

**การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดี
ของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี**

**สารนิพนธ์
ของ
นางสาวปัทมา คงทอง**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา
พฤษภาคม 2547**

647.940711

ป525ก

ส. 3

การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดี
ของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

21 ก.ย. 2547

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวปัทมา คงทอง

มหาวิทยาลัยดุสิตธานี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา

พฤษภาคม 2547

h 254741

ปัทมา คงทอง. (2546) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา
วิทยาลัยดุสิตธานี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการ
ที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะการบริการที่ดีจำแนกตามเพศ
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546
จำนวน 400 คน เลือกมาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม
คุณลักษณะการบริการที่ดี จำนวน 88 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
มี 4 ระดับ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8952

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี
โดยทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis)
และทำการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method)
ได้จำนวน 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความสามารถทั่วไป 2) มนุษยสัมพันธ์ 3) ทักษะทางวิชาชีพ
4) จิตสำนึกในการบริการ และ 5) ความรับผิดชอบ.

2. คุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาชายและหญิง คือ ด้านทักษะทางวิชาชีพ
และด้านจิตสำนึกในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอีก
3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**FACTOR ANALYSIS OF GOOD SERVICE OF
DUSIT THANI COLLEGE STUDENTS**

**AN ABSTRACT
BY
MS. PATTAMA KONGTHONG**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Education Degree in Educational Measurement
at Srinakharinwirot University
May 2004**

Pattama Kongthong. (2004). *Factor Analysis of Good Service of Dusit Thani College Students*. Master's Project, M.Ed.(Educational Measurement). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Adviser : Assoc. Prof. Dr. Sor Wasna Pravalpruk.

The Purposes of the study were to analyze good service of Dusit Thani College students and to compare the difference of good service between male and female students. Using a simple random sampling, the investigator selected 400 Dusit Thani College students studying in the second semester of the 2003 academic year. The instrument of this study was four level rating scale type questionnaire of 88 items. The reliability of the questionnaire was .8952.

The results of this study were as follows :

1. The characteristics of good service of Dusit Thani College students were extracted by using the principal component analysis with the orthogonal rotation by varimax method revealed five factors as follows : 1) General ability; 2) Human relations; 3) Professional skills; 4) Spirit of service and 5) Responsibility.

2. Good service characteristics of male and female students in Professional skills and Spirit of service were significant difference at .05 level, while the other there factors were not significantly difference.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ส.วาสนา ประवालพฤษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ส.วาสนา ประवालพฤษ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม ดังคะพิภพ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

วันที่.....²³ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตลอดจนข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ในทุกขั้นตอน ตลอดจนรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม ดังคะพิภพ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ ดร.ละเอียต รักษ์เฝ้า อาจารย์พิชัย จวีจันท์ และอาจารย์ทวีเดช ธวัณกุล ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ ช่วยให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษาทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้เกี่ยวกับทางด้านการวัดผลและการวิจัยการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร อาจารย์ วิทยาลัยดุสิตธานี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณธิดา เลิศพรประสพโชค คุณเพชรรัตน์ เอี่ยมละออ คุณณอมศรี นาคโต คุณชัยพัฒน์ พันธุ์วัฒนสกุล คุณบุษมาศ ทองหล่อ และคุณทิวาพรรณ อนนวงศ์ ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

เหนืออื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา ที่ให้ความช่วยเหลือทุนทรัพย์ ตลอดจนญาติพี่น้องที่คอยเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ ผลประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแต่บิดา และมารดา คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปัทมา คงทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมายของ “การบริการ”.....	6
คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี.....	8
คุณลักษณะของพนักงานโรงแรม.....	16
ความสำคัญของการบริการที่ดี.....	20
พนักงานโรงแรม.....	21
โครงสร้างหลักสูตรการศึกษา.....	29
การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	49
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากร.....	50
กลุ่มตัวอย่าง.....	50
วิธีดำเนินการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	53
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	78
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	78
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	78
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	78
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	79
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	79
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	80
อภิปรายผล.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	89
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	112
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	114

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	สรุปบุคคล/กลุ่มบุคคลที่กล่าวถึงคุณลักษณะการบริการจากการศึกษาค้นคว้า...	20
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	58
3	จำนวนองค์ประกอบ ค่าความร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ของแบบสอบถาม คุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา.....	58
4	จำนวนองค์ประกอบ ค่าความร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ที่สกัดเพียง 5 องค์ประกอบ ของนักศึกษา (N = 400).....	63
5	แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .30 ขึ้นไป ของตัวแปรที่หมุนแกนแบบ อโรทอนอล โดยวิธีแวนแมกซ์ (N = 400).....	66
6	องค์ประกอบที่ 1 ความสามารถทั่วไป.....	71
7	องค์ประกอบที่ 2 มนุษยสัมพันธ์.....	72
8	องค์ประกอบที่ 3 ทักษะทางวิชาชีพ.....	73
9	องค์ประกอบที่ 4 จิตสำนึกในการบริการ.....	74
10	องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบ.....	75
11	การเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้.....	76
12	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ.....	91

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการ..... 51
- 2 แสดง Scree test กราฟ ค่าไอเกน (Eigen Values) ในแต่ละองค์ประกอบ
ที่มีค่ามากกว่า 1 62

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาถือว่าเป็นรากฐานที่ใช้ในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า และแก้ปัญหาต่างๆ ในสังคม เป็นกระบวนการช่วยให้คน ซึ่งเป็นสมาชิกในสังคมได้พัฒนาตนเองตามศักยภาพและขีดความสามารถในด้านต่างๆ สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี มีนโยบายในการพัฒนา “คน” และ “คุณภาพของคน” โดยเห็นว่า “คนเป็นทั้งเหตุปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ” ดังนั้นการวางแผนการพัฒนาการศึกษาสำหรับ 5 ปี ข้างหน้าของแผนนั้น จะต้องอาศัยการมองวิสัยทัศน์ของคนไทย และสังคมไทย จากรากฐานของการศึกษาการวิเคราะห์กระแสโลกาภิวัตน์และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับการศึกษาทั้งในแง่ของตัวเหตุและผลกระทบที่ได้รับ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ สามารถสนองความต้องการของคน ครอบครัว ชุมชนและสังคมได้อย่างเหมาะสม และต่อเนื่องกัน

ในปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาจะจัดแผนการศึกษาให้หลากหลายเพื่อให้นักศึกษาจะได้เลือกเรียนตามความสนใจ ตลอดจนมีการแนะแนวให้เป็นระบบ มีโครงการและแผนปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเป็นการวางพื้นฐานในการประกอบอาชีพ วิทยาลัยดุสิตธานีเป็นสถาบันหนึ่งที่เปิดสอนทางด้านธุรกิจโรงแรม ได้สร้างหลักสูตรและหาแนวทางปรับปรุงหลักสูตร เพื่อจะผลิตคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพราะเชื่อว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมบริการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศอีกแขนงหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอื่นๆ หลายประเภท เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการขนส่ง อุตสาหกรรมการบริการอาหาร ทำให้รายได้ของคนในชาติกระจายได้อย่างทั่วถึง และนำมาซึ่งความเจริญของประเทศ ประเทศไทยยอมรับว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศสูงอีกธุรกิจหนึ่ง ดังนั้นภาครัฐบาลและภาคเอกชนจึงร่วมมือกันในการส่งเสริมธุรกิจนี้ โดยภาคเอกชนจะเป็นผู้ลงทุนและภาครัฐบาลก็จะให้การสนับสนุน เป็นที่น่ายินดีที่ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติโดยทั่วไป เพราะความทันสมัยของตัวโรงแรม การบริการที่ดีเยี่ยม ทัศนียภาพที่คนไทยมีต่อชาวต่างชาติทำให้ธุรกิจนี้ดำเนินก้าวหน้าไปได้ด้วยดี ทำให้ภาพพจน์ของธุรกิจโรงแรมไทยอยู่ในอันดับต้นๆ ในสายตาต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับ (นริวรรณ จิตกานนท์. 2531 : 5) ซึ่งให้เห็นว่าโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมการบริการที่สำคัญมากในส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นในอัตราสูง ทำให้เกิดการจ้างงานประเภทต่างๆ เช่น แรงงานทางตรง ได้แก่ ธุรกิจพักรับรอง ธุรกิจจัดนำเที่ยว ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร

การแก้ไขปัญหของรัฐบาลโดยเร่งให้สถานศึกษาผลิตบุคลากรออกมาเป็นจำนวนมากตามความต้องการของโรงแรม แต่ก็ยังเกิดปัญหาตามมาคือ นายจ้างตอบกลับมายังสถานศึกษาบางแห่งว่า นักศึกษามีคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์ มีคุณลักษณะไม่เหมาะสม สถานศึกษาหลายสถาบันได้เปิดทำการสอน สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และได้จัดส่งนักศึกษาไปฝึกงานตามโรงแรมต่างๆ เพื่อที่จะเพิ่มพูนความรู้ จากประสบการณ์จริง เพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษาสามารถประกอบอาชีพตามความสามารถและความชำนาญงานเป็นอย่างดีในสาขาวิชานั้นๆ ซึ่ง โสภณ ชันติอาคม. (2535 : 4) ได้เสนอแนวคิดไว้เกี่ยวกับความขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมและหนทางแก้ไข โดยกล่าวว่า หลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการไม่ตรงตามที่โรงแรมต้องการคือ มีวิชาพื้นฐานบังคับหลายวิชา ซึ่งไม่มุ่งเน้นให้ผู้จบการศึกษาทำงานทางด้านการโรงแรมเพียงอย่างเดียว หลักสูตรจึงไม่ตรงตามวิชาโรงแรมโดยเฉพาะ และพนักงานโรงแรมมีความรู้ภาษาอังกฤษไม่ดีเท่าที่ควร

ดังนั้นในธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการ พนักงานในโรงแรมจะต้องมีคุณลักษณะการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพราะปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจโรงแรม คือ การบริการ (Service) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development) ซึ่งจัดว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด (สมชาย กิจยรรยง. 2521 : 11) ที่กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จ ชะนะคู่แข่ง มีปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่ง คือ “คุณภาพ” ของสินค้า และ “บริการ” ของพนักงานในองค์กร

การบริการที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจจะเกิดความเชื่อศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการกลับมาใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า (สมชาย กิจยรรยง. 2521 : 14) และจากการสำรวจพบว่า ลูกค้าอาจจะเลิกการติดต่อกันที่เมื่อพบว่าการบริการไม่เป็นที่พอใจ และไปแสวงหากิจการอื่นที่ให้บริการดีกว่า ซึ่งกล่าวได้ว่าการบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจโรงแรมนั้นๆ (ชลธิชา บุนนาค. 2541 : 7) ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ในเรื่องคุณภาพของการให้บริการเป็นเรื่องที่ฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ผลจากอัตราการเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มเฉลี่ยต่อคนต่อวัน รายได้จากการจัดงานประชุมสัมมนา งานสังสรรค์เนื่องในโอกาสต่างๆ ทำให้ภาคธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มที่ประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านของผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อมรา ผูกบุญเชิด. (2539) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักบริการที่ดีไว้คือ จะต้องมีความใฝ่ใ้ย้มแยมแจ่มใส กริยาแสดงความนอบน้อม การใช้น้ำเสียง ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น มองหน้าสบตาเวลาพูด ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ บุคลิกการแสดงออก อากัปกริยา การแต่งกาย สดชื่น สุขภาพร่างกายแข็งแรง วาจา มารยาทการสื่อข้อความ งดงามทั้งกาย วาจา และ พิศมัย ปรัชติการ. (2538 : 43) ได้กล่าวอีกด้วยว่า คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดีจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะเดียวกันมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง รักษานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีการเห็นใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แขกมากที่สุด

ดังนั้นเพื่อที่จะผลิตคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จึงต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการที่ดีจึงจำเป็นที่จะต้องสอบถามผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรม ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่เลือกสรรบุคคลเข้าไปทำงานในโรงแรม วิทยาลัยดุสิตธานี มีหลักสูตรจะผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพของตนเป็นอย่างดี สามารถประกอบอาชีพในกิจการสาขาที่ตนได้รับการฝึกฝนอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพระดับสากล มีปฏิภาณไหวพริบ และความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ดำรงตนเป็นพลเมืองดี ในฐานะสมาชิกที่มีคุณภาพของสังคม

จากการกล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นงานอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญ จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาชีพที่ผ่านการปฏิบัติมาอย่างดี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะการให้บริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ซึ่งผลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาและพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงแรมต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี โดยจำแนกตามเพศ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบลักษณะองค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ว่ามีองค์ประกอบใดบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการคัดเลือกบุคคล และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางด้านนี้ให้มีคุณลักษณะของนักบริการที่ดี
2. เป็นแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรและจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในการฝึกภาคปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงแรม
3. เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 มีจำนวนนักศึกษารวมทั้งสิ้น 1,353 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ผ่านการฝึกงาน ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี แบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- 3.1 ด้านความสามารถทั่วไป
- 3.2 ด้านทักษะทางวิชาชีพ
- 3.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์
- 3.4 ด้านความมั่นคงในอารมณ์
- 3.5 ด้านจิตสำนึกในการบริการ
- 3.6 ด้านความรับผิดชอบ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบ หมายถึง วิธีการทางสถิติที่ช่วยค้นหาลักษณะของตัวแปรหลาย ๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์กันเพื่อให้ได้คุณลักษณะภายในที่ต้องการศึกษา

2. คุณลักษณะของการบริการที่ดี หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้ที่ได้รับคุณลักษณะเหล่านี้ ประกอบด้วย คุณลักษณะด้านความสามารถทั่วไป ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ

2.1 ด้านความสามารถทั่วไป หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความรอบรู้ในงาน เข้าใจงานอย่างแท้จริง เฉลียวฉลาด ให้คำอธิบายที่ชัดเจน เป็นคนช่างสังเกต สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รู้จักใช้จิตวิทยา และปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ยึดระเบียบและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถทางภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี สามารถจดจำชื่อและรายละเอียดเบื้องต้นของลูกค้าได้

2.2 ด้านทักษะทางวิชาชีพ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง และมีทักษะพื้นฐานเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปได้ สามารถประกอบสัมมาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งการเป็นลูกจ้างและการประกอบอาชีพอิสระ สามารถพัฒนาสัมมาชีพจนสามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้ รับผิดชอบในงานไม่ให้อับอายผู้อื่น มีความสามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานานๆ ได้

2.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่แสดงถึงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงเป็นกันเอง ไม่ถือตัว แสดงถึงความสนใจเป็นมิตร และรู้จักที่จะทักทายด้วยไมตรีจิต

2.4 ด้านความมั่นคงในอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทน อดกลั้นให้อภัย เป็นคนที่มีเหตุผล ใจกว้างและยอมรับความคิดเห็นของลูกค้า

2.5 ด้านจิตสำนึกในการบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกว่ารักงานบริการ มีทัศนคติที่ดี มีความจริงใจ เต็มใจ สม่ครใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือ มีไมตรีจิตกับผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น บริการมากกว่าที่คาดหวัง สุภาพ นอบน้อม อ่อนน้อมถ่อมตน มารยาทดี ให้เกียรติ มีสัมมาคารวะ ยกย่อง เคารพผู้อื่น รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม คุณธรรม มองโลกในแง่ดี และมีความยืดหยุ่น

2.6 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่แสดงออกถึงความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันใจ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว ไม่เฉื่อยชา พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

3. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีที่กำลังศึกษาอยู่ในวิทยาลัยดุสิตธานีที่ผ่านการฝึกงานแล้ว

4. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยปริญญาโททางการวัดผลการศึกษา จำนวน 3 ท่าน และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมอย่างน้อย 5 ปี จำนวน 2 ท่าน รวมทั้งสิ้น 5 ท่าน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีตามลำดับต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

- 1.1 ความหมายของ "การบริการ"
- 1.2 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี
- 1.3 คุณลักษณะของพนักงานโรงแรม
- 1.4 ความสำคัญของการบริการที่ดี
- 1.5 พนักงานโรงแรม
- 1.6 ประวัติของวิทยาลัยดุสิตธานี
- 1.7 โครงสร้างหลักสูตรการศึกษา
- 1.8 การวิเคราะห์องค์ประกอบ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

1.1 ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (สุชาติ ติชวงศ์. 2537 : 19) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล

สมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 3) ได้กล่าวว่า บริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกับการขายบริการ

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ (2540 : 1) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ

กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (2534 : 4) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า " การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีเงื่อนไขที่ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นพื้นฐาน ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบาย อรรถาศัยไมตรี " และผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้และต้องเป็นการให้ที่ผู้รับเกิด " ความประทับใจ " ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปที่ชักจูงใจให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพอใจ และกลับมาใช้บริการของเราอีก

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอภิปรัชญาเป็นพื้นฐาน

เดอะมอลส์ (2538 : 2) ได้กล่าวว่า การบริการหมายถึงการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าธุรกิจหรือกิจการใดๆ จะต้องมีการบริการอยู่ด้วยเสมอ และจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ

บริษัทสยามทีวี (2539) ได้กล่าวว่า การบริการคือการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของธรรมชาติมนุษย์

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้สนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536 : 58) ได้กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

เดชา ทองสุวรรณ และปกรณ์ ศรีดอนไผ่ (วิชัย สวนประดิษฐ์. 2536 : 37 ; อ้างอิงมาจาก เดชา ทองสุวรรณ และปกรณ์ ศรีดอนไผ่. 2533) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึงการอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้สะดวกถูกต้อง

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 :7) ได้กล่าวว่า บริการคือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 42) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

นฤมล โชติเวช (2539 : 10) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี Service mind ว่าเป็นการ “ให้” กับลูกค้าจาก “ใจ” ลูกค้าจะรับทราบได้จากพฤติกรรมและสิ่งที่ออกมาจากสายตาของเรา

World Book Encyclopedia Dictionary (ปลายฝัน สุขารมณ์. 2521 ; อ้างอิงมาจาก World Book Encyclopedia Dictionary. 1963) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า Service (บริการ) ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ, การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler. 1988 : 477) ได้อธิบายความหมาย ของการบริการไว้ว่า “เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอพ่วงไปกับสินค้าที่จับต้องได้”

บลอยส์ (Blois. 1974 : 157) ได้ให้นิยามของ " การบริการ " ว่า คือ กิจกรรมที่เสนอขึ้นเพื่อการขาย ทำให้เกิดผลกำไรแก่ผู้ขาย และความพอใจแก่ผู้บริโภคโดยไม่ทำให้ตัวสินค้านั้นเปลี่ยนสภาพไป

กรนูรอส (Gronroos. 1990 : 27) ได้นิยามไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

1.2 คุณลักษณะการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีหลายท่าน ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการที่ดี
2. สุภาพ พุดจาไพเราะ
3. เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
4. ยืดหยุ่น และแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
6. ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น
7. รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน
8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
9. มีบุคลิกภาพดี
10. สุขภาพจิตดี
11. ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
12. อารมณ์ดี
13. มีลักษณะเป็นผู้นำ
14. รู้จักใช้จิตวิทยา
15. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
16. มีความอดทน
17. มีความยืดหยุ่น

18. มีเหตุผล
19. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
20. นิเทศงานได้
21. มีคุณธรรม

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2538 : 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดีดังนี้

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 17) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้ และรอบรู้ในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ
2. บุคลิกภาพที่ดีแสดงถึงความกระตือรือร้น
3. ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับ และบริการที่ดี
5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต
6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูดหรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ
10. เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ และรู้จักยกย่องคนอื่นเสมอ

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

1. ไบหน้ายิ้มแย้ม
2. กิริยาแสดงความนอบน้อม

3. การใช้โทน (น้ำเสียง)
4. ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
5. มองหน้าสบตาเวลาพูด
6. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
7. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
8. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
9. บุคลิกการแสดงออก อากัปกริยา การแต่งกาย สายตา สุขภาพร่างกาย วาจา
10. มารยาทการสื่อข้อความ งดงามทั้งกาย วาจา

พิสมัย ปโชติการ (2538 : 43-44) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดี ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้บริการแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา
2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวจและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ
3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็น ผู้มีความสำคัญ
4. สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูดชักชวนแขกให้ใช้บริการ
5. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะเดียวกันมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง
6. รักงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แขกมากที่สุด
7. เป็นพนักงานขายที่ดี

พิสมัย ปโชติการ (2521 : 181-184) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของพนักงานเสิร์ฟมีดังนี้

1. สุขภาพดี (good health) สุขภาพที่ดี หมายถึง สุขภาพดี สุขภาพจิตดี กล่าวคือ ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บซึ่งเป็นเครื่องบั่นทอนอาชีพ และเป็นที่รังเกียจแก่สังคมและชุมชน มีจิตใจแจ่มใส ไม่หงุดหงิด โกรธง่าย มองผู้อื่นในด้านดีอยู่เสมอ
2. สายตาดี (good eye-sight) สายตาที่ดีเป็นส่วนประกอบอย่างมาก ถ้าพนักงานบริการมีสายตาผิดปกติ เช่น ตาเหล่ มองไม่ค่อยเห็น แขกจะสั่งอาหารแต่กลับมองไม่เห็น แขกก็จะไม่พอใจ และไม่มาใช้บริการอีกเลย โรงแรมโดยทั่วไปจึงไม่รับพนักงานที่มีความผิดปกติทางสายตา เช่น สายตาสั้น สายตาเอียง ตาเหล่ ฯลฯ

3. โสตสัมผัสดี (good hearing) หมายถึงโสตสัมผัสในด้านเกี่ยวกับหูและจมูกที่ดีพอสมควร หากพนักงานบริการเป็นคนหูหนวก หรือหูตึง เรียกไม่ได้ยิน เมื่อแขกเรียกก็ยินเฉยเพราะไม่ได้ยิน แขกก็จะไม่พอใจทำให้การบริการเสียไป

4. การปรากฏตัวที่ดี (good appearance) การปรากฏตัวที่ดีนี้หมายถึง การแต่งกายดี สะอาดเรียบร้อย ประณีต ร่างกายสะอาดมองดูสดชื่นและไม่น่ารังเกียจเมื่อเข้าใกล้ มีบุคลิกดี สง่า ภาควุมิ กล่าวโดยสรุปคือ เป็นผู้ที่แขกชื่นชมและอยากสนทนาด้วย การปรากฏตัวที่ดีนี้เป็นสิ่งหนึ่งที่ จูงใจแขกให้เกิดความพอใจและเรียกบริการอีกในคราวต่อไป

5. สีหน้าดี (good complexion) สีหน้าเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความรู้สึกอันแท้จริงภายใน บาง ขณะเมื่อพนักงานบริการเกิดความไม่พอใจ หรืออารมณ์เสีย ไม่ควรแสดงสีหน้าออกมาให้แขกเห็น เช่น ขมวดคิ้ว หน้าบึ้งตึง จู้ปาก เม้มปาก ถอนใจ แสดงสีหน้ารำคาญ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ อย่างยิ่ง ควรพยายามเก็บซ่อนความรู้สึกภายในไว้

6. ร่างกายเป็นปกติ (no deformities) เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกัน ร่างกายเป็นปกติหมายถึงไม่มี ส่วนใดพิการ เพราะอาจทำให้แขกเกิดความสมเพช หดหู่ใจ เศร้าใจ และไม่ยอมมาใช้บริการอีก

7. มีความเข้มแข็ง (strong arches) ความเข้มแข็งเป็นองค์ประกอบที่จะผลักดันชีวิตให้ดีขึ้น และก้าวไปข้างหน้า ความเข้มแข็งนี้ต้องประกอบด้วยความเข้มแข็งทางกายและใจ

8. ท่าทางดี (good posture) ท่าทางดีหมายถึง ความละมุนละไมและความเหมาะสมในขณะ แสดงออก ไม่ว่าท่าทางการเสิร์ฟอาหาร การยืนรับคำสั่ง หรือการเข้าไปหาแขก

9. มีแขนและนิ้วที่แข็งแรงและคล่องแคล่ว (strong arms and fingers which are nimble) นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับพนักงานบริการ ถ้าแขนไม่แข็งแรง หรือมีนิ้วไม่ครบถ้วน ก็อาจจะทำให้การหยิบจับไม่ถนัด

10. ความสูงและน้ำหนักปานกลาง (moderate height and weight) ความสูงและน้ำหนัก ปานกลางนี้คิดเฉลี่ยจากมาตรฐานคนไทย เพราะถ้าพนักงานเตี้ยไปก็จะเป็นปัญหาในการเสิร์ฟอาหาร หากสูงเกินไปก็จะไปยืนค้ำแขกซึ่งดูเป็นการน่าเกลียด ดังนั้นจึงควรจะมีขนาดปานกลางคือ ชายสูง ประมาณ 160 เซนติเมตร และหญิงสูงประมาณ 154 เซนติเมตร แต่ไม่ถึงกับสูงโย่งจนกลายเป็น เก้งก้างไป

11. มีความฉลาดไหวพริบ (intelligence) ความฉลาดไหวพริบเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับพนักงาน โรงแรม เพราะจะต้องใช้ไหวพริบอย่างมาก ต้องมีการสังเกตจดจำสิ่งต่างๆ รอบตัว ใส่ใจ เข้าใจ และ ศึกษาสิ่งต่างๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะสูง

12. การพูดที่ดี (good expression) การพูดที่ดีหมายถึง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึก ฟังพอใจ แต่มิใช่การยกยอจนเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดังเกินไป หรือค่อยเกินไป รู้จักใช้ภาษาและศัพท์ที่ถูกต้อง ไม่ใช้คำแสลงหรือพูดเร็วเกินไป หรือช้าเกินไป แสดงความสนใจในเรื่องที่กำลังสนทนา รู้จักว่าสิ่งใดควรพูดและสิ่งใดไม่ควรพูด การพูดดีเป็นเสน่ห์ อย่างหนึ่งของผู้พูด คำพังเพยโบราณยังกล่าวไว้ว่า “พูดดีเป็นศรีแก่ตัว” หรือ “พูดดีเป็นเงินเป็นทอง”

