องการให้พนักงานแม่บ้านเก็บ
ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการ
ให้พนักงานแม่บ้านบันทึกประวัติลูกค้าเพื่อให้บริการ
ครั้งต่อไปและต้องการให้พนักงานแม่บ้านให้บริการ
ตรงกับความต้องการของลูกค้า

ในขณะที่ภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก และต้องการให้

พนักงานแม่บ้านเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ รอง
ลงมาได้แก่ ต้องการให้พนักงานแม่บ้านให้บริการตรง
กับความต้องการของลูกค้าต้องการให้พนักงานแม่บ้าน
บันทึกประวัติลูกค้าเพื่อให้บริการครั้งต่อไป

10. ด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้ ความ
ต้องการอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความคิดเห็นตรงกันคือ
ต้องการให้พนักงานแม่บ้านใส่เครื่องแบบพนักงานที่
เหมาะสมเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรม มาเป็นอันดับแรก
รองลงมา คือ ต้องการให้พนักงานแม่บ้านใช้
เครื่องมือทำความสะอาดที่ทันสมัยและปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.(2551). **Thailand 100 Best Boutique Hotel**. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556.
จากhttp://www.thaireview.com/share/Thailand_100Best_Boutique_Hotels_North.pdf.
- กรมการท่องเที่ยว. (2555). **ข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556. จาก<http://61.19.236.137/tourism/th/home/tourism.php>.
- นโยบายภาครัฐ**. (2554). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556. จาก http://www.draeqa.up.ac.th/Unit_Administrator.aspx.
- อภิชาติ กรรณสิทธิ์. (2551). **คุณสมบัติพนักงานของโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่**. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อานนท์ คักดีวีรวิชัย. (2547). **แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency** : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.Chulalongkorn Review.
16(ก.ค. - ก.ย.) : 57 - 72.
- Evelyn Omanukwue. (2008). **Customer Perception of Service Quality in Boutique Hotel Le Six Paris**.
Master of Science in Innovative Hospitality Management Ramon Llull University Barcelona Spain.
- Hotel Guru. (2554). **โครงสร้างการทำงานแผนกต่างๆของโรงแรม**. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556. จาก http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=68:hotel-organization-chart-and-management.
- Md.Hussain Kabir and Therese Carlsson. (2010). **Expectations and Satisfaction about Service Quality at Destination Gotland**. Thesis in Business Administration. Masters Program in International Management 15 ECTS Gotland University.
- Tripadvisor.com. (2556). **ข้อเสนอเมืองเชียงราย - จองโรงแรมราคาถูก**, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2557. จาก http://th.tripadvisor.com/SmartDeals-g297920-Chiang_Rai_Chiang_Rai_Province-Hotel-Deals.html.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics**. An Introductory Analysis. 2nd Ed. New York : Harper and Row.