

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	ประสิทธิภาพของบุคลากรในโรงแรม : กรณีศึกษาเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวกฤตพร ทองสุข
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2560

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ดร.สิญจธร นาคพิน ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาญ ภุววิทยารัตน์ กรรมการ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพของบุคลากรในโรงแรมเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นเกาะที่สถานการณ์การท่องเที่ยว มีแนวโน้มการขยายตัวในทิศทางบวกอย่างสม่ำเสมอเพราะเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งตะวันตกและตะวันออก ธุรกิจโรงแรมในเกาะเต่าและเกาะสมุยจึงต้องให้ความสำคัญกับแขกผู้เข้าพัก โดยการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรเพื่อให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก อันจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อโรงแรมในที่สุด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากร ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรมเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษาระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิภาพของบุคลากร 0.83 และแบบสอบถามจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพัก มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์องค์ประกอบ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากร จัดได้เป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการให้บริการ และด้านจิตวิทยบริการ ระดับประสิทธิภาพของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพัก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพัก โดยรวม
มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับค่อนข้างสูง และข้อเสนอแนะสำหรับโรงแรมเกาะเต่า และเกาะสมุย
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงาน
อย่างต่อเนื่อง มีการนำเสนอบริการที่หลากหลายเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้า และเปิดโอกาส
ให้ผู้เข้าพักได้แสดงความคิดเห็นในช่องทางที่หลากหลาย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพบุคลากร ความจงรักภักดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ABSTRACT

Thesis Title	Efficiency of Hotel Personnel: A Case Study of Koh Tao And Koh Samui, Surat Thani	
Student's name	Miss.Krittaphon Thongsuk	
Degree Sought	Master of Business Administration	
Major	Business Administration	
Academic Year	2560	
Thesis Advisors	1. Dr.Siyathorn Nakphin	Chairperson
	2. Asst.Prof.Dr.Tanayu Puwittayathorn	Committee

This research Study on the efficiency of personnel in Koh Tao and Koh Samui hotels, Surat Thani. Which is the island where the tourist situation is likely to grow steadily in a positive direction. It is an important destination of foreign tourists, both East and West. The importance is the hotel business in Koh Tao and Koh Samui need to pay attention to guests. By improving and developing the service capabilities of the personnel to attract the return-guests. This will cause the loyalty to the hotel. The purpose of this research was to study the variables of personnel efficiency. Performance Level of Service Personnel Study components of loyalty variables. And the level of loyalty of hotel guests to study the relationship between the performance of personnel and the loyalty of hotel guests in Koh Tao and Koh Samui, Surat Thani. 385 sample in the study was the guests who used the hotel in Koh Tao and Koh Samui. The research instrument was a questionnaire. The reliability of the performance of personnel 0.83 and the loyalty questionnaire of the guest. The reliability was 0.90. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient.

The research found that Elements of personnel efficiency are classified into 2 components: Service And Psychological. Overall Services efficiency level of personnel. Shown at the highest level. Overall Level of Guest Loyalty, at the highest level. And the relationship analysis results. The efficiency of personnel and guest loyalty

are positively correlated. The recommendation for Koh Tao and Koh Samui, Surat Thani. Should be to encourage and support staff to continually improve their efficiency. Offering a variety of services to enhance customer choice. Guests are offered the opportunity to comment on various channels.

Keywords : Personnel Efficiency, Loyalty



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved