

การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

กรกฎาคม 2561

การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา



ปริญญานิพนธ์
ของ
วรัญญา เม่นทรัพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

กรกฎาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

กรกฎาคม 2561

วรัญญา เมณฑทรัพย์. (2561). การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา. ปรินญานิพนธ์ กศ. ม. (การวิจัยและพัฒนา ศักยภาพมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินญานิพนธ์: ผศ.ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง, รศ.ดร. สกล วรเจริญศรี.

การวิจัยเรื่องการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมก่อนและหลังเข้ารับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรมคณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ที่กำลังเข้าสู่การฝึกงาน ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ในการตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมและสมัครใจในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำนวน 28 คน เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ ได้แก่ แบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0 และค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 และโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ที่ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดเทคนิคการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบของแบบดูราและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้เข้าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมสูงกว่าก่อนเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่าหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ผู้เข้าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมในระดับน้อย ($MD = 0.34$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงมากกว่าภาพรวม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ ส่วนด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าภาพรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการตามลำดับ

ENHANCEMENT OF DESIRABLE CHARACTERISTICS FOR STAFF IN THE HOTEL
INDUSTRY THROUGH PSYCHOLOGICAL TRAINING PROGRAMS



Presented in Partial Fulfilment of the Requirements for the
Master of Education Program in Research and Development on Human Potentials
at Srinakarinwirot University
July 2018

Waranya Mensup. (2018). Enhancement of Desirable Characteristics for Staff in the Hotel Industry through Psychological Training Programs. Thesis, M.Ed. (Research and Development on Human Potentials). Bangkok. Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Monthira Jarupeng, Assoc Prof. Dr. Skol Voracharoensri.

This research had the purpose of comparing desirable characteristics of staff in the hotel industry based on the SERVQUAL model, with the concept of Pasasuraman before and after the psychological training program. The population consisted of third-year students in the summer semester of the 2016 academic year in the Faculty of Liberal Arts and the department of Liberal Arts Hotel Management at Kasem Bundit University, Bangkok and starting an internship. The sample selection criteria were as follows: the lowest mean score of desirable characteristics of staff in the hotel industry responding to join a psychological training program, with a total of twenty eight applicants. The item discrimination was between 0.6 and 1.0 and the total of the Cronbach's alpha coefficient (α -Coefficient) was 0.95. A psychological training program to enhance the desirable characteristics of the hotel industry. Furthermore, the psychological theory, techniques and training techniques, such as modeling by Bandura and the group activities used in this research.

The results were as follows: the hypothesis found that the desirable characteristics of the hotel were higher when entering the psychological training program with signification at a 0.5 level of assumption. Overall, the samples changed their desirable characteristics in the hotel industry at a lower level ($MD = 0.34$) after the psychological training program. The aspects that were higher than the overall mean, such as responsiveness and reliability, with responsiveness as the most desirable characteristics for hotel industry staff after psychological training and aspects below the overall mean of empathy, assurance and tangibles.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาและคำแนะนำอย่างดี
ยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง และอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี
อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ
ให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ครรชิต แสนอุบล อาจารย์ ดร. นิพาภรณ์ แสงสว่าง และ
คุณสุรเดช กิจเจริญ ที่ให้ความเมตตาให้ความรู้ให้คำแนะนำช่วยเหลือให้กำลังใจ กรุณาสละเวลา
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณในความกรุณา
ของคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาและคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์
ประสาทวิชาแก่ผู้วิจัยตลอดการศึกษาตามหลักสูตรนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์สาวิตตรี จบศรี หัวหน้าสาขาวิชา อาจารย์ยุวเรศ มาชอริ
อาจารย์ประจำภาควิชา และขอขอบคุณนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่ให้ความร่วมมือในการ Try out เครื่องมือเพื่อนำมาใช้ในการวิจัย และ
เก็บข้อมูลการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ พรศิริ เม่นทรัพย์ ครอบครัวเม่นทรัพย์ เพื่อนร่วมชั้นเรียน
เพื่อนทุกคน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมสุขโขทัยกรุงเทพฯ ที่คอยเป็นกำลังใจให้คำแนะนำ
ช่วยเหลือเมตตาให้การดูแลเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณผู้เขียนตำราและเอกสารทุกฉบับ ผู้วิจัยได้ใช้ประกอบการ
การศึกษาตลอดจนนำมาอ้างอิงในงานวิจัยฉบับนี้ คุณค่าและประโยชน์จากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอ
มอบแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในวันนี้

วรัญญา เม่นทรัพย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย.....	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้า ในธุรกิจโรงแรม.....	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขัดต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าใน ธุรกิจโรงแรม.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าธุรกิจโรงแรม....	16
เอกสารที่เกี่ยวข้องการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม.....	20
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	29
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	29
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3 (ต่อ)		หน้า
	การดำเนินการวิจัย.....	30
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
	สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และการแปลผล.....	40
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	44
	สรุปผลการวิจัย.....	44
	อภิปรายผล.....	44
	ข้อเสนอแนะ.....	46
	บรรณานุกรม.....	48
	ภาคผนวก.....	51
	ภาคผนวก ก	52
	ภาคผนวก ข	53
	ภาคผนวก ค	57
	ภาคผนวก ง	63
	ภาคผนวก จ	66
	ภาคผนวก ฉ	68
	ภาคผนวก ช	70
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	82

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ.....	29
2 จำนวนนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร.....	30
3 การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมโดย โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา.....	35
4 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest – Posttest Design.....	38
5 แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำแนกตามเพศ และ ชั้นปี.....	41
6 แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยโปรแกรมฝึกอบรมเชิง จิตวิทยาจำแนกตามเพศ.....	41
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้ บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมรายด้านและโดยรวมของผู้ตอบแบบวัด.....	42
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมจำแนกรายด้านรวมถึงภาพรวมก่อนและหลัง การฝึกอบรม.....	42

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โมเดลช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ.....	11
2 อธิบายระบบของการเรียนรู้.....	21
3 ตัวแบบ 5 ขั้นตอนของการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม.....	23



บทที่ 1

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนับได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบันทั้งในระดับนานาชาติรวมถึงในประเทศไทยดังจะเห็นได้จากการท่องเที่ยวไทยมีการขยายตัวมาอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยว นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เปิดเผยถึงภาพรวมสถานการณ์ท่องเที่ยวชาวต่างชาติสำหรับปี 2560 ที่ผ่านมา ในตลอดทั้งปีที่ผ่านมาประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 35,381,210 คน ขยายตัวร้อยละ 8.77 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และก่อให้เกิดรายได้รวม 1,824,042.35 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 11.66 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ประกอบด้วย จีน มาเลเซีย เกาหลี ลาว ญี่ปุ่น อินเดีย รัสเซีย สหรัฐอเมริกา สิงคโปร์ และสหราชอาณาจักร ตามลำดับ ขณะที่นักท่องเที่ยวที่สร้างรายได้สูงสุด 10 อันดับแรก ประกอบด้วย จีน รัสเซีย มาเลเซีย สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร เกาหลี ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย อินเดีย และเยอรมนี ตามลำดับ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย: 2559. 1-3) ธุรกิจโรงแรมรับอาณัติจากการให้บริการที่พักรองรับนักท่องเที่ยวและการฟื้นตัวของตลาดการจัดงานในปี 2560 ทั้งจากนักท่องเที่ยวต่างชาติและชาวไทยมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากในปี 2559 ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมได้รับอาณัติจากการให้บริการที่พักรองรับนักท่องเที่ยว ประกอบกับแนวโน้มการฟื้นตัวของตลาดการจัดงาน ทั้งงานประชุมและสัมมนา งานแต่งงาน และงานอีเว้นท์ น่าจะช่วยเพิ่มรายได้จากการให้บริการสถานที่จัดงาน ส่งผลให้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า รายได้ของธุรกิจโรงแรมในปี 2560 ครอบคลุมถึงรายได้จากการให้บริการห้องพัก และรายได้อื่นๆ อย่างการให้บริการสถานที่จัดงาน น่าจะอยู่ที่ 564,000-574,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 3.7-5.5 จากปี 2559 ชี้ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยยังอยู่ในระดับต่ำกว่าประเทศคู่แข่ง

จากข้อมูลของ Travel and Tourism Competitiveness Index ในปีพ.ศ. 2560 พบว่าประเทศไทยมีอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันในลำดับที่ 34 ซึ่งเป็นอันดับที่สูงขึ้นจากปี 2559 ลำดับที่ 35 ของโลก และเป็นอันดับที่ 3 ในภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีคะแนนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านบริการนักท่องเที่ยวสูงสุดอันดับเป็นอันดับที่ 16 จาก 136 ประเทศ การแข่งขันทางด้านราคาเป็นอันดับที่ 16 จาก 136 ประเทศ ประเทศไทยมีจุดเด่นในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติลำดับที่ 7 โครงสร้างพื้นฐานบริการด้านการท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติลำดับที่ 16 และการแข่งขันด้านราคาลำดับที่ 18 ส่วนด้านที่น้อยที่สุด คือ สุขภาพและอนามัยลำดับที่ 90 ความมั่นคงปลอดภัยลำดับที่ 118 และความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมลำดับที่ 40 จากการจัดอันดับทั้งหมด 136 ประเทศทั่วโลก ความสามารถในการแข่งขันเรื่องการท่องเที่ยวเกี่ยวกับตัวบุคคลโดยมีกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและยกระดับผู้ประกอบการให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนพัฒนาผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมาตรฐานและจรรยาบรรณ ดังปรากฏการณ์ที่เราสามารถพบเห็นผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ

การบริการในหน้าข้าวหนังสือพิมพ์ เช่นมีหนุ่มแท้ที่หน้าใจงามเก็บเงิน 2 ล้านคืนเจ้าของชาวอินเดีย (ไทยรัฐออนไลน์. 2557) ซึ่งหากเราสามารถที่พัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ที่อยู่ในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้ก็จะเป็นประโยชน์และสร้างรายได้ให้กับประเทศชาติได้ อีกทั้งส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเตรียมความพร้อมการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีมาตรการและแนวทางการดำเนินงานกล่าวคือ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะและองค์ความรู้ให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลกโดยภาพรวมแล้วบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีความสามารถในการแข่งขันในระดับท้องถิ่นหรือในประเทศแต่ยังขาดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล ทั้งนี้เนื่องด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น ข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ท่องเที่ยวของไทยส่วนใหญ่อยังขาดการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร ขาดการประสานงานจากหน่วยงานภาครัฐ ส่วนกลางในเรื่องการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ขาดความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากธุรกิจส่วนมากเติบโตมาจากธุรกิจครอบครัว ซึ่งมักขาดความรู้ในด้านการจัดการ หรือการบริหารงานที่มีระบบ ไม่สามารถทำการตลาดเชิงรุกได้ รวมถึงความสามารถทางด้านภาษา และขีดจำกัดด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันเครือข่ายธุรกิจบริการท่องเที่ยวขนาดกลางและเล็ก ยังมีไม่มากพอที่จะสามารถแข่งขัน กับบริษัทต่างชาติขนาดใหญ่ เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2558: 10-12)

การแบ่งส่วนการทำงานของโรงแรมให้อยู่ในรูปแบบของฝ่ายหรือแผนกต่างๆสามารถแบ่งได้หลากหลายรูปแบบด้วยกัน ซึ่งสามารถแบ่งด้วยวิธีที่ง่ายที่สุดออกเป็น 2 รูปแบบ (ธารีทิพย์ ทากิ. 2549: 71; อ้างอิงจาก ชูติมา จักจรัส. 2553: 1) ดังนี้ 1) ส่วนสร้างรายได้และสนับสนุน (Revenue and Support Centers) หมายถึง ส่วนที่รับผิดชอบด้านการขายสินค้าและบริการเพื่อเสริมสร้างรายได้ให้แก่โรงแรมหน่วยงานที่จัดอยู่ในส่วนสร้างรายได้ ได้แก่ ฝ่ายห้องพักและฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มส่วนสนับสนุน จัดเป็นส่วนที่มีบทบาทอย่างยิ่งต่อการดำเนินกิจการโรงแรม แม้จะเป็นส่วนที่ไม่ได้ติดต่อประสานงานโดยตรงกับแขกแต่จะคอยช่วยเหลือและประสานงานกับส่วนสร้างรายได้ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย หน่วยงานในส่วนสนับสนุนได้แก่ ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่างและฝ่ายบุคลากร 2) ส่วนหน้าบ้านและส่วนหลังบ้าน (Front of the House and Back of the House) ส่วนหน้าบ้านถือเป็นหัวใจของการให้บริการของโรงแรมหมายถึงหน่วยงานทุกหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการภายในโรงแรมเริ่มตั้งแต่พนักงานเปิดประตูพนักงานขนกระเป๋าอาคันตุกะสัมพันธ์พนักงานด้านข่าวสาร พนักงานต้อนรับ พนักงานรับจองห้องพัก และพนักงานอื่นๆ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ผู้เข้าพักมาถึง อยู่ระหว่างพัก จวบจนกระทั่งผู้เข้าพักคืนห้องส่วนหลังบ้าน หมายถึงหน่วยงานที่ไม่ได้ติดต่อหรือประสานงานกับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปโดยตรงหน่วยงานเหล่านี้ ได้แก่ฝ่ายบุคลากรฝ่ายการเงินและการบัญชีฝ่ายซ่อมบำรุงและฝ่ายจัดซื้อ งานบริการในธุรกิจโรงแรมประกอบไปด้วยการบริการหลายประเภทสามารถจำแนกฝ่ายตามการบริการที่สำคัญๆ (ธารีทิพย์ ทากิ. 2549: 71; อ้างอิงจาก ชูติมา จักจรัส. 2553: 1) ดังนี้ 1) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการบริการอาหารและ

เครื่องดื่มทั้งหมดของโรงแรมเช่นบริการห้องอาหาร บาร์ การจัดเลี้ยง และบริการอาหารในห้องพัก2) ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการสร้างธุรกิจและรายได้ให้กับโรงแรม เช่น การขายห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม ห้องอาหาร ตลอดจนทำแผนโฆษณาในรูปแบบต่างๆ อาทิ การส่งเสริมการขายและการประชาสัมพันธ์ 3) ฝ่ายการเงินและการบัญชี(Accounting)ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบกิจกรรมด้านการเงินทั้งหมดของโรงแรม เช่น ดูแลรายรับและรายจ่ายการจ่ายเงินตอบแทนพนักงานการตรวจสอบการจัดทำข้อมูลและการรายงานผลทางสถิติทางการเงิน 4) ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง (Engineering or Maintenance) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขและจัดการด้านเครื่องมือเครื่องใช้ภายในและภายนอกโรงแรม อาทิ เครื่องปรับอากาศ ท่อประปา เฟอร์นิเจอร์ และตัวอาคาร 5) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เข้าพักพนักงานและโรงแรม6) ฝ่ายบุคลากรและฝึกอบรม (Human Resources or Personnel and Training) ทำหน้าที่ ดูแลและรับผิดชอบด้านบุคลากรทั้งหมดของโรงแรมอาทิการสรรหาการคัดเลือกการฝึกอบรมและพัฒนาการประสานการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรและงานด้านกฎหมายแรงงาน 7) ฝ่ายห้องพัก (Room Division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบงานด้านการขายห้องพักนำเสนอบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ผู้เข้าพัก มีแผนหลัก 2 แผนกที่เกี่ยวข้องในการจัดการห้องพัก คือ แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านจะเห็นได้ว่าหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายในธุรกิจโรงแรมนั้นมีความแตกต่างทั้งในด้านความรู้ ทักษะในการทำงาน รวมถึงมีความแตกต่างทั้งในแง่ของคุณลักษณะของผู้ที่จะปฏิบัติงานในฝ่ายและตำแหน่งนั้นๆด้วย ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของงานวิจัยของ (ทัศนีย์ สีมขัต. 2556: 76-88) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติ โดยระดับความพึงพอใจของท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน โดยระดับความพึงพอใจของท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการเครือข่ายต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในเกณฑ์ที่ดี พฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับหลักการคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเข้าใจ-รับรู้ความต้องการของผู้บริโภค (Empathy) เมื่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่และเกิดความจงรักภักดีต่อโรงแรมต่อไป

จากประเด็นปัญหาที่ตัวผู้วิจัยพบเจอเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงาน เช่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาจากการสื่อสาร การเรียงลำดับความสำคัญในการทำงาน ความรู้ในเนื้อหางานที่ตนเองทำ ความละเอียดรอบคอบ ทักษะในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความรับผิดชอบในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุคลธร เขตพงษ์ (2547: 48-59) ว่านักศึกษาไม่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงานไม่มีความเชื่อมั่นในตนเองและนักศึกษาไม่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานส่วนด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพนักศึกษาไม่สามารถวิเคราะห์และวางแผนการปฏิบัติงานได้ไม่สามารถสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้ดีรวมถึงไม่มีทักษะวิชาชีพและวิชาชีพพื้นฐานเพียงพอต่อการ

ฝึกงานอันจะทำให้เกิดผลเสียตามมา สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์หลักการ แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษามาปรับใช้ในโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาให้เกิดประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง และตรวจทานจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน ซึ่งแต่ละทฤษฎีและเทคนิคที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม จัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมให้เอื้อต่อการตระหนักรู้ถึงตนเอง เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองด้วยความเต็มใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยยึดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา (Albert Bandura. 1925-ปัจจุบัน: 71 - 72) ที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม มีการควบคุมตนเอง (Self-Regulation) มีการควบคุมกิจกรรมการเรียนรู้ของตนเอง (Self-Motivation) เน้นการสังเกตตัวแบบ (Modeling) ที่ทำให้เกิดการสร้างพฤติกรรมใหม่ เสริมพฤติกรรมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ทั้งที่เคยและไม่เคยมี ผ่านตัวแบบ 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแบบที่มีชีวิตหรือบุคคลจริง (Live Model) จากเหตุการณ์จริงที่เคยพบเจอเมื่อไปรับบริการหรือประสบการณ์จริงจากการฝึกงาน และ ตัวแบบที่ไม่มีชีวิตหรือเป็นสัญลักษณ์ (Non - Live Model) เป็นตัวแบบที่ผ่านสื่อต่างๆในแง่บวกและลบที่ใช้ประกอบในโปรแกรมการฝึกอบรม ซึ่งการเรียนรู้ตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมอาจเกิดขึ้น แบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นความสนใจ (Attention) คือ การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Modeling) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่สนใจเป็นพิเศษ ขั้นที่ 2 ขั้นจดจำ (Retention) การเรียนรู้จากความทรงจำที่บุคคลนึกหรือระลึกจากบุคคลต้นแบบของตน ขั้นที่ 3 ขั้นแสดงพฤติกรรม (Motor Reproduction) เมื่อบุคคลสังเกตเห็นพฤติกรรมใหม่ๆของบุคคลต้นแบบ ก็จะเกิดการเลียนแบบต่อมา และขั้นที่ 4 ขั้นเสริมแรง (Reinforcement) เมื่อพฤติกรรมที่ได้แสดงออกนั้นได้รับการเสริมแรง ทำให้มีแนวโน้มที่จะได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นและเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นอีก รวมถึงขั้นตอนสุดท้ายของโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมร่วมกันอภิปรายแสดงความรู้สึก ทศณคติ ความคิดเห็นและความสำคัญของการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมในแต่ละด้าน คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเสริมแรงทางบวกให้พฤติกรรมเกิดขึ้นอย่างคงทนมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุที่กล่าวมาในข้างต้นการจัดการฝึกอบรมที่จำลองชีวิตจริงที่นักศึกษาอาจได้พบก่อนปฏิบัติงานการฝึกงานหรือเมื่อจบการศึกษาเป็นการเตรียมให้นักศึกษาเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนในขณะปฏิบัติงานการฝึกงานเป็นปัจจัยเสริมที่จะทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในอนาคต การปฏิบัติงานการฝึกงานการอบรมอาจประกอบด้วยหัวข้อต่างๆเช่น ทักษะการเขียนจดหมายสมัครงานเทคนิคการเลือกอาชีพการเลือกสถานประกอบการและการสมัครงานเทคนิคการสัมภาษณ์งานอาชีพอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในโรงงานเพื่อให้นักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความปลอดภัยตระหนักและปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดซึ่งสอดคล้องกับ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2553: 2) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ดังนี้ 1) มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยว

และการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก 3) มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ 4) มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง 5) มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม 6) มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยในฐานะที่มีประสบการณ์ตรงในการดูแลโครงการการฝึกงานให้กับ นักศึกษาการโรงแรมในธุรกิจโรงแรมจึงสนใจที่จะศึกษาและสร้างการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

คำถามการวิจัย

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาสามารถเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมได้หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมก่อนและหลังเข้ารับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานครที่กำลังเข้าสู่การฝึกงาน จำนวน 70 คน ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะ

เจาะจง (Purposive Sampling)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ที่กำลังเข้าสู่งานฝึกงาน จำนวน 28 คน ที่ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง

เจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยนำแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ที่กำลังเข้าสู่งานฝึกงานจำนวน 70 คน ตอบแบบประเมิน
- 2) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ที่กำลังเข้าสู่งานฝึกงาน ที่ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ที่ 50 และมีความสมัครใจในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำนวน 28 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรจัดกระทำ ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม มีดังนี้
 1. ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles)
 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
 3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
 4. ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance)
 5. ความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม** หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ตามแนวคิด SERVQUAL Model ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985) ได้แก่

1.1 **ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles)** หมายถึง คุณลักษณะของผู้

ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมที่แสดงออกมาให้เห็น ได้แก่ การยิ้มแย้มและเข้าไปทักทายลูกค้าประจำชื่อของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทำความเคารพด้วยการไหว้มีกิริยามารยาทอ่อนน้อม แต่งกายอยู่ในสภาพที่สะอาดสะอ้านเรียบร้อยสง่างามตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า

1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมที่สามารถให้การบริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานของการบริการ ได้แก่ การมาปฏิบัติงานตรงเวลา มีการเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ก่อนการทำงาน การสามารถปฏิบัติงานเสร็จทันตรงตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อลูกค้าประสบกับปัญหาพนักงานแสดงให้เห็นถึงความเห็นอกเห็นใจ มีการรับฟังแสดงความมั่นใจว่าเราสามารถช่วยเหลือลูกค้าสามารถพึงพาได้โดยสามารถคำตอบหรือทางเลือกให้กับลูกค้า ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือนัดหมายไว้กับลูกค้า รวมถึงมีการรวบรวมบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมหรือแฟ้มเอกสารอย่างถูกต้องเป็นระบบ

1.3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมที่แสดงให้เห็นถึงการมีความพร้อมในการบริการให้การช่วยเหลือลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ได้แก่ สามารถบอกกับลูกค้าว่าจะพร้อมให้บริการได้เมื่อไหร่ เสร็จเมื่อไหร่ แม้ว่างานจะยุ่งแต่ก็พร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงทีเมื่อสังเกตเห็นว่าลูกค้ากำลังประสบกับปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือก็มีการเข้าไปสอบถามหรือให้การช่วยเหลือแม้ว่าลูกค้าไม่ได้ร้องขอหรือพูดขอความช่วยเหลือ

1.4 ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ กิริยามารยาทตามกฎระเบียบและขั้นตอนในการทำงานที่ถูกสถานประกอบการหรือกฎหมายกำหนดไว้ และความสามารถของพนักงานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นพร้อมที่จะให้การบริการต่อผู้มารับบริการ ได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อตัวพนักงาน ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยในการติดต่อประสานงานพนักงานโดยพนักงานมีการแนะนำตนเอง มีป้ายชื่อติดอยู่เพื่อบอกให้รู้ว่ากำลังติดต่อกับใคร รวมถึงมีการจัดทำเอกสารอ้างอิงที่มีการเก็บรวบรวมไว้อย่างถูกต้องเหมาะสม

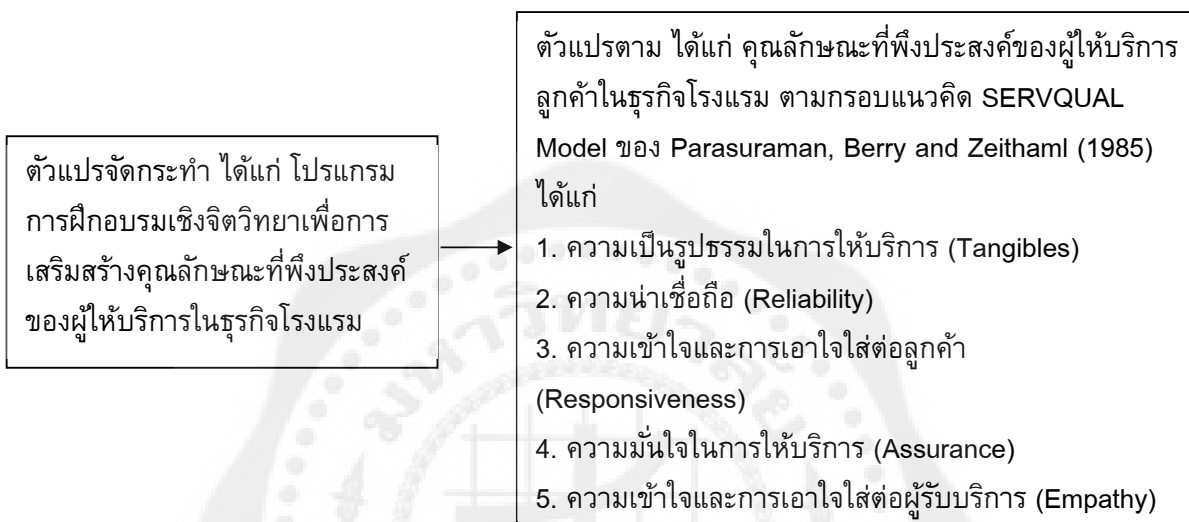
1.5 ความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ที่มีการแสดงลักษณะท่าทางของการเอาใจใส่ และการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ การสบสายตา สังเกตน้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง และตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการสื่อสาร เพื่อเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน พนักงานให้ความสนใจกับลูกค้าทุกคนอย่างทั่วถึงกัน เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในบริเวณที่พนักงานทำงานมีการสบสายตาและเข้าไปกล่าวทักทายสวัสดี เพื่อเป็นการแสดงถึงการเอาใจใส่ต่อลูกค้า พนักงานรู้ถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนว่าต้องการอะไร รวมถึงมีการบันทึกรายละเอียดของแขกแต่ละคนว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดลงไปในโปรแกรมรวบรวมฐานข้อมูลเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในทุกส่วนของการให้บริการ

2. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม หมายถึง วิธีการในการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแง่บวกของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมแนวคิดและเทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม เพิ่มขึ้นหลังเข้าโปรแกรมการฝึกอบรม (The psychological training program participants have service quality characteristics of hotel staff increased after entering the training program).

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
 - 1.1 ความหมายและลักษณะสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
 - 1.2 สาเหตุและปัญหาที่ขัดต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
 - 1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
 - 2.1 ความหมายของการฝึกอบรม
 - 2.2 การดำเนินการจัดฝึกอบรม
 - 2.3 การออกแบบการฝึกอบรม
 - 2.4 เทคนิคและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
 - 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ในธุรกิจโรงแรม

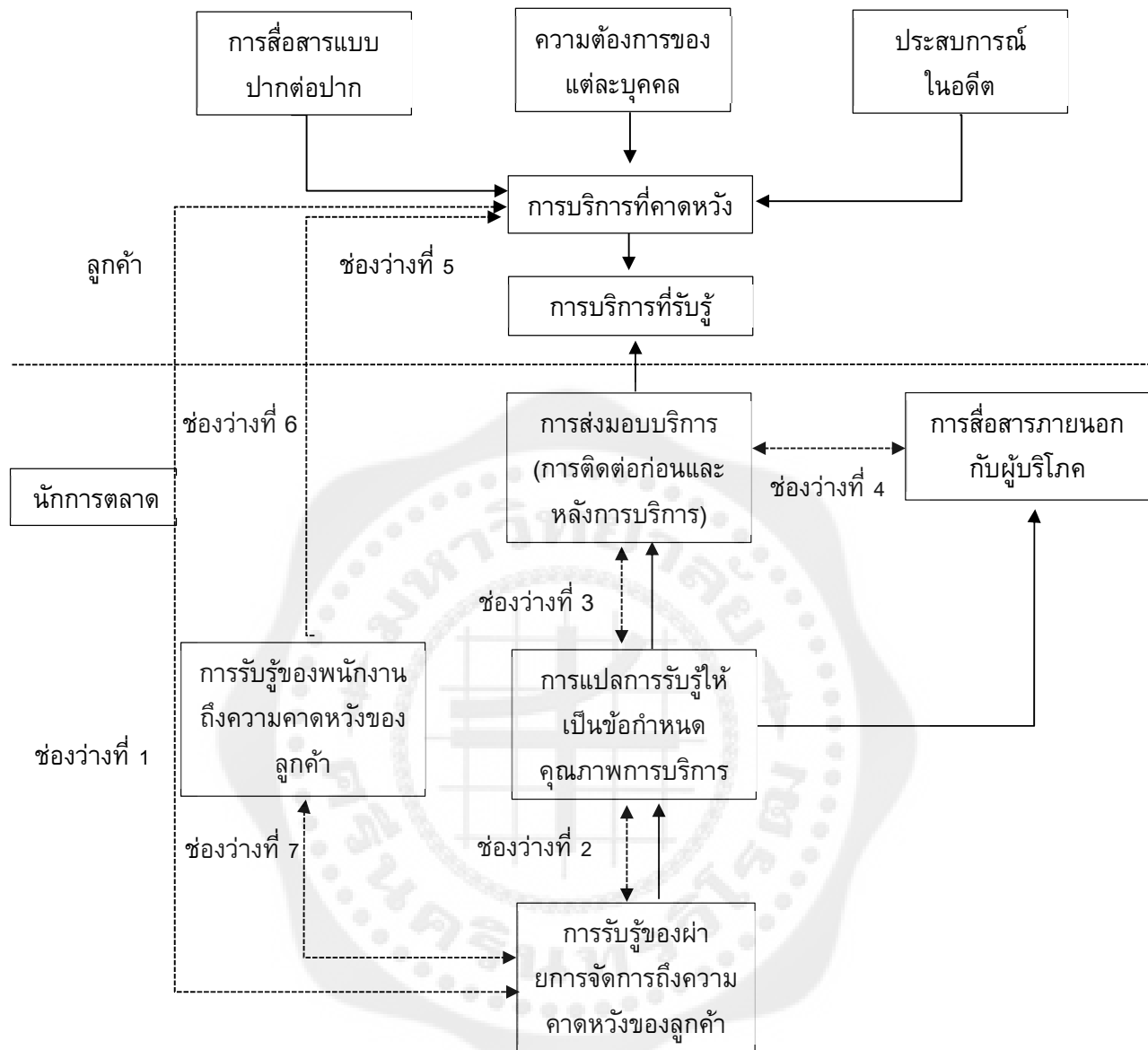
1.1 ความหมายและลักษณะสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

กระทรวงศึกษาธิการ (2553: 2) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ดังนี้

- 1) มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 2) มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์การท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
- 3) มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ต่างๆ
- 4) มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสมสามารถพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
- 5) มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
- 6) มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. 2549: 40-41 อ้างถึงใน Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985) ได้กล่าวถึง SERVQUAL Model ว่าเป็นรูปแบบการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งมีการวัดคุณภาพจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการได้รับบริการจริงโดยมีแนวคิดทฤษฎีทางการตลาดชื่อ “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model or Gap Analysis Model) ดังภาพประกอบ

แบบจำลองช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ



ภาพประกอบ 1 โมเดลช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ

ที่มา: Shanin. 2005

ต่อมาในปี ค.ศ. 1980-1990 Parasuraman and Berry ได้ปรับปรุงปัจจัยในการประเมินโดยตัดปัจจัยบางส่วนที่ลดความซับซ้อนและรายละเอียดมากเกินไปสร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมินเพียง 5 ประการ เป็นการประเมินคุณภาพการบริการที่เราเรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ซึ่งประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ 5 ด้านดังนี้

1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ให้เป็นสัญลักษณ์

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของระบบ ทำให้ไวใจในการบริการ

3) การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการอย่างทันท่วงที

4) การให้ความเชื่อมั่นกับผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อการบริการ

5) การเข้าใจรู้จัก รับรู้ ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ระรินธร อักษรศรี (2537: 18-21) กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในโรงแรม ดังนี้

คุณลักษณะภายในที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในโรงแรม ดังนี้

1. สุภาพอ่อนน้อม

เริ่มต้นด้วยการกล่าวคำทักทายพร้อมกับยิ้มและแสดงคำขอบคุณต่อแขกผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หากแขกเดินไปโดยไม่สนใจคำทักทายก็ไม่ต้องลำบากใจแต่อย่างใด เพราะการทักทายระหว่างกันนั้นไม่ใช่เพื่อให้แขกแสดงตอบ

2. ยิ้มแย้มแจ่มใส

ดังคำพูดที่ว่าดวงตาเป็นหน้าต่างของดวงใจ ในการต้อนรับแขกหลากหลายประเภทและจำนวนมาก แม้ในบางครั้งแขกจะปฏิบัติตนต่อพนักงานไม่ดี พนักงานก็ต้องยิ้มแย้มอยู่เสมอ เพื่อให้แขกเกิดความประทับใจต่อโรงแรม

3. บริการให้ดีที่สุด

พนักงานบริการจะต้องคิดเสมอว่าแขกต้องการบริการเช่นไร มีไหวพริบคล่องแคล่วว่องไว ต้องเรียนรู้จิตวิทยาในการบริการ อีกทั้งยังต้องใช้ไหวพริบ สติปัญญา และความคล่องแคล่วต้องบริการทันใจไม่ขาดตกบกพร่อง และพนักงานต้องยึดหลักผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน (first come first serve basis)

4. ให้บริการที่รวดเร็วและแม่นยำ

พนักงานจำเป็นต้องรู้ว่าแขกสั่งอะไรและต้องการอะไรเพิ่มเติม พยายามบริการอย่างรวดเร็ว ถ้ามีเหตุจำเป็นที่จะทำให้แขกต้องรอก็ต้องอธิบายให้แขกเข้าใจอย่างชัดเจน เช่น ต้องใช้เวลา รออีกประมาณเท่าไร ต้องขอโทษล่วงหน้าและบอกให้ทราบล่วงหน้าด้วย

5. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม

ทรัพย์สิน สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์ ของใช้ประจำวัน เพื่อผลประโยชน์โรงแรมและพนักงานทุกคน

6. อื่นๆ

ความรู้และแบบปฏิบัติทั่วไปที่พนักงานโรงแรมควรจะมีติดตัว

- เข้าออกเฉพาะทางเข้าออกของพนักงาน
- ไม่ใช้ลิฟท์และห้องน้ำร่วมกับแขก
- ไม่ควรเดินผ่านล็อบบี้เมื่อไม่มีกิจจำเป็น
- ต้องทักทายแขกเสมอ
- ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า
- ไม่พูดกระซิบกระซาบหรือชี้ต่อหน้าผู้อื่น
- ล้างมือก่อนทำอาหารและก่อนทำงาน
- ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ไม่ควรจ้องตาผู้อื่นจนตาไม่กระพริบ
- ควรรับคำสั่งด้วยท่าทางที่เหมาะสม เดินอย่างสง่าผ่าเผย
- ห้ามวิ่งในห้องอาหาร ห้องประชุม ล็อบบี้ และตามทางเดิน
- ขณะกำลังต้อนรับแขกห้ามเกาศีรษะ ลูบผม ลูบคาง การแต่งหน้าแต่งตัวต้องทำใน

ห้องน้ำเท่านั้น

- ห้ามนั่งกระดิกขา ยืนพิงโต๊ะหรือเคาน์เตอร์
- ผู้ชายต้องมีลักษณะท่าทางแบบผู้ชาย ผู้หญิงต้องมีลักษณะท่าทางแบบผู้หญิง
- ไม่พูดกระซิบกระซาบหรือชี้ต่อหน้าผู้อื่น

สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 53) กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในโรงแรม ดังนี้ เนื่องจากงานในธุรกิจโรงแรม เป็นงานบริการที่ต้องใช้แรงงานคนเป็นหลัก ดังนั้นพนักงานของโรงแรมจำเป็นต้องมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการในโรงแรม มีดังต่อไปนี้

1. มีสุขภาพดี
2. มีการแต่งกายและการแสดงออกที่ดี
3. มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. มีหน้าตาดี
6. มีบุคลิกที่ดี
7. มีภาษาพูดที่ไพเราะ สุภาพ และถูกต้องตามกาลเทศะ
8. มีความทรงจำที่ดี
9. อารมณ์ดี
10. มีความเฉลียวฉลาด
11. มีความสูงและน้ำหนักพอดี
12. มีความซื่อสัตย์
13. มีความจริงใจ

14. มีความอดทน
15. มีความเอื้ออารี
16. รู้จักปรับตัวเข้ากับคนอื่น
17. รักในงานที่ทำ รับผิดชอบงาน รวมทั้งมีความคิดริเริ่มอยู่เสมอ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (2528: 23) ได้ทำการศึกษาแบบวัดการรับรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (SERVQUAL) จำนวน 22 ข้อ เพื่อเป็นการประเมินการรับรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพในอุตสาหกรรมค้าปลีกและการให้บริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาแบบวัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่เรียกว่า SERVQUAL และเพื่อให้ได้กระบวนการพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่พนักงานควรมี โดยศึกษากับกลุ่มประชากรจำนวน 200 คน ในอุตสาหกรรมบริการดังนี้ ธนาคาร สินเชื่อ ซ่อมบำรุงรักษา และผู้ให้บริการโทรศัพท์ โดยเขาได้กล่าวถึงตัวแปรต่างๆไว้ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) หมายถึง บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ การยิ้มแย้มและเข้าไปทักทายลูกค้าด้วยชื่อ กิริยามารยาท อ่อนน้อม แต่งกายอยู่ในสภาพเรียบร้อยสง่างาม

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การบริการได้อย่างถูกต้องตาม และมีความถูกต้อง ได้แก่ การสามารถปฏิบัติได้ทันตรงตามกรอบเวลา เมื่อลูกค้าประสบกับปัญหา พนักงานแสดงให้เห็นถึงความเห็นอกเห็นใจสามารถสร้างความมั่นใจว่าเราสามารถช่วยเหลือลูกค้าสามารถพึ่งพาได้ สามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า และการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างถูกต้อง

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อมในการบริการให้การช่วยเหลือลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ได้แก่ การพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างทันท่วงที แม้ว่างานจะยุ่งแต่ก็พร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที สามารถบอกกับลูกค้าว่าจะเสร็จเมื่อไหร่

ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ กิริยามารยาท และความสามารถของพนักงานที่สร้างความเชื่อมั่นพร้อมที่จะให้การบริการต่อผู้มารับบริการ ได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อตัวพนักงาน ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยในการติดต่อประสานงานกับพนักงาน และพนักงานได้ให้การช่วยเหลือลูกค้าอย่างเพียงพอ

ความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่ และการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญต่อความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน พนักงานให้ความสนใจกับลูกค้าทุกคนอย่างทั่วถึงกัน พนักงานรู้ถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนว่าต้องการอะไร พนักงานต้องให้บริการลูกค้าด้วยการนำใจใจเข้ามาใส่ใจเรา และพร้อมที่จะให้บริการตามช่วงเวลาของลูกค้าต้องการได้

โดยในตัวแปรสองตัวสุดท้าย ซึ่งได้แก่ ความมั่นใจในการให้บริการ (assurance) และความเข้าอกเข้าใจผู้มารับบริการ (empathy) นั้นมาจากการสังเคราะห์จากของเดิม 7 ตัวแปร คือ การสื่อสาร (communication) ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความมั่นคง (security) สมรรถนะ (competence)

การมีมารยาท (courtesy) ความรู้และความเข้าใจที่มีต่อลูกค้า (understanding/knowing customers) และการเข้าถึงลูกค้า (access)

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในโรงแรม คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่พนักงานของโรงแรมจำเป็นต้องมี ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะต่างๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ

1.2 สาเหตุและปัญหาที่ขัดต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้า ในธุรกิจโรงแรม

ยุคลธร เขตพงษ์ (2547: บทคัดย่อ). ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจเข้าฝึกงานตามแนวความคิดของสถานประกอบการด้านการจัด และดำเนินการฝึกงานด้านรูปแบบการรับนักศึกษาฝึกงานด้านคุณสมบัติของนักศึกษาฝึกงานและ ด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพประชากรเป็นเจ้าของสถานประกอบการหรือผู้ควบคุมดูแลการ ฝึกงานที่รับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ประจำปีการศึกษา 2546 เข้าฝึกงานจำนวน 115 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่า ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบปัญหาและอุปสรรค ดังต่อไปนี้

1. ด้านการจัดและดำเนินการฝึกงาน สถานประกอบการไม่สามารถประสานงาน กับสถานศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางและเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาก่อนออกฝึกงาน, สถานประกอบการไม่ทราบจุดมุ่งหมายของการฝึกงานตามหลักสูตรอย่างแท้จริง, สถานประกอบการไม่มีตำแหน่งและงานที่เหมาะสมให้กับนักศึกษาฝึกงาน

2. ด้านรูปแบบการรับนักศึกษาฝึกงานและการนิเทศนักศึกษา อาจารย์นิเทศขาด การประสานงานกับสถานประกอบการ, การให้นักศึกษาเป็นผู้ติดต่อหาสถานที่ฝึกงานเองไม่ได้รับความเชื่อถือเท่าที่ควรและการส่งนักศึกษาเข้าฝึกงานในสถานประกอบการขาดการต่อเนื่องไม่ สม่ำเสมอ

3. ด้านคุณสมบัติของนักศึกษาฝึกงานนักศึกษา นักศึกษาไม่สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในขณะปฏิบัติงาน, นักศึกษาไม่มีความเชื่อมั่นในตนเองและนักศึกษาไม่มีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ นักศึกษาไม่สามารถวิเคราะห์และวางแผน การปฏิบัติงานได้, นักศึกษาไม่สามารถสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศได้ดีและนักศึกษาไม่มีทักษะวิชาชีพและวิชาชีพพื้นฐานเพียงพอต่อการฝึกงาน

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่าสาเหตุและปัญหาที่ขัดต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ด้านการจัดและดำเนินการฝึกงานระหว่างสถาน ประกอบการและสถานศึกษา ด้านรูปแบบการรับนักศึกษาฝึกงานที่ขาดความต่อเนื่องสม่ำเสมอและ

การประสานงานในการนิเทศนักศึกษา ด้านคุณสมบัติของนักศึกษาฝึกงานนักศึกษา ได้แก่ ความสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในขณะปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง และความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์และวางแผนการปฏิบัติงาน ความสามารถในการสื่อสาร ทักษะทางภาษา ทักษะทางภาษาต่างประเทศ และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ

1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

ทัศนีย์ สีมิมขัต (2556: 76-88) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาตระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพ ตามหลักทฤษฎี ServQual 5 Dimensions ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวอันแสดงถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาตได้ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมเดินทางต่างกันในการใช้บริการโรงแรมที่พักระดับ 4-5 ดาว จากการใช้แบบสอบถามจำนวน 150 ชุด ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนและนิยมจ่ายใช้สอย ระหว่าง 1-3 คืน ก่อนออกเดินทางท่องเที่ยวไปยังต่างจังหวัด รองลงมาคือนักท่องเที่ยวเดินทางมาเพื่อการเจรจาต่อธุรกิจ ซึ่งปกติแล้วทางบริษัทจะมีการวางแผนเดินทางในแต่ละปีที่ชัดเจน โดยมากทำการจองผ่านเว็บไซต์ โดยระดับความพึงพอใจของท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยอยู่ 2 ด้าน คือ ความกระตือรือร้น และการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจ นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการให้บริการเรือต่างชาตในเขตกรุงเทพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาต โดยระดับความพึงพอใจของท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน โดยระดับความพึงพอใจของท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการเรือต่างชาตในเขตกรุงเทพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี พฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับหลักการคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้บริโภค (Empathy) ผู้วิจัยยังค้นพบอีกว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันใน 2 ด้าน คือด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง และด้านการเลือกที่ตั้งโรงแรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาเพื่อติดต่อธุรกิจมักต้องการมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพสูงสุด และมีความสม่ำเสมอ อีกทั้งยังใส่ใจในทุกรายละเอียดของการให้บริการ เช่น วิธีการเสิร์ฟอาหาร ความสะอาดของพนักงานเปิดประตู เป็นต้น ซึ่งแตกต่างกับนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เดินทางมาเพื่อพักผ่อน ที่มักไม่ต้องการความเร่งรีบละมีความเป็นกันเองกับพนักงานที่ให้บริการ จึงมักไม่ได้ตั้งมาตรฐานในการให้บริการสูงนัก อีกทั้งผู้วิจัยยังค้นพบ

ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการโรงแรมที่พัก คือ ความเพียงพอของพนักงานให้บริการ และกระบวนการการทำงานของโรงแรมบางแห่งมีความยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าส่งผลให้ลูกค้ารอ นาน โดยส่วนใหญ่โรงแรมที่บริหารโดยเครือต่างประเทศมักมีหลักการบริหารจัดการที่ดีมีมาตรฐานที่ สูงใกล้เคียงกันและมีหลักปฏิบัติเป็นสากล ให้ความสำคัญลงทุนกับด้านการวิจัยและพัฒนา โดยมี การจัดการเก็บฐานข้อมูลลูกค้าแต่ละรายทำให้มีรายรายละเอียดของลูกค้าแต่ละรายที่มีความ แตกต่างกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าแต่ละท่านได้เป็นอย่างดีสร้าง ความประทับใจก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อโรงแรมนั้นๆทำให้เกิดการกลับไปใช้บริการซ้ำ ฝน ขณะเดียวกันความน่าเชื่อถือในไว้วางใจในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญของงานบริการ กล่าวคือส่งผล ถึงความน่าเชื่อถือที่ดีเกิดความจงรักภักดีต่อโรงแรม ส่วน ความกระตือรือร้นและการตอบสนองนั้น พบว่าพนักงานให้บริการหลายรายมีจุดอ่อนในเรื่องของการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารขาดทักษะและ ความเชี่ยวชาญพอในการให้บริการส่วนหน้าได้ แต่เนื่องจากมีความพยายามในการสื่อสารและมี อรรถาธิบายที่ดีตามบุคลิกลักษณะของคนไทย ทำให้นักท่องเที่ยวลดบรรยากาศความตึงเครียดลงไปได้ และสามารถแก้ไขสถานการณ์ให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งหากเกิดเหตุการณ์การสื่อสาร และขาดความเชี่ยวชาญในการทำงานอาจส่งผลเสียระยะยาวต่อความพึงพอใจของลูกค้า จึงควรจัด ให้มีการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังเช่นคุณภาพของการให้บริการ ด้านความรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้าซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการด้วยความใส่ใจทุกความ ต้องการของลูกค้า

นิตินันท์ ศรีสุวรรณ (2551: 60-63) ได้ทำการศึกษาทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพ การโรงแรม ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับ ทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรมของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้าน เพื่อเปรียบเทียบทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรมของนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษาและสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม และรายด้าน โดยมีกลุ่ม ประชากรเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนสาขาวิชาการโรงแรมชั้นปีที่ 4 ที่กำลังศึกษาภาค เรียนสุดท้าย และหลักสูตร 2 ปี ต่อเนื่องในสังกัดรัฐบาลและเอกชน และกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา สาขาการโรงแรมในสถาบันอุดมศึกษารัฐ 2 แห่ง จำนวน 160 คน และเอกชน 2 แห่ง จำนวน 160 ในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 320 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม เพื่อประเมิน ทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรม รวมทั้งสิ้น 55 ข้อ แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของกลุ่ม ตอนที่ 2 แบบประเมินทักษะวิชาชีพการ โรงแรม ซึ่งแบ่งเป็น 1) ทักษะวิชาชีพฝ่ายห้องพักโรงแรม ประกอบด้วยทักษะวิชาชีพงานส่วนหน้า โรงแรมและทักษะวิชาชีพงานแม่บ้านโรงแรม 2) ทักษะวิชาชีพฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มโรงแรม ประกอบด้วยทักษะวิชาชีพงานครัวโรงแรมและทักษะวิชาชีพงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรม และตอนที่ 3 แบบประเมินคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรม แบ่งเป็นด้านบุคลิกภาพ และด้าน คุณลักษณะ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบาย

ระดับทักษะและระดับคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรมเป็นสถิติพรรณนา และใช้ t-test แบบกลุ่มอิสระ (Independent Group) โดยผลการวิจัย มีดังนี้ คุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรมของนักศึกษาหลักสูตรการศึกษา 4 ปี และนักศึกษา หลักสูตร 2 ปีต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน โดยผลจากการวิเคราะห์ พบว่า นักศึกษามีทักษะในวิชาชีพการโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง และทักษะวิชาชีพฝ่ายห้องพักของโรงแรม และทักษะวิชาชีพฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลิกภาพ และด้านลักษณะนิสัยอยู่ในระดับมาก ทักษะในวิชาชีพการโรงแรม เมื่อจำแนกตามหลักสูตรการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตามสังกัดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกันส่วนคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรม เมื่อจำแนกตามหลักสูตรการศึกษา และจำแนกตามสังกัดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกัน

ประกอบ คุณารักษ์. (2554: 157-163) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาตามคุณลักษณะในวิชาชีพของนักศึกษาอุดมศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพเกี่ยวกับคุณลักษณะในวิชาชีพของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามรูปแบบพัฒนาที่กำหนดขึ้น โดยประชากรที่ใช้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ถึงปีที่ 4 จากสถาบันอุดมศึกษาที่มีการเปิดสอนในสาขาวิชาการจัดการโรงแรม โดยมีเหตุผลในการเลือกเพราะเป็นระดับชั้นที่มีความรู้ความเข้าใจดีพอ อีกทั้งยังเป็นระดับชั้นที่บางครั้งต้องมีการฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง ซึ่งทำให้สามารถสังเกตคุณลักษณะในวิชาชีพของนักศึกษาได้ และกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ถึงปีที่ 4 จากสถาบันอุดมศึกษาที่มีการเปิดสอนในสาขาวิชาการจัดการโรงแรม จำนวน 180 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมดวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุ หลังจากนั้นนำผลมากำหนดขึ้นเป็นคู่มือการพัฒนาคุณลักษณะในวิชาชีพ ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านครอบครัว มีผลต่อความรู้และเจตคติของนักศึกษา ปัจจัยด้านการศึกษามีผลต่อเจตคติและบุคลิกภาพของนักศึกษา และปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมมีผลต่อ ความรู้ ความสามารถ เจตคติและบุคลิกภาพของนักศึกษา และจากการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการที่กำหนดขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิห้าคนปรากฏว่าความเหมาะสมความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเมื่อนำคู่มือดังกล่าวไปทดลองใช้ปรากฏว่าคะแนนก่อนกับหลังการทดลองแตกต่างกันโดยที่คะแนนหลังสูงกว่า แสดงว่าคู่มือการพัฒนาคุณลักษณะวิชาชีพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ

พิสิษฐ์ชา ศรีเนตร์ (2552) ได้ทำการศึกษาความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร จำนวน 236 แห่งเพื่อนำข้อค้นพบไปเป็นหัวข้อในการพัฒนาชุดฝึกอบรม

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3 ตำแหน่ง คือ พนักงานเสิร์ฟพนักงานผสมเครื่องดื่ม และพนักงานครัวการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมพนักงานตามความคิดเห็นของผู้บริหารแผนกฝึกอบรม หรือแผนกพัฒนาบุคลากร 2) การศึกษาความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานตามความคิดเห็นของผู้บริหารแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3) การนำข้อค้นพบจากการศึกษาใน 2 ขั้นตอนนี้ไปพัฒนาชุดฝึกอบรมพนักงาน การนำชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นและทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม และ 4) การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้ชุดฝึกอบรมและหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหารแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร จำนวน 236 แห่งเพื่อนำข้อค้นพบไปเป็นหัวข้อในการพัฒนาชุดฝึกอบรมพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3 ตำแหน่ง คือ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานผสมเครื่องดื่ม และพนักงานครัวการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมพนักงานตามความคิดเห็นของผู้บริหารแผนกฝึกอบรม หรือแผนกพัฒนาบุคลากร 2) การศึกษาความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานตามความคิดเห็นของผู้บริหารแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3) การนำข้อค้นพบจากการศึกษาใน 2 ขั้นตอนนี้ไปพัฒนาชุดฝึกอบรมพนักงาน การนำชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นและทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม และ 4) การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้ชุดฝึกอบรมและหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหารแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

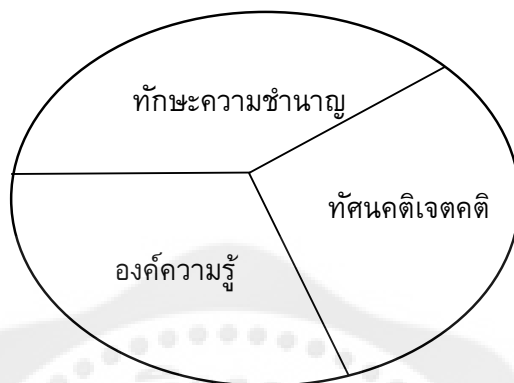
ซูซีย์ สมิทริก (2556) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการ เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ความสามารถ (ability) และทัศนคติ (attitude) ของบุคลากรซึ่งจะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การฝึกอบรมในองค์การมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ อ้างถึงใน (Wexley & Latham, 2002) ได้แก่

1. เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง เช่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในองค์การ จุดแข็งจุดอ่อนในการทำงานของตนเอง การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงกับปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเองและการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร ฯลฯ
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน (Job skill) โดยเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชาลูกน้อง ฯลฯ
3. เพื่อเพิ่มพูนแรงใจ (Motivation) ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลในแง่บวก แม้ว่าบุคคลจะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแต่ขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้วก็จะทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มิได้ใช้ความรู้ความสามารถเท่าที่ควร ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ

สเนห์ จัณฑ์ (2554: 1-3) ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การสามารถแก้ไขโรคขององค์การได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เช่น พฤติกรรมในการทำงาน พฤติกรรมในการทำงานร่วมกัน พฤติกรรมการเป็นผู้บริหาร โดยการฝึกอบรมเป็นกิจกรรม (activity) หรือขั้นตอนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้ที่ดำรงตำแหน่งหรือบริหารหรือผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการฝึกอบรมให้ถูกต้องเพื่อที่จะทำให้การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพต่อไป ทั้งยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้ (learning) ของทรัพยากรมนุษย์ทั้งในด้านขององค์ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ประสบการณ์ (experience) ทัศนคติ (attitude) และพฤติกรรมในการทำงาน (behavior) ถ้าทรัพยากรมนุษย์มีการเรียนรู้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นกระบวนการเรียนรู้โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิม เช่น มีความรู้น้อย เมื่อมีการ

ฝึกอบรมจะมีความรู้เพิ่มมากขึ้น มีทักษะความชำนาญน้อยเมื่อมีการฝึกอบรมก็จะทำให้ทักษะความชำนาญเพิ่มมากขึ้น มีทัศนคติเจตคติที่ไม่ดีต่อองค์กรและการทำงานเมื่อมีการฝึกอบรมแล้วทำให้เกิดทัศนคติเจตคติที่ไม่ดีต่อองค์กรและการทำงาน มีความพึงพอใจในงานและองค์กรมากขึ้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นระบบของการเรียนรู้(learning system) ซึ่งอธิบายได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 อธิบายระบบของการเรียนรู้

ที่มา : สneath จั๊ยโต้. 2554: 3

สนอง เครือมาก (2536) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีคุณสมบัติตามหลักสูตรต่างๆ โดยดำเนินการอย่างมีระบบเพื่อให้สามารถพัฒนาบุคคลได้เป็นจำนวนมาก

สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์ (2541) กล่าวว่า การฝึกอบรม ทำให้เกิดการเรียนรู้และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่อนข้างถาวรตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ศศิกาญจน์ ทวีสุวรรณ (2545) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทัศนคติ และประสบการณ์เกี่ยวกับงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การปรับปรุงงานในปัจจุบัน และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ความสามารถ (ability) ทัศนคติ (attitude) พฤติกรรม (behavior) และประสบการณ์ (experience) ของบุคลากรซึ่งจะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยรูปแบบมีรูปแบบ เทคนิค วิธีการ และทฤษฎีต่างๆ

2.2 ความจำเป็นในการจัดการฝึกอบรม

สเนห์ จุย์โต (2554: 10-20) ได้กล่าวถึงคามจำเป็นในการฝึกอบรมว่าเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มากขึ้น ก่อให้เกิดการพัฒนา โดยแบ่งเป็น 7 ประการ คือ

1. การฝึกอบรมเป็นวิธีการป้องกันปัญหา (preventive)
2. การฝึกอบรมเป็นวิธีการช่วยแก้ไข้ปัญหา (curative)
3. การฝึกอบรมเป็นวิธีการเสริมสร้างวิทยาการสมัยใหม่
4. การฝึกอบรมเป็นวิธีการช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถเสริมสร้างความรู้

ทักษะและประสบการณ์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ภายใต้ข้อจำกัดและงบประมาณ

5. การฝึกอบรมเป็นวิธีการเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่องค์กร
6. การฝึกอบรมเป็นวิธีการช่วยให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาบุคลิกภาพ

และภาวะผู้นำ

7. การฝึกอบรมเป็นวิธีการช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

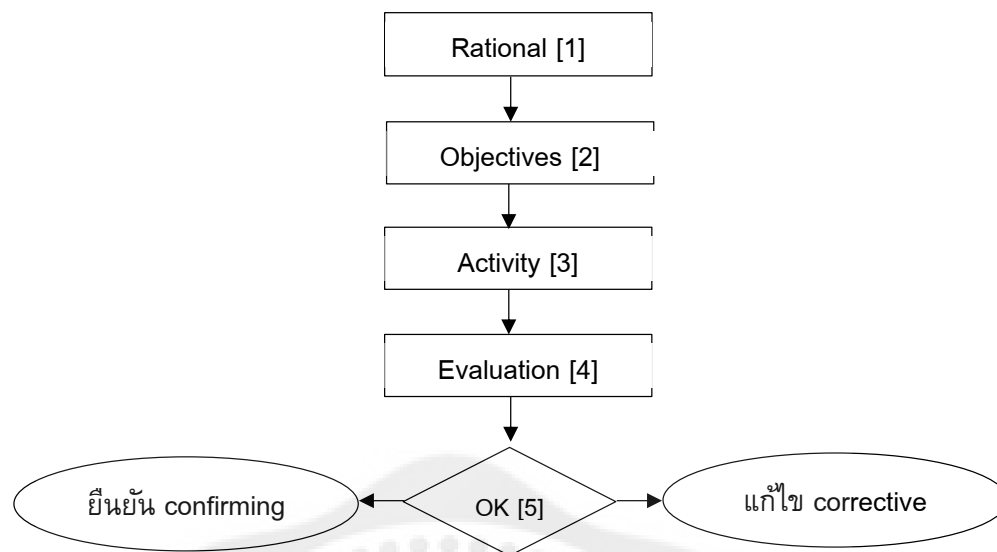
จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่าประโยชน์ของการฝึกอบรม มีดังนี้ เป็นการป้องกันปัญหาและช่วยแก้ไข้ปัญหา เป็นการเสริมสร้างวิทยาการสมัยใหม่ เป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถเสริมสร้างความรู้ทักษะและประสบการณ์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ภายใต้ข้อจำกัดและงบประมาณ เป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่องค์กร เป็นการช่วยให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาบุคลิกภาพและภาวะผู้นำ รวมถึงเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.3 การออกแบบการฝึกอบรม

สเนห์ จุย์โต (2554: 83-84) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม (ISD Model) ซึ่งจะให้เกิดความกระฉับกระชวยในรายละเอียด สามารถที่จะทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมเป็นหลักสูตรที่ดี มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยสามารถกำหนดได้เป็น 5 ขั้นตอน (5-Step Model for Structuring Training) ได้แก่

1. ความมีเหตุผล (rationale) ต้องอธิบายได้ว่าเมื่อเรียนรู้ไปแล้วสามารถนำไปใช้งานได้อย่างไร
2. วัตถุประสงค์ (objectives) ต้องบอกได้ว่าหลังการฝึกอบรมแล้วเขาจะสามารถทำอะไรได้บ้าง
3. กิจกรรม (activity) ต้องสร้างกิจกรรมให้น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ
4. ประเมินผล (evaluation) ต้องตรวจสอบผู้เรียนว่าสามารถเรียนรู้ไปได้มากน้อยเพียงใด
5. โอเค หรือไม่ (ok) ต้องตรวจสอบการประเมินผลว่าการอบรมสัมฤทธิ์ผลใช้หรือไม่ ถ้าไม่ใช่ก็ปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นในรอบต่อไป

ซึ่งตัวแบบ 5 ขั้นตอน อธิบายได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบ 5 ขั้นตอนของการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

ที่มา : สเนห์ จั๊ย์โต้. 2554: 3 อ้างอิงจาก Harold D. Stolovitch and Erica J. Keeps จากเอกสารการอบรมของผู้ช่วยศาสตราจารย์เจิมจันทร์ รัตนกาญจน์

ชูชัย สมितिไกร (2556) ได้กล่าวถึงการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบไว้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (needs assessment) เป็นขั้นตอนแรกของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความจำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนาการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในทางกลับกันหากขาดการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมก็อาจไม่เกิดประโยชน์ใดๆแก่องค์กรเลย โดยการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมที่มีขั้นตอน ดังนี้

1) การวิเคราะห์องค์กร (organizational analysis) ที่มีการตรวจสอบเป้าหมายระยะสั้นระยะยาว แนวโน้มต่างๆที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบบรรยากาศในการทำงานขององค์กร(organizational climate) สรรพทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร การฝึกอบรมจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆหากผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงานจริง มีการวิเคราะห์งาน (job analysis)

2) การวิเคราะห์งาน (job analysis) ซึ่งบอกว่าผู้ปฏิบัติงานต้องทำอะไรอย่างไรและเพราะเหตุใด ต้องมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไรบ้างสำหรับการปฏิบัติงานนั้นๆ ข้อมูลจากการวิเคราะห์นี้จะช่วยให้ผู้จัดการฝึกอบรมทราบว่า หลักสูตรและเนื้อหาของการฝึกอบรมควรจะประกอบด้วยสิ่งใดบ้าง

3) การวิเคราะห์บุคคล (person analysis) ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นต่อการทำงานอยู่ในระดับใด ซึ่งมุ่งเน้น

ไปที่ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และพิจารณาว่าต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือไม่

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ที่จะเป็นเข็มทิศในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร และยังเป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางในการประเมินผลโครงการฝึกอบรม ซึ่งควรจะเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (behavioral objectives)

3. การคัดเลือกและออกแบบการฝึกอบรม ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ นักจัดการฝึกอบรมต้องมีความรู้ทั้งในด้านหลักการเรียนรู้เลือกสรรหัวข้อวิชา เนื้อหา รูปแบบและวิธีการอบรม สื่อการสอน วิทยาการ และเวลาสำหรับการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงจะเป็นในด้านความรู้ ทักษะหรือความสามารถตามที่ได้มุ่งหวังไว้

4. การสร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล (criteria) คือมาตรฐานที่ใช้วัดพฤติกรรมที่จะต้องสร้างให้องค์หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งต้องระบุความรู้ ทักษะหรือความสามารถ ระดับต่ำสุดของพฤติกรรมว่าเมื่อถึงจุดใดถึงผ่านเกณฑ์ ต้องแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างไร

5. การจัดการฝึกอบรม นักจัดการฝึกอบรมจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องสภาพแวดล้อม เช่น อุปกรณ์โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ สื่อการสอน แสงสว่าง อุณหภูมิ อาหาร เครื่องดื่ม ที่พักสำหรับการฝึกอบรม อีกทั้งยังต้องมีการดูแลและประสานงานกับวิทยาการในการฝึกอบรม รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการฝึกอบรม

6. การประเมินผลการฝึกอบรม คือ วิธีการวัดผลโดยการทดลอง (experimental method) หรือวิธีการที่ไม่ใช่การทดลอง (non-experimental method) เพื่อตรวจสอบว่ามีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นภายหลังการฝึกอบรมหรือไม่ ว่ามีผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม มีความเที่ยงตรง (validity) มากน้อยเพียงไร ผลที่ได้รับตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ส่วนการฝึกอบรมที่จัดได้ว่าประสบความสำเร็จจะต้องให้ประโยชน์และคุณค่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่หากผลที่ได้รับไม่ตรงและต่ำกว่าความคาดหวังขององค์กร นักจัดการฝึกอบรมจะต้องนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินผล ไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และการวางแผนการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป ผลของการประเมินจึงเปรียบเสมือนข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ซึ่งจะไปปรับเปลี่ยนการลงทุนเพื่อการฝึกอบรม (inputs) ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่าการออกแบบการฝึกอบรม ต้องมาจากการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ได้แก่ เป้าหมายระยะสั้นระยะยาวขององค์กร เน้นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม การคัดเลือกและออกแบบการฝึกอบรมจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ มีระบุความรู้ ทักษะหรือความสามารถและพฤติกรรมว่าเมื่อถึงจุดใดถึงผ่านเกณฑ์ สภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมมีความสำคัญ และต้องมีการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบว่ามีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นภายหลังการฝึกอบรมหรือไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยนักจัดการฝึกอบรมจะต้องนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินผล ไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และการวางแผนการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป

2.4 เทคนิคและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

2.4.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) เทคนิคการดูตัวแบบนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้นอกจากจะเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพสูงแล้ว ยังเป็นเทคนิคที่มีลักษณะใกล้เคียงกับวิถีชีวิตตามธรรมชาติของคนเรา เนื่องจากคนเรานั้นมีแนวโน้มที่จะลอกเลียนแบบซึ่งกันและกันอยู่แล้ว ดังนั้นการใช้เทคนิคการดูตัวแบบจึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยานั้นไม่ค่อยรู้สึกขัดเขินหรือต่อต้าน จึงทำให้เทคนิคการดูตัวแบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังที่ได้กล่าวมาแล้วแบบนดูรา (Albert Bandura, 1989) มีความเชื่อว่าการเรียนรู้ส่วนใหญ่ของคนเรานั้นเกิดขึ้นจากการสังเกต (Observation learning) จากตัวแบบซึ่งแตกต่างจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่ต้องอาศัยการลองผิดลองถูก เพราะนอกจากจะสูญเสียเวลาแล้วยังอาจมีอันตรายได้ในบางพฤติกรรม ตัวแบบเพียงคนเดียวสามารถที่จะถ่ายทอดทั้งความคิดและการแสดงออกได้พร้อมๆกัน ดังนั้นการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการณ์ต่างๆ ผ่านจากประสบการณ์ของผู้อื่น โดยการได้ยินและได้เห็นโดยไม่มีประสบการณ์ตรงมาเกี่ยวข้อง คนส่วนมากรับรู้เรื่องราวต่างๆ ของสังคมโดยผ่านทางสื่อแทบทั้งสิ้น ตัวแบบแบ่งออกได้ เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ 1) ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริงๆ (Live model) คือ ตัวแบบที่บุคคลได้มีโอกาสสังเกตและ ปฏิสัมพันธ์โดยตรง 2) ตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ (Symbolic model) คือ ตัวแบบที่เสนอผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยู โทรทัศน์ การ์ตูน หรือหนังสือนวนิยาย เป็นต้น การเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบนี้แบบนดูรา (Albert Bandura, 1989) ได้กล่าวไว้ว่าประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังต่อไปนี้ 1) กระบวนการตั้งใจ (Attentional processes) บุคคลไม่สามารถเรียนรู้ได้มากจากการ สังเกตถ้าเขาไม่มีความตั้งใจ และรับรู้ได้อย่างแม่นยำถึงพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออก กระบวนการ ตั้งใจจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะสังเกตอะไรจากตัวแบบนั้น องค์ประกอบที่มีผลต่อกระบวนการตั้งใจ แบ่งออกได้เป็น 2 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ องค์ประกอบของตัวแบบเอง พบว่าตัวแบบที่ทำให้บุคคลมีความตั้งใจจะสังเกตนั้นต้องเป็นตัวแบบที่มีลักษณะเด่นชัดเป็นตัวแบบที่ทำให้ผู้สังเกตเกิด ความพึงพอใจ พฤติกรรมของตัวแบบที่แสดงออกนั้นควรมีคุณค่าในการใช้ประโยชน์อีกด้วย นอกจากองค์ประกอบของตัวแบบแล้วยังมีองค์ประกอบของผู้สังเกตอีกด้วย ซึ่งได้แก่ ความสามารถในการรับรู้ รวมทั้งการเห็น การได้ยิน การรับรู้ กลิ่น และสัมผัส จุดของการรับรู้ความสามารถทาง ปัญญาระดับของการตื่นตัว และความชอบที่เคยได้เรียนรู้มาก่อนแล้ว 2) กระบวนการจดจำ (Retention processes) บุคคลจะไม่ได้รับอิทธิพลมากนักจากตัวแบบถ้าเขาไม่สามารถจะจดจำได้ถึงลักษณะของตัวแบบ บุคคลจะต้องแปลงข้อมูลจากตัวแบบ ให้อยู่ในรูปแบบของสัญลักษณ์ และจัดโครงสร้างเพื่อให้จดจำได้ง่ายขึ้น ซึ่งปัจจัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการเก็บความจดจำ คือ การแปลงรหัสเป็นสัญลักษณ์เพื่อให้จำง่ายแก่การจดจำ การจัดระบบโครงสร้างทางปัญญา และโครงสร้างทางปัญญาของผู้สังเกตอีกด้วย 3) กระบวนการกระทำ (Production processes) เป็นกระบวนการที่ผู้สังเกตแปลง สัญลักษณ์ที่เก็บไว้นั้นมาเป็นการกระทำ ซึ่งจะกระทำได้ดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่จดจำได้ในการสังเกตการกระทำของตนเอง การได้ข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำของตนเองและการเทียบเคียงการกระทำกับภาพที่จดจำได้ นอกจากนี้

ยังขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้สังเกตอีกด้วย ได้แก่ ความสามารถทางกาย และความชำนาญในทำพฤติกรรมย่อยๆ ต่างๆ ที่จะทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามตัวแบบ 4) กระบวนการจูงใจ (Motivation processes) การที่บุคคลเกิดการเรียนรู้แล้ว จะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับกระบวนการจูงใจ กระบวนการจูงใจย่อมเกิดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งล่อใจจากภายนอก สิ่งนั้นจะต้องกระตุ้นการรับรู้ เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เป็นที่ ยอมรับของสังคม และพฤติกรรมที่กระทำตามตัวแบบนั้นสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ได้ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นวัตถุประสงค์ของการประเมินตนเอง นอกจากนี้ในแง่ของผู้สังเกตนั้นยังขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในแรงจูงใจ ความลำเอียงจากการ เปรียบเทียบทางสังคม และมาตรฐานภายในตนเอง (Albert Bandura, 1989) สุวัทนา พรหมหล่อ (2541: 12) กล่าวว่า การเรียนรู้จากแม่แบบจะต้องจัดวางองค์ประกอบ ของการเรียนรู้จากแม่แบบอย่างเหมาะสม โดยกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมสนใจแม่แบบอย่างแท้จริงจนสามารถจดจำและสร้างสัญลักษณ์แทนพฤติกรรมของแม่แบบได้ ประกอบกับแรงจูงใจอย่างเหมาะสม และเพียงพอที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมแสดงการตอบสนอง คือ การเลียนแบบพฤติกรรมของแม่แบบได้ในที่สุด แบนดูรา (Albert Bandura, 1989) ยังกล่าวอีกว่าตัวแบบนั้นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล 3 ด้าน ด้วยกัน คือ 1) ช่วยให้ผู้บุคคลเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ๆ หรือทักษะใหม่ๆ ทำให้เราสามารถนำเอาวิธีการเสนอตัวแบบไปเสริมสร้างพฤติกรรมใหม่ๆ ให้กับบุคคลที่ยังไม่เคยกระทำพฤติกรรมดังกล่าวนั้น เพื่อที่ว่าจะได้เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม ทั้งในสภาพปัจจุบันและอนาคต เช่น นำไปเสริมสร้างทักษะทางสังคม 2) มีผลทำให้เกิดการระงับ (Inhibition) หรือการยุติการระงับ (Disinhibition) การแสดงพฤติกรรมตามของผู้ที่สังเกตตัวแบบได้ ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับว่า เมื่อตัวแบบแสดงพฤติกรรมแล้วได้รับผลกระทบเช่นใด ถ้าได้รับผลกระทบที่เป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจ แนวโน้มที่ผู้สังเกตตัวแบบจะไม่แสดงพฤติกรรมตามตัวแบบนั้นจะมีสูงมาก แสดงให้เห็นว่าตัวแบบทำหน้าที่ระงับการเกิดพฤติกรรมดังกล่าวแต่ ถ้าพฤติกรรมใดที่ผู้สังเกตตัวแบบเคยถูกระงับมาก่อน แล้วมาเห็นตัวแบบแสดงพฤติกรรมดังกล่าว แล้วไม่ได้รับผลกระทบอย่างที่ผู้สังเกตคาดว่าจะได้รับผลกระทบที่เป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือแสดงแล้วได้รับผลกระทบทางบวก แนวโน้มที่ผู้สังเกตจะกระทำตามตัวแบบก็จะมีมากขึ้น เท่ากับว่าพฤติกรรมที่ เคยถูกระงับนั้นได้ยุติการระงับแล้ว 3) ช่วยให้ผู้พฤติกรรมที่เคยได้รับการเรียนรู้มาแล้วได้มีโอกาสแสดงออก หรือถ้าเคยแสดงออกแล้วแต่ทว่าไม่บ่อยนัก ให้แสดงออกเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผลของตัวแบบในลักษณะเช่นนี้ จะทำหน้าที่เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา (Albert Bandura, 1989) การดูตัวแบบดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นมีประโยชน์ต่อปรับพฤติกรรมหรือเสริมสร้างพฤติกรรม หรือเป็นการเรียนรู้สิ่งใหม่ที่ไม่สามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ตรง แต่การศึกษาจากต้นแบบนั้น จะต้องมีการกระบวนการตั้งใจ จดจำ และเกิดแรงจูงใจที่ดีในการจะกระทำพฤติกรรม

สกล วรเจริญศรี (Albert Bandura. 1925: 71 - 72) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) หมายถึง การให้ความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ต้องมีการควบคุมตนเอง (Self-Regulation) ควบคุมกิจกรรมการเรียนรู้ของตนเองให้

เกิดความพึงพอใจในผลงานของตนเองและนำไปสู่แรงจูงใจภายในตนเอง (Self-Motivation) เน้นการสังเกตตัวแบบ (Modeling) โดยหน้าที่ของตัวแบบประกอบด้วย หน้าที่สร้างพฤติกรรมใหม่ หน้าที่เสริมพฤติกรรมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ทำหน้าที่ยับยั้งการเกิดพฤติกรรมในกรณีที่ผู้สังเกตเคยมีหรือไม่เคยมีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนามาก่อน ตัวแบบจะช่วยลดพฤติกรรมนั้นได้ ประเภทของตัวแบบแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ตัวแบบที่มีชีวิตหรือเป็นบุคคลจริง (Live Model)

ประเภทที่ 2 ตัวแบบที่ไม่มีชีวิตหรือเป็นสัญลักษณ์ (Non-Live Model) เป็นตัวแบบที่นำเสนอผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือ นินยา เป็นต้น (Noe. 2010: 143-145)

กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมอาจเกิดขึ้น 4 ขั้น (วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2543: 121; อ้างอิงจาก Robbins and Coulter. 2003) ได้แก่

ขั้นที่ 1 ขั้นความสนใจ (Attention) คือ การสนใจเรียนรู้จากบุคคลที่เป็นแบบอย่าง (Model) โดยเฉพาะบุคคลที่บุคคลนั้นๆ มีความสนใจเป็นพิเศษ

ขั้นที่ 2 ขั้นจดจำ (Retention) การเรียนรู้จากความทรงจำที่บุคคลยังสามารถนึกหรือระลึกจากผู้ที่เป็นแบบอย่างของตน

ขั้นที่ 3 ขั้นแสดงพฤติกรรม (Motor Reproduction) กล่าวคือ เมื่อบุคคลใดก็ตามได้สังเกตเห็นพฤติกรรมใหม่ๆ ของผู้ที่เป็นแบบอย่าง บุคคลนั้นก็จะปฏิบัติเลียนแบบในเวลาต่อมา

ขั้นที่ 4 ขั้นเสริมแรง (Reinforcement) พฤติกรรมที่ได้แสดงออกนั้นมีการได้รับการเสริมแรงเช่นเดียวกับพฤติกรรมของสิ่งที่เป็นแบบอย่าง ทำให้มีแนวโน้มที่จะได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นและเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นอีก

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่าทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูราเป็นเทคนิคที่มีลักษณะใกล้เคียงกับวิถีชีวิตตามธรรมชาติของคนที่จะลอกเลียนแบบซึ่งกันและการเรียนรู้ส่วนใหญ่ของคนเราเกิดขึ้นจากการสังเกต (Observation learning) ตัวแบบเพียงคนเดียวสามารถที่จะถ่ายทอดทั้งความคิดและการแสดงออกได้พร้อมๆ กัน แบ่งออกได้ เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ 1) ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริงๆ (Live model) คือ ตัวแบบที่บุคคลได้มีโอกาสสังเกตและ ปฏิสัมพันธ์โดยตรง 2) ตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ (Symbolic model) คือ ตัวแบบที่เสนอผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ การ์ตูน หรือหนังสือ นินยา เป็นต้น ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังต่อไปนี้ กระบวนการตั้งใจ (Attentional processes) กระบวนการจดจำ (Retention processes) กระบวนการกระทำ และกระบวนการจูงใจ (Motivation processes) หรือทักษะใหม่ๆ การเรียนรู้ทางสังคมมีผลทำให้เกิดการยุติการแสดงพฤติกรรมทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับว่า เมื่อตัวแบบแสดงพฤติกรรมแล้วได้รับผลกระทบเช่นใด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

วิรัช คันสร (2551) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

(THE DEVELOPMENT OF A TRAINING MODEL BASED ON SITUATED LEARNING APPROACH TO ENHANCE OCCUPATIONAL COMPETENCY OF TRAINEES IN THE DEPARTMENT OF SKILL DEVELOPMENT) โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2) ศึกษาผลของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (3) ศึกษาปัจจัยและข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงานไปใช้ โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยออกเป็น 3 ตอน คือ (1) การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2) การศึกษาผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ (3) การศึกษาปัจจัยและข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงานไปใช้ โดยผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ฯ ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์สมรรถนะของงาน 2) การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน 3) การวางแผนการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม 4) การออกแบบและพัฒนาชุดการฝึกอบรม 5) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ตามสถานการณ์ 6) การออกแบบและพัฒนาแผนการฝึกอบรม 7) การดำเนินการฝึกอบรม 8) การประเมินผลการฝึกอบรม และ 9) การปรับปรุงคุณภาพการฝึกอบรม

ผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ฯ พบว่า ผู้รับการฝึก (1) มีสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 70 โดยมีคะแนนความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) มีสมรรถนะด้านทักษะการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 80 (3) มีสมรรถนะด้านคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 70

ผลการประเมินปัจจัยและข้อจำกัดในการนำรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ไปใช้ พบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลอย่างมากต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้ คือ สภาวะแวดล้อมก่อนการฝึกอบรม ทรัพยากรที่เหมาะสมที่ใช้ในการฝึกอบรม กระบวนการระหว่าง การฝึกอบรม และผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม (2) ข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้ คือ นโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ความพร้อมของหน่วยฝึกอาชีพ ความรอบรู้ของผู้สอน และความร่วมมือของผู้รับการฝึก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. แบบแผนการวิจัย
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานครที่กำลังเข้าสู่การฝึกงาน จำนวน 70 คน ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

ตาราง 1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ

สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	14.75
หญิง	61	87.14
รวม	70	100

ที่มา: กองกิจการนักศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตกรุงเทพมหานครที่กำลังเข้าสู่การฝึกงาน ที่ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในการตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม และมีความสมัครใจในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำนวน 28 คน

ตาราง 2 จำนวนนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560
สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	3	10.7
หญิง	25	89.30
รวม	28	100

ที่มา: กองกิจการนักศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

1) ผู้วิจัยนำแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ที่กำลังเข้าสู่การฝึกงาน จำนวน 70 คน ตอบแบบประเมิน

2) นักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ที่กำลังเข้าสู่การฝึกงาน ที่ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 และมีความสมัครใจในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำนวน 28 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. แบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
2. โปรแกรมการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานตามขั้นตอนการศึกษาและพัฒนาการพัฒนาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม มี 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 แบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

แบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ที่ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นต้องประกอบตามแนวคิด SERVQUAL model ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985) มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม มาเขียนเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ
2. ดำเนินการสร้างแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมมาปรับให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Rating scale) มี 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงระดับใดระดับหนึ่งที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด จำนวน 40 ข้อ
3. นำแบบวัดที่วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม จากข้อ 2 จำนวน 40 ข้อ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ ดร. ครรชิต แสนอุบล อาจารย์ ดร. นิภาพรณ แสงสว่าง และนายสุรเดช กิจเจริญ พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งผู้วิจัยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมโดยต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ คือ เป็นบุคคลที่มีความรู้ทางจิตวิทยา เป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับแบบวัด เป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการโรงแรม และเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในโรงแรม
4. หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบวัดมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ตั้งแต่ 0.33 - 1.00 โดยมีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 40 ข้อ (รายละเอียดดังภาคผนวก ง)
5. นำแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม จำนวน 40 ข้อที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลอง (try out) กับนักเรียนนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 1-3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน โดยแบบวัดทั้งหมดมีจำนวน 40 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.6 – 1.0 และค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง)