13. สำเนียงพูดดี (good pronunciation) หมายถึงน้ำเสียงพูดชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ ไม่พูดเสียงบิ๊บ เสียงสูง เสียงเครือ หรือพูดอีกอักในลำคอ ซึ่งทำให้ผู้ฟังไม่รู้เรื่อง เข้าใจยาก
14. ความหมัดจด (neatness) พนักงานบริการต้องอาบน้ำแต่งกายให้สะอาด ไม่มีกลิ่นตัว เสื้อผ้าต้องสะอาดเรียบร้อย ประณีต หน้าตาแจ่มใส
15. ความสำรวม (quietness) มีความสำรวมกิริยามารยาท สงบเยียบ นอบน้อมแต่ภาคภูมิอยู่ในขณะที่บริการหรือในขณะรอรับคำสั่ง แม้แขกพูดในสิ่งที่ไม่พอใจก็ควรสำรวมโดยดูเฉยเฉย
16. การรู้จักสถานะของตน (good disposition) ไม่ใช่จ่ายสุ่ยสุ่ยจนเป็นหนี้สิน เพราะจะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ในภายหลัง งานโรงแรมเป็นงานที่สามารถหาเงินได้ง่าย แต่ถ้าไม่รู้จักใช้ก็อาจหมดไปได้ง่ายเช่นกัน
17. ความทรงจำดี (good memory) การทำงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มนี้จำต้องรู้จักคนมาก จึงต้องมีความจำที่ดี สามารถจำแขก ชื่อแขก รสนิยม ความชอบของแขกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
18. รู้จักกาลเทศะ (timing) รู้จักกาลเทศะ รู้กาลควรไม่ควร รู้ว่าเวลาใดควรทำอะไร พูดอะไร การรู้จักกาลเทศะนี้สำคัญมากสำหรับพนักงานบริการ เพราะถ้าไม่รู้จักกาลเทศะแล้ว การบริการใดๆ ก็ตามแม้จะทำตามหน้าที่และมีความตั้งใจดี ก็ไม่อาจทำให้แขกพึงพอใจได้
19. สนใจในงานที่ได้รับมอบหมาย (attention on duty) มีความตั้งใจและสนใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ หากทำงานดีแต่ไม่สนใจในงานเสร็จเลยก็จะเป็นผลดีแก่งาน งานบริการนี้ถ้าใส่ใจและตั้งใจทำงานจริงๆ ซึ่งแสดงออกด้วยหน้าตา กิริยาท่าทาง แยกย่อยย่อมเห็น หัวหน้าที่ขึ้นชมก็จะเป็นผลดีต่อการทำงานในอนาคต ความก้าวหน้าในงานก็จะเจริญขึ้นไปตามลำดับ
20. รักวิชาชีพโรงแรม (interesting in hotel business) มีใจรักอาชีพที่แท้จริงเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก เพราะถ้าไม่มีใจรักแล้วก็จะทำให้เบื่อง่ายและไม่อยากทำงาน อาชีพก็ไม่ก้าวหน้า ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร
21. ปรับปรุงตนเองได้ดี (self-improvement) ปรับปรุงตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ วางตัวได้เหมาะสม สามารถปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมหรือบุคคลต่างๆ ได้ดี
22. ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม (knowledge) เพื่อให้มีความรู้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ควรหาความรู้เพิ่มเติม เพราะความรู้เป็นสิ่งที่เรียนไม่จบ คนที่มีความรู้รอบตัวมากทำให้มีหูตากว้างขวาง เป็นคนทันโลก
23. เอาประสบการณ์มาใช้เป็นประโยชน์ (experienacy in life) รู้จักนำเอาประสบการณ์มาใช้เพื่อเป็นแนวทางหาประโยชน์สำหรับงานในหน้าที่
24. มีความคิดริเริ่ม (initiative) การฝึกฝนให้เป็นคนมีความคิดริเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งสำหรับพนักงาน งานทุกชนิดจะไม่มีความสำเร็จถ้าหากไม่มีความคิดใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้งานนั้นดีขึ้น แต่ความคิดริเริ่มนี้ต้องมีเหตุผลไม่ใช่ในลักษณะเพื่อฝัน
25. ออดทน (patience) มีความอดทนต่อเหตุการณ์ ความอดทนนี้ต้องอดทนกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันหลายฝ่าย เช่น อดทนต่อเพื่อนร่วมงาน อดทนต่อผู้บังคับบัญชา อดทนต่อแขก โดย

เฉพาะต่อแขกต้องมีความอดทนมาก แม้ในสิ่งที่แขกทำให้เกิดความไม่พอใจ พนักงานบริการต้องอดทนได้ เพราะต้องถือว่าแขกเป็นผู้ถูกเสมอ

26. ให้ความร่วมมือ (cooperation) มีความสามัคคีและให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปด้วยดี และสถานบริการนั้นประสบความสำเร็จรุ่งเรือง

27. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (knowing of foreign languages) ควรเป็นผู้รู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อยอีก 1 ภาษานอกจากภาษาของตนเอง เพราะงานในหน้าที่นี้จำเป็นต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศ ต้องเข้าใจและสามารถรับคำสั่งได้ บางโรงแรมจะเพิ่มเงินค่าภาษาต่างประเทศแต่ละภาษาให้อีกด้วย

28. มีความซื่อสัตย์ (honesty) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อบุคคลอื่น นับเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจทุกแขนงให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

29. รู้จักควบคุมอารมณ์ (emotions) รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่โกรธง่าย พยายามสร้างอารมณ์ขัน และไม่ควรเป็นคนมีความรู้สึกไวจนเกินไป ไม่รีบร้อนจนดูกระหืดกระหอบ เป็นคนมีระเบียบวินัย และไม่ควรมีอารมณ์สับสนตนเอง

30. การปรับตัวเข้ากับสังคม (social adaptation) ไม่เป็นคนดื้อรั้นหรืออวดดี ยกย่องชมเชยผู้ที่สมควรยกย่อง เห็นอกเห็นใจและนึกถึงผู้อื่นมากกว่าตนเอง เป็นผู้ฟังมากกว่าพูด ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว พยายามช่วยเหลือผู้อื่นให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2533) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของนักบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วย ศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดี ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายาม เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเลย

เดอะมอลล์ (2538 : 9) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
2. ความอดทน อดกลั้น สุขุม เยือกเย็น (Persistence)
3. การจดจำ (Memory) เรื่องราวต่างๆ
4. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
5. ความจริงใจ (Sincerity)
6. มีไหวพริบ (Tact)
7. มีอัธยาศัย (Courtesy)
8. ยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
9. ความเป็นมิตร (Friendliness)
10. ความสามารถในการประยุกต์ (Application)

บริษัท สยามทีวี จำกัด (2539) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความสามารถ
 - มีความรอบรู้ เข้าใจในงานของตนอย่างแท้จริง
 - รอบรู้เรื่องราวและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
 - มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์
2. การแต่งกาย
 - สะอาดสะอ้าน
 - ทรงผมเรียบร้อย
 - แต่งกายเหมาะสม
 - เล็บมือ เล็บเท้าสะอาด
3. กิริยาท่าทาง
 - สุภาพ อ่อนน้อม
 - รักษาอารมณ์มั่นคง
 - กระตือรือร้น
 - ฉลาด มีไหวพริบ
 - ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง
 - พุดจาฉะฉาน
4. วิธีติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า
 - ดำเนินการด้วยวิธีที่เหมาะสม
 - แสดงความเห็น
 - ให้คำอธิบายที่ชัดเจน
 - เต็มใจ จริงใจที่จะให้บริการ

- สนใจ เต็มใจตอบ
- จำลูกค้าได้ดี
- ช่างสังเกต
- รู้จักลูกค้าแต่ละประเภท
- รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี

5. นิสัยใจคอ

- มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี
- ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

ไซร์ทาเนล และแบร์รี (Zeithanel and L.Barry, 1985, pp. 79 – 81) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก มีระเบียบขั้นตอน ไม่ควรซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อสะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

1.3 คุณลักษณะของพนักงานโรงแรม

คาซาวานา และบรูคส์ (Kasavana and Brooks, 1991 : 65) กล่าวว่า บุคลากรที่ทำงานด้านโรงแรม ควรมีคุณลักษณะต่อไปนี้ คือ

1. มรรยาทในเชิงอาชีพ (professional demeanor)
 - รายงานเวลาทำงานตรงเวลา
 - มีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อโรงแรม
 - ยอมรับลักษณะที่เป็นจุดดี และลักษณะที่เป็นจุดด้อยของงาน
 - มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจ
 - มีลักษณะกระฉับกระเฉง เอาการเอางาน
 - ในสถานการณ์คับขันสามารถควบคุมและสงบใจได้
2. ลักษณะเป็นมิตรไมตรี (congenial nature)
 - ยิ้มง่าย และแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรไมตรี และน่าพอใจ
3. ทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น
 - มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของแขก
 - มีอารมณ์ขัน
 - ตอบและพูดกับแขกอย่างเป็นเรื่องเป็นราว
4. ความยืดหยุ่น (flexibility)
 - เต็มใจ และพร้อมที่จะรับทำงานในกะต่าง ๆ ได้ในยามจำเป็น
 - เข้าใจแนวทรรศนะของผู้อื่น
 - เต็มใจที่ทำงานต่าง ๆ ในแนวทางใหม่โดยไม่ติดยึดกับแนวการปฏิบัติใด ๆ โดยเฉพาะ
 - ทำงานร่วมกับแขก และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของโรงแรมได้ดี และรู้จักทำงานเป็นทีม
5. การแต่งกายที่ดี
 - แต่งกายเหมาะสมได้มาตรฐาน และเต็มใจที่จะสวมใส่ชุดเครื่องแบบของหน่วยงาน

นอกจากคุณลักษณะต่าง ๆ 5 ข้อ ที่กล่าวแล้ว ในการที่พนักงานที่ทำงานบริการจะปฏิบัติงานได้สมบูรณ์แบบ และประสบความสำเร็จได้จริงนั้น เขาจะต้องมีทักษะทั่ว ๆ ไป (general skills) ซึ่งได้มาจากประสบการณ์ และการศึกษาเล่าเรียนอีกด้วย พนักงานบริการที่มีคุณค่า หรือคุณภาพจะต้องมีทักษะในการปฏิบัติงาน ความรู้ และความถนัด (aptitude) ทักษะจำเพาะเจาะจง 2 อย่างที่จำเป็นโดยไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ ได้แก่

1. ความสามารถในการเชิงคณิตศาสตร์ เพื่อใช้สำหรับทำงานเกี่ยวกับการรับและจ่ายเงิน
2. ความสามารถในการพิมพ์ เพื่อใช้สำหรับพิมพ์บันทึกหลักฐานต่าง ๆ และทำงานด้านคอมพิวเตอร์

สจาร์ตัน ปธานราชกูร์ (2537 :137-141) กล่าวว่า การจะเป็นพนักงานโรงแรมที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. ความเฉลียวฉลาดมีไหวพริบ (Intelligence)

งานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะตัว เป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องมีปริญญาบัตรรับรองทางการศึกษาที่สูงมากนัก ยกเว้นบางส่วน เช่น แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นในการใช้ภาษาต่างประเทศมาก พนักงานบริการเสิร์ฟอาหารอาจเป็นนักเรียนที่สำเร็จชั้นมัธยมปลายก็สามารถปฏิบัติงานบริการเสิร์ฟอาหารได้แล้ว บางคนเพียงอ่านออกเขียนได้ มีความฉลาดเฉลียวพอสมควร ก็อาจสร้างงานบริการให้กับชีวิตของตนได้เป็นอย่างดี

2. มีสุขภาพและจิตใจที่ดีอยู่เสมอ (Good Health)

พนักงานบริการต้องมีสุขภาพทั้งภายในและภายนอกที่ดี ประกอบด้วยไม่ควรมีโรคติดต่อทั้งที่มีอาการปรากฏและไม่ปรากฏ การมีสุขภาพที่ไม่ดีก็จะทำให้บุคลิกไม่ดีตามไปด้วย นอกจากนั้นพนักงานบริการต้องมีสุขภาพจิตดีด้วย เพราะเมื่อมีสุขภาพจิตดีก็จะมีเชาวน์ปัญญาที่ดีในการตัดสินใจต่อหน้าแขก รวมทั้งการรับมือหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ก็จะสามารถปฏิบัติได้ด้วยดี

3. การมีกิริยาท่าทางที่ตื่นตัวอยู่เสมอ (Good Appearance)

โดยส่วนรวมจากการมองภายนอก พนักงานบริการจะต้องดูแล้วดีอยู่ตลอดเวลาขณะปฏิบัติหน้าที่ พนักงานบริการจะต้องมีดวงตาที่แสดงถึงการตื่นตัวอยู่เสมอขณะปฏิบัติงาน พนักงานบริการสตรีก็ต้องเป็นสุภาพสตรี พนักงานบริการชายก็ต้องเป็นสุภาพบุรุษ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาการนั่ง เดิน ยืนก็ต้องบ่งบอกถึงบุคลิกความเป็นผู้หญิง ผู้ชายที่สมบูรณ์ กิริยาท่าทางที่กระฉับกระเฉงรวดเร็ว จะทำให้แขกมีความรู้สึกถึงความตั้งใจจริงในการทำงาน แต่ก็มีข้อว่า ทำงานแบบวัง หรือลุลุน แต่เป็นกิริยาที่สุภาพอ่อนโยน แต่บ่งบอกถึงความตื่นตัวและว่องไว

หลักการปฏิบัติตนต่อหน้าแขกด้วยกิริยาที่ดี มีหลักง่าย ๆ คือ อย่าทำอะไรที่คิดว่าเป็นที่ขัดตาขัดใจของแขก เช่น ไม่เคี้ยวหมากฝรั่ง ไม่สูบบุหรี่ ควรพยายามฝึกกิริยาท่าทางที่ดีให้เกิดเป็นความเคยชินและเป็นอุปนิสัย

4. มีบุคลิกและหน้าตาดี (Good Personality and Good Complexion)

พนักงานบริการควรมีบุคลิกที่ดีและมีหน้าที่ดี การมีหน้าตาดีไม่จำเป็นต้องหล่อ ต้องสวย แต่การมีหน้าตาดี หมายถึง สะอาดสะอ้านชวนมอง พนักงานบริการที่หล่อสวยแต่ผมเผ้ารุงรัง หน้าตาไม่สะอาดก็ไม่สามารถสร้างความประทับใจให้กับแขกได้ และอาจทำให้บรรยายภาคโดยส่วนรวมดูสกปรกไปด้วย

5. มีอารมณ์ดีและมีรอยยิ้ม (Good Humer)

คุณสมบัติประการสำคัญที่คนไทยมีมานานแล้ว คือการเป็นคนมีอารมณ์ดี มีรอยยิ้มอยู่เสมอ รอยยิ้มเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องซื้อหา สิ่งนี้มีอยู่แล้วในตัวของเราทุกคน เพียงแต่เราจะนำออกมาใช้ให้เหมาะสมได้หรือไม่เท่านั้น รอยยิ้มที่เกิดขึ้นจะทำให้ผู้รับเกิดความภาคภูมิใจและผู้ให้ก็เกิดความสุขใจ ผู้มาใช้บริการทุกคนต่างต้องการรอยยิ้มของพนักงานบริการ พนักงานบริการจะต้องจำไว้ว่า จงมีความจริงใจในการยิ้มอยู่เสมอ เคล็ดลับของการยิ้มมีมากมายคือ

- การยิ้มไม่ต้องซื้อหา ไม่ต้องลงทุน แต่ได้รับผลตอบแทนมหาศาล
- การยิ้มทำให้ผู้ได้รับมีความสุข และผู้ให้มิได้ลดความสุขลง
- การยิ้มช่วยบรรเทาความเหน็ดเหนื่อยว่าเหว
- การยิ้มสร้างกำลังใจให้แก่ผู้ให้และผู้รับ
- การยิ้มเป็นวิธีแก้ปัญหาที่เป็นธรรมชาติที่สุด

6. มีสายตาดี โสตสัมผัสดี (Good eye-sight, Good hearing)

สายตาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานบริการ พนักงานบริการต้องมีสายตาดี สายตาไว พนักงานบริการจะมีสายตาผิดปกติ เช่น ตาเหล่ ตาสั้น ตาเอียง ไม่ได้ และต้องมีโสตสัมผัสเกี่ยวกับหู จมูกที่ดีพอสมควรจะเป็นคนหูหนวก หูตึง เรียกไม่ได้ยินเมื่อลูกค้าเรียกก็ยินเฉยเพราะไม่ได้ยินลูกค้าจะไม่พอใจทำให้การบริการเสียไปได้

7. มีร่างกายเป็นปกติ มีความสูงและน้ำหนักสัมพันธ์กัน (No Deformities Moderate height and weight)

ร่างกายเป็นปกติ หมายถึง ไม่มีส่วนหนึ่งส่วนใดพิการเพราะความพิการอาจทำให้แขกเกิดความหดหู่ใจ สมเพช เวทนา เกิดความเศร้าและไม่กล้าใช้บริการ ส่วนความสูงและน้ำหนักนั้นต้องสัมพันธ์กันในสัดส่วนที่พอเหมาะ อ้วนเกินไปก็ดูไม่ว่องไว ผอมเกินไปก็ดูซีโรคอดไซ ปัจจุบันคนไทยมีอัตราเฉลี่ยความสูงเพิ่มขึ้น คือผู้ชายประมาณ 165 เซนติเมตร ผู้หญิงประมาณ 160 เซนติเมตร

8. มีการพูดที่ดี สำเนียงน่าฟัง (Good Speech and Good Pronunciation)

มีสำนวนไทยมากมายที่กล่าวถึงความสำคัญของการพูด เช่น “พูดดีเป็นศรีแก่ตัวพูดชั่วอัปราชัย” หรือ “ถึงบางพูดพูดดีเป็นศรีศักดิ์ มีคนรักสรรถ้อยร้อยจิต” การพูดที่ดี หมายถึง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ควรใช้คำพูดที่ไพเราะนุ่มนวลไม่ดังหรือค่อยเกินไป ไม่พูดเร็วหรือช้าเกินไป รู้จักใช้ภาษาและศัพท์ที่ถูกต้อง ไม่ใช้ศัพท์แสลงพูดกับลูกค้า รู้ว่าสิ่งใดควรพูดสิ่งใดไม่ควรพูด สนใจในเรื่องที่กำลังสนทนา พยายามพูดให้ลูกค้าเห็นว่าเขาคือคนสำคัญ แต่ก็มีข้อยกยอจนเกินไป สำเนียงพูดดี หมายถึง น้ำเสียงที่ชัดถ้อยชัดคำไม่พูดเสียงสูง เสียงต่ำเกินไปหรือพูดติดอ่าง อักอักในลำคอ

9. มีความทรงจำดี (Good Memory)

พนักงานบริการต้องติดต่อกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงควรมีความจำที่ดีสามารถจำชื่อลูกค้า ที่ทำงาน รสนิยม ความชอบไม่ชอบของลูกค้าให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ สิ่งนี้จะป็นเสน่ห์ที่ทำให้ลูกค้าประทับใจมาก

10. รู้จักกาลเทศะ (Timing)

พนักงานบริการต้องรู้ความควรและไม่ควร รู้ว่าสิ่งใดควรทำเวลาใด นั่นคือรู้จักกาล รู้เทศะ การบริการที่ดีเพียบพร้อมแต่บริการในกาลและเทศะที่ไม่เหมาะสม ย่อมทำให้เกิดความเสียหายมากกว่า

11. มีความอดทน รู้จักควบคุมอารมณ์ (Patience and Emotion)

มีความอดทนเป็นคุณสมบัติสำคัญของพนักงานบริการ เพราะลูกค้าเมื่อมาใช้บริการแล้วจะคิดเสมอว่าต้องได้สิ่งที่ตนพอใจมากที่สุดเพราะได้เสียเงินแล้ว ดังนั้นแม้ความผิดพลาดบกพร่องเล็กน้อย ลูกค้าก็จะตำหนิติเตียน พนักงานบริการต้องอดทน แม้บางครั้งลูกค้าเป็นฝ่ายผิดก็จะได้แย้งไม่ได้ ต้องอดทนรับฟังโดยสุภาพ ความอดทนนี้ไม่ใช่จะอดทนกับลูกค้าเท่านั้น ยังต้องอดทนต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุกคน ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่ให้โกรธง่าย น้อยใจง่าย ร้องไห้ง่าย หรือเอะอะโวยวาย

12. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of foreign languages)

นอกจากภาษาของตนเอง ควรรู้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ อีกอย่างน้อย 1 ภาษา เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการอาจเป็นชาวต่างประเทศ หากติดต่อหรือสื่อสารกันไม่เข้าใจอาจเกิดความผิดพลาดในงานได้ง่าย ๆ

13. มีความซื่อสัตย์ (Honesty)

ต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อผู้อื่น ไม่ใช่จ่ายสุรุ่ยสุร่ายจนเป็นหนี้ เพราะจะทำให้เกิดปัญหาทางการเงิน และทำให้เสียความซื่อสัตย์ไปได้โดยง่าย ทำให้ไม่เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

14. รักในอาชีพบริการ (Interesting in Service)

หากทำอะไรด้วยใจรัก จะทำให้ทำสิ่งนั้นได้ดี ถ้าไม่มีใจรักจะเบื่อกับงาน จะรู้สึกไม่อยากบริการใคร ไม่อยากรับใช้ใคร จะแสดงออกมาทางหน้าตา ท่าทาง ก็จะทำให้ไม่ก้าวหน้าในอาชีพที่ทำอยู่

15. ทันสมัยเสมอ (Update)

ทันสมัยในที่นี้ไม่ใช่ ใครเขากำลังนิยมอะไรอยู่ก็ทำสิ่งนั้นบ้าง แต่ทันสมัยในที่นี้คือ ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงรอบรู้ หูตากว้างขวาง ทันโลก และปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหมายของการบริการ คุณลักษณะของการบริการที่ดีพอจะสรุปคุณลักษณะของการบริการที่ดีไว้เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความสามารถทั่วไป
2. ด้านทักษะทางวิชาชีพ
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์
4. ด้านความมั่นคงในอารมณ์
5. ด้านจิตสำนึกในการบริการ
6. ด้านความรับผิดชอบ

ซึ่งสามารถสรุปรายชื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่กล่าวถึงคุณลักษณะที่เหมือนๆ กัน ไว้ในกลุ่มเดียวกัน ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปบุคคล/กลุ่มบุคคล ที่กล่าวถึงคุณลักษณะการบริการที่ดีจากการศึกษาค้นคว้า

บุคคล/กลุ่มบุคคล	คุณลักษณะการบริการที่ดี					
	1	2	3	4	5	6
วีระพงษ์ เณิมจิระวัฒน์			/		/	/
อมรา ผูกบุญเชิด	/	/	/		/	/
บริษัท สยามทีวี จำกัด	/		/	/	/	/
ชรินทร์ พิทยาวิธ	/	/	/		/	/
เดอะมอลล์	/	/	/	/	/	/
คาซาวานา และบรัคส์	/	/	/	/	/	/
พิสมัย ปโซติการ	/	/	/	/	/	/
พาราซูแมน และคนอื่น	/	/	/	/	/	/
สุตารัตน์ ปธานราษฎร์	/	/	/	/	/	/
สมชาติ กิจยรรจง	/	/	/	/	/	/
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	/	/	/	/	/	/
รวม	10	9	11	8	11	11

1.4 ความสำคัญของการบริการที่ดี

เนื่องจากการบริการลูกค้านับว่าเป็นกิจกรรมหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตาม จะต้องกำหนดให้มีขึ้นในกิจการของตน ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการในธุรกิจได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าที่จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการขายให้ได้มากขึ้น เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า และลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง ยิ่งการดำเนินธุรกิจในภาวะที่มีการแข่งขันมากยิ่งขึ้น

การบริการลูกค้าก็จะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจพบว่าลูกค้าอาจจะเปลี่ยนแปลงการติดต่อทันทีเมื่อพบว่าการบริการลูกค้าไม่เป็นที่พอใจและไปแสวงหากิจการที่ให้บริการที่ดีกว่า

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้มาติดต่อ การให้บริการที่ดีย่อมมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน ถ้าให้บริการที่ไม่ดีก็จะเกิดความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 15)

การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับธุรกิจโรงแรมเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการอื่น ๆ ในอนาคต

1.5 พนักงานโรงแรม

พนักงานโรงแรมเป็นลักษณะการบริการที่มีลักษณะเฉพาะ กิจการโรงแรมระดับแนวหน้าจะมีมาตรฐานในการบริการที่เป็นหลักสากล มีระบบ มีนโยบายที่เป็นขั้นเป็นตอน การบริการในโรงแรมนั้นหากจะแบ่งเป็นหลักใหญ่ ๆ จะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. การบริการส่วนหน้าของโรงแรม หรือเรียกกันว่า Front of the house
2. การบริการส่วนหลังของโรงแรม หรือเรียกกันว่า Back of the house

การบริการทั้ง 2 กลุ่มนี้ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การดำเนินงานยังต้องประสานและดำเนินไปด้วยกันโดยสอดคล้อง จึงจะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จด้วยดี

การบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front of the house)

การให้บริการส่วนนี้เป็นงานที่สัมพันธ์และพบปะกับแขกโดยตรง ซึ่งนับตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกเดินทางมาถึง และแสดงเจตน์จำนงค์เข้าพักในโรงแรม แผนกการบริการส่วนหน้าของโรงแรมนี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของผู้จัดการทั่วไป (General Manager) การบริการส่วนหน้าแบ่งออกดังนี้

1. แผนกการให้บริการส่วนหน้า (Front Office Department) เป็นแผนกที่สำคัญมาก เพราะเป็นแผนกที่มีความสัมพันธ์กับแขกโดยตรง ถ้าแขกมีปัญหอะไรจะขอชมเชย ดิฉัน เขาจะตรงมายังแผนกบริการส่วนหน้าเพราะสะดวกและง่ายกว่าที่จะติดต่อและพูดคุยกับแผนกอื่น แผนกนี้จึงเป็นตัวแทนโดยตรงที่จะเชื่อมโยงสัมพันธ์งานและรายงานผลให้แผนกอื่นทราบ

งานในแผนกบริการส่วนหน้าที่ดำเนินการคือ

- การรับจองห้องพัก ทำหน้าที่คอยรับคำจองห้องพักจากแหล่งต่าง ๆ บันทึกเอกสารเก็บเอกสารการจอง และทบทวนตามเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าแขกมีห้องพักเมื่อเข้าโรงแรม
- แผนกต้อนรับ ทำหน้าที่ต้อนรับแขกและกำหนดห้องให้แขกหลังจากลงทะเบียนแล้ว

- แผนกไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุ ให้ความสะดวกสบายแก่แขกในเรื่องจดหมาย โทรเลข ดราไปรษณียากร ตลอดจนรับส่งพัสดุภัณฑ์ต่าง ๆ

- แผนกโทรศัพท์ คอยอำนวยความสะดวกแก่แขกในด้านโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอกประเทศ และปลุกแขกในตอนเช้าถ้าแขกร้องขอ

- แผนกการเงินและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับแผนกบัญชี โดยเป็นผู้รับชำระเงินจากแขกที่มาพักและให้บริการ และให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

- แผนกของหายหรือพบของ (Lost and Found) เมื่อแขกทำของหายแผนกนี้จะเป็นผู้คอยรับแจ้งความ และถ้าพนักงานหรือบุคคลใดก็ตามพบของในบริเวณโรงแรมจะนำไปไว้แผนกนี้เพื่อส่งคืนแก่เจ้าของต่อไป

- แผนกสอบถาม คอยตอบคำถาม ข้อสงสัยของแขก แผนกนี้จึงต้องทราบความเป็นไปของโรงแรมเป็นอย่างดี

2. แผนกยูนิฟอร์ม เซอร์วิส (Uniform Service) แผนกนี้เป็นแผนกที่มีส่วนให้บริการแก่แขก นับตั้งแต่วันที่ที่แขกเดินทางมาถึงโรงแรม พนักงานจึงต้องได้รับการอบรมเป็นพิเศษที่จะให้แขกเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ พนักงานในแผนกนี้คือ

- พนักงานเปิด-ปิดประตู (Door man) หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการคอยเปิดปิดประตู และให้บริการทักทายเมื่อแขกออกจากรถ

- พนักงานยกขนสัมภาระ (Porter) เป็นบุคคลที่ทำงานประสานกับ Door man เมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรมแล้ว พนักงาน Porter ก็จะยกกระเป๋าหรือสัมภาระต่าง ๆ ของแขกเพื่อพาแขกลงทะเลเบียนเข้าพักที่เคาน์เตอร์

- พนักงานพาแขก (Bellboy) จะเป็นพนักงานอีกคนหนึ่งที่จะทำหน้าที่คล้ายกับ Porter จะคอยจนแขกลงทะเลเบียน การเข้าพักที่เคาน์เตอร์ส่วนหน้าเป็นที่เรียบร้อยแล้วจากนั้น ก็จะพาแขกขึ้นห้องพักโดยจะยกขนสัมภาระต่าง ๆ ให้แขกด้วย

- พนักงานบริการตามจุดทั่วไป (Pageboy) คือบุคคลที่มีหน้าที่คอยให้บริการสำหรับแขกที่อยู่บริเวณส่วนหน้าโดยทั่วไป Pageboy จะเดินไปตามจุดต่าง ๆ ที่คาดว่าแขกจะนั่งอยู่

- พนักงานประจำลิฟท์ (Elevator boy) คือบุคคลที่มีหน้าที่ควบคุมการขึ้นลงของลิฟท์ และแนะนำช่องทางเดินให้กับแขก

- พนักงานบริการข่าวสาร (Messenger) เป็นพนักงานที่บริการเกี่ยวกับการส่งข่าวสารต่าง ๆ ที่แผนกส่วนหน้าเรียกใช้เพื่อบริการแก่แขก

3. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) มีหน้าที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในเรื่องห้องพัก และบริเวณทั่วไปของโรงแรม จะต้องเรียบร้อย สะอาด สะดวก สบาย ถูกสุขลักษณะ และอยู่ในสภาพที่พร้อม เรียบร้อยอยู่เสมอ แผนกแม่บ้านแบ่งออกเป็น

- แผนกห้องพัก (Guest Room)

- แผนกห้องผ้าลินิน (Linen Room)

