



รายงานการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง (ภาษาไทย) การศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

(ภาษาอังกฤษ) Expectations and Satisfaction of Four and Five-Star
Hotel Stakeholders with Desired Traits of Hospitality Graduates from Rajamangala University
of Technology Krungthep Focusing on Food and Beverage Services

คณะผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์

นางสาวดารารวรรณ ไสยมณี

โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

งบประมาณเงินรายได้ ปี พ.ศ. 2557

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยคำปรึกษาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ ประธานที่ปรึกษารายงานวิจัยที่กรุณาตรวจแก้ไขงานวิจัยและเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถ้อยคำอีกทั้ง ดร.รจนา ศรีสังวรณ์ รองศาสตราจารย์ทินประภา จิระพันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ โคตรมานุรักษ์ และคุณคนัย วันสม ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมแอมบาสเดอร์ กรุงเทพฯ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถ้อยคำ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้อุทิศสละเวลาอันมีค่ามาเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ ตลอดระยะเวลาในการทำรายงานวิจัยฉบับนี้ จนทำให้รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

การศึกษาครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ขอขอบพระคุณผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนและทำให้ได้ผลการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสามารถนำข้อมูลไปใช้และปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรและบัณฑิตของสาขาการโรงแรมและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงแรม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณจากใจจริง

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จด้วยงบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผู้วิจัยขอขอบคุณอีกครั้ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์
นางสาวดารารรรณ ไสยมณี

ชื่อเรื่อง

การศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหาร
และเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
Expectations and Satisfaction of Four and Five-Star Hotel
Stakeholders with Desired Traits of Hospitality Graduates from
Rajamangala University of Technology Krungthep Focusing on
Food and Beverage Services

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์
นางสาวดารารวรรณ ไสลมณี

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวนเงิน 70,000 บาท (เจ็ดหมื่นบาทถ้วน)

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีขึ้นเพื่อการศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามโดยการเก็บข้อมูลวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ที่ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า

การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสถิติเปรียบเทียบแบบไคว์สแควร์ (Chi Squares)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก

2. การศึกษาระดับความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก

3. การศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน



Title Expectations and Satisfaction of Four and Five-Star Hotel Stakeholders with Desired Traits of Hospitality Graduates from Rajamangala University of Technology Krungthep Focusing on Food and Beverage Services

Author Asst. Prof. Natruedee Sintipsomboon
Ms. Darawan Salaimanee

This research was financially supported with an amount of 70,000 baht from Rajamangala University of Technology Krungthep's annual income budget, B.E. 2557.

ABSTRACT

The purpose of the research was to investigate and to compare the expectations and satisfaction of four and five-star hotel stakeholders with what was believed to be the desired traits of hospitality graduates from Rajamangala University of Technology Krungthep. The traits were those in food and beverage services. The research participants were 150 randomly selected managers responsible for food and beverage services in hotels. The data was collected using questionnaires that requested demographic information and included a set of questions using a formal rating scale. The questions were designed to reflect the managers' expectations and satisfaction with the desired traits. The traits were put into six categories: 1) personality, 2) theoretical knowledge, 3) practical knowledge and skills, 4) language ability, 5) work attitudes, and 6) morals and ethics. In order to analyze the data, descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation and the chi-square test were used.

The results of this study are indicated as follows:

1. The study of expectation levels among staff in the hospitality industry revealed that, in general terms, factors such as personality, theoretical knowledge, job and functional area knowledge, language skills, attitudes toward working in the hospitality industry, and morality and ethics were at a very satisfactory level.
2. The study of satisfaction levels among staff in the hospitality industry also indicated that, in overall terms, personality, theoretical knowledge, job and functional area knowledge,

language skills, attitudes toward working in the hospitality industry, and morality and ethics were at a very satisfactory level.

3. The results of a comparison between the expectation and satisfaction levels of Food and Beverage (F&B) managers with regard to the desired characteristics of Hotel major students showed a significant difference of 0.05, in all aspects.



สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
	ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	5
	การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2	การทบทวนวรรณกรรม.....	8
	ความหมายของธุรกิจโรงแรม และการแบ่งประเภทของโรงแรม.....	9
	โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรมในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....	14
	คุณลักษณะของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่ม.....	22
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์.....	25
	แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	27
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	30
	แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	32
	กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ.....	35
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3	ระเบียบวิธีวิจัย.....	42
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์.....	46
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของสถาน ประกอบการด้านการโรงแรม.....	46
ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการแผนก บริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขา การโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	50
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	66
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้วิจัย.....	95