ตัวอย่าง แบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง ใหท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ข้อความตามความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

คุณลักษณะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ					
0 ข้าพเจ้าแต่งกายอยู่ในสภาพเรียบร้อยสง่างามก่อนขึ้นปฏิบัติงาน					
00 เมื่อพบลูกค้าข้าพเจ้ายิ้ม และเข้าไปทักทายลูกค้า					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
0 เมื่อลูกค้าประสบกับปัญหาพนักงานแสดงให้เห็นถึงความเห็นอกเห็นใจและแสดงความมั่นใจว่าเราสามารถช่วยเหลือลูกค้าสามารถพึ่งพาได้					
00 สามารถให้บริการได้ภายใต้กรอบเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า					
ด้านความมั่นใจในการให้บริการลูกค้า					
0 เพราะงานยุ่งอาจมีบางครั้งที่ไม่ได้ดูแลลูกค้าอย่างทันทีทันใด					
00 พร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าแม้ว่าลูกค้าจะไม่ได้ร้องขอ					
ด้านความมั่นใจในการให้บริการ					
0 ลูกค้ารู้สึกมีความเชื่อมั่นต่อตัวพนักงาน					
00 ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องติดต่อประสานงานกับพนักงาน					
ด้านความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อลูกค้า					
0 พนักงานให้ความสนใจกับลูกค้าทุกคนอย่างทั่วถึง					
00 พนักงานรู้ถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนว่าต้องการสิ่งใด					

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด

ข้อความที่มีความหมายทางบวก ได้แก่ ข้อที่ 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35, 36,37,38,39,40 ให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก ได้แก่ ข้อที่ 22 ให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	2 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

1) เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยรายข้อของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมรายด้านและโดยภาพรวม

คะแนน	แปลความหมาย
4.50 - 5.00	มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมตรงมาก
2.50 - 3.49	มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมตรงปานกลาง
1.50 - 2.49	มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมตรงน้อย
1.00 - 1.49	มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมตรงน้อยที่สุด

2) เกณฑ์การแปลผลการเปลี่ยนแปลงของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมรายด้านและโดยภาพรวมพิจารณาจากค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย (MD ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม (ผู้วิจัย: 2561) ดังนี้

คะแนน	แปลความหมาย
2.68 ขึ้นไป	ผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมระดับมาก
1.34 – 2.67	ผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงของคุณลักษณะ

ที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมระดับปานกลาง
ต่ำกว่า 1.33 ผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงของคุณลักษณะ
ที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมระดับน้อย

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดเทคนิคการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบของ
แบนดูราและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ มาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้
ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมโดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศที่
เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้
ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

2. ศึกษาแนวคิดและเทคนิคในการเรียนรู้ผ่านตัวแบบของแบนดูราเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ใน
โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าใน
ธุรกิจโรงแรม โดยการผสมผสานเทคนิคต่างๆให้สอดคล้องกับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาในแต่ละช่วง

3. ดำเนินการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม เป็นระยะเวลา 2 วัน

4. นำโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้
ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน อาจารย์ ดร. ครรชิต
แสนอุบล อาจารย์ ดร. นิภาพรณ แสงสว่าง และนายสุรเดช กิจเจริญ พิจารณาตรวจสอบความ
เที่ยงตรงพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหา เทคนิค วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ และการ
ประเมินผล แต่ละครั้ง (Content validity) ซึ่งผู้วิจัยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจ
แบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมโดยต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่าง
หนึ่งดังต่อไปนี้ คือ เป็นบุคคลที่มีความรู้ทางจิตวิทยา เป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับแบบวัด เป็น
บุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการโรงแรม และเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในโรงแรม

5. นำโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมที่สร้างขึ้นไปดำเนินการทดลองใช้กับนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 สาขาวิชา
การโรงแรม คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานครที่กำลังเตรียมเข้าสู่งาน
ฝึกงาน จำนวน 20 คน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรม วิธีดำเนินการ
และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

6. นำโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมที่สร้างขึ้นไปดำเนินการทดลองกับนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลัง
ศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัย
เกษมบัณฑิตกรุงเทพมหานครที่กำลังเข้าสู่งานฝึกงาน ที่ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบ

เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในการตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม และมีความสมัครใจในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำนวน 28 คน

ตาราง 3 การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

วันที่ 1		
เรื่อง	ทฤษฎีและเทคนิคที่นำมาใช้	กิจกรรม
ปฐมนิเทศและกิจกรรมละลายพฤติกรรม	- สร้างสัมพันธภาพ	- แนะนำวิทยากร
		- ทำความรู้จักผู้ร่วมฝึกอบรม
		กิจกรรม 3 คำ แทนตัวฉัน
		- ข้อตกลงในการฝึกอบรม
		- วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
		- กิจกรรมชีวิต 1 วันในโรงแรม
ความสำคัญของของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม	- เทคนิคตัวแบบ (Modeling) แบบสัญลักษณ์ (Symbolic model) ของแบนดูรา	
	- การระดมสมอง (Brainstorming)	
สร้างแรงบันดาลใจสู่ก้าวแรกของการเป็นผู้ให้บริการลูกค้า	- การแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม	- กิจกรรมเมื่อฉันเป็นผู้ให้บริการฉันรู้สึกประทับใจอะไร
	- การอภิปรายกลุ่มย่อย (Small Group Discussion)	- กิจกรรมเมื่อฉันเป็นผู้ให้บริการฉันรู้สึกประทับใจไม่อะไร
	- การบรรยาย	- กิจกรรมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
	- เทคนิคตัวแบบ (Modeling) แบบสัญลักษณ์ (Symbolic model) ของแบนดูรา	- กิจกรรมผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
	- กรณีศึกษา (case study)	

ตาราง 3 (ต่อ) การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดย
โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

วันที่ 1		
เรื่อง	ทฤษฎีและเทคนิคที่นำมาใช้	กิจกรรม
การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ	- การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) - การให้ย้อนตอบกลับ (feedback) - การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ของสกินเนอร์	- กิจกรรมสถานการณ์จำลองกลุ่ม เรื่อง การให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม (Tangibles)
การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ(ต่อ)	- การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) - การให้ย้อนตอบกลับ (feedback) - การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ของสกินเนอร์	- กิจกรรมสถานการณ์จำลองกลุ่ม เรื่อง ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)
วันที่ 2		
เรื่อง	เทคนิคที่นำมาใช้	กิจกรรม
ทบทวนความรู้จากการฝึกอบรมวันที่ 1	- การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) - การให้ย้อนตอบกลับ (feedback) - การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ของสกินเนอร์	- กิจกรรมสถานการณ์จำลองกลุ่ม เรื่อง การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ(ต่อ)	- การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) - การให้ย้อนตอบกลับ (feedback)	- กิจกรรมสถานการณ์จำลองกลุ่ม เรื่อง ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance)

ตาราง 3 (ต่อ) การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดย
โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

วันที่ 2		
เรื่อง	เทคนิคที่นำมาใช้	กิจกรรม
	- การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ของสกินเนอร์	
การเตรียมพร้อมผู้ เป็นผู้ให้บริการลูกค้า ด้วยความเป็นเลิศ(ต่อ)	- การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) - การให้ย้อนตอบกลับ (feedback) - การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ของสกินเนอร์	- กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบกลุ่ม เรื่องความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ (Empathy)
พวกเราพร้อมแล้วที่จะ เป็นผู้ให้บริการลูกค้าใน ธุรกิจโรงแรม	- เทคนิคการอภิปรายเป็น คณะ (Panel Discussion)	- การสรุปความความรู้เกี่ยวกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ดำเนินการวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้
ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์
ในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบ ได้แก่ แบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม และการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

2. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์
ให้ศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตกรุงเทพมหานครทำแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของผู้ให้

บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม และการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าใน
ธุรกิจโรงแรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

2. วิธีดำเนินการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการทดลอง ดังนี้

1) ขั้นตอนการทดลอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง คือ นักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ที่กำลังเข้าสู่อุปการฝึกงาน ที่ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดใน การตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม และมีความสมัครใจในการเข้าร่วมโปรแกรม

ฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำนวน 28 คน

2) ขั้นตอนการทดลอง

ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทดลองโดยปฏิบัติตามกิจกรรมตามตารางที่วางไว้ คือดำเนินการวิจัยในภาคเรียนฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2560 โดยใช้เวลาในการทดลองเป็นระยะเวลา 2 วัน

3) ขั้นตอนหลังการทดลอง

3.1 หลังทดลองโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยให้นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมทำแบบวัดเพื่อนำผลการทำแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมที่ได้มาเป็นคะแนนหลังการทดลอง

3.2 นำคะแนนที่ได้ก่อนและหลังการทดลอง มาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยในช่วงการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมเป็นการวิจัยกึ่งทดลองโดยใช้แบบแผนการทดลองดำเนินการวิจัยแบบ One Group Pretest – Posttest Design (ชูศรี วงศ์รัตน์; และองอาจ นัยพัฒน์. 2551: 41-42)

ตาราง 4 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest – Posttest Design

สอบก่อน	ตัวแปรอิสระ	สอบหลัง
T_1	X	T_2

ความหมายของสัญลักษณ์

T1	แทน	การทดสอบก่อนการทดลอง
T2	แทน	การทดสอบหลังการทดลอง
X	แทน	การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย (MD)

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมก่อนและหลังการใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมโดยใช้ t-test for dependent samples

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้า เรื่อง การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลและการแปลผลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MD	แทน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
t	แทน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (t - test for Dependent Samples)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ของนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำแนกตามเพศ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมรายด้านและภาพรวม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมจำแนกรายด้านรวมถึงภาพรวมก่อนและหลังการฝึกอบรม

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำแนกตามเพศ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำแนกตามเพศ และชั้นปี

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	12.80
หญิง	160	85.60
รวม	184	100.00
ระดับชั้น		
ชั้นปีที่ 1	59	32.10
ชั้นปีที่ 2	60	32.60
ชั้นปีที่ 3	65	35.30
รวม	184	100.00

จากตาราง 5 ผู้วิจัยแจกแบบวัดจำนวน 210 ชุด ได้กลับคืนมา 184 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.62 พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 อยู่ในระดับชั้นชั้นปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาคือระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 และระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	3	10.70
หญิง	25	89.30
รวม	28	100

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มทดลองส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 89.30 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมรายด้านและโดยรวมของผู้ตอบแบบวัด

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมรายด้านและโดยรวมของผู้ตอบแบบวัด

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	4.24	0.41	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.09	0.50	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.06	0.57	มาก
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	4.22	0.51	มาก
5. ด้านความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.30	0.49	มาก
รวม	4.19	0.42	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง 7 จากแบบวัด 184 ฉบับ พบว่าโดยรวมคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้านความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านความมั่นใจในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านความน่าเชื่อถือโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ ส่วนการกระจายของคะแนนเชิงพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าอยู่ระหว่าง 0.41-0.57

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมจำแนกรายด้านรวมถึงภาพรวมก่อนและหลังการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมจำแนกรายด้านรวมถึงภาพรวมก่อนและหลังการฝึกอบรม

คุณลักษณะที่ พึงประสงค์ของ ผู้ให้บริการลูกค้า ในธุรกิจโรงแรม	ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม			หลังเข้าร่วมโปรแกรม			MD	แปลผล	t
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล			
ความเป็นรูปธรรม ในการให้บริการ	3.95	0.47	มาก	4.08	0.55	มากที่สุด	0.13	น้อย	1.51*
ความน่าเชื่อถือ	3.96	0.37	มาก	4.41	0.44	มากที่สุด	0.45	น้อย	4.98*
การตอบสนองต่อ ลูกค้า	3.69	0.44	มาก	4.20	0.60	มากที่สุด	0.51	น้อย	5.47*
ความมั่นใจในการ ให้บริการ	3.94	0.45	มาก	4.22	0.50	มากที่สุด	0.28	น้อย	3.16*
ความเข้าใจและ การเอาใจใส่ต่อ ลูกค้า	4.03	0.30	มากที่สุด	4.35	0.46	มากที่สุด	0.32	น้อย	4.04*
ภาพรวม	3.92	0.31	มาก	4.26	0.43	มากที่สุด	0.34	น้อย	5.02*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง 8 พบว่าคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมโดยภาพรวมก่อนและหลังเข้ารับโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังเข้าโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับน้อย (MD=0.34) และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงมากกว่าภาพรวม มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (MD=0.51) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ ลูกค้า (MD=0.45) และด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าภาพรวม มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า (MD=0.32) ด้านความมั่นใจในการให้บริการ (MD=0.28) และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (MD=0.13) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยก่อนการเข้าโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นกว่าหลังการเข้าโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และภาพรวมหลังการเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาก่อนและหลังโปรแกรมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตกรุงเทพมหานคร ที่กำลังเข้าสู่งานฝึกงาน ที่ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในการตอบแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม และมีความสมัครใจในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำนวน 28 คน ใช้ระยะเวลาในการเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เป็นระยะเวลา 2 วัน โดยใช้การประเมินแบบวัดก่อนและหลังการใช้โปรแกรม (One Group Pretest – Posttest Design) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t - test for dependent samples

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้เข้าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมสูงกว่าก่อนเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่าหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา นักศึกษามีการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงมากกว่าภาพรวม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ ส่วนด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าภาพรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมก่อนและหลังเข้ารับโปรแกรมการฝึกอบรมทางจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยคาดว่าหลังการฝึกอบรมด้วยโปรแกรมเชิงจิตวิทยา จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมสูงขึ้นกว่าก่อนฝึกอบรม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม จำนวน 28 คน กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิงร้อยละ 89.30 และเพศชายร้อยละ 10.70 อยู่ในระดับชั้นอุดมศึกษาปีที่ 3 ผลจากการวิจัยพบว่าโดยรวมคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

อยู่ในระดับมาก ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้านความเข้าใจ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านความมั่นใจในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านความน่าเชื่อถือโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ ส่วนการกระจายของคะแนนซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่ามีย่านค่าอยู่ระหว่าง 0.41-0.57 ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมโดยภาพรวมให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมก่อนและหลังเข้ารับโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์รายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจในการให้บริการ และด้านความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ก่อนเข้าโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นกว่าก่อนเข้าโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ตั้งไว้โดยหลังเข้าร่วมการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมสูงขึ้นกว่าก่อนฝึกอบรม สามารถอธิบายได้ว่า การประยุกต์หลักการ แนวคิดทฤษฎี ทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษามาปรับใช้ในโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาให้เกิดประสิทธิภาพและเหมาะสม ซึ่งแต่ละทฤษฎีและเทคนิคที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม จัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมให้เอื้อต่อการตระหนักรู้ถึงตนเอง เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองด้วยความเต็มใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยยึดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา (Albert Bandura. 1925: 71 - 72) ที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม มีการควบคุมตนเอง (Self-Regulation) มีการควบคุมกิจกรรมการเรียนรู้ของตนเอง (Self-Motivation) เน้นการสังเกตตัวแบบ (Modeling) ที่ทำให้เกิดการสร้างพฤติกรรมใหม่ เสริมพฤติกรรมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ทั้งที่เคยและไม่เคยมี ผ่านตัวแบบ 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแบบที่มีชีวิตหรือบุคคลจริง (Live Model) จากเหตุการณ์จริงที่เคยพบเจอเมื่อไปรับบริการหรือประสบการณ์จริงจากการฝึกงาน และตัวแบบที่ไม่มีชีวิตหรือเป็นสัญลักษณ์ (Non - Live Model) เป็นตัวแบบที่ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งในแง่บวกและลบที่ใช้ประกอบในโปรแกรมการฝึกอบรม ซึ่งการเรียนรู้ตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมอาจเกิดขึ้น แบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นความสนใจ (Attention) คือ การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Modeling) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่สนใจเป็นพิเศษ ขั้นที่ 2 ขั้นจดจำ (Retention) การเรียนรู้จากความทรงจำที่บุคคลนึกหรือระลึกจากบุคคลต้นแบบของตน ขั้นที่ 3 ขั้นแสดงพฤติกรรม (Motor Reproduction) เมื่อบุคคลสังเกตเห็นพฤติกรรมใหม่ๆของบุคคลต้นแบบ ก็จะทำให้เกิดการเลียนแบบต่อมา และขั้นที่ 4 ขั้นเสริมแรง (Reinforcement) เมื่อพฤติกรรมที่ได้แสดงออกนั้นได้รับการเสริมแรง ทำให้มีแนวโน้มที่จะได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นและเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นอีก รวมถึงขั้นตอนสุดท้ายของโปรแกรมการ