- แผนกมินิบาร์ (Minibar)
- แผนกดอกไม้ (Florist)
- แผนกตกแต่งเคอเรชั่น (Decoration)
- แผนกซ่อมแซมเฟอร์นิเจอร์ (Upholsterer)
- แผนกดูแลสาธารณะ (Public Area)
- แผนกซักรีด (Laundry Room)

แผนกห้องพัก (Guest Room)

ห้องพักเป็นหัวใจสำคัญของโรงแรม บุคลากรในแผนกนี้จะประกอบด้วยพนักงานทำความสะอาด (Room boy) พนักงานทำความสะอาดหญิง (Room Attendant) ทำหน้าที่ทำความสะอาดห้องพัก โดยมีหัวหน้าประจำชั้นคอยควบคุมส่วน พนักงานทำความสะอาดประจำชั้น (Floor Attendant) ทำหน้าที่ดูแลในชั้นต่าง ๆ ที่ตนมีความรับผิดชอบและมีหน้าที่คอยรับใช้แขกในชั้นนั้น ๆ

แผนกห้องผ้าลินิน (Linen Room)

เป็นห้องที่เก็บผ้าทุกชนิดของโรงแรม และเครื่องแต่งกายพนักงาน บุคลากรประกอบด้วยหัวหน้าห้องผ้า (Linen Supervisor) เป็นผู้ดูแลควบคุมงาน พนักงานซ่อมแซม (Sewing Girl) เป็นคนซ่อมเสื้อผ้าพนักงานและผ้าต่าง ๆ ที่ชำรุด พนักงานรับ-แจกผ้า (Linen Attendant) มีหน้าที่รับผ้า แจกผ้าไปตามแผนกต่าง ๆ

แผนกมินิบาร์ (Minibar)

เป็นแผนกที่ให้บริการนอกเหนือไปจาก รัมเชอร์วิส จะมีพนักงานมินิบาร์ (Minibar crews) เป็นผู้ดูแลมีหน้าที่เก็บแก้ว ล้างแก้ว เติมน้ำแข็ง เติมน้ำเครื่องดื่มในตู้เย็นให้ครบตาม มินิบาร์ เมนู

แผนกดอกไม้ (Florist)

ห้องดอกไม้จะมีหน้าที่จัดดอกไม้ทุกชนิดในโรงแรมทั้งห้องพัก ห้องอาหาร ห้องโถงงานจัดเลี้ยงต่าง ๆ และตามสำนักงาน

แผนกตกแต่งเคอเรชั่น (Deceration)

มีหน้าที่ตกแต่งสถานที่ในงานพิธีการต่าง ๆ วันสำคัญ และวันนักขัตฤกษ์ รวมทั้งตกแต่งเวที สถานที่ประชุม จัดโต๊ะประชุม บางโรงแรมอาจจัดไว้แผนกดอกไม้

แผนกซ่อมแซมเฟอร์นิเจอร์ (Upholsterer)

มีหน้าที่ซ่อมแซมเฟอร์นิเจอร์ เบาะ พรม ผ้าม่าน เพื่อให้มีสภาพที่ดีตลอดเวลา

แผนกดูแลสาธารณะ (Public Area)

Public Area หมายถึง สถานที่ที่แขกทุกคนใช้ร่วมกัน เช่น ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ สวน ล็อบบี้ ทางเดิน ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง ห้องออกกำลังกายจะมีพนักงานคอยดูแลทำความสะอาดให้ดูเรียบร้อยตลอดเวลา

แผนกซักกรีด (Laundry Room)

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการซักกรีดทั้งหมดของโรงแรม เช่น เสื้อผ้าพนักงาน ผ้าที่ใช้ทุกชนิดในโรงแรม รวมทั้งเสื้อผ้าของแขกผู้มาพักด้วย

การบริการส่วนหลังของโรงแรม (Back of the house)

งานการบริการส่วนหลังนี้เป็นงานที่ไม่ค่อยพบปะกับแขกโดยตรง งานต่าง ๆ มักจะอยู่ในสำนักงาน แต่ก็เป็งานที่สำคัญมาก แผนกต่าง ๆ ในงานการบริการส่วนหลังมีดังต่อไปนี้

- แผนกขาย (Sale Department)
- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
- แผนกวิศวกร (Engineering Department)
- แผนกบัญชี (Accounting Department)
- แผนกบุคคล (Personnel Department)
- แผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relation)
- แผนกจัดซื้อ (Purchasing Department)

แผนกขาย (Sale Department)

เป็นแผนกที่สำคัญมากเพราะมีหน้าที่หาแขกมาพัก และขายบริการต่าง ๆ ที่มีในโรงแรม พนักงานในแผนกนี้ต้องเป็นผู้มีความสามารถทางการขาย และมีมนุษยสัมพันธ์ดี งานการขายแบ่งออกเป็น

- แผนกการขายห้องพัก
- แผนกการขายห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

เป็นแผนกที่ทำรายได้ให้กับโรงแรมสูง ปัจจุบันโรงแรมจะอาศัยยอดขายจากแผนกนี้มากกว่าห้องพัก จึงต้องให้ผู้บริหารที่มีความสามารถสูงและพนักงานที่มีประสิทธิภาพแผนกนี้ สามารถแบ่งเป็น 5 แผนกย่อยคือ

- แผนกการให้บริการเครื่องดื่ม (Beverage Service)
- แผนกการให้บริการของพนักงานบริการ (Service)
- แผนกการให้บริการอาหาร (Food Service) ซึ่งจะแบ่งเป็นหน่วยการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (Catering) และหน่วยการจัดเลี้ยงภายใน (Banquet Service)
- แผนกการเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- แผนกศิลป์ (Art) ทำงานเกี่ยวกับการจัดตกแต่งสถานที่ที่ใช้ในการจัดเลี้ยง

แผนกวิศวกร (Engineering Department)

เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า แผนกช่าง เป็นแผนกที่ทำงานเกี่ยวกับงานช่างทั้งหมด การซ่อมบำรุง งานแสง สี เสียง ระบบไฟ น้ำ ความร้อน ความเย็น

แผนกบัญชี (Accounting Department)

เป็นแผนกที่ควบคุมการดำเนินงานทางการเงิน และการบัญชีของโรงแรม
ทั้งหมด งานของแผนกนี้คือ

- จ่ายเงินเดือนพนักงาน
- ตรวจสอบบัญชี ควบคุมและลงรายการบัญชี

แผนกบุคคล (Personnel Department)

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางนโยบายด้านบุคคลทั้งหมดของโรงแรมมีหน้าที่

- รวบรวมประวัติ ข้อมูลต่างๆ ของพนักงาน
- วางแผนบุคลากรตามแผนกต่างๆ
- คัดเลือก บรรจุ โยกย้ายบุคลากร
- ควบคุมด้านสวัสดิการ การร้องทุกข์ แรงงานสัมพันธ์
- งานการฝึกอบรม
- ลงโทษทางวินัย ได้สวนความผิด

แผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relation)

เป็นแผนกที่เป็นตัวแทนของโรงแรม ในการให้ข่าวสารต่างๆ แก่แขกและบุคคล
ทั่วไป การโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ถ้าขาดการประชาสัมพันธ์ธุรกิจโรงแรม อาจ
ประสบความล้มเหลวได้ง่าย

การประชาสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมโรงแรมมีปัจจัยแห่งการปฏิบัติเป็น 3 ขั้นตอนคือ

- โฆษณาให้รู้ข้อเท็จจริง
- ปลุกกระตุ้นให้เกิดความเชื่อหรือเลื่อมใส
- กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี

แผนกจัดซื้อ (Purchasing Department)

มีหน้าที่จัดซื้อของทุกชนิดในโรงแรม โรงแรมบางแห่งอาจจัดไว้ตามแผนกแต่ละ
แผนก หรือให้ฝ่ายบริหารเป็นผู้จัดซื้อ แผนกจัดซื้อเป็นแผนกที่ต้องได้รับความไว้วางใจสูง ดังนั้น
บุคลากรในแผนกนี้จึงต้องเป็นคนซื่อสัตย์ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

อุตสาหกรรมโรงแรม เป็นอุตสาหกรรมที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้ความสนใจสูงเป็น
อุตสาหกรรมที่สนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับเป็นอุตสาหกรรมที่กระจายรายได้ของคนในชาติ
ได้ดีอีกประเภทหนึ่ง และทำรายได้ให้ผู้ประกอบการสูงมากเช่นกัน จะเห็นได้ว่าในระยะเวลา 3 – 5 ปีที่
ผ่านมา ทัวภูมิภาคในประเทศไทยโดยเฉพาะกรุงเทพมหานครได้ให้ความสนใจลงทุนในอุตสาหกรรมนี้
มาก ทั้งในลักษณะการลงทุนของเอกชนในประเทศและการเข้ามาลงทุนของคนต่างชาติ การพัฒนา
ระบบการบริหาร การบริการ การจัดตกแต่งโรงแรมเป็นไปอย่างพิถีพิถัน โอ้อ่า หรูหรา มากยิ่งๆ ขึ้น
ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการเป็นอย่างสูง และสะดวกสบาย

โรงแรมมีหลายประเภท หลายลักษณะ และหลายราคา จึงเป็นเรื่องราวของการตัดสินใจ
ของผู้ใช้บริการที่จะเลือกบริโภค ซึ่งแต่ละประเภทนั้นทางโรงแรมทุกแห่งต่างก็พยายามแข่งขันใน

เรื่องผลิตผลและการบริการ ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมน่าจะเจริญเติบโตไปในทางที่ดี แต่ก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมประกอบด้วย เช่น ภาวะการเมือง ภาวะเศรษฐกิจ สังคม โรคภัยต่างๆ เหตุการณ์จลาจล และภัยธรรมชาติ ซึ่งอาจเป็นผลทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมชะงักงันได้ในบางช่วง จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารอุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องทำความเข้าใจ เรียนรู้ และรู้จักในการแก้ปัญหาเพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมต่อไป

1.6 ประวัติของวิทยาลัยดุสิตธานี

เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พุทธศักราช 2536 บนถนนศรีนครินทร์ เขตประเวศ กรุงเทพฯ “โรงเรียนการโรงแรมดุสิตธานี” ได้ถือกำเนิดขึ้นจากปณิธานอันแรงกล้าของท่านผู้หญิงชนัตต์ ปิยะอุย ซึ่งดำรงตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) และอดีตวุฒิสมาชิก โดยผลสืบเนื่องมาจาก

1. ขาดแคลนผู้ปฏิบัติงานระดับเจ้าหน้าที่ทั่วไป ซึ่งจะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ และได้ศึกษา มาจึงจะเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง
2. สถาบันที่ผลิตบุคลากรมีไม่เพียงพอและที่มีอยู่บางสถาบันสอนเพียงทฤษฎี แต่การปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
3. ขาดแคลนหลักสูตรที่สมบูรณ์แบบทางวิชาชีพด้านธุรกิจโรงแรม ให้มีการสอนสอดคล้อง กับความสามารถของผู้เรียนและความต้องการของโรงแรม
4. ขาดผู้นำในการพัฒนาด้านวิชาการของธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะต้องพัฒนาทางด้านทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปพร้อมกัน

จากสภาพการณ์โดยสรุปข้างต้น โรงเรียนการโรงแรมดุสิตธานี จึงได้รับการจัดตั้งขึ้น เพื่อผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพเฉพาะ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ให้รู้หน้าตัดเทียบนานาชาติประเทศซึ่งจะมีผลดีต่อประเทศชาติโดยรวม ซึ่งในระยะแรกได้เปิดทำการสอนหลักสูตรเต็มเวลา ใช้เวลาในการศึกษาเล่าเรียนหลักสูตร 2 ปี คือ

1. หลักสูตรประกาศนียบัตรด้านการปฏิบัติการโรงแรม (Diploma in Hotel Operations)
2. หลักสูตรประกาศนียบัตรด้านศิลปะการประกอบอาหาร (Professional Chef Diploma)

นับแต่เริ่มเปิดดำเนินการสอนเป็นต้นมา โรงเรียนการโรงแรมดุสิตธานี ได้มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการและการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติด้วยความทุ่มเทและความมุ่งมั่นในการพัฒนาการศึกษาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไป โรงเรียนการโรงแรมดุสิตธานีจึงพัฒนาหลักสูตรด้านอุตสาหกรรมบริการในระดับปริญญาตรีเพื่อสนองความต้องการของสังคม จึงเป็นโรงเรียนการโรงแรมแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้จัดตั้งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนชื่อ “วิทยาลัยดุสิตธานี” เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม พุทธศักราช 2539

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งวิทยาลัยดุสิตธานี

ความดำริในการจัดตั้งเป็นวิทยาลัยดุสิตธานี เป็นผลสืบเนื่องจากแนวความคิดที่จะให้การศึกษเพื่อพัฒนาทรัพยากรกำลังคนของประเทศให้มีศักยภาพสูง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศต่อไป วิทยาลัยดุสิตธานีจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาวิชาชีพ ที่ผลิตบัณฑิตผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการสาขาที่ตนได้รับการฝึกฝนอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพระดับสากล มีปฏิภาณไหวพริบและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ดำรงตนเป็นพลเมืองดีในฐานะสมาชิกที่มีคุณภาพของสังคม

2. เพื่อให้บริการทางวิชาการโดยให้วิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและประเทศชาติ

3. เพื่อเป็นสถาบันที่ปลูกฝัง และพัฒนาความเป็นผู้มีจริยธรรม และจรรยาบรรณไวซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมไทย

4. เพื่อส่งเสริมการค้าอันก้าวหน้าวิจิตร และการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ

หลักสูตรการเรียนการสอน

วิทยาลัยดุสิตธานี เปิดดำเนินการสอนหลักสูตรต่างๆ ดังนี้

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) ระดับปริญญาตรี 4 ปี และปริญญาตรีต่อเนื่อง จำนวน 2 คณะ คือ คณะอุตสาหกรรมบริการ และคณะบริหารธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยสาขาวิชาต่างๆ ดังนี้

คณะอุตสาหกรรมบริการ

หลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปี และปริญญาตรีต่อเนื่อง ภาคปกติและภาคสมทบ มีจำนวน 3 สาขาวิชาคือ

- 1) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม
- 2) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการครัวและภัตตาคาร
- 3) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว

หลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปี ภาคปกติ ที่ใช้สื่อการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษมี 2 สาขาวิชาคือ

- 1) Bachelor of Business Administration Program in Hotel Management
- 2) Bachelor of Business Administration Program in Kitchen and Restaurant Management

คณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) ระดับปริญญาตรี 4 ปี และปริญญาตรีต่อเนื่อง จำนวน 1 สาขาวิชา คือ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

หลักสูตรอุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Access Program)

หลักสูตรอุตสาหกรรมบริการเป็นหลักสูตรการเรียนการสอนระยะสั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการระดับปฏิบัติการส่วนต่างๆ ให้มีความรู้และทักษะการทำงานเฉพาะด้าน

เพื่อรองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมบริการในประเทศ ได้แก่ ธุรกิจด้านการโรงแรม รีสอร์ท เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ ภัตตาคาร และร้านอาหาร หลักสูตรที่เปิดสอนมีดังนี้

- 1) หลักสูตรการประกอบอาหารตะวันตก-ไทย
- 2) หลักสูตรงานบริการส่วนหน้า
- 3) หลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 4) หลักสูตรปฏิบัติการงานแม่บ้าน
- 5) หลักสูตรบาร์เทนเดอร์

หลักสูตรการฝึกอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรมได้แก่

- 1) หลักสูตรการบริหารงานด้านอุตสาหกรรมบริการ อาทิ การอบรมแผนกต่างๆ สำหรับการเปิดดำเนินการโรงแรมใหม่ๆ ตลอดจนโรงแรมที่เปิดดำเนินการอยู่แล้ว การบริหารงาน และทักษะการเป็นผู้นำ เป็นต้น
- 2) หลักสูตรฝึกอบรมแก่งองค์กรต่างๆ อาทิ คุณภาพการบริการ เทคนิคการรับโทรศัพท์ การบริหารและทักษะการเป็นผู้นำ เป็นต้น
- 3) หลักสูตรสำหรับผู้บริหารงานโรงแรม
- 4) หลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น 1 วัน สำหรับแม่บ้านและบุคคลทั่วไปที่สนใจ อาทิ การประกอบอาหารไทย การประกอบอาหารตะวันตก การแกะสลักผักสดและผลไม้ การจัดดอกไม้ เบเกอรี่ การผสมเครื่องดื่ม เป็นต้น

ห้องปฏิบัติการ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การศึกษา

นอกเหนือจากห้องเรียนและห้องสมุดแล้ว วิทยาลัยดุสิตธานีมีห้องปฏิบัติการ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การศึกษอย่างพร้อมมูล ซึ่งประกอบด้วย

- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- ห้องปฏิบัติการทางภาษา
- ห้องสาธิตและปฏิบัติการประกอบอาหาร
- ห้องปฏิบัติการงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- ห้องปฏิบัติการผสมเครื่องดื่ม
- ห้องปฏิบัติการงานแม่บ้าน
- ห้องปฏิบัติการงานบริการส่วนหน้า

นอกจากนี้วิทยาลัยยังมีห้องประชุมที่ใช้ประโยชน์ได้ทั้งงานวิชาการและกิจกรรมต่างๆ ของวิทยาลัย ห้องอาหารที่จัดอย่างถูกสุขลักษณะ รวมทั้งห้องและบริเวณใช้สอยอื่นๆ เพื่อให้ความสะดวกในการจัดการศึกษาให้นักศึกษา

สถานที่ฝึกปฏิบัติภาคสนาม

หลักสูตรการศึกษาหลายหลักสูตรที่วิทยาลัยดุสิตธานีจัดให้มีขึ้นนั้น ยึดถือการฝึกปฏิบัติให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นสำคัญ ในการฝึกปฏิบัตินั้นนอกจากการฝึกในห้องปฏิบัติการ (Practical Room) ซึ่งทางวิทยาลัยได้จัดเตรียมให้มีสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว นักศึกษาจะต้องออกฝึกปฏิบัติภาคสนาม (Field Training) ในสถานประกอบการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับระดับนานาชาติ ซึ่งในการนี้วิทยาลัยดุสิตธานีได้จัดเตรียมความพร้อมไว้โดยกำหนดให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการหลายแห่งด้วยกัน ได้แก่

- 1) โรงแรมและรีสอร์ทในเครือดุสิตธานี
- 2) โรงแรมและรีสอร์ทในเครือรอยัลปรีนเซส
- 3) โรงแรมและสถานประกอบการที่ได้มาตรฐาน
- 4) หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

ที่ตั้งและอาคารสถานที่ของวิทยาลัยดุสิตธานี

วิทยาลัยดุสิตธานี ตั้งอยู่เลขที่ 902 หมู่ 6 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250 ติดกับศูนย์การค้าซีคอนสแควร์ และตั้งอยู่ใกล้กับบริเวณสวนหลวง ร.9 ซึ่งเป็นสวนสาธารณะขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้วิทยาลัยดุสิตธานียังอยู่ใกล้กับสถานที่ราชการบางแห่ง เช่น สำนักงานเขตที่ดินกรุงเทพมหานคร และที่ทำการไปรษณีย์อ่อนนุช

1.7 โครงสร้างหลักสูตรการศึกษา

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม

หลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม ของวิทยาลัยดุสิตธานี มีความมุ่งหมายที่จะผลิตบุคลากรผู้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการโรงแรม เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานของอุตสาหกรรมบริการด้านนี้ของประเทศให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพทัดเทียมกับนานาชาติ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้สนใจเข้ามาสู่อาชีพนี้ให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาทรัพยากรกำลังคนของชาติสำหรับตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการด้านนี้ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อันจะทำให้อุตสาหกรรมด้านนี้ของประเทศเจริญวัฒนาสถาพรสืบไป

สาขาวิชาการจัดการโรงแรม เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษาถึงลักษณะของธุรกิจด้านอุตสาหกรรมบริการทุก ๆ ด้าน อันได้แก่ การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม การควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม การจัดการครัว การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม การจัดการงานแม่บ้าน การบำรุงรักษาโรงแรม การจัดการโรงแรม การบัญชีโรงแรม และการตลาดสำหรับโรงแรม

โครงสร้างหลักสูตร หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม ประกอบด้วยหมวดวิชาต่าง ๆ ดังนี้ (คู่มือการศึกษา วิทยาลัยดุสิตธานี. 2545 : 82)

1. จำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตร 148 หน่วยกิต			
2. องค์ประกอบของหลักสูตร			
2.1 หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	จำนวน	35	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์	จำนวน	12	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาภาษา	จำนวน	9	หน่วยกิต
กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์	จำนวน	8	หน่วยกิต
กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์	จำนวน	6	หน่วยกิต
2.2 หมวดวิชาเฉพาะ	จำนวน	107	หน่วยกิต
2.2.1 กลุ่มวิชาแกน	จำนวน	51	หน่วยกิต
2.2.2 กลุ่มวิชาเอก			
- สาขาวิชาการจัดการโรงแรม	จำนวน	50	หน่วยกิต
- สาขาวิชาการจัดการครัวและภัตตาคาร	จำนวน	50	หน่วยกิต
- สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว	จำนวน	50	หน่วยกิต
2.2.3 กลุ่มวิชาเอกเลือก	จำนวน	6	หน่วยกิต
2.3 หมวดวิชาเลือกเสรี			
สาขาวิชาการจัดการโรงแรม	จำนวน	6	หน่วยกิต
สาขาวิชาการจัดการครัวและภัตตาคาร	จำนวน	6	หน่วยกิต
สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว	จำนวน	6	หน่วยกิต
2.4 ฝึกภาคปฏิบัติ (ไม่นับหน่วยกิต)			
สาขาวิชาการจัดการโรงแรม		1,000	ชั่วโมง
สาขาวิชาการจัดการครัวและภัตตาคาร		1,000	ชั่วโมง
สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว		1,000	ชั่วโมง

รายวิชาในหลักสูตร

1.1 หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	35 หน่วยกิต
(1) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์	12 หน่วยกิต
ชื่อวิชา	หน่วยกิต
SM.111 Man and Environment (มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม)	3
SM.121 Basic Mathematics (คณิตศาสตร์เบื้องต้น)	3
SM.131 Introduction to Statistics (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถิติ)	3 (PR: SM.121)
SM.141 Introduction to Computer (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์)	3

(2) กลุ่มวิชาภาษา

9 หน่วยกิต

LA.111 Thai (ภาษาไทย)	3
LA.121 English 1 (ภาษาอังกฤษ 1)	3
LA.122 English 2 (ภาษาอังกฤษ 2)	3 (PR: LA.121)

(3) กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์

8 หน่วยกิต

HU.111 General Psychology (จิตวิทยาทั่วไป)	3
HU.121 Culture and Society (ชุมชนและวัฒนธรรม)	3
HU.131 Library and Reference Skills (ทักษะการใช้ห้องสมุด)	1
PE.111 Exercise and Sport (การออกกำลังกายและกีฬา)	1

(4) กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์

6 หน่วยกิต

SS.111 Principles of Law (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย)	3
SS.211 Principles of Communication (หลักการสื่อสาร)	3

1.2 หมวดวิชาเฉพาะ

(1) กลุ่มวิชาแกน

51 หน่วยกิต

ชื่อวิชา

หน่วยกิต

BA.171 Principles of Management (หลักการจัดการ)	3
BA.211 Principles of Accounting 1 (หลักการบัญชี 1)	3
BA.213 Business Finance (การเงินธุรกิจ)	3 (PR: BA.211)
BA.221 Business Law (กฎหมายธุรกิจ)	3 (PR: SS.111)
BA.231 Business Statistics (สถิติธุรกิจ)	3 (PR: SM.131)
BA.232 Computer Program for Business (โปรแกรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ)	3 (PR: SM.141)
BA.272 Principles of Marketing (หลักการตลาด)	3
BA.312 Managerial Accounting (บัญชีเพื่อการจัดการ)	3 (PR: BA.211)
BA.322 Taxation (ภาษีอากร)	3
BA.361 Microeconomics (เศรษฐศาสตร์จุลภาค)	3
BA.362 Macroeconomics (เศรษฐศาสตร์มหภาค)	3
BA.381 Business Forecasting (การพยากรณ์ธุรกิจ)	3 (PR: BA.231)
BA.452 Business Ethics (จรรยาบรรณทางธุรกิจ)	3
BA.482 Research Methods (วิธีการวิจัย)	3 (PR: BA.231)
BA.483 Business Policy (นโยบายทางธุรกิจ)	3 (PR: BA.231)
LA.231 Business English 1 (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ 1)	3 (PR: BA.231)
LA.332 Business English 2 (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ 2)	3 (PR: BA.231)

(2) กลุ่มวิชาเอก**1. สาขาวิชาการจัดการโรงแรม****50 หน่วยกิต****ชื่อวิชา****หน่วยกิต**

FM.212 Food Product Knowledge (ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหาร)	3
HM.111 Introduction to the Hospitality Industry (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ)	3
HM.213 Food and Beverage Control (การควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม)	3 (PR: HM.222)
HM.222 Introduction to Food and Beverage Service (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม)	3
HM.223 Introduction to Food Production (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการประกอบอาหาร)	3
HM.224 Beverage Product and Operations (ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มและงานบริการเครื่องดื่ม)	3 (PR: HM.222)
HM.225 Food and Beverage Management and Operations (การจัดการและการบริการอาหารและเครื่องดื่ม) (PR: FM.212, HM.222, HM.223)	4
HM.331 Front Office Management 1 (การจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม 1)	3
HM.332 Front Office Management 2 (การจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม 2)	3 (PR: HM.331)
HM.341 Housekeeping Management (การจัดการงานแม่บ้าน)	3
HM.342 Hotel Maintenance (การบำรุงรักษาโรงแรม)	3 (PR: HM.341)
HM.351 Hotel Management (การจัดการโรงแรม)	3 (PR: HM.332)
HM.421 Catering and Banquet Operations (การปฏิบัติงานจัดเลี้ยง)	2 (PR: HM.225)
HM.454 Hotel Accounting (การบัญชีโรงแรม)	3 (PR: BA.211)
HM.461 Hotel Marketing (การตลาดสำหรับโรงแรม)	3 (PR: BA.272)
LA.221 English for Hotel Business (ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม)	3 (PR: LA.122)

2. สาขาวิชาการจัดการครัวและภัตตาคาร**50 หน่วยกิต****ชื่อวิชา****หน่วยกิต**

HM.111 Introduction to the Hospitality Industry (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ)	3
HM.222 Introduction to Food and Beverage Service (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม)	3
HM.452 Restaurant Management (การจัดการภัตตาคาร)	3 (PR: HM.222)
FM.212 Food Product Knowledge (ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหาร)	3

ชื่อวิชา	หน่วยกิต
FM.213 Principles of Food Production (หลักการประกอบอาหาร)	3
FM.214 Food Sanitation and Work Safety (การสุขาภิบาลอาหารและความปลอดภัยในการทำงาน)	3
FM.222 Western Cuisine 1 (อาหารตะวันตก 1) (PR: FM.212, FM.213)	5
FM.223 Introduction to Pastry and Bakery (แป้งและขนมอบเบื้องต้น) (PR: FM.212, FM.213)	3
FM.311 Culinary Nutrition (โภชนาการสำหรับการประกอบอาหาร)	3
FM.312 Kitchen Management (การจัดการครัว)	3
FM.313 Menu Planning, Food & Beverage Purchasing, and Cost Control (การวางแผนการจัดรายการอาหาร การจัดซื้อ และการควบคุมต้นทุน อาหารและเครื่องดื่ม) (PR: FM.222, FM.223)	3
FM.314 Banqueting and Catering Service Management (การจัดการงานจัดเลี้ยง)	2 (PR: FM.313)
FM.321 Thai Cuisine (อาหารไทย)	4 (PR: FM.212)
FM.323 Asian Cuisine (อาหารเอเชีย)	4 (PR: FM.212)
FM.422 Western Cuisine (อาหารตะวันตก 2)	4 (PR: FM.222)
LA.222 English for Food Preparation Management (ภาษาอังกฤษเพื่อการจัดการประกอบอาหาร)	3 (PR: LA.122)

3. สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว 50 หน่วยกิต

ชื่อวิชา	หน่วยกิต
HM.111 Introduction to the Hospitality Industry (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ)	3
HM.222 Introduction to Food and Beverage Service (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม)	3
HU.423 Thai Arts and Culture and Tourism Industry (ศิลปวัฒนธรรมไทยกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)	3 (PR: HU.121)
LA.224 English for Tourism Business (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจการท่องเที่ยว)	3 (PR: LA.122)
TM.211 Tourism Studies (การท่องเที่ยว)	3
TM.212 Tourism Geography (ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว)	3
TM.213 Tourism Guide (มัคคุเทศก์)	3
TM.214 Tourism Behavior (พฤติกรรมนักท่องเที่ยว)	3

ชื่อวิชา	หน่วยกิต
TM.221 Travel Agency Operations (การปฏิบัติงานตัวแทนบริษัทท่องเที่ยว)	3 (PR: TN.211)
TM.324 Tourism Planning and Marketing Development (การวางแผนและพัฒนาตลาดท่องเที่ยว) (PR: BA.272, TM.211)	3
TM.331 Transportation (การคมนาคมขนส่ง)	3
TM.332 Airline Business (ธุรกิจการบิน)	3
TM.333 Ticketing and Reservation (บัตรโดยสารและการสำรองบัตรโดยสาร)	3
TM.341 Accommodation Management (การจัดการงานที่พัก)	3
TM.421 Tourism Promotion and Public Relation (การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์)	3 (PR: TM.211)
TM.423 Tourism Resource Development & Conservation (การพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว)	3
TM.471 Seminar in Tourism Management (สัมมนาการจัดการท่องเที่ยว)	3 (PR: TM.221)

(3) วิชาเอกเลือก

1. สาขาวิชาการจัดการโรงแรม

ให้นักศึกษาเลือกเรียนเป็นจำนวน 6 หน่วยกิต จากรายวิชาต่อไปนี้

FM.312 Kitchen Management (การจัดการครัว)	3
HM.451 Food and Beverage Promotion (การส่งเสริมการขายอาหารและเครื่องดื่ม)	3 (PR: HM.222)
HM.452 Restaurant Management (การจัดการภัตตาคาร)	3 (PR: HM.213)
HM.455 Club Management (การจัดการคลับ)	3
LA.424 Advance English (ภาษาอังกฤษขั้นสูง)	3 (PR: LA.122)
TM.333 Ticketing and Reservation (บัตรโดยสารและการสำรองบัตรโดยสาร)	3
TM.426 Meeting, Incentive, Conference & Exhibition Management (การจัดการประชุมและนิทรรศการ)	3
TM.461 Human Resource Management in Hospitality Industry (การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการ)	3

2. สาขาวิชาการจัดการครัวและภัตตาคาร

ให้นักศึกษาเลือกเรียนเป็นจำนวน 6 หน่วยกิต จากรายวิชาต่อไปนี้

FM.426 Advance Pastry and Plated Desserts (ขนมหวานและขนมอบขั้นสูง)	3 (PR: FM.223)
FM.427 Thai Desserts (ขนมไทย) (PR: FM.212, FM.213)	3
FM.428 Contemporary Healthy Cuisine (อาหารเพื่อสุขภาพ)	3

FM.453 Food Management Project (โครงการจัดการผลิตและบริการจำหน่ายอาหาร)	3 (PR: FM.314)
FM.461 Vegetable and Fruit Carving (การแกะสลักผักและผลไม้)	3
HM.451 Food and Beverage Promotion (การส่งเสริมการขายอาหารและเครื่องดื่ม)	3 (PR: HM.222)
LA.424 Advance English (ภาษาอังกฤษขั้นสูง)	3 (PR: LA.122)
TM.461 Human Resource Management in Hospitality Industry (การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการ)	3
2. สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว	
ให้นักศึกษาเลือกเรียนเป็นจำนวน 6 หน่วยกิต จากรายวิชาต่อไปนี้	
LA.424 Advance English (ภาษาอังกฤษขั้นสูง)	3 (PR: LA.122)
TM.424 Tourism Attraction Destination (การดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยว)	3
TM.425 Sustainable Tourism Management (การจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน)	3 (PR: TM.213)
TM.426 Meeting, Incentive, Conference & Exhibition Management (การจัดการประชุมและนิทรรศการ)	3
TM.461 Human Resource Management in Hospitality Industry (การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการ)	3

1.3 หมวดวิชาเลือกเสรี

นักศึกษาต้องเลือกวิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต โดยเลือกจาก

- รายวิชาอื่นๆ ที่วิทยาลัยเปิดสอน โดยการแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือหัวหน้าภาควิชา
- รายวิชาที่เปิดสอนในวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่ได้รับการรับรองจากทบวงมหาวิทยาลัย โดยการแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือหัวหน้าภาควิชา

1.4 การฝึกภาคปฏิบัติ

นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนฝึกภาคปฏิบัติเป็นจำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า 1,000 ชั่วโมง โดยไม่นับเป็นหน่วยกิต และจะต้องมีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 1.75

(1) สาขาวิชาการจัดการโรงแรม

HM.200 Supervised Field Training (Food and Beverage Service)	500 ชั่วโมง (PR: HM.224, HM.225)
HM.300 Supervised Field Training (Room Division)	500 ชั่วโมง (PR: HM.332, HM.341)

(2) สาขาวิชาการจัดการครัวและภัตตาคาร

FM.200 Supervised Field Training (Western Cooking)	500 ชั่วโมง (PR: FM.222, FM.223)
---	-------------------------------------

FM.300 Supervised Field Training (Asian Cooking) (3) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว	500 ชั่วโมง (PR: FM.321, FM.323)
TM.200 Supervised Field Training (Travel Agency)	500 ชั่วโมง (PR: TM.213, TM.221)
TM.300 Supervised Field Training (Airline Business / Hotel) (PR: TM.331, TM.332, TM.333, TM.341)	500 ชั่วโมง

หมายเหตุ

PR (Pre-requisite) หมายถึง วิชาที่กำหนดไว้ในหลักสูตรให้นักศึกษาต้องสอบผ่านวิชาที่บังคับก่อน จึงจะมีสิทธิ์เรียนรายวิชานั้นๆ ได้

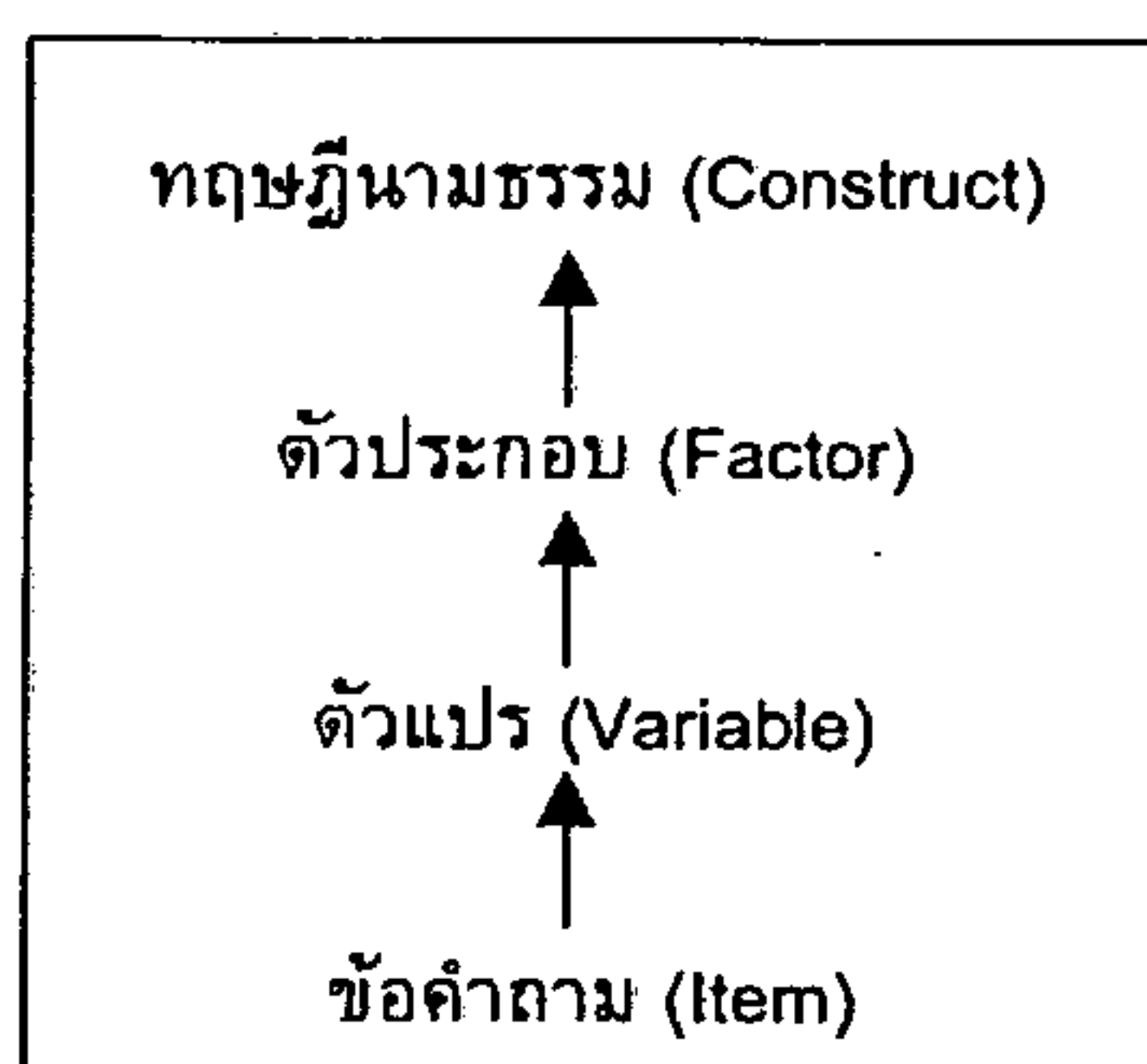
1.8 การวิเคราะห์องค์ประกอบ

แนวคิดของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นวิธีการทางสถิติที่ช่วยค้นหาลักษณะของตัวแปรหลายๆ ตัว ที่มีสหสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นการลดจำนวนตัวแปรให้น้อยลง ซึ่งทำให้สามารถให้คำจำกัดความของตัวแปรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยตัดสินใจว่าควรศึกษาตัวแปรใดบ้าง และตัวแปรใดเกี่ยวข้องกับตัวแปรใด ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ส.วาสนา ประवालพฤษ (ม.ป.ป : 8-9) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบไว้ว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบยึดหลักที่ว่าตัวแปรหรือข้อมูลต่างๆ มีความสัมพันธ์กันนั้น เนื่องจากตัวแปรต่างๆ เหล่านี้มีองค์ประกอบร่วมกัน (Common Factor) สังเกตได้จากการจับกลุ่มของตัวแปรหรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนั้นสามารถใช้องค์ประกอบร่วมแทนตัวแปรกลุ่มนั้นได้ เป็นการลดจำนวนข้อมูลให้น้อยลง การจับกลุ่มของตัวแปรซึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำให้ทราบถึงโครงสร้างและแบบแผนของข้อมูล ทำให้หาองค์ประกอบร่วมของตัวแปรได้ และสามารถหาน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรแต่ละตัวได้ ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายได้ถึงความแปรปรวนระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบนั้น อันแสดงถึงขนาด (Magnitude) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบ

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรمان (2532 : 133) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบว่าเป็นเทคนิคทางสถิติที่เกี่ยวกับคน (หรือผู้ให้ข้อมูล) จำนวนมาก ตัวแปรจำนวนมากและ ตัวประกอบจำนวนมากการวิเคราะห์องค์ประกอบต้องอาศัยความเข้าใจเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในวิธีการวิเคราะห์ตัวประกอบว่าเป็นลำดับขั้นดังนี้



ลำดับชั้นในรูปข้างบนนี้ หมายความว่า หลายๆ ข้อความอธิบายตัวแปร 1 ตัว หลายๆ ตัวแปรอธิบายตัวประกอบ 1 ตัว และตัวประกอบหลายๆ ตัว อธิบายนามธรรม 1 อย่าง

วิรัช วรรณรัตน์ (2538 : 37) ได้กล่าวเกี่ยวกับแนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบ ว่าเป็นวิธีการทางสถิติที่พยายามจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันทำให้การศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่มีภาพลักษณ์ที่เด่นชัด โดยลดจำนวนตัวแปรให้น้อยลง และทราบค่าน้ำหนักของตัวแปรในตัวแปรแต่ละตัว ลักษณะเด่นของตัวแปรและการจัดกลุ่มตัวแปร ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร ให้ทราบถึงโครงสร้างแบบแผนของข้อมูลและปัจจัยร่วมของตัวแปรตลอดจนค่าน้ำหนักแต่ละตัวประกอบที่ได้จากค่าของตัวแปร

ดังนั้น การวิเคราะห์องค์ประกอบ เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลการวัด เพื่อใช้ตรวจสอบความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อให้ได้เนื้อแท้ที่ซ่อนอยู่ให้ได้ ตัวประกอบแยกออกจากกันเป็นกลุ่ม โดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคหลายชุดหรือหลายด้าน

การวิเคราะห์องค์ประกอบมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญอยู่ 2 ประการ ดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 123)

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) เป็นการสำรวจและระบุองค์ประกอบรวมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบจะเป็นการลดจำนวนข้อมูลหรือตัวแปรลง และทำให้ได้องค์ประกอบรวมซึ่งจะทำให้เข้าใจลักษณะของข้อมูลได้ง่ายขึ้นและสะดวกต่อการแปลความ รวมทั้งได้ทราบถึงแบบแผนและโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วย

การลดจำนวนข้อมูลหรือตัวแปรให้น้อยลง ทำได้โดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือความร่วมกันระหว่างตัวแปร เป็นฐานในการจัดหมวดหมู่หรือกลุ่มตัวแปรให้เป็นองค์ประกอบเพียงไม่กี่องค์ประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้มากที่สุด

นอกจากนี้ การวิเคราะห์องค์ประกอบยังสามารถนำมาใช้ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยและการวิเคราะห์เส้นโยง (Path analysis) ซึ่งอาศัยการวิเคราะห์ถดถอยเป็นฐาน เนื่องจากมีข้อดกลงเบื้องต้นที่ห้ามมิให้ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันมาก (Multicollinearity) ดังนั้น เมื่อพบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันมาก หนทางหนึ่งในการแก้ปัญหานี้ก็คือ การสร้างตัวแปรใหม่ที่ประกอบด้วยตัวแปรซึ่งมีความสัมพันธ์

กันมากโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบมากำหนด น้ำหนักของตัวแปรแต่ละตัว โดยระบุว่าจะให้แยกเป็นองค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Orthogonal factors) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. 2533 : 14-15)

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) เป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนและโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล กรณีนี้นักวิจัยต้องมีสมมติฐานอยู่ก่อนแล้ว และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์นั้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับสมมติฐานหรือไม่ เพียงใด

จุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

จุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์องค์ประกอบนั้น ได้เน้นการวิเคราะห์องค์ประกอบดังนี้

1. เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีลักษณะเหมือนกันเข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นการลดจำนวนตัวแปรเพื่อประโยชน์ในการอธิบาย และสรุปยืนยันตามข้อมูล ที่สังเกตมาได้
2. เพื่อบอกจำนวนตัวแปรหรือตัวประกอบรวม โดยอาศัยค่าความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของตัวแปร
3. เพื่อค้นหาตัวประกอบแฝง (Latent Factor) และตัวประกอบเฉพาะ (Unique Factor) ในการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรกลุ่มนั้น
4. เพื่อหาน้ำหนัก (Factor Loading) ของตัวประกอบรวมแต่ละตัวว่ามีขนาดจำนวนมากน้อยเท่าใดในการวัดกลุ่มตัวแปร
5. เพื่อหาโครงสร้างของตัวประกอบ (Structure Factor) ในการอธิบายและกำหนดยืนยันถึงความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และการจัดกลุ่มประเภทบุคคล

ขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ มีขั้นตอนหลักที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้ (Kim & Mueller. 1978a : 10 ; 1978b : 46)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเตรียมเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วม (Data collection and preparation of the relevant covariance matrix)
2. การสกัดองค์ประกอบเบื้องต้น (Extraction of the initial factor)
3. การหมุนแกนองค์ประกอบและการแปลความ (Rotation of a terminal solution and interpretation)
4. การสร้างมาตราองค์ประกอบและนำไปใช้ (Construction of factor scales and their use in further analysis)

อย่างไรก็ตาม นักวิจัยมักใช้ 3 ขั้นตอนแรกเพื่อให้ได้ผลลัพธ์สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเตรียมเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วม (Data collection and preparation of the relevant covariance matrix)

ขั้นตอนแรกของการวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วม หรือเมตริกซ์สหสัมพันธ์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบในขั้นตอนต่อไป โดยมีรายละเอียดที่น่าสนใจในขั้นตอนดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบจะต้องเป็นตัวแปรต่างๆ ที่มาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกันเท่านั้น คือเราต้องการจะศึกษาว่าคุณลักษณะหรือคุณสมบัติต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างนั้นจะรวมกลุ่มกันอยู่อย่างไร มีโครงสร้างอย่างไร หรือสามารถจะอธิบายในรูปแบบหรือแบบแผนใหม่ได้อย่างไรในการเตรียมข้อมูลมีข้อสังเกตเกี่ยวกับลักษณะของข้อมูลดังนี้

1.1 การกำหนดจำนวนตัวแปรที่จะเก็บ

ในการกำหนดตัวแปรที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยต้องศึกษาทฤษฎีหรือขอบเขตของเรื่องที่จะศึกษาก่อนว่ามีย่อยประกอบใดบ้าง และแต่ละองค์ประกอบน่าจะมีตัวแปรอะไรบ้างที่จะอธิบายองค์ประกอบนั้น โดยทั่วไปจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบได้ควรมีประมาณ 3-5 ตัวแปร ดังนั้น ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์จึงควรมีประมาณ 5-6 เท่าของจำนวนองค์ประกอบรวมที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. ม.ป.ป. : 9-10)

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการหาค่าสหสัมพันธ์นั้น กลุ่มตัวอย่างยิ่งมีจำนวนมากยิ่งทำให้ค่าสหสัมพันธ์นั้นแน่นอนและเที่ยงตรงมาก ถ้าใช้กลุ่มตัวอย่างเพียง 50 คน ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของสหสัมพันธ์จะต่ำมากอยู่ในระดับที่ใช้ไม่ได้ ถ้ากลุ่มตัวอย่างประมาณ 100 คน ก็ยังอยู่ในระดับที่ต่ำอยู่นั่นเอง หากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน ค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของค่าสหสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ถ้า 300 คน อยู่ในเกณฑ์ดี 500 คน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก หากทำได้ถึง 1000 คน นับว่าดีเลิศ ทั้งนี้เนื่องจากข้อดกลงเบื้องต้นของการหาสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันนั้นใช้เกณฑ์ bivariate normal distribution ซึ่งหากข้อมูลไม่อยู่ในระดับอันตรภาค จำเป็นที่จะต้องเก็บข้อมูลให้มีจำนวนมากๆ ก็มีความจำเป็นเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิจัยที่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ likert scale ดังนั้นในการวิเคราะห์องค์ประกอบควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 500 คน (ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. ม.ป.ป. : 10)

การเตรียมเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วม หรือเมตริกซ์สหสัมพันธ์

ในขั้นตอนนี้จะเป็นการดูแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เมตริกซ์นี้จะบอกให้เราทราบว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด และทำให้ทราบว่าตัวแปรใดควรจะรวมอยู่ในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป ผู้วิจัยอาจจะตัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นน้อยออกจากการวิเคราะห์ก็ได้ เพราะจะทำให้การวิเคราะห์องค์ประกอบดีขึ้นเนื่องจากจะมีองค์ประกอบน้อยลงที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. 2533 : 18-19)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบต้องมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากถ้าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันก็แสดงว่าไม่มีองค์ประกอบร่วมกัน จึงไม่มีประโยชน์ที่จะนำข้อมูลดังกล่าวนี้มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังนั้น ในเบื้องต้นนักวิจัยจึงต้องพิจารณาก่อนว่าข้อมูลที่ได้มานั้นมีความเหมาะสมต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ โดยพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้มีความสัมพันธ์กันอย่างไรเพียงพอหรือไม่ จากสิ่งต่างๆ ดังนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. 2533 : 44-46 ; Sharma. 1996 : 116)

1. เมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation matrix)

เราสามารถพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ เพื่อดูขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร กล่าวคือ ถ้าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันมาก ก็ให้เห็นได้ว่าตัวแปรต่างๆ นั้นสามารถจัดกลุ่มที่ประกอบด้วยมิติหรือองค์ประกอบเดียวกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันน้อย ก็ให้เห็นได้ว่าตัวแปรต่างๆ นั้นไม่สามารถจัดเป็นกลุ่มหรือมีองค์ประกอบร่วมกัน อย่างไรก็ตาม การพิจารณาเช่นนี้ไม่เหมาะถ้าตัวแปรที่ศึกษามีจำนวนมาก

2. สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial correlation) เราสามารถพิจารณาค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วนเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นทั้งหมดแล้ว ถ้ามีค่าน้อยแสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันสูง ซึ่งเหมาะสมต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบ อย่างไรก็ตาม ในส่วนนี้เกิดคำถามขึ้นได้ว่า ค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วนเท่าใดจึงถือว่ามีความน้อย

3. การทดสอบของบาร์ทเลทท์ (Barrett's test of sphericity)

การทดสอบนี้เป็นการพิสูจน์ว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างเพียงพอหรือไม่ กล่าวคือ การที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวเองสูง คือมีค่าเท่ากับ 1 ทำให้เส้นทแยงมุมของเมตริกสหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 1 และการที่ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ก็คือ ค่าที่อยู่นอกเส้นทแยงมุมมีค่าเท่ากับ 0 ซึ่งก็คือ เมตริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) ดังนั้น ในการทดสอบของบาร์ทเลทท์ จึงเป็นการทดสอบสมมติฐานว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเมตริกซ์เอกลักษณ์หรือไม่ หากไม่นับสำคัญ ก็แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงไม่มีประโยชน์ที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป

2. การสกัดองค์ประกอบเบื้องต้น (Extraction of the initial factor)

ขั้นตอนนี้เป็นการหาองค์ประกอบรวมจำนวนน้อยที่สุด ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้อย่างเพียงพอ

วิธีการสกัดองค์ประกอบ

การสกัดองค์ประกอบเบื้องต้นนี้ทำได้หลายวิธี แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม (Tabachnick & Fidell. 1996 : 662-666 ; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. 2533 : 19-30) ดังนี้

1. วิธีหาองค์ประกอบหลัก (Principal component)

จุดประสงค์ของวิธีองค์ประกอบหลัก คือ เพื่อให้แต่ละองค์ประกอบอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด โดยองค์ประกอบหลักแรกจะเป็นผลรวมเชิงเส้นตรง (Linear combination) ของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด องค์ประกอบที่สองก็เป็นผลรวมเชิงเส้นของ

ตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายความแปรปรวนที่เหลือได้มากที่สุด คือจะไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบหลักแรก องค์ประกอบถัดมาก็จะอธิบายความแปรปรวนที่เหลือให้ได้มากที่สุด โดยเป็นอิสระจากองค์ประกอบที่ได้สกัดมาก่อนหน้าแล้ว

วิธีองค์ประกอบหลักมีลักษณะเป็นลำดับ กล่าวคือ องค์ประกอบแรกจะสกัดความแปรปรวนได้มากที่สุด และองค์ประกอบสุดท้ายจะสกัดความแปรปรวนได้น้อยที่สุด ผลลัพธ์ที่ได้จึงมีลักษณะเฉพาะตัว (Unique) โดยหากทุกองค์ประกอบยังคงอยู่ (Retain) ก็จะสามารถนำมาสร้างเมตริกซ์สหสัมพันธ์ได้เหมือนเดิม

การสกัดองค์ประกอบวิธีนี้จะอธิบายความแปรปรวนทุกประเภท รวมไปถึงความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน (Error variance) ด้วย ดังนั้น ค่าความร่วมกันเริ่มต้น (Initial communality) จึงเท่ากับ 1 โดยจะแทนค่า 1 ลงบนเส้นทแยงมุมหลักของเมตริกซ์สหสัมพันธ์

2. วิธีหาองค์ประกอบร่วม (Common Factor) ได้แก่

2.1 วิธีแกนหลัก (Principal axis or principal factor factoring)

จุดประสงค์ของวิธีแกนหลักนี้เหมือนกับวิธีองค์ประกอบหลัก คือจะสกัดองค์ประกอบซึ่งเป็นอิสระจากกันที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด แต่สอดคล้องกับรูปแบบของการวิเคราะห์องค์ประกอบที่จะมีการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีร่วมกัน (Common variance) โดยนำเอาความแปรปรวนเฉพาะ (Unique variance) และความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน (Error variance) ออกไป กล่าวคือ มีการขจัดความแปรปรวนเฉพาะและความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนออกจากองค์ประกอบ ดังนั้น ค่าความร่วมกันเริ่มต้น (Initial communality) บนเส้นทแยงมุมหลักของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ จึงไม่เท่ากับ 1 เหมือนวิธีองค์ประกอบหลัก แต่จะทำการประมาณค่าด้วยวิธีการคำนวณซ้ำหลายรอบ (Iterative procedure) โดยจะใช้ค่าเริ่มต้น คือ ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (Squared multiple correlation) ซึ่งแสดงถึงความแปรปรวนของตัวแปรที่ถูกอธิบายโดยตัวแปรอื่นที่เหลือ

2.2 วิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum likelihood)

การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุดนี้ จะประมาณค่าน้ำหนักองค์ประกอบของประชากรจากเมตริกซ์สหสัมพันธ์ที่สังเกตมาได้ด้วยความเป็นไปได้สูงสุด วิธีการสกัดองค์ประกอบวิธีนี้ยังทำให้ความสัมพันธ์เชิงคาโนนิคอลระหว่างตัวแปรและองค์ประกอบมีค่ามากที่สุดด้วย

2.3 วิธีกำลังสองน้อยที่สุดไม่ถ่วงน้ำหนัก (Unweighted least square)

จุดประสงค์ของวิธีกำลังสองน้อยที่สุดไม่ถ่วงน้ำหนัก คือ การทำให้ความแตกต่างกำลังสองระหว่างเมตริกซ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากข้อมูล และเมตริกซ์สหสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นใหม่มีค่าน้อยที่สุด โดยจะพิจารณาเฉพาะความแตกต่างของสมาชิกนอกเส้นทแยงมุมหลัก (Off-diagonal)

2.4 วิธีกำลังสองน้อยที่สุดทั่วไป (Generalized least square)

วิธีกำลังสองน้อยที่สุดทั่วไปนี้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับกำลังสองน้อยที่สุดไม่ถ่วงน้ำหนัก แต่จะมีการถ่วงน้ำหนักตัวแปร โดยตัวแปรที่มีความแปรปรวนร่วมกันกับตัวแปรอื่นมาก

จะถูกถ่วงน้ำหนักมากกว่า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมากกับตัวแปรอื่น จะไม่มีความสำคัญในผลลัพธ์ที่ได้ เนื่องจากจะทำการถ่วงน้ำหนักก่อนแล้วจึงจะหาความแตกต่างระหว่างเมตริกซ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากข้อมูล และเมตริกซ์สหสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นมาใหม่

2.5 วิธีเงา (Image factoring)

ในการสกัดองค์ประกอบวิธีนี้ สิ่งร่วมกันของตัวแปร คือ การถูกพยากรณ์ได้ด้วยการ ถดถอยพหุคูณ เป็นการพยากรณ์ตัวแปรที่ 1 จากตัวแปรที่เหลือ พยากรณ์ตัวแปรที่ 2 จากตัวแปรที่เหลือ และทำเช่นนี้เรื่อยไป คะแนนของตัวแปรที่ถูกพยากรณ์จะถูกใส่ในเมตริกซ์ชื่อว่าเมตริกซ์เงา (Image matrix) ซึ่งเป็นเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วม ความแปรปรวนจากเมตริกซ์นี้ คือ ค่าความร่วมกัน ดังนั้นจึงต้อง ระมัดระวังในการแปลความหมายผลที่ได้จากการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีนี้ เนื่องจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ที่ได้ เป็นค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรและองค์ประกอบ ไม่ใช่ค่าสหสัมพันธ์