สารบัญตาราง

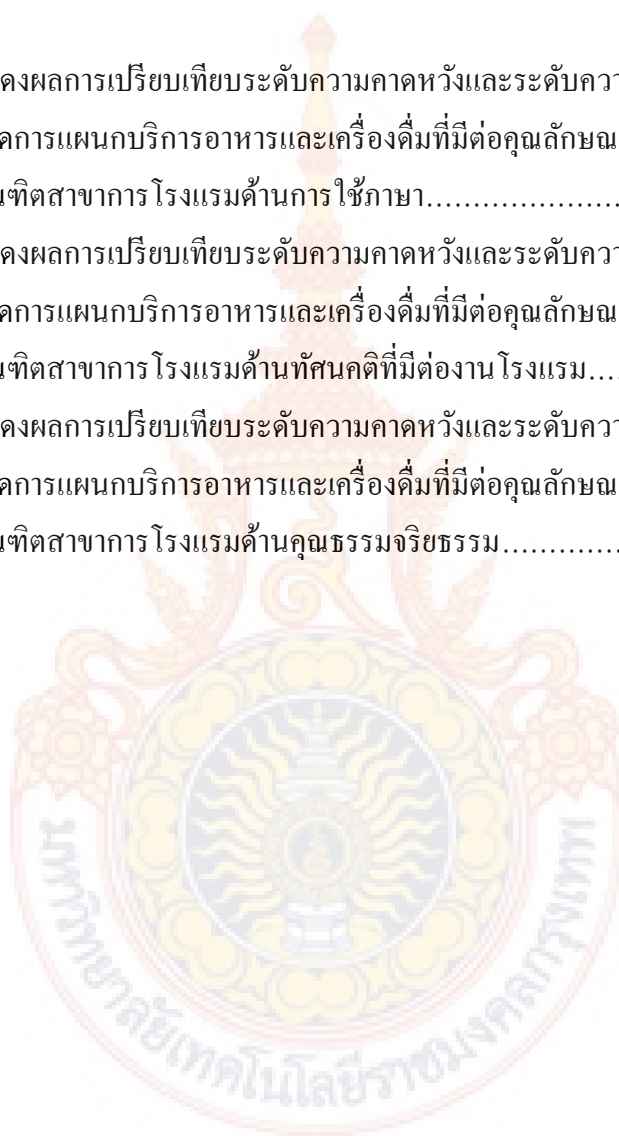
ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจำแนกตามเพศ	46
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจำแนกตามอายุ.....	47
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	48
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	48
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจำแนกตามระดับดาวของโรงแรม.....	49
7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านบุคลิกภาพ.....	50
8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี.....	51
9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	52
10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านการใช้ภาษา.....	53
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม.....	54

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านคุณธรรมจริยธรรม.....	55
13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านบุคลิกภาพ.....	56
14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี.....	57
15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน.....	58
16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านการใช้ภาษา.....	59
17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม.....	60
18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านคุณธรรม จริยธรรม.....	61
19	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านบุคลิกภาพ.....	62
20	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้เชิงทฤษฎี.....	62
21	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน.....	63

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านการใช้ภาษา.....	64
23	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องาน โรงแรม.....	64
24	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านคุณธรรมจริยธรรม.....	65



สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
2	โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม.....	15



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศสมาชิกอาเซียน รวม 10 ประเทศได้แก่ ไทย พม่า มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ เวียดนาม ลาว กัมพูชา บรูไน มีการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community หรือ AEC) และกำหนดให้ภายในปี 2558 ให้อาเซียนมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ อย่างเสรี และเงินทุนที่เสรีขึ้น ต่อมาในปี 2550 อาเซียนได้จัดทำพิมพ์เขียวเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) เป็นแผนบูรณาการงานด้านเศรษฐกิจให้เห็นภาพรวมในการมุ่งไปสู่ AEC ซึ่งประกอบด้วยแผนงานเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ พร้อมกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินมาตรการต่าง ๆ จนบรรลุเป้าหมายในปี 2558 การเปลี่ยนแปลงที่จะเห็นได้ชัด ๆ ใน AEC ที่เกี่ยวกับประเทศไทย คือ ไทยจะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว และการบิน เพราะอยู่กลาง ASEAN และไทยอาจจะเด่นในเรื่อง การจัดการประชุมต่าง ๆ การแสดงนิทรรศการ ศูนย์กระจายสินค้า การคมนาคมอีกด้วย และการบริการด้านการแพทย์ และสุขภาพจะเติบโตอย่างมากเช่นกันเพราะ จะผสมผสานส่งเสริมกันกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นอกจากนี้ จุดแข็ง จุดอ่อนเบื้องต้นของประเทศต่าง ๆ ใน AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ประเทศไทย มีจุดแข็งประการหนึ่งคือ มีแรงงานจำนวนมาก แต่มีจุดอ่อน คือ แรงงานส่วนใหญ่ยังขาดทักษะ และยังไม่มีความรู้มาตรฐานอาชีพที่กำหนดเป็นมาตรฐานระดับสากล (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.2555: ออนไลน์)

จากประเด็นจุดแข็งของไทยที่มีแรงงานจำนวนมาก นับเป็นข้อดีที่สอดคล้องกับเป้าหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่กล่าวว่าภายในปี 2558 อาเซียนจะมีการเคลื่อนย้าย แรงงานฝีมืออย่างเสรี แต่จุดอ่อนคือแรงงานส่วนใหญ่ยังขาดทักษะ ซึ่งเป็นปัญหาในด้านการแข่งขันกับแรงงานจากชาติต่าง ๆ ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก การเตรียมความพร้อมของแรงงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อรองรับกับความต้องการของประชาคมโลกและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การพัฒนาสมรรถนะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้ได้มาตรฐานเพื่อเข้าสู่แรงงานโลก

