

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	9
คำถามวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุม.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	36
ประเด็นคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการในศูนย์ประชุมที่มีผลต่อ ความพร้อมด้านบุคลากรต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์.....	38
ประเด็นความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลใน ศูนย์ประชุมที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรต่อการรองรับงานใน อุตสาหกรรมไมซ์.....	65
ประเด็นบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมที่มีผลต่อการประเมินความ พร้อมด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการ.....	87
ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	91
5 บทสรุป.....	125
สรุปผลการวิจัย.....	125
อภิปรายผลการวิจัย.....	134
ข้อเสนอแนะ.....	147
บรรณานุกรม.....	148
ภาคผนวก.....	152
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	266

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนผู้เดินทางเข้าสู่ประเทศไทยเพื่อกิจกรรมไมซ์และรายได้ที่เกิดขึ้น.....	23
2	แสดงภาพรวมรายได้ของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย ปี 2550-2551.....	25



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
2 แสดงแนวโน้มอุตสาหกรรมไม้ประเทศไทย.....	26
3 หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรไม้ที่ สสปน. ดำเนินการในปี 2552.....	29
4 ความสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและปัจจัยที่มีผลต่อ ความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรม ไม้.....	133