ฝึกอบรม ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมร่วมกันอภิปรายแสดงความรู้สึก ทศนคติ ความคิดเห็น และความสำคัญของการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมในแต่ละด้าน คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเสริมแรงทางบวกให้พฤติกรรมเกิดขึ้นอย่างคงทนมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยสอดคล้องสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นจากก่อนการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย (วิรัช คันสร: 2551) ที่กล่าวถึงผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ พบว่า ผู้รับการฝึก 1) มีสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 70 โดยมีคะแนนความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) มีสมรรถนะด้านทักษะการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 80 3) มีสมรรถนะด้านคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 70 ผลการประเมินปัจจัยและข้อจำกัดในการนำรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ไปใช้ พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลอย่างมากต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ คือ สภาพแวดล้อมก่อนการฝึกอบรม ทรัพยากรที่เหมาะสมที่ใช้ในการฝึกอบรม กระบวนการระหว่างการฝึกอบรม และผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม 2) ข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้ คือ นโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ความพร้อมของหน่วยฝึกอาชีพ ความรอบรู้ของผู้สอน และความร่วมมือของผู้รับการฝึก

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) สามารถเสริมสร้างและพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม ซึ่งสอดคล้องการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการฝึกอบรมในการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่าลักษณะของวิทยากรที่มีความเป็นกันเอง สนุกสนาน เนื้อหาที่เข้าใจง่าย รูปแบบและวิธีการในการฝึกอบรมมีผลต่อผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การร่วมแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และการใช้สถานการณ์สมมติสามารถทำให้เกิดการตระหนักรู้ในตนเองเพิ่มมากขึ้น เกิดความรู้ ความเข้าใจ และความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมเป็นการเสริมแรงให้พฤติกรรมที่เคยหรือไม่เคยมีอยู่แล้วเกิดขึ้นอย่างคงทนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาโดยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้ดังนี้

1.1 แบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม สามารถนำไปปรับใช้กับพนักงานระดับต่างๆได้ โดยการนำไปใช้ต้องมีการศึกษารายละเอียดวิธีการและการแปลความหมายตลอดทั้งมีการปรับให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่จะนำแบบวัดไปใช้

1.2 ผู้ที่จะนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปใช้ ต้องมีความรู้พื้นฐานในแนวคิดและเทคนิคการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

1.3 การเสริมสร้างคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมโดยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ต้องมีการศึกษารายละเอียด วัตถุประสงค์ วิธีการก่อนนำไปใช้ และมีประสบการณ์ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคและทฤษฎีต่างๆในการให้คำปรึกษา รวมถึงมีการปรับเปลี่ยนโปรแกรมให้เหมาะสมกับกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.4 จากผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมโดยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาพบว่ามีค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนและหลังเรียนสูงที่สุด จึงควรมีการนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ควรมีการปรับระยะเวลาในการฝึกอบรมให้สั้นลง แต่เพิ่มจำนวนวันในการฝึกอบรมแทนให้เหมาะสมกับผู้เข้าโปรแกรมฝึกอบรมตามวัยและกลุ่ม

2.2 ควรมีการติดตามผลผู้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาว่าคุณลักษณะพึงประสงค์ที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มในการเปลี่ยนไปในทิศทางใด เพื่อเป็นฐานข้อมูลและวิธีการพัฒนารูปแบบและวิธีการใหม่ๆในการเสริมสร้างคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2.3 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะพึงประสงค์สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานที่เป็นผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมระดับต่างๆ ทั้งนี้อาจมีการปรับรูปแบบเนื้อหา วิธีการต่างๆและผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.4 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา ประสบการณ์ในการฝึกงาน รวมถึงรูปแบบในการจัดการเรียนการสอนที่ส่งผลต่อคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558, กรกฎาคม). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553.
- ชุตินา จักรจิรส. (2554). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการฝ่ายห้องพัก. พิมพ์ครั้งที่3. บริษัท กวิภัสโอเอ จำกัด: โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. 8. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ สีสิมขัต (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. ธุรกิจบัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2557). แท็กซีน้ำใจงาม! เก็บเงิน 2 ล้าน คืนเจ้าของชาวอินโดนีเซีย 6 พ.ย. 2557. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.thairath.co.th/content/461751>
- นิตินันท์ ศรีสุวรรณ (2551). ทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรมของนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ประกอบ คุณารักษ์. (2554, มกราคม-มิถุนายน). รูปแบบการพัฒนาตามคุณลักษณะในวิชาชีพของนักศึกษาอุดมศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 3 (1): 60-63.
- พิมพ์ร ฉายอรุณ. (2545). ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อการรับนักศึกษาฝึกงาน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 แผนกวิชาพณิชยการ วิทยาลัย อาชีวศึกษาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กายเอกสาร.
- พิสิษฐ์ ศรีเนตร์. (2551, มกราคม-มิถุนายน). การศึกษาความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน. วารสารวิจัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. 2(1): 85-93.
- ยุคลธร เขตพงษ์. (2547). ปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงานตามแนวความคิดของสถานประกอบการ กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครวิทยาเขตพณิชยการพระนคร.
- วิรัช คันสร. (2551). ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.

- สกล วรเจริญศรี. (2556). เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาการฝึกอบรม PDC612 Training Psychology.ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศศิภาณูจน์ ทวีสุวรรณ. (2545). รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบใน ประมวลสาระชุดวิชาการศึกษานอกระบบ หน่วยที่ 7 – 10. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สนอง เครือมาก. (2536). คู่มือปฏิบัติการ ฉบับปรับปรุง. นครสวรรค์: บริษัทเรียนดี.
- สนานจิตร์ สุนทรทรัพย์. (2544). แนวคิดและรูปแบบการบริหารจัดการของสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน: ประสบการณ์สู่ทฤษฎีใน รายงานการประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจ: การปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้งโรงเรียน. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สเนห์ จัยไธ. (2554). การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ. 4. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์. (2541). Seminar in Education Administration. ชลบุรี: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553).การจัดการโรงแรม.ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2554). การสำรวจสภาวะการทำงานของประชากร.
- อรจนา จันทรประยูร และ สวิษฐา ศุภอุดมฤกษ์ ตรีรัตน์. (2556). คู่มือสหกิจศึกษา ปรับปรุงครั้งที่ 3 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อมรา ใจบำรุง. (2545). ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน ของโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).
- กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาคม เผือกจันทร์. (2552). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ สื่อสาร ธุรกิจตามความต้องการของสถานประกอบการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- โอภาส กิจกำแหง. (2548). การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรง โดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาการณศึกษาศาสตร์ของบริษัทกิฟฟารีน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. New York: General Learning Press.
- Educational Institute. (2010). Front Desk First Impressions" Front Desk unprofessional segment. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=S3aR3yP4aKg&t=257s>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implication", *Journal of Marketing*, 49(Fall): 41-50.
- Workforce Singapore. (2017). A Day in the Hotel Industry. สืบค้นเมื่อ 14 เมษายน 2561, จาก https://www.youtube.com/watch?v=r_VPsyYz2k





ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ ดร. ครรชิต แสนอุปบล
อาจารย์ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. นิพากรณ์ แสงสว่าง
อาจารย์ภาควิชาภาษาต่างประเทศและอุตสาหกรรมบริการ สาขาวิชาการโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. นายสุรเดช กิจเจริญ
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมสุขโขทัย กรุงเทพฯ





ภาคผนวก ข

ค่าดัชนี IOC ของแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรม

ตาราง ค่าดัชนี IOC ของแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรม

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนี IOC	หมายเหตุ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3		
1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
2	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
3	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
4	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
5	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
6	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
7	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
8	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
9	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
10	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
11	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
12	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
13	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
14	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
15	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
16	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
17	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
18	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
19	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
20	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
21	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
22	1	0	1	0.67	คัดเลือกไว้
23	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
24	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
25	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
26	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
27	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
28	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
29	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
30	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
31	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
32	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
33	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
34	1	1	1	1	คัดเลือกไว้

35	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
----	---	---	---	---	-------------

ตาราง ค่าดัชนี IOC ของแบบวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรม (ต่อ)

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนี IOC	หมายเหตุ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3		
36	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
37	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
38	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
39	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
40	1	1	1	1	คัดเลือกไว้





แบบวัดเพื่อการวิจัย

แบบวัดฉบับนี้ เป็นแบบวัดเพื่อการวิจัยเรื่องการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมโดยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา จำนวน 40 ข้อ ผู้วิจัยขอความร่วมมือทุกท่านให้ตอบคำถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน เพื่อนำผลจากการวิจัยมาพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

วรัญญา เมณฑรพิย์

ผู้วิจัย



แบบวัดฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัด

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความ ตรงกับความจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. ชั้นปีการศึกษา

☐ ชั้นปีที่ 1 ☐ ชั้นปีที่ 2 ☐ ชั้นปีที่ 3 ☐ ชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังคำถามตรงกับความคิด ความรู้สึก และการแสดงของท่าน

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นสอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นสอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเป็นส่วนใหญ่
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นสอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านพอประมาณ
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นสอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเพียงเล็กน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเลย

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ข้าพเจ้าเป็นคนขี้มึนแหม่ม					
2. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าชอบเข้าไปทักทายลูกค้าก่อน					
3. ข้าพเจ้าจำชื่อลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
4. หากเจอลูกค้าข้าพเจ้าจะทักทายโดยการไหว้					
5. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับการแต่งกาย ให้เหมาะสมกับโอกาสและสถานที่					
6. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับการแต่งกายตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน					
7. ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยกิจกรรมารยาทที่อ่อนน้อม					
8. ข้าพเจ้าจะไปถึงก่อนเวลานัดหมายหรือเวลาเข้างานเสมอ					
9. ข้าพเจ้าทำงานและส่งตามเวลาที่กำหนด					
10. เมื่อลูกค้าพบกับปัญหา ข้าพเจ้าจะรับฟังอย่างเข้าใจ					
11. เมื่อพบลูกค้าที่กำลังประสบปัญหา หากเป็นเรื่องที่สามารถช่วยได้ข้าพเจ้าจะเข้าไปให้ความช่วยเหลือเสมอ					
12. ข้าพเจ้าเป็นคนที่เก็บเอกสารอย่างเป็นระบบและแยกตามหมวดหมู่					
13. ข้าพเจ้าทำงานด้วยการใส่ใจรายละเอียดและความถูกต้อง					
14. ก่อนลงมือทำอะไรข้าพเจ้าจะศึกษาข้อกำหนดต่างๆก่อนลงมือทำ					

15. ข้าพเจ้าจะจัดเตรียมอุปกรณ์และตรวจสอบความเรียบร้อยของสถานที่ก่อนการปฏิบัติงานเสมอ					
คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ข้าพเจ้าสามารถให้คำตอบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
17. ข้าพเจ้าสามารถเสนอทางเลือกอื่นที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละคนได้					
18. เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ ข้าพเจ้าสามารถคำนวณระยะเวลาที่ต้องทำเพื่อให้งานชิ้นนั้นสำเร็จได้					
19. ข้าพเจ้าสามารถทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความรวดเร็ว					
20. แม้จะมีงานสำคัญเข้ามาพร้อมๆกัน แต่ข้าพเจ้าก็สามารถวางแผน จัดการ และทำงานที่ได้รับสำเร็จตามกำหนด					
21. แม้จะมีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน ข้าพเจ้าก็สามารถบริหารจัดการและดูแลลูกค้าให้เกิดความประทับใจได้					
22. ข้าพเจ้าคิดว่าเมื่อลูกค้ากำลังเจอกับปัญหา หากไม่เกี่ยวข้องกับงานของข้าพเจ้า ก็ไม่มีความจำเป็นที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือ					
23. ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือเมื่อเห็นลูกค้าเจอกับปัญหาโดยที่อีกฝ่ายไม่ต้องร้องขอ					
24. ข้าพเจ้าเป็นคนช่างสังเกตและใส่ใจในการให้บริการลูกค้าแต่ละคนอย่างไม่เลือกปฏิบัติ					
25. ข้าพเจ้าเป็นคนชอบศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า การท่องเที่ยว หรือการโรงแรมอยู่เสมอ					
26. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสถานที่นั้นๆ					
27. ข้าพเจ้าเป็นคนที่ทุ่มเทในการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานด้วยความใส่ใจ					

28. ข้าพเจ้าเป็นคนที่ให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้าและลับหลัง					
คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29. ข้าพเจ้ามักได้ทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับลูกค้าเสมอ เพราะสามารถให้การบริการลูกค้าได้ดี					
30. ข้าพเจ้ามักได้ทำหน้าที่ในการประสานงานกับแผนกอื่นเสมอ เพราะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี					
31. ข้าพเจ้าจะยึดมั่นและทำตามในสิ่งที่พูดหรือให้คำมั่นสัญญากับลูกค้า					
32. ข้าพเจ้าเป็นคนที่ใส่ใจรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคนว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด					
33. ข้าพเจ้าเข้าใจว่าลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน					
34. ข้าพเจ้าเป็นคนที่ฟังลูกค้าพูดอย่างตั้งใจ					
35. แม้มีลูกค้าพูดไม่ดีหรือใส่อารมณ์กับข้าพเจ้า ข้าพเจ้าก็จะปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยน้ำเสียง ท่าทาง และอารมณ์ที่ปกติ					
36. เมื่อต้องติดต่อกับลูกค้า ข้าพเจ้าจะฟังด้วยความใส่ใจในคำพูด สีหน้า ท่าทาง และสบตาอีกฝ่ายที่สนทนาด้วย					
37. ข้าพเจ้าจะปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
38. เมื่อพบเจอลูกค้าข้าพเจ้าจะเข้าไปทักทายและกล่าวสวัสดี					
39. ข้าพเจ้าจะบันทึกความชอบและความต้องการลูกค้าลงในโปรแกรมเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริการลูกค้า					
40. ข้าพเจ้าใช้ฐานข้อมูลในการบริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจ					

ภาคผนวก ง

ค่า IOC ของผลการตรวจสอบโปรแกรมเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
ในธุรกิจโรงแรม โดยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ตาราง ค่าดัชนี IOC ค่า IOC ของผลการตรวจสอบโปรแกรมเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม โดยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

วันที่	ผลการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนี IOC
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1



ตาราง 18 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทักษะนิสัยแห่ง
ปัญญาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.944	23	.942
2	.944	24	.942
3	.944	25	.943
4	.944	26	.943
5	.944	27	.942
6	.944	28	.943
7	.944	29	.942
8	.944	30	.942
9	.943	31	.942
10	.942	32	.941
11	.944	33	.944
12	.943	34	.943
13	.943	35	.943
14	.943	36	.943
15	.943	37	.944
16	.942	38	.945
17	.942	39	.942
18	.943	40	.942
19	.943		
20	.942		

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.6 – 1.0

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .959

*แก้ไขข้อคำถามแล้ว

ภาคผนวก จ

ค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม
ที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นรายด้าน

ตาราง ค่าเฉลี่ยคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นรายด้าน

S.D.							ค่าเฉลี่ย					
ด้านที่							ด้านที่					
เพศ	1	2	3	4	5	รวม	1	2	3	4	5	รวม
ชาย	.45	.55	.53	.48	.50	.46	4.37	4.14	4.19	4.36	4.27	4.26
หญิง	.40	.49	.58	.52	.49	.41	4.22	4.08	4.04	4.19	4.31	4.17



ภาคผนวก จ

คะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม
ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมจำแนกรายด้านรวมถึงภาพรวมก่อนและหลังการฝึกอบรม

ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจ โรงแรม	การฝึกอบรม เชิงจิตวิทยา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	t
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการ ให้บริการ	ก่อนการฝึกอบรม	3.95	0.47	มาก	1.51*
	หลังการฝึกอบรม	4.08	0.55	มากที่สุด	
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ก่อนการฝึกอบรม	3.96	0.37	มาก	4.98*
	หลังการฝึกอบรม	4.41	0.44	มากที่สุด	
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ก่อนการฝึกอบรม	3.69	0.44	มาก	5.47*
	หลังการฝึกอบรม	4.20	0.60	มากที่สุด	
4. ด้านความมั่นใจในการ ให้บริการ	ก่อนการฝึกอบรม	3.94	0.45	มาก	3.16*
	หลังการฝึกอบรม	4.22	0.50	มากที่สุด	
5. ด้านความเข้าใจและการเอาใจ ใส่ต่อลูกค้า	ก่อนการฝึกอบรม	4.03	0.30	มากที่สุด	4.04*
	หลังการฝึกอบรม	4.35	0.46	มากที่สุด	
โดยรวม	ก่อนการฝึกอบรม	3.92	0.31	มาก	5.02*
	หลังการฝึกอบรม	4.26	0.43	มากที่สุด	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาคผนวก ซ

รายละเอียดของโปรแกรมการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

**รายละเอียดโปรแกรมการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมโดยการใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา**

กำหนดการฝึกอบรม

วันที่ 1

- 09.00 ปฐมนิเทศและกิจกรรมละลายพฤติกรรม
- 10.00 ความสำคัญของของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
พักเบรก
- 11.00 สร้างแรงบันดาลใจสู่ก้าวแรกของการเป็นผู้ให้บริการลูกค้า
- 12.00 รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ
พักเบรก
- 15.00 การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ ต่อ

วันที่ 2

- 09.00 ทบทวนเนื้อหาการฝึกอบรมวันที่ 1
- 10.00 การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ ต่อ
พักเบรก
- 11.00 การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ ต่อ
- 12.00 รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 พร้อมหรือยังกับการเป็นผู้ที่ใช้สำหรับองค์กร
พักเบรก
- 14.00 พวกเราพร้อมแล้วที่จะเป็นผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
- 15.00 ถามตอบ

**รายละเอียดโปรแกรมการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา วันที่ 1**

เรื่อง ปฐมนิเทศและความสำคัญของการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมโดยโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา
2. เพื่อสร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจระหว่างผู้วิจัยกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม โดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม รับทราบถึงรายละเอียดต่างๆ ตารางเวลา และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาให้เกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ระยะเวลา 6 ชั่วโมง

อุปกรณ์ที่ใช้

เพลง, คลิปวิดีโอ, สไลด์ประกอบการฝึกอบรม

ทฤษฎีและเทคนิคที่ใช้

กรณีศึกษา, การระดมสมอง, สถานการณ์จำลอง, กิจกรรมวงล้อความรู้สึกร, ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม(Social learning Theory)

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยและสัมพันธภาพร่วมกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม โดยแนะนำตนเอง กล่าวต้อนรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

1.2 ผู้วิจัยใช้กิจกรรมละลายพฤติกรรมโดยใช้การทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจับคู่กับผู้อื่นที่ฝึกอบรมคนใดก็ได้ ถามชื่อเล่น และถามว่าเพราะเหตุใดจึงเลือกเรียนสาขาการโรงแรม

1.3 ผู้วิจัยแนะนำโครงการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ตารางเวลา รายละเอียดกฎระเบียบ พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

2. ขั้นตอนดำเนินการ

ช่วงที่ 1 ความสำคัญของของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

1. ผู้วิจัยแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 2 กลุ่ม โดยการนับ 1 และ 2 เพื่อระดมสมองเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ดังนี้

- ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยช่วยกันอภิปรายเกี่ยวกับจุดเด่นของการทำงานในธุรกิจโรงแรม

- ท่านคิดว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมควรประกอบด้วยอะไรบ้าง

- เพราะเหตุใดท่านจึงต้องมีการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

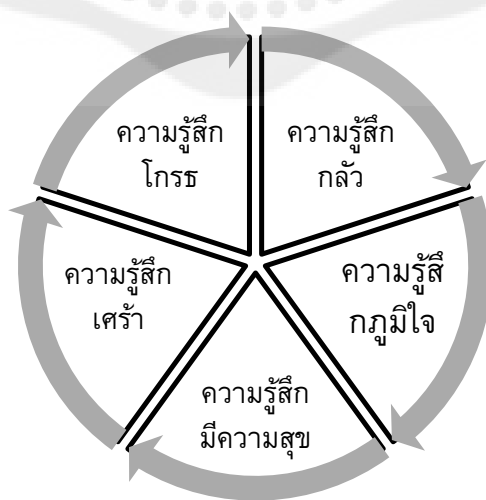
- ท่านคิดว่าท่านมีความสำคัญต่อการทำงานให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมอย่างไร

- ให้ตัวแทนของกลุ่มนำเสนอผลที่ได้จากการระดมสมอง แล้วผู้วิจัยช่วยสรุป

ช่วงที่ 2 สร้างแรงบันดาลใจสู่ก้าวแรกของการเป็นผู้ให้บริการลูกค้า

1. ให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันระดมความคิดในหัวข้อเรื่องความรู้สึกไม่ประทับใจต่อการให้บริการลงในกระดาษฟลิปชาร์ต ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมฝึกอบรมร่วมกันสรุป

2. ผู้วิจัยใช้เกมวงล้อแห่งความรู้สึกโดยสุ่มผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมออกมา 5 คน แล้วเล่าถึงสถานการณ์ที่ตนเองได้รับ โดยหลังจากเล่าเหตุการณ์เสร็จ ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรม 1 คนพูดให้กำลังใจ หรือบอกอะไรกับเพื่อน



ช่วงที่ 3 การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ

1. การใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติเพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศเป็นกลุ่ม ดังนี้

- การให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม (Tangibles)
- ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สรุปถึงความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตความกระตือรือร้น ความสนใจ การให้ความร่วมมือ และการซักถามข้อประเด็นต่างๆของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

2. ผู้วิจัยสำรวจความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ กฎระเบียบ และหน้าที่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ ที่ตอบได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น

3. ผู้วิจัยสังเกตการคิด การกล้าแสดง และการมีส่วนร่วมออกระหว่างการระดมสมองถึงความคิดเห็นต่างๆเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และบุคคลต้นแบบของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

4. ผู้วิจัยสังเกตจากการแสดงออกในสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

5. ผู้วิจัยสังเกตการณ์ร่วมกันสรุปผลที่ได้จากการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาในครั้งนี้

สถานการณ์จำลองการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม (Tangibles)

สมมติให้นายเอ และนางสาวบีลากกกระเป๋าดูทางมาจากรถไฟฟ้าใต้ดิน แล้วเดินเท้าเข้ามายังหน้าโรงแรมแต่เนื่องจากการมาประเทศไทยและมายังโรงแรมแห่งนี้เป็นครั้งแรก ทำให้ไม่แน่ใจว่าเป็นโรงแรมที่ได้ดูผ่านเว็บไซต์และต้องการมาพักใช้หรือไม่ หากผู้เข้าอบรมเป็นพนักงานอยู่ในแผนกแม่บ้านที่ดูแลพื้นที่ส่วนกลางกำลังเห็นรถอุปกรณ์ผ่านมาเห็นเข้า

เงื่อนไขของสถานการณ์จำลอง

1. ท่านจะปฏิบัติอย่างไรต่อ นายเอ และนางสาวบี
2. ท่านจะมีการเตรียมความพร้อมอย่างไรสำหรับหากเกิดสถานการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

ระยะเวลาที่ใช้

เวลาที่ใช้ในการเตรียมความพร้อม 5 นาที

เวลาในการแสดง 8-10 นาที



สถานการณ์จำลองความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

สมมติให้ท่านเป็นพนักงาน concierge (ผู้ช่วยเหลือลูกค้า) มีลูกค้ามาติดต่อให้เรียมนรถแท็กซี่ตอน 6 โมงเย็น เพื่อไปให้พนักงานเลี้ยงเซ็นสัญญาความตกลงร่วมมือระหว่างประเทศค่านีที่โรงแรมแห่งหนึ่งย่านใจกลางเมืองก่อนเวลา 2 ท่วม ซึ่งเป็นวันศุกร์ที่ฝนตกหนักอีกทั้งลูกค้ายังต้องการให้ช่วยไปรับชุดสำหรับออกงานที่อยู่ถัดออกไป 1 กิโลเมตร ผ่านไป 10 นาทีก็ยังไม่สามารถเรียกรถแท็กซี่ได้

เงื่อนไขของสถานการณ์จำลอง

1. ท่านจะปฏิบัติอย่างไรเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
2. ท่านจะตอบกับลูกค้าว่าอย่างไร

ระยะเวลาที่ใช้

เวลาที่ใช้ในการเตรียมความพร้อม 5 นาที

เวลาในการแสดง 8-10 นาที



**รายละเอียดโปรแกรมการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา วันที่ 2**

เรื่อง การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม
วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ในด้าน
 - การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
 - ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance)
 - ความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)
2. เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมในการสัมภาษณ์งาน

ระยะเวลา 6 ชั่วโมง

อุปกรณ์ที่ใช้

เพลง, คลิปวิดีโอ, สไลด์ประกอบการฝึกอบรม, แบบประเมินความพึงพอใจในการฝึกอบรม

ทฤษฎีและเทคนิคที่ใช้

กรณีศึกษา, การระดมสมอง, สถานการณ์จำลอง และทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning Theory)

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นเริ่มต้น

ผู้วิจัยทบทวนเนื้อหาการฝึกอบรมวันที่ 1 โดยการถามผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และสรุปเพิ่มเติม

2. ขั้นดำเนินการ

ช่วงที่ 1 การเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ ต่อ

1. การใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติเพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศเป็นกลุ่ม(ต่อ) ดังนี้

- การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
- ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance)

- ความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

ช่วงที่ 2 พร้อมหรือยังกับการเป็นผู้ที่ใช้สำหรับหรรบองค์กร

1. ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับสิ่งที่ประทับใจและไม่ประทับใจ

ในการสัมภาษณ์งาน

2. ผู้วิจัยเปิดคลิปวิดีโอเกี่ยวกับการสัมภาษณ์งาน

3. ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับตัวอย่างการสัมภาษณ์ในคลิปวิดีโอ

4. ให้ผู้เข้าร่วมอบรมแสดงสถานการณ์จำลองตามโจทย์ หรือข้อคำถามสัมภาษณ์ที่

จับได้

- ผู้อื่นมักพูดถึงท่านอย่างไร

- ท่านวางแผน 5 ปี และ 10 ปี ข้างหน้าของตนเองไว้อย่างไร

- ให้ท่านเล่าถึงความสำเร็จและผลงานที่ภาคภูมิใจ

- ท่านคิดว่าจุดเด่นและสิ่งที่อยากพัฒนาตนเอง 3 ข้อคืออะไรบ้าง

- ท่านคิดว่าเพราะเหตุใดจึงควรเป็นผู้ที่ถูกเลือกให้มาร่วมงานกับองค์กร

ช่วงที่ 3 พวกเราพร้อมแล้วที่จะเป็นผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

1. ให้ผู้เข้าร่วมอบรมร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับสถานการณ์จำลองในแง่ของข้อเด่น

และข้อที่ต้องพัฒนา

2. ให้ผู้เข้าร่วมจับคู่กับเพื่อนอีก 2 คนแล้ว ชื่นชมข้อดีของเพื่อนหรือให้กำลังใจ

เพื่อน

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สรุปถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรมว่ามีลักษณะอย่างไร และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม พร้อมทั้งตอบข้อซักถาม

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตความกระตือรือร้น ความสนใจ การให้ความร่วมมือ และการซักถาม

ข้อประเด็นต่างๆของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

2. ผู้วิจัยสังเกตจากการแสดงออกในสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโรงแรม

3. การประเมินผลจากแบบประเมินของผู้วิจัย

สถานการณ์จำลองการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

สมมติว่าท่านเป็นพนักงานเสิร์ฟอยู่ในห้องอาหารแห่งหนึ่ง ในวันนี้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมากทั้งลูกค้าที่มาเป็นกลุ่มสัมมนาและลูกค้าทั่วไป เพื่อนที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานในการต้อนรับเกิดไม่สบายปวดท้องกะทันหัน หัวหน้าจึงขอให้ท่านช่วยทำหน้าที่นี้แทนเพื่อนในวันนี้จนหมดเวลา

เมื่อท่านได้เข้ามาช่วยดูแลต้อนรับลูกค้าปรากฏว่ามีลูกค้าชาวต่างชาติจำนวน 4 คน เข้ามาติดต่อว่าได้ทำการสำรองที่นั่งอาหารกลางวันสำหรับ 4 คน แล้วเอารายละเอียดการจองผ่านทางอีเมลให้ดูว่ามีการตกลงตอบกลับจากห้องอาหาร แต่เมื่อท่านกลับไปตรวจสอบในโปรแกรมรายชื่อลูกค้าที่จองไว้สำหรับมื้ออาหารกลางวันนี้ไม่พบ

เงื่อนไขของสถานการณ์จำลอง

1. ท่านจะอย่างไรกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
2. ท่านจะตอบหรือขอโทษลูกค้าอย่างไร

ระยะเวลาที่ใช้

เวลาที่ใช้ในการเตรียมความพร้อม 5 นาที

เวลาในการแสดง 8-10 นาที

สถานการณ์จำลองความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance)

สมมติว่าท่านเป็นพนักงานอยู่แผนกรักษาความปลอดภัยหน้าเห็นลูกค้ากำลังมองหาอะไรบางอย่างแถวทางเดินบริเวณล็อบบี้ ท่านจึงเดินเข้าไปสอบถามแล้วพบว่าลูกค้าต้องการไปทานห้องอาหารไทยซึ่งเปิดดูผ่านทางเว็บไซต์แนะนำการท่องเที่ยว แต่ไม่ได้สำรองที่นั่งไว้เป็นโรงแรมที่อยู่ไม่ไกลจากท่าน

เงื่อนไขของสถานการณ์จำลอง

1. ท่านจะพูดหรือปฏิบัติกับลูกค้าอย่างไร
2. หากท่านจะลงนำเสนอห้องอาหารไทยของโรงแรมตนเองท่านจะพูดกับลูกค้าอย่างไร

ระยะเวลาที่ใช้

เวลาที่ใช้ในการเตรียมความพร้อม 5 นาที

เวลาในการแสดง 8-10 นาที



สถานการณ์จำลองความเข้าใจและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

สมมติว่าท่านเป็นพนักงานอยู่แผนกบริการส่วนหน้าเห็นลูกค้าที่เดินทางมาเป็นครอบครัว มาติดต่อกับห้องพัก แต่ในวันนั้นห้องพักของท่านเต็มเพราะเป็นช่วงเทศกาลเฉลิมฉลองปีใหม่ ลูกค้ากลุ่มนี้พูดกับท่านร้องไห้และเล่าให้ฟังว่าเป็นความโศกเศร้าที่จะได้พาครอบครัวมาเข้าพักโรงแรมนี้ ยืนยันว่า ต้องจะพักที่โรงแรมนี้ให้ได้เท่านั้น อีกทั้งพรุ่งนี้จะเป็นกำหนดการเดินทางกลับประเทศ ซึ่งในขณะนั้น เป็นเวลา 6 โมงเย็น

เงื่อนไขของสถานการณ์จำลอง

1. ท่านจะอย่างไรกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
2. ท่านจะตอบหรือขอโทษลูกค้าอย่างไร

ระยะเวลาที่ใช้

เวลาที่ใช้ในการเตรียมความพร้อม 5 นาที
เวลาในการแสดง 8-10 นาที



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรรณญา เม่นทรัพย์
วันเดือนปีเกิด	17 มกราคม พ.ศ. 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	5/115 ซ.จ1 ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางบอน แขวงบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรมสุโขทัย กรุงเทพฯ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เลขที่ 13/3 ถ.สารใต้ เขตสาทร แขวงทุ่งมหาเมฆ กทม. 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสตรีวัดมหาพฤฒาราม ในพระบรมราชินูปถัมภ์
พ.ศ. 2556	การศึกษามัธยมศึกษา (กศ.บ.) สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2561	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาการวิจัยจิตวิทยาและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (จิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรรณญา เม่นทรัพย์
วันเดือนปีเกิด	17 มกราคม พ.ศ. 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	5/115 ซ.จ1 ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางบอน แขวงบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรมสุโขทัย กรุงเทพฯ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เลขที่ 13/3 ถ.สารใต้ เขตสาทร แขวงทุ่งมหาเมฆ กทม. 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสตรีวัดมหาพฤฒาราม ในพระบรมราชินูปถัมภ์
พ.ศ. 2556	การศึกษามัธยมศึกษา (กศ.บ.) สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2561	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาการวิจัยจิตวิทยาและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (จิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