ใน AEC ได้กล่าวถึงจุดเด่นต่าง ๆ ในแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทย ได้แก่ สาขาการท่องเที่ยว และสาขาการบิน นอกจากนี้ไทยยังตั้งเป้าที่จะเป็นศูนย์กลางอาเซียนในหลายด้าน อาทิ ศูนย์กลางโลจิสติกส์ และศูนย์กลางการท่องเที่ยว (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.2555: ออนไลน์) ฉะนั้นในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็น การส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้า คือ บริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อ ก็จะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคม การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อน พร้อมกับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแผกแตกต่างออกไป จากสถิติของกรมการท่องเที่ยว (2556) พบว่า นักท่องเที่ยวปี 2556 มีจำนวน 26,735,583 คน ขยายตัวร้อยละ 19.60 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา จากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในช่วงมกราคม – กันยายน ที่ขยายตัวถึงร้อยละ 23 ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวจีนเป็นตลาดที่มีการขยายตัวสูงสุตร้อยละ 93 เป็นอันดับที่ 1 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เดือนมกราคม 2557 มีจำนวน 2,319,821 คน เพิ่มขึ้น 1,374 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.06 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวขยายตัวสูงสุด คือ แอฟริกา (+25.04%) รองลงมาได้แก่ ยุโรป (+9.07%) และอเมริกา (+7.23%) ตามลำดับ โดยนักท่องเที่ยวตลาดหลักที่ขยายตัวสูง ได้แก่ รัสเซีย (+22.82%) สหราชอาณาจักร (+10.69%) และอเมริกา (+5.15%) ส่วนสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2557 คาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยสูงถึง 30.27 ล้านคน ขยายตัว 13.29% โดยจะมีรายได้จากการท่องเที่ยวเข้าประเทศคิดเป็นจำนวนเงิน 1.344 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้น 15.1% จากปี 2556 (กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา.2557: ออนไลน์)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากเป็น อุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ โดยเฉพาะในธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ งานในโรงแรมมีหลายด้าน เช่น การบริการในห้องอาหาร ของโรงแรม จัดเป็นงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า การบริการที่มีคุณภาพ (Total Quality Service) เป็นสิ่งที่มีจำเป็นอย่างมาก การให้บริการที่ดีจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน โดยเริ่มจากการมีทัศนคติหรือมี

จิตสำนึกที่ดีในการบริการที่ดี และรวมกับการมีบุคลิกลักษณะ ท่าทาง บุคลิกภาพที่ดี มีความอ่อนน้อม สุภาพ มีไมตรีจิตที่ดี ซึ่งเรียกว่า “มาตรฐานการบริการ” นอกจากนี้พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบริการและวิธีการบริการเพื่อจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง ตามรูปแบบมาตรฐาน เริ่มตั้งแต่การต้อนรับลูกค้าจนกระทั่งส่งลูกค้า ทั้งนี้พนักงานบริการควรฝึกปฏิบัติให้ถูกต้องจนชำนาญจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม และลูกค้าได้รับความพึงพอใจ แต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรมไม่เหมือนกัน นักศึกษาต้องนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เข้ากับโรงแรมเมื่อเข้าไปฝึกงานหรือทำงานในอาชีพ แต่ถ้าสถานศึกษาได้หาข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นมาตรฐานสากลของพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจากผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว แล้วสามารถนำมาปรับใช้กับเนื้อหาวิชาในหลักสูตรและพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualifications) ที่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งในอนาคตอันใกล้ การจบเพียงได้วุฒิปริญญาตรี ถ้าแข่งขันกับคนต่างชาติที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ การเข้าทำงานในโรงแรมจะต้องสอบเทียบเพื่อให้ได้ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ การจัดการเรียนการสอนวิชาชีพตามแนวมาตรฐานอาชีพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการผลิตกำลังคนออกสู่ตลาดแรงงาน เนื่องจากมาตรฐานอาชีพเป็นสิ่งที่สถานประกอบการยึดเป็นหลักการปฏิบัติงาน หากสถานศึกษาสามารถผลิตแรงงานได้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการแล้ว การจัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษาก็ถือว่าประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งผลิตกำลังคนเพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มอาชีพ จาก ข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ประจำปี 2553 สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมีจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา 98 คน มีงานทำ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 91 (ข้อมูล ณ วันที่ 25 เมษายน 2555)

