

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1    บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญ และที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์/นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
<b>บทที่ 2    การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	8
กระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	23
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก	29
ข้อมูลทั่วไปจังหวัดเลย	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
<b>บทที่ 3    วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>56</b>
<b>ระยะที่ 1:</b> แหล่งข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	57
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
<b>ระยะที่ 2:</b> สร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการ	58
บริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก	
<b>ระยะที่ 3:</b> ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	59
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	59

## สารบัญ (ต่อ)

	การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
	การวิเคราะห์ข้อมูล	61
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิจัย</b>	<b>62</b>
	สภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	63
	การสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการในธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็ก	75
	การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการ ของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก	79
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>88</b>
	สรุปผลการศึกษา	88
	การอภิปรายผล	93
	ข้อเสนอแนะ	95
	<b>บรรณานุกรม</b>	<b>98</b>
	ภาคผนวก 1 เครื่องมือในการวิจัย	
	ภาคผนวก 2 เอกสารประกอบการฝึกอบรม	



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สถิติข้อมูลนักท่องเที่ยวจังหวัดเลย	44
4.1 ความเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์	63
4.2 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเลยช่วงปี 2554-2559	66
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล	67
4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาศักยภาพการบริการ	71
4.5 จำนวน และร้อยละ ของความต้องการการพัฒนาศักยภาพการบริการในทักษะด้านต่าง ๆ	72
4.6 การประเมินระดับศักยภาพการบริการของบุคลากรในสถานประกอบการ	73
4.7 หัวข้อการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก	75
4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้เข้ารับการฝึกอบรม	80
4.9 ค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม	81
4.10 จำนวนครั้งการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมา	81
4.11 ผลการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	82
4.12 ผลการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรหลังเข้ารับการฝึกอบรม	82
4.13 ผลการประเมินการนำไปใช้ประโยชน์หลังฝึกอบรม	83
4.14 การประเมินความพึงพอใจต่อสื่อโสตทัศนที่ใช้ในการฝึกอบรม	83
4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการฝึกอบรม	84
4.16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	84
4.17 ผลการประเมินความรู้และทักษะของบุคลากรหลังได้รับการฝึกอบรมโดยวิทยากร	84

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	องค์ประกอบของศักยภาพในเชิงสมรรถนะ 5 ส่วน	12
2.2	องค์ประกอบของทฤษฎีของระบบ	20
2.3	ระบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม	20
2.4	มาตรฐานสมรรถนะ สาขาธุรกิจโรงแรม (4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน)	22
2.5	พระราชกรณียกิจ	37
2.6	แผนที่จังหวัดเลย	39