2.6 วิธีแอลฟา (Alpha factoring)

วิธีแอลฟาสนใจที่ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบร่วมกัน โดยจะทำการประมาณ ค่าความร่วมกันที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาขององค์ประกอบมีค่ามากที่สุด โดยวิธีการคำนวณซ้ำ หลายรอบ (Iterative procedure)

เกณฑ์ในการพิจารณาจำนวนองค์ประกอบ

การพิจารณาถึงจำนวนองค์ประกอบเบื้องต้นที่จะนำมาใช้ (Retain) ภายหลังจากการสกัด องค์ประกอบ มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ (Hair, et al. 1998 : 103-106 ; Sharma. 1996 : 76-79)

1. ค่าไอเกนที่มากกว่า 1 (Eigenvalue-greater-than-one rule) ในกรณีที่ข้อมูลได้ ทำการแปลงเป็นคะแนนมาตรฐานแล้ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0 และค่าความแปรปรวน เท่ากับ 1 องค์ประกอบที่มีค่าไอเกนมากกว่า 1 จะถูกพิจารณาว่าเป็นองค์ประกอบรวมที่จะนำมาใช้

2. การทดสอบสครี (Scree test) เป็นการพิจารณารูปซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างค่าไอเกนกับจำนวนองค์ประกอบ หากพบว่าค่าไอเกนเริ่มจะมีความชันน้อยลงหรือค่อนข้างจะราบเรียบเหมือนที่ลาดเชิงเขาแล้ว จำนวนองค์ประกอบก่อนที่จะถึงจุดนั้น คือ จำนวนองค์ประกอบรวม ที่จะนำมาใช้

3. เกณฑ์ร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of variance criteria) เกณฑ์นี้ จะพิจารณาค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมต่อความแปรปรวนทั้งหมดที่สกัดได้ จุดมุ่งหมายเพื่อ ที่จะให้องค์ประกอบต่างๆ ที่สกัดได้นั้นมีนัยสำคัญในทางปฏิบัติ (Practical significance) กล่าวคือ องค์ประกอบต่างๆ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้อย่างน้อยจำนวนหนึ่ง ในสาขาวิทยาศาสตร์ ธรรมชาติ กระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบจะไม่หยุดจนกว่าองค์ประกอบที่สกัดได้นั้นจะสามารถ อธิบายความแปรปรวนได้อย่างน้อยร้อยละ 95 สำหรับสาขาสังคมศาสตร์ ข้อมูลที่ได้มีความแน่นอน น้อยกว่า (Less precise) ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมต่อความแปรปรวนทั้งหมดที่ร้อยละ 60 หรืออาจจะน้อยก็ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจแล้ว

3. การหมุนแกนองค์ประกอบและการแปลความ (Rotation of a terminal solution and interpretation)

จากการสกัดองค์ประกอบ เราจะรู้ว่าตัวแปรใดมีองค์ประกอบร่วมกันกับตัวแปรใดโดยดูจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ในเมตริกซ์ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบกับตัวแปรต่างๆ อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งผลที่ได้มาจากการสกัดองค์ประกอบก็ยากแก่การแปลความหมาย กล่าวคือ ตัวแปรบางตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากในหลายองค์ประกอบ ดังนั้นจึงต้องทำการหมุนแกนเพื่อให้แปลความหมายได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการหมุนแกนจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ตัวแปรบางตัวที่เดิมเป็นสมาชิกของหลายองค์ประกอบ จะกลายเป็นสมาชิกขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งอย่างเด่นชัดมากขึ้นกว่าเดิม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. 2533 : 30-37) หรือเพื่อให้ได้โครงสร้างอย่างง่าย (Simple structure) กล่าวคือ แต่ละองค์ประกอบมีตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงจำนวนน้อย แต่มีตัวแปรค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำหรือเข้าใกล้ศูนย์จำนวนมาก (Kline. 1998 : 60)

การหมุนแกนทำให้สามารถแปลความหมายได้ง่ายขึ้น โดยที่จำนวนองค์ประกอบ ค่าความร่วมกัน (Communality) หรือค่าร้อยละของความแปรปรวนทั้งหมดที่อธิบายได้โดยองค์ประกอบไม่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากการหมุนแกนเป็นเพียงการกระจายความแปรปรวนที่อธิบายได้ระหว่างองค์ประกอบใหม่เท่านั้น

ประเภทของการหมุนแกน

การหมุนแกนองค์ประกอบ เป็นการกระจาย (Redistribute) ความแปรปรวนของตัวแปรที่มีต่อองค์ประกอบหนึ่งไปสู่อีกองค์ประกอบหนึ่ง หรือก็คือค่าน้ำหนักองค์ประกอบจะเปลี่ยนแปลงไป ทำให้แบบแผนองค์ประกอบมีความง่ายขึ้น หรือมีความหมายมากขึ้น โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (Hair, et al. 1998 : 107-110)

1. การหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal rotation) เป็นการหมุนแกนองค์ประกอบที่แกนองค์ประกอบยังคงตั้งฉากกันหรือเป็นอิสระจากกัน การหมุนแกนประเภทนี้มีหลายวิธี ได้แก่

1.1 การหมุนแกนแบบควอร์ทิแมกซ์ (Quartimax) เป็นวิธีการหมุนแกนที่จะทำให้แถวของเมตริกซ์องค์ประกอบง่ายขึ้น เป็นการหมุนแกนองค์ประกอบเพื่อที่จะให้ตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงในองค์ประกอบเพียงองค์ประกอบเดียว และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำในองค์ประกอบที่เหลือ ดังนั้น ตัวแปรจำนวนมากจึงมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้มีแนวโน้มที่จะเกิดองค์ประกอบทั่วไป (General factor) ประกอบด้วย ตัวแปรจำนวนมากซึ่งไม่ใช่จุดมุ่งหมายของการหมุนแกนองค์ประกอบ

1.2 การหมุนแกนแบบแวร์ิเมกซ์ (Varimax) เป็นวิธีการหมุนแกนที่จะทำให้คอลัมน์ง่ายขึ้น วิธีนี้จะทำให้แต่ละคอลัมน์ของเมตริกซ์ประกอบด้วยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงและต่ำ ดังนั้น จึงทำให้การแปลความง่ายขึ้น เนื่องจากการแบ่งแยก (Separation) องค์ประกอบทำได้ชัดเจนขึ้น

1.3 การหมุนแกนแบบอีควอแม็กซ์ (Equamax) เป็นวิธีการหมุนแกนซึ่งผสมผสานระหว่างการหมุนแกนแบบควอร์ทิแม็กซ์และแวกซ์แม็กซ์ อย่างไรก็ตาม วิธีนี้ยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายนัก

2. การหมุนแกนแบบมุมแหลม (Oblique rotation) เป็นการหมุนแกนองค์ประกอบที่มุมระหว่างแกนองค์ประกอบไม่เท่ากับ 90 องศา หรือองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน การหมุนแกนประเภทนี้มีหลายวิธี ได้แก่

2.1 การหมุนแกนแบบไดเรคอบลิมิน (Direct Oblimin)

2.2 การหมุนแกนแบบโปรแม็กซ์ (Promax)

ในการหมุนแกนมุมแหลมจะมีการกำหนดค่าเดลต้า (Delta) ซึ่งเป็นการกำหนดความสัมพันธ์สูงสุดที่จะมีได้ระหว่างองค์ประกอบ ถ้าเดลต้า เท่ากับ 0 ผลที่ได้ก็คือองค์ประกอบต่างๆ จะมีความสัมพันธ์ในขนาดที่พอเหมาะ ถ้าค่าเดลต้าเข้าใกล้ 1 ผลที่ได้ก็คือองค์ประกอบต่างๆ จะมีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่าเดลต้าต่ำกว่า 0 ผลที่ได้ก็คือ องค์ประกอบต่างๆ จะไม่มีความสัมพันธ์กันมากขึ้น ค่าเดลต้าเท่ากับ -4 องค์ประกอบต่างๆ จะไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (Orthogonal) (Tabachnick & Fidell. 1996 : 668)

ในส่วนนี้แคลเทลล์ (Kline. 2000 : 139 ; citing Cattell) มีความเห็นว่าการหมุนแกนแบบมุมแหลมจะทำให้ได้ตำแหน่งที่ง่ายที่สุด เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดในการหมุนแกนองค์ประกอบ นอกจากนี้ การที่องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน (Oblique factors) มีความสอดคล้องกับทฤษฎีทางจิตวิทยามากกว่าที่องค์ประกอบต่างๆ จะเป็นอิสระจากกัน (Orthogonal factors) และจากการศึกษาของเฮคสเทน (Kline. 1998 : 60 ; citing Hackstain. 1971) พบว่า วิธีการหมุนแกนแบบไดเรคอบลิมิน (Direct Oblimin) เป็นวิธีการหมุนแกนองค์ประกอบเพื่อให้ได้มาซึ่งโครงสร้างอย่างง่ายที่มีประสิทธิภาพมาก

การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบ ถ้าตัวแปรใดมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบกับองค์ประกอบใดตั้งแต่ .60 ขึ้นไปถือว่าตัวแปรนั้นเป็นสมาชิกขององค์ประกอบนั้นอย่างชัดเจน นักวิจัยจำนวนมากใช้เกณฑ์ที่ .50 เป็นตัวแบ่ง อย่างไรก็ตาม น้ำหนักองค์ประกอบที่มากกว่า .30 ขึ้นไป ถือว่ามีค่าควรแก่การพิจารณาแล้ว (Bernard. 2000 : 636) หรือก็คือน้ำหนักองค์ประกอบที่เด่นชัดหรือมีนัยสำคัญจะต้องมีค่ามากกว่า .30 (Kline. 1998 : 57)

การหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal rotation) จะได้ผลลัพธ์ซึ่งเป็นเมตริกซ์องค์ประกอบเพียงเมตริกซ์เดียว แต่การหมุนแกนแบบมุมแหลม (Oblique rotation) จะให้เมตริกซ์ซึ่งแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 2 เมตริกซ์ คือ เมตริกซ์แบบแผน (Pattern matrix) และเมตริกซ์โครงสร้าง (Structure matrix) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบยกกำลังสองในเมตริกซ์แบบแผนแสดงให้เห็นถึงการส่งผลเฉพาะ (Unique contribution) ของตัวแปรที่มีต่อองค์ประกอบ โดยจะไม่รวมส่วนของความแปรปรวนซึ่งมาจากการซ้อนทับ (Overlap) ขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบในเมตริกซ์โครงสร้างเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและองค์ประกอบ ความสัมพันธ์นี้คือความสัมพันธ์เฉพาะ (Unique relationship) ระหว่างตัวแปรและองค์ประกอบในเมตริกซ์แบบแผน รวมกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับความแปรปรวนที่ซ้อนทับกันขององค์ประกอบต่างๆ โดยเมตริกซ์โครงสร้างเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการคูณกันระหว่างเมตริกซ์แบบแผนกับเมตริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ (Factor correlation matrix) (Tabachnick & Fidell. 1996 : 651-652) ดังนั้นเมื่อองค์ประกอบต่างๆ ยังมีความสัมพันธ์กันมาก การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากเมตริกซ์โครงสร้างเพื่อดูว่าตัวแปรนั้นมีค่าน้ำหนักมาก (Load) ในองค์ประกอบใดก็จะทำได้ยากขึ้น ดังนั้น นักวิจัยส่วนมากจึงรายงานผลจากเมตริกซ์แบบแผน (Hair, et al. 1998 : 113)

เมื่อนักวิจัยทราบแล้วว่า ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบด้วยตัวแปรใดบ้าง ขั้นตอนมาก็คือการพิจารณาว่าตัวแปรต่างๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นองค์ประกอบนั้นๆ มีความหมายว่าอย่างไร เพื่อที่จะได้ตั้งชื่อองค์ประกอบนั้นๆ ต่อไป ซึ่งการตั้งชื่อขององค์ประกอบควรจะสั้น มีความหมายสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์ประกอบนั้น อย่างไรก็ตาม ในส่วนนี้เทอร์สโตนแนะนำว่าในแต่ละองค์ประกอบนั้นควรมีตัวแปรอย่างน้อย 3 ตัวแปร (Kim & Mueller. 1978a : 77)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร จีงสงวนพรสุข (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ : ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)"

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม พบว่ามีพฤติกรรมการใช้บริการที่หนองคายและเวียงจันทน์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บริการของโรงแรมที่มีการใช้บริการส่วนใหญ่คือ บริการห้องพัก บริการห้องอาหาร และสถานบันเทิง และการใช้บริการโรงแรมในช่วงของปี และช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอน แต่นิยมมาใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์

2. มูลเหตุจูงใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม พบว่ามีมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย บรรยากาศดี ราคาเหมาะสม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมคล้ายคลึงกันเช่นเดียวกัน คือ ให้ความสำคัญมากในปัจจัยของบรรยากาศภายในโรงแรม การบริการดี พนักงานกริยาวาจาสุภาพ และระบบความปลอดภัย แต่การตัดสินใจใช้บริการโรงแรมเวียงจันทน์ จะให้ความสำคัญเรื่องระบบความปลอดภัยมากกว่าที่หนองคาย .

3. เปรียบเทียบการให้บริการ และระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม พบว่ามีค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน มีการใช้บริการของโรงแรมที่คล้ายคลึงกัน คือ ห้องพัก ห้องอาหาร และสถานบันเทิง กลุ่มผู้ใช้บริการมีอาชีพคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และนักธุรกิจ แต่มีกลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมแตกต่างกัน กล่าวคือ โรงแรมที่หนองคาย

ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเป็นชาวไทย แต่โรงแรมที่เวียงจันทน์ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศที่มีเชื้อคนลาว เมื่อเปรียบเทียบระดับความพอใจในการใช้บริการจากผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมทั้งสองแห่งแล้วพบว่าจะมีระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมหนองคายมากกว่าเวียงจันทน์ โดยจะมีระดับความพอใจมากในเรื่อง บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง และความปลอดภัย

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรม พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่เหมือนกันในบางส่วน กล่าวคือ ปัญหาด้านบุคลากรไม่มีคุณภาพ ขาดความรู้ความสามารถด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารและด้านการบริการ ทำเลที่ตั้งและสถานที่ที่ไม่เหมาะสม และการมีบริการไม่หลากหลาย ไม่ครบวงจร รวมทั้งค่าบริการที่สูงเกินไป ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่แตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน คือ ความทันสมัย คุณภาพมาตรฐานของโรงแรม รวมทั้งระเบียบข้อบังคับต่างๆ ซึ่งโรงแรมที่หนองคายจะได้มาตรฐานมากกว่าและมีกฎระเบียบที่ไม่เข้มงวดเท่าโรงแรมที่เวียงจันทน์

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานให้บริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของพนักงานมีสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือนไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการก็เป็นไปในเชิงสัมพันธ์กัน

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : 188-192) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกสิกรไทย พบว่า สาเหตุที่ผู้บริการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว มารยาทของพนักงาน การประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ ทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และจุดบริการ ATM

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ (2532 : 51-63) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ร้อยละ 84.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.6 ไม่พอใจบริการ ในขณะที่มีผู้พอใจในบริการเพียงร้อยละ 0.9 ความไม่พอใจส่วนใหญ่เกิดจากการคอยตรวจนาน ระบบบริการไม่เป็นระเบียบที่ดีพอ สถานที่รักษาพยาบาลไม่สะอาด แพทย์และพยาบาลไม่เอาใจใส่ผู้มารับบริการและยังมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลเอาใจใส่พิเศษเฉพาะผู้มีฐานะดี หรือมีฐานะทางสังคมสูง

ทวี นกน้อย (2533 : 82-85) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในจังหวัดอุทัยธานี” พบว่า ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ การที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีอายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาทำงานและลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อม การบริการ แนวทางให้บริการ และขอบเขตการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ทัศนคติในการให้

บริการแตกต่างกัน ส่วนการที่มีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนต่ำ

งานวิจัยต่างประเทศ สำหรับงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้นก็มีผู้ให้ความสนใจและทำการศึกษาไว้หลายท่านด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ดังนี้

คาร์เม็น ยีล หย่า ชู (Kiveld and Carmen Yiu Ha Chu. 2001 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพของการบริการระหว่างการบริการที่พึงพอใจกับไม่พึงพอใจในระดับภักดาการ ในการวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเหตุการณ์วิกฤติ critical incident technique (CIT) จากผู้ใช้บริการ พบว่า การบริการจะมีผลสะท้อนกลับมา โดยมีคำวิพากวิจารณ์จากผู้ใช้บริการซึ่งจะมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในภักดาการ การใช้เหตุการณ์วิกฤติที่กำหนดขึ้น เป็นการเพียงพอที่จะประเมินคุณภาพการบริการในภักดาการ

หยอว ยี ฟู และซารา (Yao – Yi Fu and Sara C. Parks. 2001 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการในภักดาการ และความจงรักภักดีของผู้สูงอายุที่เป็นลูกค้า งานวิจัยนี้ ต้องการทราบลักษณะของการบริการที่ทำให้ผู้สูงอายุกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้สูงอายุชอบลักษณะการบริการที่เป็นมิตร (friendly Service) และการให้ความเอาใจใส่เฉพาะตัว (individual attention) ซึ่งทั้ง 2 อย่างนี้มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่นๆ เพราะการให้บริการลักษณะนี้ ทำให้ยกระดับการบริการให้มีคุณภาพ ตลอดจนทำให้ลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ยูเชน หวัง และโทมัส (Youcheng Wang and Thomas E. Pearson 2002 : บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในประเทศจีน เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 6 โรงแรม ประกอบด้วย 3 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการโรงแรม จำนวน 472 คน พบว่า ลักษณะการบริการของทั้ง 3 แผนก ได้แก่ ความเป็นมิตรไมตรี (friendliness) และความเต็มใจที่จะให้บริการ (willingness) แผนกที่ลูกค้าไม่พอใจ คือ แผนกต้อนรับและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งลูกค้ามีความพอใจในเรื่องภาษาน้อยที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ

สุภาวดี สรพรม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานประจำธนาคาร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนกรของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ จำนวน 934 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดี ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษามัธยมศึกษา และกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษามัธยมศึกษา เท่ากับ .89 , .90 และ .88 ตามลำดับ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ และคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบการศึกษามัธยมศึกษา มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 35.0 % ของความแปรปรวนทั้งหมด มี

จำนวน 5 องค์ประกอบ คือความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่

สุภาณี อินทรอักษร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษานักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในทัศนะของอาจารย์และทัศนะของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ผู้ทำการสอนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 500 คนและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1,200 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามวัดคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 84 ข้อ ได้ผลการวิจัยดังนี้ คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในทัศนะของอาจารย์ ได้องค์ประกอบทั้งหมด 8 องค์ประกอบคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเสียสละ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความมีเหตุผล ด้านการตัดสินใจ ด้านความใจกว้าง ด้านอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และด้านความน่าเชื่อถือ คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาในทัศนะของนักเรียนได้ 8 องค์ประกอบ คือด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการเสียสละ ด้านความใจกว้าง ด้านความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจ คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งทัศนะของอาจารย์และนักเรียนมีเหมือนกัน 4 องค์ประกอบคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเสียสละ ด้านการตัดสินใจ และด้านความใจกว้าง ส่วนองค์ประกอบที่ต่างกันนั้นในทัศนะของอาจารย์จะมีองค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความมีเหตุผล ด้านอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนในทัศนะของนักเรียนจะมีองค์ประกอบด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ และด้านความเป็นผู้นำ

พล กุลสุขรังสรรค์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบความวิตกกังวลในสถิติเพื่อการวิจัย ของนิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ซึ่งลงทะเบียนเรียนวิชาวิธีการวิจัยทางการศึกษา (FE 511) ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความวิตกกังวลในสถิติเพื่อการวิจัย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 มาตรา จำนวน 96 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .98 ผลการศึกษาพบว่า ความวิตกกังวลในสถิติเพื่อการวิจัย ของนิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันจำนวน 11 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความวิตกกังวลในการแปลความ 2) ความวิตกกังวลในชั้นเรียน 3) เจตคติต่อสถิติเพื่อการวิจัย 4) การเห็นประโยชน์ของวิชาสถิติเพื่อการศึกษาค้นคว้า 5) ความวิตกกังวลในการสอบ 6) ความกลัวการประยุกต์ใช้ความรู้ทางสถิติ 7) ความกลัวภาษาทางสถิติ 8) อึดมโนทัศน์ในการคำนวณ 9) ความกลัวที่จะขอความช่วยเหลือ 10) ความสนใจในสถิติเพื่อการวิจัย และ 11) ความวิตกกังวลในการคำนวณทางสถิติ ซึ่งทั้ง 11 องค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 63.98 ของความแปรปรวนทั้งหมด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการวิเคราะห์องค์ประกอบทำให้สามารถจับกลุ่มตัวแปรย่อย ๆ ออกมาเป็นคุณลักษณะที่ทำให้มองเห็นส่วนประกอบหรือโครงสร้างของคุณลักษณะได้ชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ได้แก่ ด้านความสามารถทั่วไป ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ เพื่อทำให้ทราบลักษณะองค์ประกอบคุณลักษณะของการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ว่ามีองค์ประกอบใดบ้าง ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการคัดเลือกบุคคล และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางด้านโรงแรม ให้มีคุณลักษณะของนักบริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. คุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีมีองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ
2. นักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีชายและหญิงมีคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีดำเนินการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบคุณลักษณะการบริการ
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

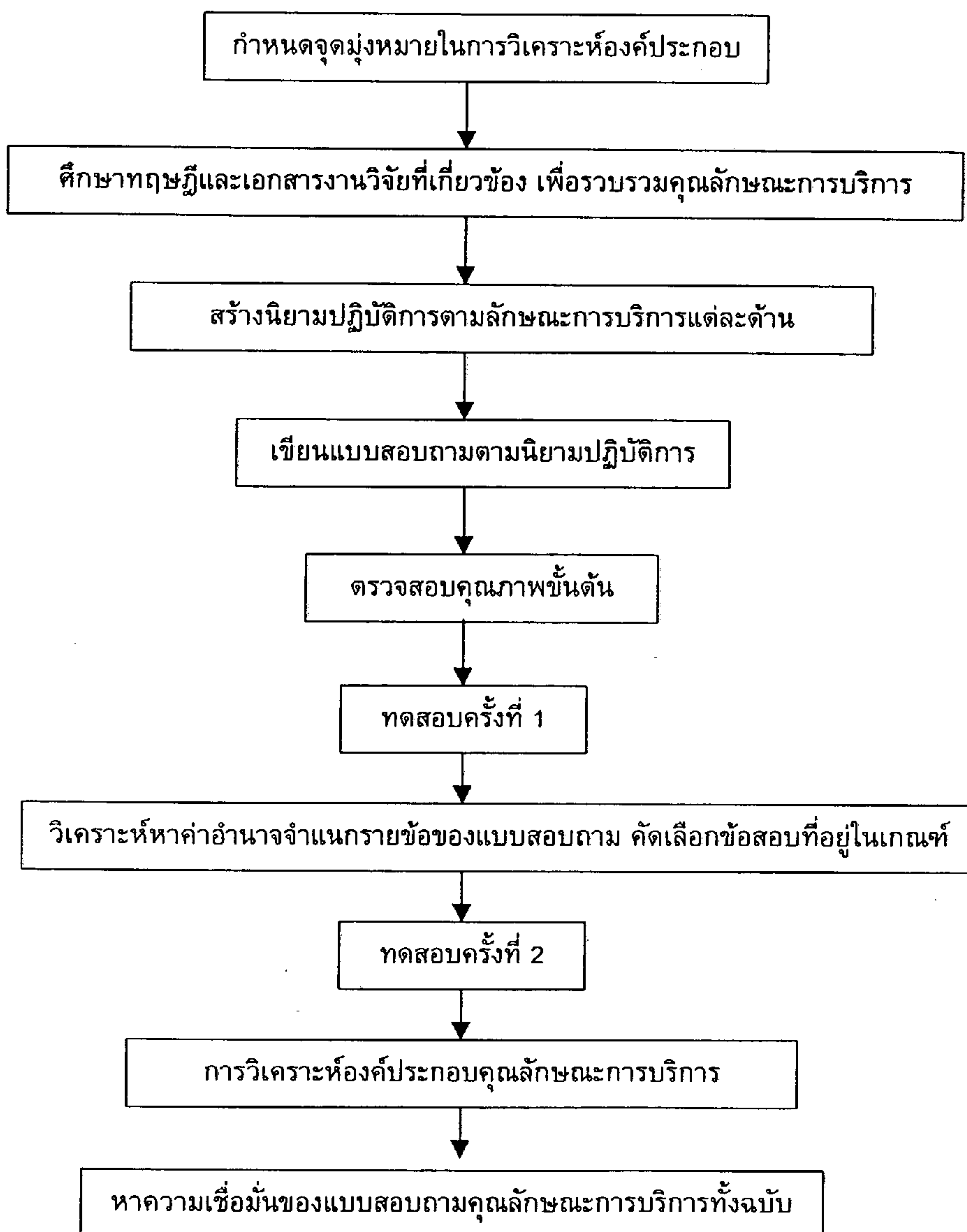
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 มีจำนวนนักศึกษารวมทั้งสิ้น 1,353 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ผ่านการฝึกงานประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

วิธีดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ตามขั้นตอนดังนี้



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการ

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ตามภาพประกอบ 1 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

2. ศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คุณลักษณะการบริการ รวมไปถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเฉพาะการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบในการพิจารณาในการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

3. เขียนนิยามตามพฤติกรรมที่แสดงออกถึงคุณลักษณะของการบริการที่ดี ในรูปนิยามเชิงปฏิบัติการ ซึ่งสรุปจากนิยามและคุณลักษณะการบริการที่ได้ศึกษาค้นคว้ามาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

4. สร้างแบบสอบถามวัดคุณลักษณะการบริการที่ดีตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ได้จากข้อ 3 ดังนี้

4.1 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดน้ำหนักความรู้สึกไว้ 4 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกเพียงระดับเดียว ครอบคลุมคุณลักษณะการบริการ 6 ด้าน โดยมีข้อความทั้งทางบวกและทางลบ จำนวน 155 ข้อ

4.2 การให้คะแนนแต่ละข้อความที่มีน้ำหนักตั้งแต่ 1-4

ข้อความทางบวก

จริงที่สุดหรือมีคุณลักษณะการบริการสูง	ให้ 4 คะแนน
ค่อนข้างจริงหรือมีคุณลักษณะการบริการค่อนข้างสูง	ให้ 3 คะแนน
ไม่ค่อยจริงหรือมีคุณลักษณะการบริการน้อย	ให้ 2 คะแนน
ไม่จริงเลยหรือไม่มีคุณลักษณะการบริการ	ให้ 1 คะแนน

ข้อความทางลบ

จริงที่สุดหรือไม่มีคุณลักษณะการบริการ	ให้ 1 คะแนน
ค่อนข้างจริงหรือมีคุณลักษณะการบริการน้อย	ให้ 2 คะแนน
ไม่ค่อยจริงหรือมีคุณลักษณะการบริการค่อนข้างสูง	ให้ 3 คะแนน
ไม่จริงเลยหรือมีคุณลักษณะการบริการสูง	ให้ 4 คะแนน

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความครอบคลุม และความสอดคล้องตามนิยามของตัวแปร แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 5 ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก ง) เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ คัดเลือกข้อคำถามไว้จำนวน 155 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60 ถึง 1.00

7. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 6 ไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ไม่ได้ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ระหว่างวันที่ 14 – 18 ธันวาคม 2546
8. วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยคัดเลือกข้อคำถาม ที่มีค่า t ที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05 คัดเลือกข้อคำถามไว้จำนวน 88 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ ระหว่าง 2.36 ถึง 4.42
9. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 8 ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 คน ระหว่างวันที่ 12 – 17 มกราคม 2547
10. คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ ได้จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.56 จากนั้น จึงตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล
11. วิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีดังนี้
 - 11.1 วิเคราะห์องค์ประกอบโดยสกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคแกนสำคัญ (Principal Component Analysis : PC) และใช้การหมุนแกนแบบออร์ทogonal (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method)
 - 11.2 คัดเลือกจำนวนองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigen Values) เท่ากับหรือมากกว่า 1
 - 11.3 คัดเลือกข้อคำถามที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เท่ากับหรือมากกว่า .30 และจำนวนข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบต้องไม่น้อยกว่า 3 ข้อคำถามขึ้นไป
 - 11.4 ตั้งชื่อองค์ประกอบ
12. วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดี โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

ตอนที่ 2 คุณลักษณะการบริการที่ดีชนิดข้อความที่สร้างขึ้นครอบคลุมคุณลักษณะ ทั้ง 6 ด้าน โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ จำนวน 88 ข้อ ดังตัวอย่าง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านซึ่งในการตอบแบบสอบถามนี้ ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ดังนั้นขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความรู้สึกจริงๆ ของท่านให้มากที่สุด โดยพิจารณาข้อความในแต่ละข้อที่กำหนดให้ว่าท่านมีความคิดเห็น ในข้อความ นั้นๆ จริงมาก-น้อยเพียงใด แล้วขีดเครื่องหมาย ถูก ในช่องแสดงความคิดเห็นหรือแสดงประมาณ ของการปฏิบัติในระดับต่างๆ ได้แก่ “จริงที่สุด” “ค่อนข้างจริง” “ไม่ค่อยจริง” “ไม่จริงเลย” เพียงช่องใด ช่องหนึ่งเท่านั้น

ตัวอย่างแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดี

ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
<u>ด้านความสามารถทั่วไป</u> 1. ท่านชอบวางแผนงานก่อนที่จะลงมือทำ 2. ท่านมีความรู้เรื่องภาษาอย่างละเอียดและลึกซึ้ง 3. ท่านหมั่นหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน				
<u>ด้านทักษะทางวิชาชีพ</u> 1. ท่านแสหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม 2. ท่านมีความรู้ และความสามารถในการจัดระบบงานโรงแรมได้เป็นอย่างดี 3. ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้เมื่อลูกค้าสอบถามเกี่ยวกับโรงแรม				
<u>ด้านมนุษยสัมพันธ์</u> 1. ท่านยิ้มแย้มให้ลูกค้าก่อน 2. ท่านชอบงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น 3. ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ				
<u>ด้านความมั่นคงในอารมณ์</u> 1. ท่านรับฟังข้อตำหนิจากลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น 2. ท่านสามารถรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าทุกคน 3. ถ้าลูกค้าแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ท่านจะรู้สึกหงุดหงิดมาก				
<u>ด้านจิตสำนึกในการบริการ</u> 1. ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น 2. ท่านให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกันทุกคน 3. เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านยินดีช่วยเหลือ				
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u> 1. ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน 2. ท่านจะเอาใจจดจ่ออยู่กับงานจนกว่างานจะเสร็จ 3. ท่านดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนผลประโยชน์ของตนเอง				

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขอความร่วมมือต่อผู้บริหารของวิทยาลัยดุสิตธานี ในภาคการเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 เพื่อนัดหมาย วัน เวลา ที่สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากอาจารย์ที่สอน เพื่อช่วยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 คน ระหว่างวันที่ 12 – 17 มกราคม 2547
3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 410 ฉบับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.56 จากนั้นจึงตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อทำการวิเคราะห์หาค่าประกอบคุณลักษณะการบริการต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจของแบบสอบถาม โดยการพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณโดยใช้สูตรของโรวินेलลี และแฮมเบิลตัน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249 ; อ้างจาก Rovinelli and Hambleton 1977)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามรายข้อ (Item Analysis) โดยใช้สูตร t-test (Edwards. 1957:152-154) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม
	$\bar{X}_1$	แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_2$	แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มสูง
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มต่ำ
	n_1	แทน จำนวนนักศึกษาในกลุ่มสูง
	n_2	แทน จำนวนนักศึกษาในกลุ่มต่ำ

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 170-171)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน ความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. วิเคราะห์หาจำนวนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for Social Science Personal Computer Plus) สกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคแกนสำคัญ (Principal Component Analysis : PC) และใช้การหมุนแกนแบบออร์ทogonal (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t
r_{tt}	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะ
PC	แทน	การสกัดตัวประกอบด้วยวิธีเทคนิคแกนสำคัญ (Principal Component Analysis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี
3. เปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี โดยจำแนกตามเพศ
4. ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ผ่านการฝึกงานประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 400 คน ซึ่งมีจำนวนจำแนกตามเพศ ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	36.0
หญิง	256	64.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.0 และ 64.0 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

การวิเคราะห์องค์ประกอบผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามวัดคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) และทำการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีการแบบแวนิแมกซ์ (Varimax Method) ผู้วิจัยได้ดำเนินการและเสนอตามลำดับดังนี้

2.1 การสกัดองค์ประกอบ

การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) ได้ค่าความร่วมกัน (Communality) จำนวนองค์ประกอบ (Factor) ค่าไอเกน (Eigen Value) ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance) ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ (Cumulative %) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแบบสอบถาม ปรากฏผลดังแสดงในตาราง

ตาราง 3 จำนวนองค์ประกอบ ค่าความร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ของแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

ตัวแปร	ค่าความร่วมกัน	องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม
1	1.00	1	13.222	15.025	15.0
2	1.00	2	11.614	13.197	28.2
3	1.00	3	6.175	7.017	35.2
4	1.00	4	3.488	3.964	39.2
5	1.00	5	2.027	2.303	41.5

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าความ รวมกัน	องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของ ความแปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
6	1.00	6	1.857	2.110	43.6
7	1.00	7	1.694	1.925	45.5
8	1.00	8	1.647	1.871	47.4
9	1.00	9	1.586	1.803	49.2
10	1.00	10	1.492	1.695	50.9
11	1.00	11	1.373	1.561	52.5
12	1.00	12	1.243	1.412	53.8
13	1.00	13	1.209	1.374	55.3
14	1.00	14	1.164	1.322	56.6
15	1.00	15	1.121	1.274	57.9
16	1.00	16	1.098	1.248	59.1
17	1.00	17	1.077	1.224	60.3
18	1.00	18	1.029	1.169	61.4
19	1.00	19	1.015	1.153	62.8
20	1.00	20	.988	1.123	63.8
21	1.00	21	.956	1.086	64.8
22	1.00	22	.931	1.058	65.9
23	1.00	23	.907	1.031	66.9
24	1.00	24	.900	1.023	67.9
25	1.00	25	.890	1.011	68.9
26	1.00	26	.857	.973	69.9
27	1.00	27	.821	.933	70.8
28	1.00	28	.809	.920	71.8
29	1.00	29	.789	.897	72.7
30	1.00	30	.750	.852	73.5
31	1.00	31	.744	.845	74.4
32	1.00	32	.723	.822	75.2
33	1.00	33	.716	.814	76.0
34	1.00	34	.711	.808	76.8

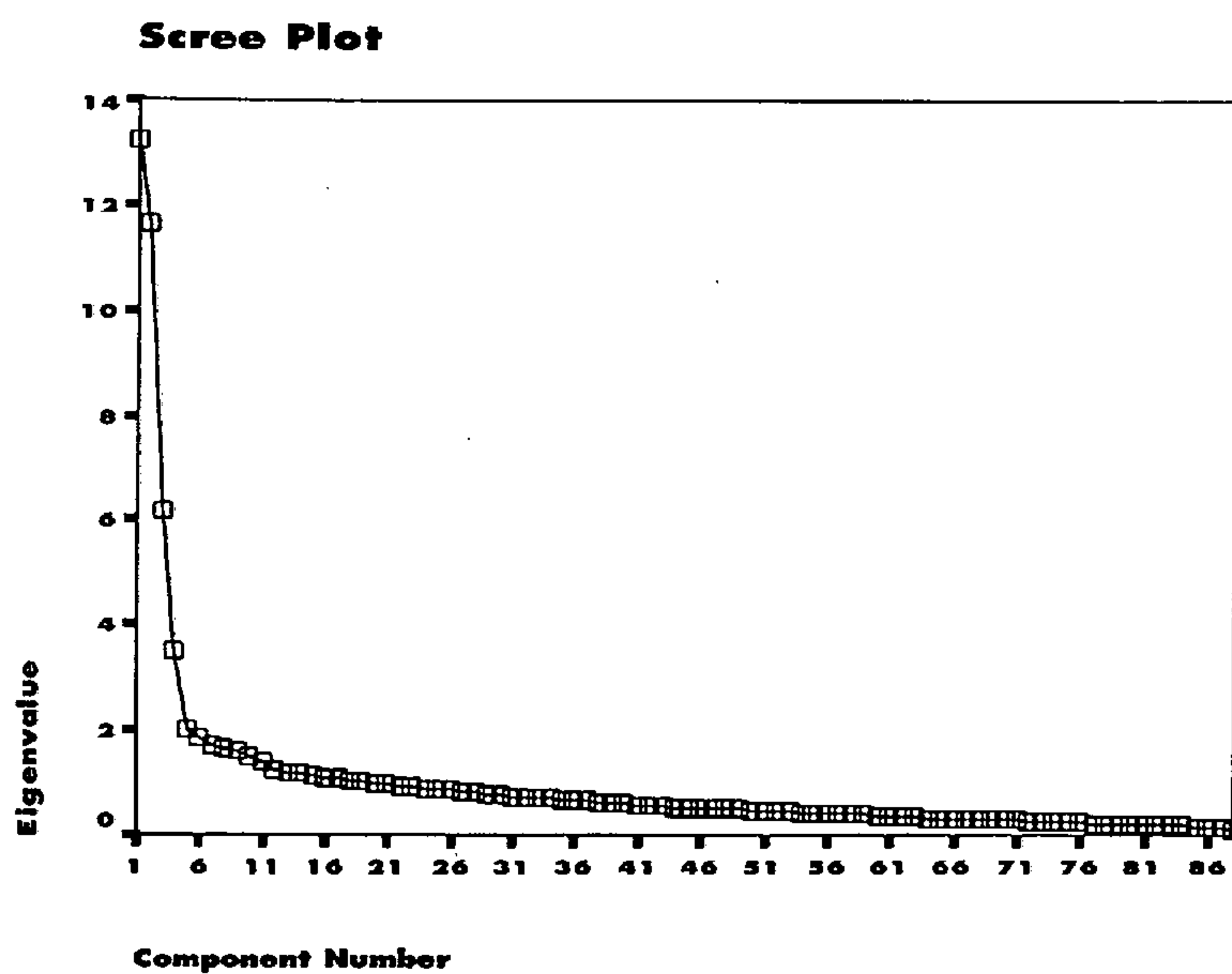
ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าความ ร่วมกัน	องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของ ความแปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
35	1.00	35	.693	.788	77.6
36	1.00	36	.669	.761	78.3
37	1.00	37	.666	.757	79.1
38	1.00	38	.641	.728	79.8
39	1.00	39	.632	.718	80.5
40	1.00	40	.603	.686	81.2
41	1.00	41	.578	.657	81.9
42	1.00	42	.560	.637	82.5
43	1.00	43	.544	.618	83.1
44	1.00	44	.539	.612	83.8
45	1.00	45	.536	.610	84.4
46	1.00	46	.530	.602	85.0
47	1.00	47	.506	.575	85.5
48	1.00	48	.505	.573	86.1
49	1.00	49	.499	.567	86.7
50	1.00	50	.478	.544	87.2
51	1.00	51	.467	.531	87.8
52	1.00	52	.449	.510	88.3
53	1.00	53	.445	.506	88.8
54	1.00	54	.434	.493	89.3
55	1.00	55	.420	.478	89.7
56	1.00	56	.404	.460	90.2
57	1.00	57	.399	.453	90.7
58	1.00	58	.394	.447	91.1
59	1.00	59	.390	.443	91.5
60	1.00	60	.370	.421	92.0
61	1.00	61	.362	.411	92.4
62	1.00	62	.349	.396	92.8
63	1.00	63	.335	.380	93.2

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าความรวม กัน	องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของ ความแปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
64	1.00	64	.332	.377	93.5
65	1.00	65	.329	.374	93.9
66	1.00	66	.317	.360	94.3
67	1.00	67	.311	.353	94.6
68	1.00	68	.303	.345	95.0
69	1.00	69	.297	.337	95.3
70	1.00	70	.288	.327	95.6
71	1.00	71	.283	.322	96.0
72	1.00	72	.271	.308	96.3
73	1.00	73	.269	.305	96.6
74	1.00	74	.257	.292	96.9
75	1.00	75	.247	.281	97.1
76	1.00	76	.234	.266	97.4
77	1.00	77	.231	.263	97.7
78	1.00	78	.224	.255	97.9
79	1.00	79	.216	.246	98.2
80	1.00	80	.208	.236	98.4
81	1.00	81	.207	.235	98.6
82	1.00	82	.192	.219	98.9
83	1.00	83	.184	.210	99.1
84	1.00	84	.182	.207	99.3
85	1.00	85	.175	.199	99.5
86	1.00	86	1.56	.177	99.6
87	1.00	87	.140	.159	99.8
88	1.00	88	.125	.142	100.0

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ค่าไอเกน (Eigen Values) ตั้งแต่ 1.0 ขึ้นไป ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบ ในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่าไอเกนมากกว่าหนึ่งขึ้นไป จะได้องค์ประกอบทั้งหมด 19 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมทั้ง 19 องค์ประกอบ เท่ากับ 62.8% ของความแปรปรวนทั้งหมด



ภาพประกอบ 2 แสดง Scree test กราฟ ค่าไอเกน (Eigen Values) ในแต่ละองค์ประกอบ
ที่มีค่ามากกว่า 1

นอกจากนี้จากการทดสอบจำนวนองค์ประกอบที่ชัดเจนใน Scree test ดังภาพประกอบ 2 พบว่าองค์ประกอบที่ชัดเจนไม่ควรเกิน 5 องค์ประกอบ จึงสกัดเพียง 5 องค์ประกอบ ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนองค์ประกอบ ค่ารวมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ ที่สกัดเพียง 5 องค์ประกอบ ของนักศึกษา (N = 400)

ตัวแปร	ค่าความรวมกัน	องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม
1	.297	1	13.222	15.025	15.0
2	.197	2	11.614	13.197	28.2
3	.255	3	6.175	7.017	35.2
4	.453	4	3.488	3.964	39.2
5	.284	5	2.027	2.303	41.5
6	.281				
7	.350				
8	.342				
9	.380				
10	.609				
11	.389				
12	.167				
13	.548				
14	.406				
15	.413				
16	.548				
17	.454				
18	.330				
19	.316				
20	.342				
21	.395				
22	.673				
23	.633				
24	.470				
25	.373				
26	.397				
27	.381				
28	.473				

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าความรวม กัน	องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของ ความแปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
29	.216				
30	.493				
31	.569				
32	.675				
33	.531				
34	.698				
35	.582				
36	.413				
37	.350				
38	.288				
39	.506				
40	.341				
41	.738				
42	.577				
43	.510				
44	.580				
45	.149				
46	.299				
47	.371				
48	.444				
49	.156				
50	.413				
51	.444				
52	.562				
53	.479				
54	.566				
55	.306				
56	.542				
57	.516				
58	.599				

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าความ ร่วมกัน	องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของ ความแปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
59	.259				
60	.432				
61	.322				
62	.545				
63	.525				
64	.284				
65	.226				
66	.313				
67	.479				
68	.506				
69	.280				
70	.293				
71	.554				
72	.364				
73	.530				
74	.422				
75	.423				
76	.390				
77	.348				
78	.241				
79	.492				
80	.361				
81	.273				
82	.429				
83	.206				
84	.298				
85	.431				
86	.235				
87	.528				
88	.461				

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ค่าความร่วมกัน คือ ผลรวมกำลังสองของน้ำหนักตัวแปรบน องค์ประกอบทั้งหมดในแต่ละองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง .149 - .738 และค่าไอเกน ซึ่งเป็นผลรวม กำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 มี 5 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมทั้ง 5 องค์ประกอบเท่ากับ 41.5% ของความแปรปรวนทั้งหมด

2.2 การหมุนแกนองค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้ทำการหมุนแกนองค์ประกอบ เพื่อให้ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ ในลักษณะที่ชัดเจนขึ้น หรือให้ได้โครงสร้างอย่างง่าย (Simple structure) เพื่อให้ง่ายต่อการแปล ความต่อไป ด้วยการหมุนแกนองค์ประกอบแบบออร์ทอกอนอล (Orthogonal Rotation) วิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 5 (แสดงเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .30 ไม่พิจารณาเครื่องหมาย)

ตาราง 5 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .3 ขึ้นไป ของตัวแปรที่หมุนแกนแบบออร์ทอกอนอล โดยวิธีแวนแมกซ์ (N = 400)

ตัวแปร	องค์ประกอบ				
	1	2	3	4	5
1				.471	
2	-	-	-	-	-
3			.356	.372	
4		-.506			
5	-	-	-	-	-
6				.519	
7				.561	
8				.322	
9					.477
10	-	-	-	-	-
11	.505				
12	-	-	-	-	-
13	.433		-.532		
14	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-
16		.528		.489	
17	-	-	-	-	-

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ				
	1	2	3	4	5
18	-	-	-	-	-
19	.342				
20					.428
21	-	-	-	-	-
22			.648		
23		.457		.468	
24	.389	.375			
25					.571
26					.502
27	-	-	-	-	-
28	.584				
29			.345		
30			.686		
31			.718		
32		-.562			
33	.469	-.512			
34		-.598			
35		.717			
36	-	-	-	-	-
37	-	-	-	-	-
38	-	-	-	-	-
39	-	-	-	-	-
40	-	-	-	-	-
41	-	-	-	-	-
42	-	-	-	-	-
43	.587				
44	.739				
45	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ				
	1	2	3	4	5
47			.525		
48	-	-	-	-	-
49	-	-	-	-	-
50	-	-	-	-	-
51		.640			
52	.622				
53	-	-	-	-	-
54	-	-	-	-	-
55	-	-	-	-	-
56		.376	.489		
57		-.463	.504		
58	-	-	-	-	-
59					.376
60		.588			
61	-	-	-	-	-
62		.643			
63	-	-	-	-	-
64	-	-	-	-	-
65					.434
66	-	-	-	-	-
67	-	-	-	-	-
68	-	-	-	-	-
69	-	-	-	-	-
70	-	-	-	-	-
71		.697			
72	-	-	-	-	-
73	-	-	-	-	-
74	.591				
75	-	-	-	-	-

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ				
	1	2	3	4	5
76	-	-	-	-	-
77	-	-	-	-	-
78	-	-	-	-	-
79	.577				
80	-	-	-	-	-
81	-	-	-	-	-
82	-	-	-	-	-
83	-	-	-	-	-
84				-.337	
85	-	-	-	-	-
86	-	-	-	-	-
87	-	-	-	-	-
88	-	-	-	-	-

จากตาราง 5 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ขององค์ประกอบหลังจากหมุนแกนแบบออร์ทogonal (Orthogonal Rotation) วิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method) และพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) โดยพิจารณาเลือกน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ .30 ขึ้นไป (ไม่ว่าจะมีเครื่องหมาย + หรือ - ก็ตาม) เลือกทีละแถว (รายตัวแปร) ก่อน จากนั้นพิจารณาคอลัมน์ (องค์ประกอบ) ตัวแปรใดอยู่บนองค์ประกอบหลายองค์ประกอบจะเลือกน้ำหนักสูงสุดบนองค์ประกอบนั้น และเกณฑ์ในการพิจารณาองค์ประกอบ หากตัวแปรใดมีค่าน้ำหนักใกล้เคียงกันหลายค่าบนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ ถือว่าเป็นตัวแปรซับซ้อนตัดทิ้งไป

จากการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ไม่ถึง .3 มี 48 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 2, 5, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 21, 27, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 45, 46, 48, 49, 50, 53, 54, 55, 58, 61, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87 และ 88

และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบใกล้เคียงกันหลายค่าบนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ มี 8 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 3, 13, 16, 23, 24, 33, 56 และ 57 ที่ตัดทิ้งไป นอกนั้นจัดอยู่ในองค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มี 8 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 11, 19, 28, 43, 44, 52, 74 และ 79

องค์ประกอบที่ 2 มี 8 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 4, 32, 34, 35, 51, 60, 62, และ 71

องค์ประกอบที่ 3 มี 5 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 22, 29, 30, 31 และ 47

องค์ประกอบที่ 4 มี 5 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 1, 6, 7, 8 และ 84

องค์ประกอบที่ 5 มี 6 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 9, 20, 25, 26, 59 และ 65

และในการกำหนดจำนวนองค์ประกอบต้องมีจำนวนตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป จึงนับเป็นหนึ่งในองค์ประกอบ เนื่องจากถ้าตัวแปรมีตัวแปรเพียง 1 หรือ 2 ตัว ที่อธิบายในองค์ประกอบนั้นจะไม่สามารถกำหนดองค์ประกอบที่ชัดเจนได้ เพราะจะมีลักษณะเป็นเพียงความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรเท่านั้น (ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. 2535) ดังนั้นจึงได้องค์ประกอบที่ชัดเจนทั้ง 5 องค์ประกอบ

2.3 การตั้งชื่อองค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อองค์ประกอบที่มีความชัดเจน จำนวน 5 องค์ประกอบ โดยพิจารณาจากคำนำหน้าองค์ประกอบ และความถี่ของคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาของวิทยาลัยดุสิตธานี ซึ่งได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังใช้การพิจารณาข้อความของข้อคำถามภายในองค์ประกอบนั้นทั้งหมดด้วย ดังนี้

ตาราง 6 ข้อคำถามในองค์ประกอบที่ 1

ข้อ คำถาม	ข้อความ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
44	เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ายกจะเข้าใจเจตนาของท่าน	.739
52	ท่านสามารถรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าทุกคน	.622
74	งานที่มีรายละเอียดปลีกย่อยมาก ๆ ท่านมักจะลืม	.591
43	ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ด้วยตนเอง	.587
28	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง	.584
79	เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ท่านสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้	.577
11	ท่านหมั่นหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน	.505
19	ถ้าลูกค้าแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ท่านจะรู้สึกหงุดหงิดมาก	.342
ค่าไอเกน เท่ากับ 13.222		

จากตาราง 6 องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 11, 19, 28, 43, 44, 52, 74, และ 79 รวม 8 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .342 ถึง .739 และมีค่าไอเกน เท่ากับ 13.222 โดยหากพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อซึ่งได้แก่ข้อคำถามที่ 11, 14, 19, 28, 43, 44, 52, 74 และ 79 รวม 8 ข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามข้อที่ 11, 28, 43, 44, 74 และ 79 จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านความสามารถทั่วไป มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .505 ถึง .739 และข้อคำถามข้อที่ 52 และ 19 จำนวน 2 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านความมั่นคงในอารมณ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .342 ถึง .622 ซึ่งพบว่าข้อคำถามในคุณลักษณะด้านความสามารถทั่วไปมีจำนวนข้อและน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่าคุณลักษณะด้านความมั่นคงในอารมณ์ โดยหากพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามพบว่า เป็นข้อความเกี่ยวกับการวางแผน การตอบปัญหาของลูกค้า และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “ความสามารถทั่วไป”

ตาราง 7 ข้อคำถามในองค์ประกอบที่ 2

ข้อ คำถาม	ข้อความ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
35	ท่านพูดคุยเฉพาะลูกค้าที่ท่านสนิทด้วย	.717
71	ท่านเอาใจใส่เฉพาะลูกค้าที่รู้จักเท่านั้น	.697
62	ท่านคิดว่าการทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการ	.643
51	ถ้าลูกค้าไม่มีข้อคำถามกับท่าน ท่านจะไม่พูดกับลูกค้า	.640
34	ท่านสามารถสนิทสนมกับลูกค้าได้ในเวลาไม่นาน	-.598
60	ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงาน	.588
32	ท่านเต็มใจและพร้อมที่จะรับงานเป็นกะต่าง ๆ ได้ในยามจำเป็น	-.562
4	ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าก่อน	-.506
ค่าไอเกน เท่ากับ 11.614		

จากตาราง 7 องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 4, 32, 34, 35, 51, 60, 62 และ 71 รวม 8 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ -.506 ถึง .717 และมีค่าไอเกน เท่ากับ 11.614 โดยหากพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อซึ่งได้แก่ข้อคำถามที่ 4, 32, 34, 35, 51, 60, 62, และ 71 รวม 8 ข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามข้อที่ 4, 34, 35, 51, 60, 62 และ 71 จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านความมนุษยสัมพันธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง -.506 ถึง .717 ข้อคำถามข้อที่ 32 จำนวน 1 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านทักษะทางวิชาชีพ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ -.562 ซึ่งพบว่าข้อคำถามในด้านมนุษยสัมพันธ์มีจำนวนข้อและน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่าด้านทักษะทางวิชาชีพ โดยหากพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามพบว่าเป็นข้อความเกี่ยวกับการพูดคุย การเอาใจใส่ การทักทาย และการยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้าในการบริการ ดังนั้น จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “มนุษยสัมพันธ์”

ตาราง 8 ข้อคำถามในองค์ประกอบที่ 3

ข้อ คำถาม	ข้อความ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
31	ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมได้	.718
30	ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้เมื่อลูกค้าสอบถามเกี่ยวกับโรงแรม	.686
22	เวลาที่ลูกค้ามีข้อร้องเรียนกับท่าน ท่านจะฟังเขาจนจบ	.648
47	ท่านมีความสามารถในการพิมพ์งานตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	.525
29	ท่านเสาะหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม	.345
ค่าไอเกน เท่ากับ 6.175		

จากตาราง 8 องค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 22, 29, 30, 31, และ 47 รวม 5 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .345 ถึง .718 และมีค่าไอเกนเท่ากับ 6.175 โดยหากพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อซึ่งได้แก่ข้อคำถามที่ 22, 29, 30, 31, และ 47 รวม 5 ข้อคำถาม พบว่าข้อคำถามข้อที่ 29, 30, 31, และ 47 จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านทักษะทางวิชาชีพ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .345 ถึง .718 ข้อคำถามข้อที่ 22 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .648 จำนวน 1 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านความมั่นคงในอารมณ์ ซึ่งพบว่าข้อคำถามในด้านทักษะทางวิชาชีพมีจำนวนข้อและน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่าด้านความมั่นคงในอารมณ์ โดยหากพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามพบว่าเป็นข้อความเกี่ยวกับการพูดโน้มน้าวใจลูกค้า การตอบคำถามลูกค้า และการเสาะหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม ดังนั้น จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "ทักษะทางวิชาชีพ"

ตาราง 9 ข้อคำถามในองค์ประกอบที่ 4

ข้อ คำถาม	ข้อความ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
7	ท่านให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกันทุกคน	.561
6	ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น	.519
1	ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ	.471
84	ท่านคิดว่าการให้บริการของท่านแก่ลูกค้า จะแตกต่างไปตามลักษณะของ ลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา	-.337
8	เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านยินดีช่วยเหลือ	.322
ค่าไอเกน เท่ากับ 3.488		

จากตาราง 9 องค์ประกอบที่ 4 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1, 6, 7, 8, และ 84 รวม 5 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .322 ถึง .561 และมีค่าไอเกนเท่ากับ 3.488 โดยหากพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อซึ่งได้แก่ข้อคำถามที่ 1, 6, 7, 8, และ 84 รวม 5 ข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามข้อที่ 6, 7, 8, และ 84 จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านจิตสำนึกในการบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .322 ถึง .561 และข้อคำถามข้อที่ 1 จำนวน 1 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .471 ซึ่งพบว่าข้อคำถามในด้านจิตสำนึกในการบริการมีจำนวนข้อและน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่าด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยหากพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามพบว่า เป็นข้อความเกี่ยวกับการเต็มใจให้บริการลูกค้า การชอบงานบริการ การยินดีช่วยเหลือลูกค้าเมื่อลูกค้ามีปัญหา ดังนั้น จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "จิตสำนึกในการบริการ"