นอกจากนี้ปัญหาของแรงงานในด้านความสามารถและการได้รับการศึกษา พบว่าจากการรวบรวมข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพของไทยในประเด็นสถานการณ์แรงงานของประเทศไทย พบว่า จิตความสามารถในการแข่งขันต่ำ แรงงานได้รับการศึกษาเฉลี่ยประมาณ 8 ปี ขาดการกำหนดมาตรฐานกำลังคนของชาติ (National Benchmarking) และการเชื่อมโยงระบบการศึกษากับระบบการทำงาน โดยเสนอทางแก้ไขทางหนึ่ง คือการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพไทย เป็นคุณวุฒิใหม่เพิ่มไปจากคุณวุฒิเดิม 2 สาย คือ สายสามัญและสายอาชีพในระบบ ซึ่งทั้ง 2 สาย เป็นเพียงเน้นความรู้ แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าทำอะไรได้ (ชนะ กลีภรณ์ , 2546) ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจทางด้าน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ยังต้องการแรงงานด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณธรรม จริยธรรม เป็นจำนวนมาก ทำให้สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงเปิดสอนทางด้านการโรงแรมอย่างแพร่หลายตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และในอนาคต แต่เป้าหมายของแต่ละสถาบันในการจัดการเรียนการสอนไม่เหมือนกัน บางสถาบันเน้นภาคทฤษฎีทางด้านการจัดการ มากกว่าการมุ่งการฝึกทักษะจนเป็นสมรรถนะที่ใช้เป็นมาตรฐานอาชีพระดับสากลเดียวกันได้

อนึ่งผู้วิจัยเป็นอาจารย์ผู้สอนสาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ที่ผลิตบุคลากรด้านนี้ออกสู่ตลาดแรงงาน ได้มองเห็นแนวโน้มและสถานการณ์ดังกล่าว จึงเกิดความสนใจ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลในงานวิจัยมาพัฒนาหลักสูตรให้เกิดกระบวนการที่เกื้อหนุนการเรียนรู้จริง รู้จริง และได้จริงทั้งยังเป็นข้อมูลกำหนดเป็นรายการสมรรถนะประกอบตามมาตรฐานอาชีพสากลกำหนดและเพื่อรองรับตลาดแรงงาน เมื่อประชาคมอาเซียนเข้ามามีบทบาท ในปี 2558 และยังสามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการพัฒนาปรับปรุงแล้วไปเผยแพร่ เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันในสาขาอาชีพโรงแรมและเป็นมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นมาตรฐานสากลของบัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการ

อาหารและเครื่องดื่ม

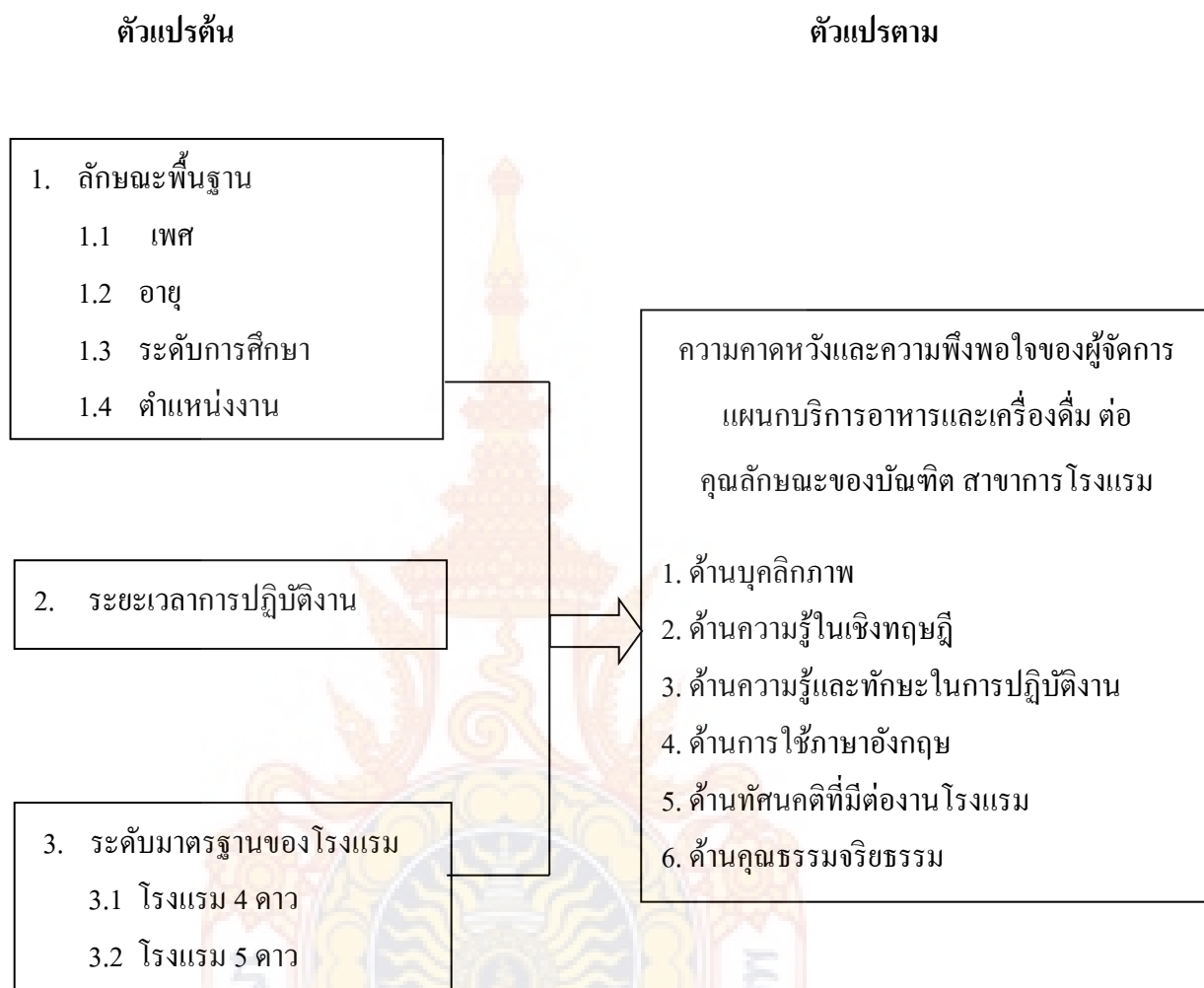
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรในภาคทฤษฎีและปฏิบัติด้านการโรงแรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการด้านการโรงแรม
3. เป็นข้อมูลและแนวทางแก่ผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาในการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน

ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อหาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยแบ่งขอบเขตการวิจัยออกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาในระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ในห้องอาหารของโรงแรม โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านได้แก่ 1.ด้านบุคลิกภาพ 2. ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี 3. ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน 4. ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ 5. ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม 6. ด้านคุณธรรมจริยธรรม (กิติภูมิ นิลจันทร์, 2555: 5), (ปนิดา เนื่องพะยอม, 2549: 51–59)
2. ด้านประชากร ในการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดประชากรคือ ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) ของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัยโดยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557
4. ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจญาณเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเป็นไปตามความจำเป็น บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความพยายาม (Effort) เพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงาน (Performance) ที่ดีขึ้น

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่ง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง พนักงานซึ่งทำงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้จัดการ (Manager)

บัณฑิตสาขาการโรงแรม หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากสาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพซึ่งเป็นสาขาที่เปิดให้มีการเรียนการสอนและฝึกฝนให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานด้านต่างๆ ในโรงแรม

ความรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถ พฤติกรรมของบัณฑิตสาขาการโรงแรมที่แสดงออกถึง ทักษะและความมีประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เข้ากับการทำงาน ความรู้นั้นตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ

ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะทั่วไป ทักษะพิเศษ ทักษะในการจัดการทักษะพื้นฐานบริหารธุรกิจ และทักษะในการปฏิบัติงานถูกต้องปลอดภัย

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาโดยกำหนดประเด็นการทบทวนวรรณกรรมดังนี้

1. ความหมายของธุรกิจโรงแรม และการแบ่งประเภทของโรงแรม
2. โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรมในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. คุณลักษณะของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์
5. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
8. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

1. ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

ความหมายของคำว่าโรงแรม

คำว่า Hotel ที่แปลเป็นภาษาไทยว่า โรงแรม ในภาษาอังกฤษนั้นเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส และคำว่าHotel ในภาษาฝรั่งเศสมีความหมายถึง คฤหาสน์ หรือบ้าน อาคารหลังใหญ่ ๆ คำนี้ได้นำมาใช้กับสถานที่ราชการด้วย และเริ่มใช้กันในปลายศตวรรษที่ 18 เช่น คำว่า ศาลากลางจังหวัด ใช้คำว่า โฮเต็ล เดอ อองรี กัต (Hotel de Henri IV) ที่เมืองเน็นซ์ (Nantes) ในปี ค.ศ.1788 (ปรีชา แดงโรจน์, 2549: 27)

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2478 มาตรา 3 ได้ให้ความหมายของโรงแรมเอาไว้ดังนี้ โรงแรมหมายถึง “บรรดาสถานที่ทุกชนิด ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” (พระราชบัญญัติโรงแรม, 2478: ออนไลน์)

นอกจากนี้ มาตรา 25 ของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2478 ยังได้ระบุถึงการดำเนินการของโรงแรม ว่าจะต้องมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพักตามความต้องการด้วย ดัง

ข้อความต่อไปนี้ “เคหะสถานใดใช้เป็นบ้านพักดังกล่าว คือใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องคี่มิใดใดแก่ผู้พักเป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้” (พระราชบัญญัติโรงแรม, 2478: ออนไลน์)

สำหรับกฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของประเทศไทย ได้ให้ความหมายของคำว่าโรงแรม หมายถึง “สถานที่ประกอบการ ที่ผู้ประกอบการจะต้องมีอาหาร เครื่องคี่ และที่พักไว้บริการคนเดินทางที่จ่ายค่าบริการนั้น” ตามพระราชบัญญัติโรงแรมที่มีชื่อว่า Hotel Proprietor Act 1956

จากการให้ความหมายคำว่าโรงแรมจากหลากหลายที่มา ทำให้สามารถสรุปได้ว่าโรงแรม หมายถึง สถานที่ใดใดซึ่งจัดไว้ให้บริการสำหรับพักค้างคืน พร้อมทั้งมีการจำหน่ายอาหารและเครื่องคี่ โดยดำเนินการขึ้นเพื่อแสวงหาผลกำไร (กิติภูมิ นิลจันทร์, 2555: 10)

ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

กิจการโรงแรมของประเทศไทยได้เริ่มต้นอย่างจริงจังในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ สำหรับในยุคสมัยก่อนหน้านี้ เช่น สมัยสุโขทัย อโยธยา กรุงธนบุรี หรือต้นรัตนโกสินทร์นั้น ถึงแม้จะมีเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับที่พักแรมของคนเดินทาง คนต่างถิ่น แต่ยังไม่จัดว่าอยู่ในข่ายของโรงแรม

กิจการโรงแรมในประเทศไทย ได้เริ่มขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 หลังจากคณะทูตที่มีหม่อมราโชทัย เป็นล่ามกลับจากยุโรปได้ 3-4 ปี ซึ่งได้ปรากฏจากหลักฐานในหนังสือภาษาอังกฤษ ซึ่งพิมพ์จำหน่ายในประเทศไทยออกเป็นรายปี มีชื่อว่า บางกอกคาเลNDAR (Bangkok calendar) ของหมอบรัดเลย์ ในปี พ.ศ.2406 ได้มีการขึ้นทะเบียนโรงแรมเป็นครั้งแรก คือ ยูเนียน โฮเต็ล (Union Hotel) (ปรีชา แดงโรจน์, 2549: 49)

ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ซึ่งเป็นยุคแห่งการพัฒนา ปรับปรุงประเทศ โดยในรัชสมัยของพระองค์ได้มีการติดต่อค้าขาย การนำเอาความเจริญวิทยาการ และวัฒนธรรมของชาติตะวันตกเข้ามาในเมืองหลวงอย่างแพร่หลาย จึงทำให้มีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น และทำให้เกิดความต้องการที่พักเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ในปี พ.ศ.2419 มีนักเดินเรือชาวเดนมาร์ก 2 คน มีชื่อว่า จาร์ค (H.Jark) และ ซาลจ์ (C.Salje) ได้ร่วมกันสร้างโรงแรมขึ้น โดยใช้ชื่อโรงแรมว่า โรงแรมโอเรียนเต็ล (Oriental Hotel) ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาใกล้กับสถานกงสุลฝรั่งเศส โดยโรงแรมโอเรียนเต็ลนั้นเป็นโรงแรมแห่งแรกในประเทศไทยที่มีไฟฟ้าใช้ และเป็นโรงแรมที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทยจนถึงปัจจุบัน (ปรีชา แดงโรจน์, 2549: 56)

การแบ่งประเภทของโรงแรม

ในยุคปัจจุบันนี้ที่พักหรือโรงแรมมีจำนวนมาก และมีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามแต่ละกลุ่มลูกค้าที่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของโรงแรมต้องการ ซึ่งในการแบ่งโรงแรมออกเป็นประเภทต่าง ๆ นั้นยังส่งผลดี ทั้งในด้านของผู้ประกอบการและในด้านของลูกค้า เนื่องจากการแบ่งโรงแรมออกเป็นประเภทต่างๆ จะทำให้ลูกค้าสามารถเลือกที่พัก ที่ตรงตามความต้องการ ได้มากขึ้น ส่วนผู้ประกอบการเองก็สามารถทำการตลาดได้ง่ายขึ้น ส่วนในการแบ่งประเภทของโรงแรมนั้นสามารถแบ่งโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เพื่อแยกเป็นประเภทได้ดังนี้

การแบ่งประเภทของโรงแรมโดยใช้วัตถุประสงค์ในการให้บริการเป็นเกณฑ์

1. **โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotels)** โรงแรมประเภทธุรกิจนี้มักจะมีทำเลที่ตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือในย่านการค้า มีความสะดวกในการคมนาคม เพราะกลุ่มลูกค้าหลักของโรงแรมประเภทนี้คือ กลุ่มนักธุรกิจ และจุดเด่นที่สำคัญของโรงแรมประเภทนี้ที่นอกเหนือจากปัจจัยด้านความสะดวกในการคมนาคมก็คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เพียบพร้อมครบครัน เช่น บริการหนังสือพิมพ์ฟรี บริการรับ-ส่งที่สนามบิน ห้องพักแบบห้องชุด ศูนย์สุขภาพ บริการจัดเลี้ยงและประชุมสัมมนา เป็นต้น

2. **โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels)** โรงแรมประจำท่าอากาศยานนั้นจะมีที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณท่าอากาศยาน หรือบริเวณโดยรอบ ซึ่งอยู่ไม่ห่างออกไปมากนัก เนื่องจากโรงแรมประเภทนี้นั้นตั้งขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักเดินทางในกรณีต่างๆ เช่น เที่ยวบินล่าช้า เครื่องบินขัดข้อง หรือเป็นการรอต่อเที่ยวบินเที่ยวอื่น เป็นต้น