ตาราง 10 ข้อคำถามในองค์ประกอบที่ 5

ข้อ คำถาม	ข้อความ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
25	ท่านเป็นผู้หนึ่งที่พึงพิถันกับการแต่งกาย เพื่อให้เรียบร้อยดูดี	.571
26	ท่านดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนผลประโยชน์ของตนเอง	.502
9	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน	.477
65	ถ้ามีโทรศัพท์ส่วนตัวถึงท่าน ท่านจะไม่รับสาย ถ้าขณะนั้นท่านกำลังให้บริการลูกค้าอยู่	.434
20	ท่านปฏิบัติกับลูกค้าทุกคนด้วยกิริยาสุภาพ	.428
59	งานที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การให้บริการลูกค้า	.376
ค่าไอเกน เท่ากับ 2.027		

จากตาราง 10 องค์ประกอบที่ 5 ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 9, 20, 25, 26, 59 และ 65 รวม 6 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .376 ถึง .571 และมีค่าไอเกน เท่ากับ 2.027 โดยพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อซึ่งได้แก่ข้อคำถามที่ 9, 20, 25, 26, 59 และ 65 รวม 6 ข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามข้อที่ 9, 25, 26, 59 และ 65 จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านความรับผิดชอบ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .376 ถึง .571 ข้อคำถามข้อที่ 20 จำนวน 1 ข้อ เป็นข้อคำถามในด้านจิตสำนึกในการบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .428 ซึ่งพบว่าข้อคำถามในคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบมีจำนวนข้อและน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่าคุณลักษณะด้านจิตสำนึกในการบริการ โดยหากพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามพบว่าเป็นข้อความเกี่ยวกับการพึงพิถันในการแต่งกาย การดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนผลประโยชน์ของตนเอง การปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาที่สุภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ดังนั้น จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “ความรับผิดชอบ”

โดยสรุป จากการสกัดองค์ประกอบ หมุนแกนองค์ประกอบ และตั้งชื่อองค์ประกอบ พบว่า คุณลักษณะการบริการที่ดี ของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี มีองค์ประกอบที่ชัดเจน จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถทั่วไป มนุษยสัมพันธ์ ทักษะทางวิชาชีพ จิตสำนึกในการบริการ และความรับผิดชอบต่อองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ คิดเป็นร้อยละ 41.50

3. เปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา
วิทยาลัยดุสิตธานีที่มีเพศต่างกัน การวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยนำคะแนนเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบ
ระหว่างนักศึกษาเพศชายกับนักศึกษาเพศหญิงมาเปรียบเทียบกันโดยใช้ t-test ดังแสดงในตาราง

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา
วิทยาลัยดุสิตธานีที่มีเพศต่างกัน

องค์ประกอบ	นักศึกษาชาย n = 144		นักศึกษาหญิง n = 256		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 ความสามารถทั่วไป	2.825	.485	2.758	.590	1.223
2 มนุษยสัมพันธ์	2.708	.400	2.750	.432	-.958
3 ทักษะทางวิชาชีพ	2.947	.458	2.781	.620	3.042*
4 จิตสำนึกในการบริการ	3.147	.316	3.222	.325	2.227*
5 ความรับผิดชอบ	3.211	.454	3.216	.402	.110
รวม	2.968	.222	2.945	.215	1.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า องค์ประกอบที่ 3 ทักษะทางวิชาชีพ นักศึกษาชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.947 ส่วนนักศึกษาหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.781 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และองค์ประกอบที่ 4 จิตสำนึกในการบริการ นักศึกษาชาย มีค่าเฉลี่ย 3.147 ส่วนนักศึกษาหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.222 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยองค์ประกอบที่ 1 องค์ประกอบที่ 2 และองค์ประกอบที่ 5 นักศึกษาชายกับนักศึกษาหญิง มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

4. ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดี โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คือ ความสามารถทั่วไป มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8459

องค์ประกอบที่ 2 คือ มนุษยสัมพันธ์ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8355

องค์ประกอบที่ 3 คือ ทักษะทางวิชาชีพ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7923

องค์ประกอบที่ 4 คือ จิตสำนึกในการบริการ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7843

องค์ประกอบที่ 5 คือ ความรับผิดชอบ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7586

แบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8952

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ต้องการทราบว่าองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี มีกี่องค์ประกอบ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบจำแนกตามเพศ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้า สามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. สังเกตความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า
2. สรุปผลการศึกษาค้นคว้า
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

สังเกตความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี โดยจำแนกตามเพศ

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. คุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีมีองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ
2. นักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีชายและหญิงมีคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 มีจำนวนนักศึกษารวมทั้งสิ้น 1,353 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ผ่านการฝึกงาน ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะการบริการที่ดี และการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเฉพาะการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ
2. สร้างแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดี โดยลักษณะของแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ครอบคลุมคุณลักษณะ 6 ด้าน โดยมีข้อคำถามทั้งทางบวกและลบ จำนวน 155 ข้อ
3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เป็นผู้พิจารณา รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ คัดเลือกข้อคำถามไว้จำนวน 155 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60 ถึง 1.00
4. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 3 ไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาที่ผ่านการฝึกงานของวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ไม่ได้ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ระหว่างวันที่ 14 – 18 ธันวาคม 2546
5. วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้ t-test คัดเลือกข้อคำถามไว้จำนวน 88 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 2.36 ถึง 4.42
6. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 5 ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 คน ระหว่างวันที่ 12 – 17 มกราคม 2547
7. คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ ได้จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.56 จากนั้นจึงตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา
- ตอนที่ 2 คุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 4 ระดับ จำนวน 88 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. วิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี
3. เปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี โดยจำแนกตามเพศ

4. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี มีผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ที่ผ่านการฝึกงาน ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชายและหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.0 และ 64.0 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยสกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคแกนสำคัญ (Principal Component Analysis : PC) และใช้การหมุนแกนแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method) พบว่าองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี มี 5 องค์ประกอบ มีความแปรปรวนสะสมรวม คิดเป็นร้อยละ 41.50 ของความแปรปรวนทั้งหมด โดยมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ตั้งชื่อว่า “ความสามารถทั่วไป” ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 11, 19, 28, 43, 44, 52, 74 และ 79 รวม 8 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .342 ถึง .739 ค่าไอเกน เท่ากับ 13.222 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8459

องค์ประกอบที่ 2 ตั้งชื่อว่า “มนุษยสัมพันธ์” ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 4, 32, 34, 35, 51, 60, 62 และ 71 รวม 8 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง -.506 ถึง .717 ค่าไอเกน เท่ากับ 11.614 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8355

องค์ประกอบที่ 3 ตั้งชื่อว่า “ทักษะทางวิชาชีพ” ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 22, 29, 30, 31 และ 47 รวม 5 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .345 ถึง .718 ค่าไอเกน เท่ากับ 6.175 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7923

องค์ประกอบที่ 4 ตั้งชื่อว่า “จิตสำนึกในการบริการ” ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1, 6, 7, 8 และ 84 รวม 5 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .322 ถึง .561 ค่าไอเกน เท่ากับ 3.488 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7843

องค์ประกอบที่ 5 ตั้งชื่อว่า “ความรับผิดชอบ” ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 9, 20, 25, 26, 59 และ 65 รวม 6 ข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .376 ถึง .571 ค่าไอเกน เท่ากับ 2.027 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7586

แบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีทั้งฉบับ จำนวน 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 88 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8952

3. การเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาที่มีเพศต่างกัน

นักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีที่มีเพศต่างกัน พบว่า นักศึกษาชายมีทักษะทางวิชาชีพ และจิตสำนึกในการบริการกับนักศึกษาเพศหญิง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำเสนออภิปรายในเรื่องการวิเคราะห์ องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดี ของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

1. ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี พบว่า เมื่อทำการสกัดองค์ประกอบที่มีค่าไอเกนมากกว่า 1 ขึ้นไป มีจำนวน 19 องค์ประกอบ มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 41.50 % ของความแปรปรวนสะสมทั้งหมด แต่ในการหมุนแกนและการพิจารณา ตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบจะเห็นว่ามีองค์ประกอบที่ชัดเจนเพียง 5 องค์ประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานข้อ 1 ที่ว่าคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีมีองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ แต่น้อยกว่าที่ศึกษาในเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 1 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ขาดไปคือ ความมั่นคงในอารมณ์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบนี้มีความสำคัญในการเป็นผู้บริการที่ดี แต่เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่ผ่านการฝึกงานเพียง 1,000 ชั่วโมง อาจมีประสบการณ์น้อย หรือบางครั้งควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ได้ ขาดความยับยั้งชั่งใจ และมีความอดทนอดกลั้นได้น้อย

ดังนั้น วิทยาลัยควรจัดอบรม หรือจัดสัมมนาให้ความรู้เพิ่มเติมกับนักศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ เพื่อให้ศึกษามีคุณลักษณะดังกล่าวที่เหมาะสมในการประกอบวิชาชีพทางด้านอุตสาหกรรมบริการ ตลอดจนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการทำงานในอนาคตต่อไป

2. จำนวนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งนี้ มีจำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความสามารถทั่วไป 2) มนุษย์สัมพันธ์ 3) ทักษะทางวิชาชีพ 4) จิตสำนึกในการบริการ และ 5) ความรับผิดชอบ กล่าวคือ ด้านความสามารถทั่วไป นักศึกษาต้องเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ในงานอย่างแท้จริง เป็นคนช่างสังเกต สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความสามารถใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ต้องมีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงเป็นกันเอง ไม่ถือตัว และแสดงถึงความเป็นมิตร ด้านทักษะทางวิชาชีพ ต้องมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในตำแหน่งโรงแรมเป็นอย่างดี สามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้ ด้านจิตสำนึกในการบริการ ต้องมีใจรักในงานบริการ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และด้านความรับผิดชอบ ต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว คล่องแคล่ว ว่องไว ไม่เฉื่อยชา พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

3. เปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีที่มีเพศต่างกัน

คะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีระหว่างนักศึกษาชายและหญิง พบว่า ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านจิตสำนึกในการบริการ มีคะแนนคุณลักษณะการบริการที่ดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสามารถทั่วไป ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศชายมีทักษะทางวิชาชีพสูงกว่าเพศหญิง เพราะว่าเพศชายมีร่างกายที่แข็งแรง คล่องแคล่ว ว่องไว มีความกระฉับกระเฉง โดยเฉพาะเรื่องการเสิร์ฟอาหาร เพศชายสามารถถือจานอาหารที่มีน้ำหนักมาก ๆ หรือจานหลายใบได้มากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงมีจิตสำนึกในการบริการสูงกว่าเพศชาย เพราะว่า เพศหญิงจะมีกิริยาสุภาพ นอบน้อม อ่อนน้อมถ่อมตน มารยาทดี ให้เกียรติ มีสัมมาคารวะ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม คุณธรรม และมีความยืดหยุ่นมากกว่าเพศชาย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล และรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านความสามารถทั่วไป ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ กล่าวคือ จะต้องสามารถตอบคำถามลูกค้า มีความอดทน แม้จะพบเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ต้องมีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร รู้จักหักทลายด้วยไมตรีจิต ปรองดองบริการ มีทัศนคติที่ดี มีความจริงใจ เต็มใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือมีไมตรีจิตกับผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น และมีความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ ให้บริการลูกค้าด้วยความเร็ว ทันใจ กระฉับกระเฉง พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลของการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบว่าคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานีมีองค์ประกอบที่เด่นชัดอยู่ 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความสามารถทั่วไป ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ ดังนั้นข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาต่อไป รวมไปถึงการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน เป็นปัจจัยในการคัดเลือกนักศึกษา และเป็นแนวทางในการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะการบริการที่ดีต่อไป
2. ควรมีการจัดประชุม อบรม สัมมนานักศึกษา เพื่อที่จะให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการประกอบวิชาชีพทางด้านอุตสาหกรรมบริการ เช่น การอบรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะความสามารถทั่วไป มนุษยสัมพันธ์ ทักษะทางวิชาชีพ จิตสำนึกในการบริการ และความรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียน และการทำงานในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสร้างแบบทดสอบวัดคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาตามองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้ และสร้างเกณฑ์มาตรฐานเพื่อพัฒนาเป็นแบบวัดที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะการบริการที่ดี เช่น เพศ อายุ และชั้นปีที่ศึกษา หรือกระทั่งตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการบริการที่ดีต่อไป
3. ควรมีการใช้แบบสอบถามวัดคุณลักษณะการบริการที่ดีกับนักศึกษาในสาขาอื่นที่ใกล้เคียง เพื่อที่จะได้ทราบว่านักศึกษากลุ่มนั้น ๆ มีคุณลักษณะการบริการที่ดีเป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และปรับปรุงคุณลักษณะการบริการที่ดีในหน่วยงานให้มีมาตรฐานระดับสากลต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด. (2534). กรุงเทพฯ : บริษัทการบินไทย จำกัด, อัดสำเนา.
- ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. (2534). ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์
- ชลธิชา บุคณา. (2541). การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ. (2540). ตลาดบริการและตลาดองค์กร. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับ นักศึกษามิเนมบีเอ.
- เดอะมอลส์. (2538). เอกสารการบรรยายพิเศษ เรื่อง การบริการลูกค้า.
- ทวี นกน้อย. (2533). ทศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในจังหวัด อุทัยธานี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล โชติเวช. (2539). ใส่ใจดูแลคุณ. เอกสารประกอบคำบรรยาย.
- นริวรรณ จิตกานนท์. (2531). ข้อมูลการท่องเที่ยวในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัทสยามทีวี จำกัด. (2539). *Client Service in action*. เอกสารประกอบคำบรรยาย.
- ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงาน. (2533). คู่มือการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาศึกษานิเทศก์อำเภอทั่วราชอาณาจักร. กรุงเทพฯ.
- ปลายฝัน สุขารมณ. (2521). สร้างบริการเป็นเลิศ.
- พรเทพ ปิยวัฒนเมธา. (2536). คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ บริษัทเอช เอ็น กรุ๊ป. สำนักพิมพ์บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด กรุงเทพฯ.

- พล กุศลสุขรังสรรค์. (2546). การวิเคราะห์องค์ประกอบความวิตกกังวลในสถิติเพื่อการวิจัยของนิสิต
หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร.
- พิสมัย ปโชติการ. (2521). งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. โรงพิมพ์บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
_____. (2538). การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. โรงพิมพ์บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร จีงสวณพรสุข (2540). การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ :
ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว (เวียงจันทน์). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทยาลัยดุสิตธานี. คู่มือการศึกษาประจำปีการศึกษา 2545.
- วิชัย สอนประดิษฐ์. (2536). การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและ
การประสานงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิรัช วรรณรัตน์. (2538). การวิเคราะห์องค์ประกอบ. ปีที่ 16, ฉบับที่ 48 (ม.ค. - เม.ย. 2538)
การวัดผลการศึกษา. หน้า 37.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในระบบบริการ. กรุงเทพฯ บริษัทดวงกมล จำกัด.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ :
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์. (2532). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาล
ในโรงพยาบาลทั่วไป. กองโรงพยาบาลภูมิภาค.
- ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. (ม.ป.ป.). การวิเคราะห์องค์ประกอบ. เอกสารประกอบการเรียน
วิชาวัดผล 522. ภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทเอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ. "ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า".
การเงินการธนาคาร. 10(115) : 188-192 : พฤศจิกายน.
- สุชาติ ดิขวงศ์. (2537). หัตถ์คดีของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง :
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. ปรินูญานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่.

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. (2533). เทคนิคทางสถิติขั้นสูง สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เล่ม 1. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดารัตน์ ปธานราษฎร์. (2537). อุตสาหกรรมการบริการ. ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิชาวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงาน ธนกร ประจำธนาคาร. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาณี อินทรอักษร. (2542). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษานักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในทัศนะของอาจารย์และทัศนะของนักเรียน. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2532). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549). กรุงเทพมหานคร : อรรถผลการพิมพ์.
- โสภณ ชันดีอาคม. (2535). ความขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมและหนทางแก้ไข. กรุงเทพมหานคร : คณะเศรษฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- โสภิต ภัทรพิพัฒน์. (2538). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- อมรา ผูกบุญเชิด. (2539). เอกสารประกอบคำบรรยายเรื่องการบริการ.
- อุทุมพร ทองอุไทย. (2532). วิธีวิเคราะห์ตัวประกอบ. กรุงเทพฯ ภาควิชาวิจัยการศึกษา : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bernard, Russell H. (2000). *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks, California : Sage.
- Blois K.J. (1974). "An Approach to Marketing Service in the Europlan," *Journal of Marketing* : p.157.
- Edwards, Allen Louis. (1957). *Techniques of Attitude Scale Construction*. Englewood Cliss, N.K, Prentice – Hall. 152 – 154 p.
- Gronroos Christain. (1990). "Service Management and Marketing," (Management the Moment of Truth in Service Competition) Massachusetts : Lexington Books, p.27.

- Hair, Joseph F., et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th ed. Upper saddle River, New Jersey : Prentice-Hall.
- Kasavana and Brooks. (1991). *The Front Office Operation*. p. 65.
- Kim, Jae-On & Mueller, Charles W. (1978a). *Factor Analysis : Statistical Methods and Practical Issues*. Sage University Paper Series on Quantitative Applications in the Social Science, Series no. 07-014. Beverly Hills and London : Sage Publications.
- _____. (1978b) *Introduction to Factor Analysis : What it is and How to do it*. Sage University Paper Series on Quantitative Applications in the Social Science, Series no. 07-013. Beverly Hills and London : Sage Publications.
- Kiveld Jaksa J. and Carmen Yiu Ha Chu. (2001). "Delivering Quality Service : Diagnosing Favorable and Unfavorable Service Encounters in Restaurants," *Journal of Hospitality & Tourism Reserch* : 251 – 271.
- Kline, Paul. (1998). *The New Psychometrics : Science, Psychology and Measurement*. New York : Routledge.
- _____. (2000). *The Handbook of Psychological Testing*. 2nd ed. London and New York : Routledge.
- Parsuraman Zeithanel V.A. and Barry L. "A conceptual Model of Service quality and its implications for research" *Journal of Market* 49, (12 March 1985) : 79 – 81.
- Philip Kotlor. (1988). *Marketing Management*. (Analysis, Planning, Implementation, and Control) 6th ed. Englewood Cliffs New Jersy : Prentice-Hall, Inc. : p.477.
- Sharma, Subhash. (1996). *Applied Multivariate Technique*. N.Y. : John Wiley and Sons.
- Tabachnick, Barbara G. & Fidell, Linda S. (1996). *Using Multivariate Statistics*. 3rd ed. N.Y. : Harper Collins College Publishers.
- Wang Youcheng and Thomas E. Pearson. (2002). "Measuring Personal Service Quality : An Analysis of Hotels in the People's Republic of China," *Journal of Hospitality & Tourism Administration* : 3 - 26.
- Yao – Yi Fu and Sara C.Parks. (2001). "The Relationship Between Restaurant Service Quality and Consumer Loyalty among the Elderly," *Journal of Hospitality & Tourism Research* : 320 - 336.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา
วิทยาลัยดุสิตธานี

ข้อ	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		t	ผลการ พิจารณา
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	3.74	.44	3.44	.51	2.63	นำไปใช้
2	3.18	.52	2.84	.55	2.60	นำไปใช้
3	2.36	.80	2.43	.68	1.27	ตัดทิ้ง
4	2.62	.63	2.60	.68	1.87	ตัดทิ้ง
5	2.78	.65	2.56	.72	3.01	นำไปใช้
6	2.48	.53	2.49	.66	1.02	ตัดทิ้ง
7	2.16	.57	2.44	.61	1.23	ตัดทิ้ง
8	3.82	.43	3.72	.54	3.86	นำไปใช้
9	2.50	.78	2.48	.58	.97	ตัดทิ้ง
10	1.94	.86	1.56	.65	.85	ตัดทิ้ง
11	2.42	.73	2.54	.65	1.46	ตัดทิ้ง
12	2.48	.84	2.54	.82	1.17	ตัดทิ้ง
13	1.80	.75	1.84	.62	1.22	ตัดทิ้ง
14	3.18	.62	3.04	.54	2.95	นำไปใช้
15	3.42	.70	3.12	.83	2.68	นำไปใช้
16	3.60	.61	3.24	.59	2.43	นำไปใช้
17	2.01	.92	2.12	.77	.37	ตัดทิ้ง
18	3.68	.55	3.36	.70	2.36	นำไปใช้
19	2.02	.78	1.84	.68	.32	ตัดทิ้ง
20	2.04	.67	2.07	.57	1.23	ตัดทิ้ง
21	2.82	.75	2.88	.78	1.32	ตัดทิ้ง
22	3.58	.73	3.26	.58	3.00	นำไปใช้
23	1.52	.62	3.04	.45	.19	ตัดทิ้ง
24	3.38	.64	3.12	.44	2.83	นำไปใช้
25	3.12	.52	2.76	.52	2.89	นำไปใช้
26	3.24	.65	2.00	.57	2.55	นำไปใช้
27	2.28	.80	2.24	.52	1.18	ตัดทิ้ง
28	2.31	.76	2.12	.47	1.63	ตัดทิ้ง

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		t	ผลการพิจารณา
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
29	1.54	.64	2.12	.33	1.05	ตัดทิ้ง
30	2.68	.84	2.70	.91	.92	ตัดทิ้ง
31	1.46	.72	1.44	.68	.16	ตัดทิ้ง
32	3.84	.86	1.84	.85	3.09	นำไปใช้
33	1.92	.96	2.00	.64	.48	ตัดทิ้ง
34	2.01	.74	1.56	.58	.88	ตัดทิ้ง
35	3.16	.76	2.88	.72	3.51	นำไปใช้
36	3.84	.71	2.48	.65	2.59	นำไปใช้
37	3.32	.74	2.12	.44	3.24	นำไปใช้
38	2.90	.67	2.48	.65	3.96	นำไปใช้
39	3.86	.35	2.52	.51	3.38	นำไปใช้
40	2.18	.74	2.02	.80	1.48	ตัดทิ้ง
41	2.10	.45	2.09	.40	.46	ตัดทิ้ง
42	2.80	.78	1.88	.72	3.42	นำไปใช้
43	2.25	.78	1.48	.52	.92	ตัดทิ้ง
44	2.36	.80	1.20	.40	1.02	ตัดทิ้ง
45	2.23	1.00	2.20	1.13	.97	ตัดทิ้ง
46	1.88	.68	1.96	.84	.11	ตัดทิ้ง
47	3.95	.53	2.97	.77	3.08	นำไปใช้
48	2.86	.70	1.80	.70	3.34	นำไปใช้
49	1.20	.96	3.08	.86	.52	ตัดทิ้ง
50	3.58	.60	2.52	.51	4.42	นำไปใช้
51	3.84	.70	3.12	.72	3.11	นำไปใช้
52	3.16	.91	2.00	.70	2.76	นำไปใช้
53	2.10	.79	2.00	.73	.76	ตัดทิ้ง
54	3.58	.67	3.00	.81	3.27	นำไปใช้
55	2.62	.87	2.64	.99	.08	ตัดทิ้ง
56	3.54	.65	3.20	.57	2.59	นำไปใช้
57	3.12	.80	2.76	.87	2.76	นำไปใช้

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		t	ผลการ พิจารณา
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
58	2.98	.59	2.76	.59	2.85	นำไปใช้
59	1.86	.72	1.80	.77	.65	ตัดทิ้ง
60	2.90	.61	2.56	.65	2.49	นำไปใช้
61	2.42	.90	2.48	.73	.54	ตัดทิ้ง
62	2.08	.95	2.00	.64	1.04	ตัดทิ้ง
63	2.94	.62	2.44	.87	2.86	นำไปใช้
64	3.10	.54	2.52	.71	3.91	นำไปใช้
65	3.00	.60	2.56	.58	3.00	นำไปใช้
66	3.34	.68	3.04	.67	2.79	นำไปใช้
67	1.86	.67	2.08	.70	.31	ตัดทิ้ง
68	1.45	.70	1.40	.70	1.05	ตัดทิ้ง
69	3.95	.98	2.56	.89	3.04	นำไปใช้
70	3.46	.64	3.16	.47	2.69	นำไปใช้
71	2.88	.48	3.01	.64	1.09	ตัดทิ้ง
72	2.82	.81	2.83	.89	.89	ตัดทิ้ง
73	2.74	.82	1.68	.47	3.32	นำไปใช้
74	2.78	.81	1.56	.65	3.17	นำไปใช้
75	2.16	.71	3.20	.70	.23	ตัดทิ้ง
76	3.32	.81	2.12	.78	2.90	นำไปใช้
77	3.42	.78	2.28	.45	3.82	นำไปใช้
78	2.30	.76	3.00	.76	1.60	ตัดทิ้ง
79	3.12	.87	2.04	.67	2.98	นำไปใช้
80	3.78	.80	3.36	.56	3.04	นำไปใช้
81	3.12	.59	2.96	.79	2.98	นำไปใช้
82	3.34	.67	2.88	.48	4.30	นำไปใช้
83	3.86	.78	2.84	.61	3.18	นำไปใช้
84	1.18	1.00	1.60	.76	1.54	ตัดทิ้ง
85	1.04	.84	1.68	.55	1.36	ตัดทิ้ง
86	1.18	.75	2.92	.57	1.63	ตัดทิ้ง

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		t	ผลการ พิจารณา
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
87	3.98	.65	2.68	.55	2.96	นำไปใช้
88	2.00	.54	1.97	.55	1.09	ตัดทิ้ง
89	3.64	.63	2.60	.81	.79	ตัดทิ้ง
90	2.96	.57	1.68	.55	3.02	นำไปใช้
91	3.78	.79	2.32	.90	3.26	นำไปใช้
92	3.18	.69	2.12	.81	2.84	นำไปใช้
93	2.99	.74	2.28	.67	3.76	นำไปใช้
94	1.32	.65	1.40	.57	.51	ตัดทิ้ง
95	2.83	.80	2.80	.81	.37	ตัดทิ้ง
96	3.08	.69	2.26	.72	3.85	นำไปใช้
97	3.18	.80	2.20	.76	3.01	นำไปใช้
98	2.24	.82	3.12	.72	.10	ตัดทิ้ง
99	2.06	.74	2.25	.91	1.22	ตัดทิ้ง
100	3.08	.82	2.12	.66	3.67	นำไปใช้
101	3.65	.81	2.40	.57	3.67	นำไปใช้
102	1.50	.83	1.80	.81	.98	ตัดทิ้ง
103	3.64	.66	2.56	.50	2.53	นำไปใช้
104	3.60	.60	3.48	.58	1.02	ตัดทิ้ง
105	2.90	.37	2.92	.55	1.14	ตัดทิ้ง
106	2.70	.78	1.72	.79	2.87	นำไปใช้
107	3.40	.53	3.08	.70	2.96	นำไปใช้
108	1.98	.74	1.64	.70	2.90	นำไปใช้
109	3.08	.86	2.88	.66	3.32	นำไปใช้
110	2.20	.83	2.69	.37	.22	ตัดทิ้ง
111	3.50	.73	3.28	.54	3.25	นำไปใช้
112	1.60	.60	1.72	.73	.75	ตัดทิ้ง
113	3.64	.52	3.14	.65	2.43	นำไปใช้
114	3.08	.75	2.04	.79	3.21	นำไปใช้
115	1.12	.87	2.76	.87	.68	ตัดทิ้ง

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		t	ผลการพิจารณา
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
116	3.48	.64	2.28	.73	3.20	นำไปใช้
117	2.48	.83	1.29	.46	3.14	นำไปใช้
118	2.62	.87	1.48	.71	2.69	นำไปใช้
119	3.46	.50	2.12	.49	4.40	นำไปใช้
120	1.86	.72	2.08	.70	1.24	ตัดทิ้ง
121	3.06	.78	2.65	.90	2.77	นำไปใช้
122	3.12	.71	2.80	.70	2.82	นำไปใช้
123	3.10	.76	2.68	.69	2.81	นำไปใช้
124	2.84	.86	1.76	.66	3.40	นำไปใช้
125	3.84	.88	2.60	.76	2.53	นำไปใช้
126	3.06	.74	2.52	.71	3.04	นำไปใช้
127	2.52	.70	1.52	.51	2.57	นำไปใช้
128	2.42	.69	2.40	.70	1.13	ตัดทิ้ง
129	3.44	.86	2.28	.73	2.79	นำไปใช้
130	3.26	.60	3.10	.70	1.22	ตัดทิ้ง
131	3.38	.85	2.54	.72	2.80	นำไปใช้
132	1.68	.89	1.61	.85	.09	ตัดทิ้ง
133	3.49	.73	2.48	.77	3.28	นำไปใช้
134	3.24	.62	2.96	.45	2.99	นำไปใช้
135	2.96	.90	2.12	.66	2.65	นำไปใช้
136	3.30	.78	2.76	.77	2.72	นำไปใช้
137	3.03	.71	2.88	.44	1.32	ตัดทิ้ง
138	2.94	.53	2.96	.53	1.24	ตัดทิ้ง
139	3.58	.59	3.00	.40	2.76	นำไปใช้
140	2.99	.64	2.68	.55	2.54	นำไปใช้
141	2.61	.77	2.64	.63	.12	ตัดทิ้ง
142	2.75	.43	2.76	.59	.82	ตัดทิ้ง
143	3.26	.69	2.84	.62	2.55	นำไปใช้
144	2.63	.56	2.60	.57	1.07	ตัดทิ้ง

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		t	ผลการ พิจารณา
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
145	2.28	.67	2.36	.63	.49	ตัดทิ้ง
146	3.86	.88	2.88	.72	3.09	นำไปใช้
147	3.94	.74	1.16	.68	3.24	นำไปใช้
148	2.88	.91	1.56	.58	2.58	นำไปใช้
149	3.02	.82	2.84	.68	3.94	นำไปใช้
150	3.44	.61	2.16	.55	2.92	นำไปใช้
151	1.28	.70	1.68	.80	.77	ตัดทิ้ง
152	2.70	.81	1.72	.73	2.69	นำไปใช้
153	1.14	.72	1.64	.56	.60	ตัดทิ้ง
154	1.32	.78	1.52	.58	.57	ตัดทิ้ง
155	3.62	.78	1.72	.67	3.27	นำไปใช้

ภาคผนวก ข

ข้อความที่ใช้วัดคุณลักษณะการบริการที่ดี
ของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

ข้อความที่ใช้วัดคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี

ด้านความสามารถทั่วไป

- * 1. ท่านชอบวางแผนงานก่อนที่จะลงมือทำ
- 2. ท่านไม่สามารถจดจำชื่อลูกค้าได้
- * 3. ท่านมีวิธีการใหม่ ๆ มาใช้กับงานที่ทำ
- * 4. ท่านหมั่นหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน
- * 5. ในการทำงาน ท่านจะตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
- 6. ท่านมักทำโปรโมชันพิเศษของท่านเองให้ลูกค้าเพื่อเพิ่มการบริการ
- * 7. บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถตอบปัญหาของลูกค้าได้
- * 8. เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ามักจะเข้าใจเจตนาของท่าน
- 9. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับท่าน ท่านมักจะแก้ไขปัญหด้วยตนเอง
- * 10. เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง
- 11. บ่อยครั้งที่ท่านให้คนอื่นมาแก้ปัญหที่ท่านแก้ไขไม่ได้
- * 12. ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ด้วยตนเอง
- 13. ถ้ามีผู้ใดมากล่าวถึงโรงแรมที่ท่านทำงานในทางลบ ท่านจะช่วยชี้แจงแก้ไข
- 14. ท่านสามารถแก้ไขปัญหได้สำเร็จ โดยมีต้องให้ใครมาช่วยแก้ไข
- * 15. เมื่อมีปัญหาขณะที่อยู่กับลูกค้า ท่านสามารถพลิกแพลงเพื่อแก้ปัญหเฉพาะหน้าได้
- 16. ท่านสามารถทำให้ลูกค้าวางใจว่าท่านสามารถแก้ปัญหให้ลูกค้าได้
- * 17. งานที่มีรายละเอียดปลีกย่อยมาก ๆ ท่านมักจะลืม
- * 18. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม
- * 19. ท่านมีความรู้เรื่องภาษาอย่างละเอียดและลึกซึ้ง
- * 20. ท่านสามารถทำงานด้านคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี
- * 21. ถึงแม้งานจะหนักเพียงใด ท่านก็สามารถอดทนได้
- 22. ท่านสามารถทำงานติดต่อกันหลายชั่วโมงได้
- * 23. เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ท่านสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้
- * 24. ท่านสร้างวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน
- 25. ท่านจดจำข้อมูล และความต้องการของลูกค้าประจำได้
- * 26. ก่อนที่ท่านจะพูดอะไรกับลูกค้า ท่านจะคิดถึงผลดี ผลเสียก่อน
- 27. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับท่าน ท่านมักจะแก้ไขปัญหด้วยตนเอง
- 28. เพื่อนร่วมงานมักจะให้ท่านช่วยตอบคำถามลูกค้าแทน
- 29. ท่านสามารถตอบลูกค้าได้ไม่ว่าลูกค้าจะสอบถามเกี่ยวกับเรื่องอะไร

30. งานที่มีรายละเอียดปลีกย่อยมาก ๆ ท่านมักจะทำผิดพลาด

31. บ่อยครั้งที่ท่านต้องให้หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานมาช่วยตอบคำถามของลูกค้า

หมายเหตุ * คือข้อที่ใช้ในการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ

ด้านทักษะทางวิชาชีพ

1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับแขกและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในโรงแรมได้
2. ท่านสามารถนำความรู้ที่เรียนไปปรับใช้ในการทำงานโรงแรมได้
3. ท่านสามารถใช้โปรแกรมรับลงทะเบียนแขกที่เข้าพักโรงแรมได้
4. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรมที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี
- * 5. ท่านมีความรู้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในงานโรงแรมที่รับผิดชอบได้
- * 6. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในโรงแรมเป็นอย่างดี
- * 7. ท่านรู้ขั้นตอนและเทคนิคการบริการแต่ละประเภทของโรงแรมได้เป็นอย่างดี
8. ท่านสามารถยื่นรอลูกค้าได้นาน ๆ โดยไม่รู้สึกรำคาญ
- * 9. ท่านเสาะหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม
- * 10. ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้เมื่อลูกค้าสอบถามเกี่ยวกับโรงแรม
- * 11. ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้าให้มาใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมได้
- * 12. ท่านเต็มใจและพร้อมที่จะรับงานเป็นกะต่าง ๆ ได้ในยามจำเป็น
- * 13. ท่านมีความสามารถในการเชิงคณิตศาสตร์ เพื่อใช้สำหรับทำงานเกี่ยวกับการรับและจ่ายเงิน
- * 14. ท่านมีความสามารถในการพิมพ์งานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบได้
- * 15. ท่านมีความรู้ และความสามารถในการจัดระบบงานโรงแรมได้เป็นอย่างดี
- * 16. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายในโรงแรมให้เป็นมาตรฐานได้
- * 17. ท่านสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ในโรงแรมได้อย่างปลอดภัย
- * 18. ท่านสามารถเลือกใช้ เตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมได้
- * 19. ท่านสามารถยกภาชนะที่มีน้ำหนักมากได้อย่างถูกต้องตามวิธีการอย่างปลอดภัย
- * 20. ท่านสามารถพัฒนางานโรงแรมที่ปฏิบัติอยู่แต่เดิมให้เข้าสู่มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการได้

ด้านมนุษยสัมพันธ์

- * 1. ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าก่อน
- 2. ท่านไว้วางใจลูกค้าทุกคน
- 3. ท่านทักทายเฉพาะลูกค้าที่ท่านคุ้นเคย
- 4. ในวันหนึ่ง ๆ ท่านพูดกับลูกค้าน้อยมาก
- 5. ท่านทำความรู้จักกับลูกค้าใหม่ ๆ ได้ยาก
- * 6. ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ
- * 7. ท่านสามารถสนิทสนมกับลูกค้าได้ในเวลาไม่นาน
- 8. ท่านจะไม่คุยกับลูกค้าก่อน ถ้าไม่จำเป็น
- 9. เป็นการขัดกับความรู้สึกของท่านที่ต้องยิ้มแย้มทักทายกับลูกค้า
- * 10. การทักทายและพูดคุยกับลูกค้าทำให้เสียเวลาการทำงาน
- 11. ท่านไม่ชอบงานที่ต้องพบปะพูดคุยกับลูกค้า
- * 12. ท่านเลือกทักทายกับลูกค้าบางคน
- * 13. ท่านชอบงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น
- 14. ท่านต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยรอยยิ้ม
- 15. ถ้าไม่จำเป็นท่านจะไม่ชวนลูกค้าคุย
- * 16. ท่านจะสนใจกับลูกค้าที่มีฐานะดี
- * 17. ท่านต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง
- * 18. ท่านวางตัวดีกับลูกค้าทุกคน
- * 19. ท่านพูดคุยเฉพาะกับลูกค้าที่ท่านสนิทด้วย
- 20. ท่านพูดคุยกับลูกค้าทุกคนอย่างเป็นกันเอง
- * 21. ส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นฝ่ายพูดกับท่านก่อน
- * 22. ถ้าลูกค้าไม่มีข้อคำถามกับท่าน ท่านจะไม่พูดกับลูกค้า
- * 23. ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงาน
- * 24. ท่านคิดว่าการทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการ
- * 25. ท่านเอาใจใส่เฉพาะลูกค้าที่รู้จักเท่านั้น
- 26. เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการ ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าในเรื่องอื่น ๆ
- 27. ท่านคิดว่าไม่จำเป็นให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ถ้าเราบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันใจ

ด้านความมั่นคงในอารมณ์

- * 1. ท่านรับฟังข้อตำหนิจากลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น
- * 2. ถ้าลูกค้าแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ท่านจะรู้สึกหงุดหงิดมาก
- 3. ท่านรู้สึกทนไม่ได้ เมื่อต้องฟังลูกค้าที่พูดไม่รู้จบ
- * 4. ท่านจะไม่ทนฟังลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่อง เอาแต่ใจตัวเอง
- * 5. เวลาที่ลูกค้ามีข้อร้องเรียนกับท่าน ท่านจะฟังเขาจนจบ
- * 6. ท่านหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับลูกค้าที่เคยมาต่อว่าท่าน
- 7. บางครั้งท่านจำเป็นต้องใช้อำนาจข่มขู่ลูกค้าเพื่อตัดสินปัญหา
- * 8. ท่านจะโต้กลับโดยคำพูดเพื่อให้ลูกค้าที่เอาแต่ใจรู้สึกสำนึกมากขึ้น
- * 9. ถึงแม้ท่านต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ ท่านก็ไม่เคยเบื่อหน่าย
- * 10. ท่านเป็นคนที่ยืดหยุ่นง่าย เมื่อพบกับลูกค้าที่จู้จี้
- 11. เมื่อลูกค้าต่อว่าแรง ๆ ท่านจะไม่ได้แค้นใจ แต่จะชี้แจง
- * 12. ท่านสามารถรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าทุกคน
- * 13. ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะขัดกับความคิดเห็นของท่านก็ตาม
- * 14. ท่านยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
- 15. ท่านรู้สึกว่าตนเองจะอดกลั้นอารมณ์ของตนเองไม่ได้กับการกระทำของลูกค้า
- * 16. แม้ว่าท่านจะตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ ท่านก็มีความเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า
- * 17. เมื่อท่านรู้สึกโกรธ ท่านจะแสดงความรู้สึกออกมาทั้งหน้าตาและท่าทาง
- 18. ท่านรู้สึกหงุดหงิด เมื่อมีลูกค้าโต้แย้ง
- 19. ท่านจะอารมณ์เสียเมื่อทำอะไรผิดพลาด
- 20. ท่านไม่เคยอารมณ์หงุดหงิด เมื่อมีผู้มารับบริการจำนวนมาก
- 21. ท่านจะพูดโต้แย้งเมื่อลูกค้าตำหนิหรือบ่นเรื่องการบริการของโรงแรม
- 22. ท่านรู้สึกทนไม่ได้ เมื่อต้องฟังลูกค้าที่พูดไม่รู้จบ
- 23. แม้ลูกค้าเป็นฝ่ายผิด แต่ท่านก็พร้อมที่จะรับฟังคำตำหนิจากลูกค้า
- 24. เมื่อลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง ท่านจะอดทนรับฟังจนจบ ก่อนที่จะโต้กลับ
- 25. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่ว่าลูกค้าจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร
- 26. ท่านไม่ชอบโต้แย้งกับลูกค้า เพราะถือว่าลูกค้าเป็นผู้นำรายได้มาให้
- 27. เมื่อท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ท่านจะแสดงกิริยาไม่สุภาพ หรือพูดจาไม่ดีกับลูกค้า
- 28. ท่านจะไม่ยอมให้ลูกค้าต่อว่าท่านฝ่ายเดียว ถ้าท่านไม่ผิด ท่านจะโต้ตอบเพื่อให้ลูกค้าสำนึก
- 29. ถ้ามีลูกค้าทำให้ไม่พอใจ ทั้งที่ไม่ใช่เป็นความผิดของท่าน ท่านจะหาวิธีโต้ตอบกลับเมื่อมีโอกาส
- 30. เมื่อมีลูกค้าแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับท่าน ท่านอาจโต้ตอบหรือแสดงออกให้เห็นว่าท่านไม่พอใจในการกระทำของเขา

ด้านจิตสำนึกในการบริการ

- * 1. ท่านชอบงานที่ให้บริการผู้อื่น
- * 2. ท่านให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกันทุกคน
- 3. ท่านไม่เคยนำความลับของลูกค้าไปเล่าให้คนอื่นฟัง
- 4. ท่านจะไม่สุภาพกับลูกค้าที่พูดจาหยาบคาย
- * 5. เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านยินดีช่วยเหลือ
- 6. ท่านเบื่องานที่จะต้องคอยให้คำอธิบายกับลูกค้า
- 7. ท่านคิดว่างานบริการเป็นงานที่คอยรับใช้ผู้อื่นให้ได้รับความพอใจ
- 8. ลักษณะของลูกค้าบางคนไม่จำเป็นต้องมีมารยาทด้วย
- 9. ท่านไม่ต้องระมัดระวังคำพูด ถ้าให้บริการลูกค้าที่ไม่มีการศึกษา
- 10. ท่านคิดว่างานบริการเป็นงานที่คอยรับใช้ผู้อื่น
- * 11. ท่านปฏิบัติกับลูกค้าทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพ
- 12. ท่านเลือกที่จะทำงานที่เกี่ยวข้องกับคนมากกว่าที่จะต้องทำงานอื่น
- * 13. ท่านต้องทำงานของท่านให้เรียบร้อยแล้วจึงให้บริการลูกค้า
- * 14. ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า แม้ว่าจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน
- * 15. ท่านชอบงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
- * 16. ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากมิได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีโอกาส
- * 17. ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม
- * 18. ท่านเต็มใจให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- 19. เมื่อลูกค้าเลิกใช้บริการ ท่านจะกล่าวคำขอบคุณ
- 20. เมื่อลูกค้าลืมของไว้ ท่านจะรีบนำไปคืนลูกค้า
- * 21. เมื่อญาติของท่านมาใช้บริการในโรงแรม ท่านจะลัดคิวให้บริการก่อน
- * 22. ท่านจะอ่อนน้อมให้เฉพาะกับลูกค้าที่ดีทำทางภูมิฐาน
- 23. เมื่อมีลูกค้าที่ท่านรู้จักเป็นการส่วนตัว ท่านมักจะให้บริการแก่ลูกค้าท่านนั้นก่อน
- * 24. ท่านจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของลูกค้า
- * 25. งานที่ต้องอยู่กับเอกสาร กับงานที่เกี่ยวข้องกับคน ถ้าเลือกได้ท่านขอเลือกประการหลัง
- * 26. ถ้าลูกค้ามาติดต่องานที่ไม่เกี่ยวข้องกับท่าน ท่านจะให้คำแนะนำไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- * 27. ในความคิดของท่าน ท่านต้องการช่วยเหลือลูกค้าให้เกินความต้องการของเขา
- * 28. ท่านคิดว่าการให้บริการแก่ลูกค้า จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา

ด้านความรับผิดชอบ

- * 1. ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน
- * 2. ท่านอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อลูกค้ามีข้อสงสัย
- 3. ท่านแนะนำและช่วยเหลืออธิบายเมื่อลูกค้าไม่เข้าใจในบริการนั้น ๆ
- 4. ท่านทำงานที่ยากลำบากให้สำเร็จได้โดยไม่รู้สึกท้อแท้
- 5. ท่านเสนอบริการที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้าถึงแม้ว่าลูกค้าจะไม่ได้ขอร้อง
- 6. ถึงเวลาพักของท่าน ท่านจะให้คนอื่นดูแลลูกค้าของท่านต่อ
- 7. ท่านรู้สึกรำคาญมาก ถ้าลูกค้ามาถามเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน
- 8. ท่านจะคอยดูแลลูกค้าจนครบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะใช้เวลานานเท่าใดก็ตาม
- 9. เมื่อท่านไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ท่านจะติดตามงานจากเพื่อนร่วมงาน
- 10. ท่านมักจะหลีกเลี่ยงงานที่ต้องใช้ความอดทนในการทำงานต่อเนื่องเป็นเวลานาน
- * 11. ท่านเลือกที่จะให้บริการลูกค้าก่อน แม้ว่าจะมีงานเร่งด่วนอื่น ๆ ก็ตาม
- * 12. ท่านเป็นผู้หนึ่งที่พิถีพิถันกับการแต่งกาย เพื่อให้เรียบร้อยดูดี
- * 13. ท่านดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนผลประโยชน์ของตนเอง
- * 14. ท่านจะเอาใจจดจ่ออยู่กับงานจนกว่างานจะเสร็จ
- * 15. ถ้างานที่ทำอยู่มีปัญหายุ่งยาก ท่านจะขอเปลี่ยนไปทำงานอื่นที่ง่ายกว่า
- * 16. ท่านให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดกว่า
- * 17. ท่านมุ่งมั่นทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด
- * 18. งานที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การให้บริการลูกค้า
- * 19. ถ้ามีโทรศัพท์ส่วนตัวถึงท่าน ท่านจะไม่รับสาย ถ้าขณะนั้นท่านกำลังให้บริการลูกค้าอยู่

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา

แบบสอบถาม

“การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านซึ่งในการตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ดังนั้นขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความรู้สึกจริงๆ ของท่านให้มากที่สุด
2. ในการตอบแบบสอบถามให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อที่กำหนดให้ว่าท่านมีความคิดเห็น ในข้อความนั้นๆ จริงมาก น้อยเพียงใด แล้วขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ แสดงความคิดเห็นหรือแสดงปริมาณของการปฏิบัติในระดับต่างๆ ได้แก่ “จริงที่สุด” “ค่อนข้างจริง” “ไม่ค่อยจริง” “ไม่จริงเลย” เพียงช่องใดช่องหนึ่งเท่านั้น
3. การศึกษาครั้งนี้ จำเป็นต้องทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศใด ดังนั้นจึงขอความร่วมมือให้ท่านขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ด้วย
4. โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยไม่เว้นข้อใดข้อหนึ่ง

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
0	ท่านยิ้มแย้มให้ลูกค้าก่อน		✓		
00	ท่านมีวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับงานที่ทำ			✓	
000	การจดจำชื่อลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้เสียเวลา	✓			

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง ให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของนักศึกษา

เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อย จริง	ไม่จริง เลย
1	ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ				
2	ท่านขอวางแผนงานก่อนที่จะลงมือทำ				
3	ท่านมีวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับงานที่ทำ				
4	ท่านยิ้มแย้มกับลูกค้าก่อน				
5	ท่านรับฟังข้อตำหนิจากลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น				
6	ท่านขอผลงานที่ให้บริการผู้อื่น				
7	ท่านให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกันทุกคน				
8	เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านยินดีช่วยเหลือ				
9	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้าให้ลูกค้าต้องรอนาน				
10	ท่านอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อลูกค้ามีข้อสงสัย				
11	ท่านหมั่นหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน				
12	ในการทำงาน ท่านจะตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง				
13	ท่านไม่ขอผลงานที่ต้องพบปะพูดคุยกับลูกค้า				
14	ท่านขอผลงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น				
15	ท่านมีความรู้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในงานโรงแรม ที่รับผิดชอบได้				
16	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร ในโรงแรมเป็นอย่างดี				
17	ท่านรู้ขั้นตอนและเทคนิคการบริการแต่ละประเภทของโรงแรมได้ เป็นอย่างดี				
18	ท่านต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยรอยยิ้ม				
19	ถ้าลูกค้าแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ท่านจะรู้สึกหงุดหงิดมาก				
20	ท่านปฏิบัติกับลูกค้าทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพ				
21	ท่านจะไม่ทนฟังลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่อง เอาแต่ใจตัวเอง				
22	เวลาที่ลูกค้ามีข้อร้องเรียนกับท่าน ท่านจะฟังเขาจนจบ				
23	ท่านเลือกที่จะให้บริการลูกค้าก่อน แม้ว่าจะมีงานเร่งด่วนอื่นๆ ก็ตาม				
24	ท่านหลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับลูกค้าที่เคยมาต่อว่าท่าน				
25	ท่านเป็นผู้หนึ่งที่พิถีพิถันกับการแต่งกาย เพื่อให้เรียบร้อยดูดี				
26	ท่านดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเสมือนผลประโยชน์ของตนเอง				
27	บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถตอบปัญหาของลูกค้าได้				
28	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง				
29	ท่านเสาะหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม				
30	ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้เมื่อลูกค้าสอบถามเกี่ยวกับโรงแรม				
31	ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจลูกค้ามาใช้บริการต่างๆ ของโรงแรมได้				

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อย จริง	ไม่จริง เลย
32	ท่านเต็มใจและพร้อมที่จะรับงานเป็นกะต่างๆ ได้ในยามจำเป็น				
33	ท่านต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง				
34	ท่านสามารถสนิมสนมกับลูกค้าได้ในเวลาไม่นาน				
35	ท่านพูดคุยเฉพาะกับลูกค้าที่ท่านสนิทด้วย				
36	ท่านจะได้กลับโดยคำพูดเพื่อให้ลูกค้าที่เอาแต่ใจรู้สึกสำนึกมากขึ้น				
37	ท่านพูดคุยกับลูกค้าทุกคนอย่างเป็นกันเอง				
38	ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะขัดกับความคิดเห็นของท่านก็ตาม				
39	ท่านต้องทำงานของท่านให้เรียบร้อยแล้วจึงให้บริการลูกค้า				
40	ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า แม้ว่าจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน				
41	ท่านชอบงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า				
42	ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม				
43	ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ด้วยตนเอง				
44	เวลาที่ท่านพูดอะไร ลูกค้ามักจะเข้าใจเจตนาของท่าน				
45	เมื่อมีปัญหาขณะที่อยู่กับลูกค้า ท่านสามารถพลิกแพลงเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้				
46	ท่านมีความสามารถในการเชิงคณิตศาสตร์ เพื่อใช้สำหรับทำงานเกี่ยวกับการรับและจ่ายเงิน				
47	ท่านมีความสามารถในการพิมพ์งานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบได้				
48	ท่านมีความรู้ และความสามารถในการจัดระบบงานโรงแรมได้เป็นอย่างดี				
49	ถึงแม้ท่านต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ ท่านก็ไม่เคยเบื่อหน่าย				
50	ท่านเป็นคนที่ไม่หุนหันง่าย เมื่อพบกับลูกค้าที่จู้จี้				
51	ถ้าลูกค้าไม่มีข้อคำถามกับท่าน ท่านจะไม่พูดกับลูกค้า				
52	ท่านสามารถรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าทุกคน				
53	ท่านเต็มใจให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				
54	เมื่อญาติของท่านมาใช้บริการในโรงแรม ท่านจะลัดคิวให้บริการก่อน				
55	ท่านจะเอาใจจดจ่ออยู่กับงานจนกว่างานจะเสร็จ				
56	ถ้างานที่ทำอยู่มีปัญหายุ่งยาก ท่านจะขอเปลี่ยนไปทำงานอื่นที่ง่ายกว่า				
57	ท่านให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดกว่า				
58	ท่านมุ่งมั่นทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด				

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อย จริง	ไม่จริง เลย
59	งานที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การให้บริการลูกค้า				
60	ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะเรื่องงาน				
61	ท่านยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม				
62	ท่านคิดว่าการทักทายลูกค้าไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการ				
63	ท่านจะอ่อนน้อมให้เฉพาะกับลูกค้าที่ดูดีท่าทางภูมิฐาน				
64	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายในโรงแรมให้เป็นมาตรฐานได้				
65	ถ้ามีโทรศัพท์ส่วนตัวถึงท่าน ท่านจะไม่รับสาย ถ้าขณะนั้นท่านกำลังให้บริการลูกค้าอยู่				
66	ท่านสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ในโรงแรมได้อย่างปลอดภัย				
67	ท่านสามารถเลือกใช้ เตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมได้				
68	ท่านจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของลูกค้า				
69	ท่านสามารถยกภาชนะที่มีน้ำหนักมากได้อย่างถูกต้องตามวิธีการอย่างปลอดภัย				
70	ท่านสามารถพัฒนางานโรงแรมที่ปฏิบัติอยู่แต่เดิมให้เข้าสู่มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการได้				
71	ท่านเอาใจใส่เฉพาะลูกค้าที่รู้จักเท่านั้น				
72	เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการ ท่านจะสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าในเรื่องอื่นๆ				
73	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากมิได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีโอกาส				
74	งานที่มีรายละเอียดปลีกย่อยมากๆ ท่านมักจะลืม				
75	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสม				
76	ท่านมีความรู้ในเรื่องภาษาอย่างละเอียดและลึกซึ้ง				
77	ท่านสามารถทำงานด้านคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี				
78	ถึงแม้งานจะหนักเพียงใด ท่านก็สามารถอดทนได้				
79	เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ท่านสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้				
80	ท่านสร้างวิธีการใหม่ๆ ขึ้นมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน				
81	ก่อนที่จะพูดอะไรกับลูกค้า ท่านจะคิดถึงผลดี ผลเสียก่อน				

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อย จริง	ไม่จริง เลย
82	งานที่ต้องอยู่กับเอกสาร กับงานที่เกี่ยวข้องกับคน ถ้าเลือกได้ ท่านขอเลือกประการหลัง				
83	ถ้าลูกค้ามาติดต่องานที่ไม่เกี่ยวข้องกับท่าน ท่านจะให้คำแนะนำ ไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง				
84	ท่านคิดว่าการให้บริการของท่านแก่ลูกค้า จะแตกต่างกันไปตาม ลักษณะของลูกค้า โดยสังเกตจากการแต่งตัวและการพูดจา				
85	ในความคิดของท่าน ท่านต้องการช่วยเหลือลูกค้าให้เกิน ความต้องการของเขา				
86	แม้ว่าท่านจะตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ ท่านก็มีความเต็มใจ ที่จะให้บริการลูกค้า				
87	เมื่อท่านรู้สึกโกรธ ท่านจะระบายความรู้สึกออกมาทั้งทางหน้าตา และท่าทาง				
88	เมื่อมีลูกค้าแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับท่าน ท่านอาจโต้ตอบ หรือแสดงออกให้เห็นว่าท่านไม่พอใจในการกระทำของเขา				

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

✿ ที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้ ✿

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์ชูศรี	วงศ์รัตน์	ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์นิภา	ศรีไพโรจน์	ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.ละเอียด	รักเผ่า	ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์พิชัย	ฉวีจันทร์	คณะอุตสาหกรรมบริการ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม วิทยาลัยดุสิตธานี
อาจารย์ทวีเดช	ธวัฒน์กุล	คณะอุตสาหกรรมบริการ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม วิทยาลัยดุสิตธานี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวปัทมา กงทอง
วัน เดือน ปีเกิด	11 พฤศจิกายน 2518
สถานที่เกิด	อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29/166 ถนนสุขาภิบาล 1 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกวัดผล (รักษาการ)
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยดุสิตธานี 902 หมู่ 2 ถนนศรีนครินทร์ ซีคอนสแควร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
พ.ศ. 2541	ระดับปริญญาตรี ศษ.บ (การวัดและประเมินผลการศึกษา) เกียรตินิยมอันดับ 2 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
พ.ศ. 2547	ระดับปริญญาโท กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