3. **โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels)** โรงแรมประเภทนี้ในส่วนของโรงแรมจะเป็นห้องชุดทั้งหมด กล่าวคือภายในห้องพักของแขก 1 ห้องจะประกอบไปด้วย ห้องนอนอย่างน้อย 2 ห้องขึ้นไป ห้องรับแขก และห้องครัว โดยข้อดีของโรงแรมประเภทห้องชุดนี้คือ ความเป็นส่วนตัว และให้ความรู้สึกเหมือนกำลังอยู่ที่บ้าน

4. **โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential Hotels)** โรงแรมประเภทพักอาศัยคือ โรงแรมที่ให้บริการห้องพักในลักษณะการเข้าพักระยะยาว กล่าวคือการเข้าพักเป็นเวลาหลายสัปดาห์ไปจนถึงหลายเดือน ส่วนลักษณะของห้องพัก หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักจะมีลักษณะคล้ายกับโรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels) รวมไปถึงการบริการต่างๆ ที่โรงแรมมีด้วย

5. **โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels)** โรงแรมเพื่อการพักผ่อน หรือที่โดยทั่วไปมักจะเรียกว่า รีสอร์ท นั้น จะนิยมตั้งอยู่ไกลจากชุมชนและมักจะตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีการบริการและกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่เน้นไปทางด้านบันเทิง เช่น

กิจกรรมทางด้านการกีฬา กิจกรรมผจญภัย ดำน้ำ เดินป่า เป็นต้น ส่วนลักษณะของตัวรีสอร์ทมักจะเน้นไปที่บรรยากาศ วิถีทัศน์ การประดับตกแต่งอย่างลงตัว มากกว่าความหรูหราสะดวกสบาย

6. **โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels)** โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้านี้ บางทีอาจเรียกย่อ ๆ ว่า B&B (Bed and Breakfast) โดยที่โรงแรมประเภทนี้จะเป็นโรงแรมเล็ก ๆ โดยมากมักจะเป็นบ้าน หรืออาคารพาณิชย์ ที่นำมาดัดแปลงเป็นห้องพัก ซึ่งก็จะมีจำนวนห้องพักไม่มากนัก โดยที่เจ้าของมักจะเป็นผู้ดูแลเอง ไปจนถึงการจัดเตรียมอาหารเช้าให้แก่แขกที่มาเข้าพัก ด้วยรูปแบบในการให้บริการดังกล่าวทำให้โรงแรมประเภทนี้เป็นที่นิยมในหมู่นักเดินทาง นักท่องเที่ยวประเภท Back packer เนื่องจากราคาที่ถูกและความเป็นกันเองของผู้ให้บริการ

7. **โรงแรมกาสิโน (Casino Hotels)** สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการของโรงแรมกาสิโนนั้น โดยทั่วไปไม่มีอะไรแตกต่างไปจากโรงแรมประเภทธุรกิจ แต่สิ่งที่เป็นจุดเด่นของโรงแรมประเภทนี้ก็คือ การมีบ่อนกาสิโนอยู่ในโรงแรม แขกที่เข้าพักในโรงแรมแทบทั้งหมดเป็นลูกค้าของบ่อนกาสิโน และที่สำคัญโรงแรมกาสิโนมักจะมีขนาดใหญ่โต ตกแต่งอย่างหรูหรา แต่ราคาห้องพักต่อคืนกลับไม่สูงนัก เนื่องจากรายได้หลักของโรงแรมไม่ใช่การขายห้องพัก แต่เป็นรายได้จากกาสิโน

8. **โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)** โรงแรมประเภทนี้โดยปกติมักจะมีขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องเยอะ ห้องที่ใช้ในการประชุม หรือจัดเลี้ยงมีขนาดใหญ่และสามารถพลิกแพลงได้หลากหลาย เพื่อรองรับการประชุมสัมมนาและการจัดงานในทุกๆ ระดับ ทั้งนี้ทางโรงแรมยังจัดให้มีศูนย์ธุรกิจ (Business center) ที่ทันสมัยและเพียบพร้อมอีกด้วย (อรรถัย ชุ่มเย็น, 2553: 15)

การแบ่งประเภทของโรงแรมโดยการจัดดาว

จากการรวบรวมข้อมูลการกำหนดมาตรฐานการแบ่งระดับดาวของโรงแรม จากมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว สมาคมโรงแรมไทย และสมาคมยานยนต์ในประเทศไทย (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2544: 19-21) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. **โรงแรมมาตรฐานระดับดาวเดียว** หมายถึง โรงแรมที่มีของใช้หรือสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน แค่นี้เพียงพอต่อความจำเป็นในการเข้าพักเท่านั้น ซึ่งจะประกอบไปด้วยห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตรเตียงขนาด 3.5 ฟุต กระจกแต่งหน้าต่างขยะ โต๊ะ เก้าอี้ภายในห้องน้ำมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้บริการ

2. **โรงแรมมาตรฐานระดับ 2 ดาว** หมายถึง โรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและขนาดห้องที่ใหญ่ขึ้นโดยที่ห้องพักมีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว โชคห้องประตูพร้อมเตียง

ขนาด 3.5 ฟุต กระจกแต่งหน้าต่างขยะ โต๊ะ แก้วน้ำดื่มโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อกายในมีห้องน้ำแบบชักโครกผ้าเช็ดตัวและกระดาดชำระไว้บริการ

3. **โรงแรมมาตรฐานระดับ 3 ดาว** หมายถึง โรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลางห้องพักขนาดไม่เล็กกว่า 18 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3.5 ฟุต มีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรลตู้เสื้อผ้าตู้เย็น ไฟหัวเตียง เครื่องเขียนในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำระบบน้ำร้อน-น้ำเย็นผลิตภัณฑ์สำหรับอาบน้ำ อาทิเช่น สบู่ แชมพูสระผมหมวกอาบน้ำแก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้าผ้าเช็ดเท้าถุงใส่ผ้าอนามัยบริการอื่นๆ ได้แก่บริการเสิร์ฟอาหารเครื่องดื่มถึงในห้องพัก (Room Service) Coffee Shop, Business center ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่จำเป็นห้องน้ำบริเวณสาธารณะ (Public Area) และห้องน้ำคนพิการ

4. **โรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว** หมายถึง โรงแรมที่มีการตกแต่งสวยงามพร้อมด้วยการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังนี้

- 4.1 ห้องพักมาตรฐานขนาดไม่เล็กกว่า 24 ตารางเมตร
- 4.2 เตียงนอนความกว้างไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต พร้อมโต๊ะข้างเตียงและไฟหัวเตียง
- 4.3 โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล และที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ
- 4.4 ตู้เสื้อผ้า ถังซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ (Slipper) และชุดขัดรองเท้า
- 4.5 ตู้เย็น พร้อมมินิบาร์ (Mini Bar) กาต้มน้ำร้อน และชา กาแฟ
- 4.6 โต๊ะเขียนหนังสือพร้อมอุปกรณ์เครื่องเขียน และซองจดหมายแบบต่างๆ
- 4.7 โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกล /ต่างประเทศได้โดยตรง
- 4.8 ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้และผลิตภัณฑ์ในการอาบน้ำครบถ้วนมีระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น Foam Bath อ่างอาบน้ำผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดมือผ้าเช็ดเท้า แก้วน้ำ ถุงใส่ผ้าอนามัย ชุดเข็มกับด้าย (Sewing Kit) Hairdryer และปลั๊กไฟสำหรับเครื่องโกนหนวด
- 4.9 บริการเสิร์ฟอาหารเครื่องดื่มถึงในห้องพัก (Room Service) Coffee Shop และ Business center
- 4.10 บริการห้องอาหารภายในโรงแรมมากกว่า 1 ห้อง
- 4.11 ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิดห้องอบไอน้ำห้องนวดและสระว่ายน้ำ
- 4.12 ห้องประชุมใหญ่และห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง
- 4.13 ห้องน้ำบริเวณสาธารณะ (Public Area) และห้องน้ำคนพิการ

5. โรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีการออกแบบ ประดับตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอย่างสวยงาม หรุษรา ประณีต มีมาตรฐานการให้บริการอยู่ในเกณฑ์สูงสุด โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจสูงสุด โดยมีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันดังนี้

- 5.1 ห้องพักมาตรฐานขนาดไม่เล็กกว่า 36 ตารางเมตร
- 5.2 ความสูงของห้องพักจากพื้นถึงเพดานไม่ต่ำกว่า 2.40 เมตร
- 5.3 มีที่จอดรถไม่น้อยกว่า 40% ของจำนวนห้องพัก
- 5.4 มีห้องพักสำหรับคนพิการไม่น้อยกว่า 2 ห้อง
- 5.5 เตียงเดี่ยวสำหรับคนเดียว กว้างไม่น้อยกว่า 4 ฟุต
- 5.6 ตู้เสื้อผ้าขนาดใหญ่ มีไม้แขวนสูท ไม้แขวนกระโปรง ไม้แขวนกางเกง รวมกันไม่น้อยกว่า 8 อันชุดเข็มกับด้าย (Sewing Kit) และ Hair dryer
- 5.7 เสื้อคลุมอาบน้ำ (Bathrobe) รองเท้าแตะ (Slipper) อุปกรณ์ขัดรองเท้า (Shoe shine kit) ห้องละ 2 ชุด
- 5.8 ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้และผลิตภัณฑ์ในการอาบน้ำครบถ้วนรวมถึงผลิตภัณฑ์สเปาแปรงสีฟัน ยาสีฟัน มีระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น มีการแยกส่วนแห้งและเปียกออกจากกันอย่างชัดเจน อ่างอาบน้ำขนาดใหญ่ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดมือผ้าเช็ดเท้า แก้วน้ำ ถุงใส่ผ้าอนามัย ปลั๊กไฟสำหรับเครื่องโกนหนวดและมีโทรศัพท์พ่วงในห้องน้ำ
- 5.9 โต๊ะทำงานพร้อมแฟ้มเครื่องเขียน กระดาษจดหมาย ของจดหมายแบบต่างๆ ปากกาหรือดินสอ (Folder)
- 5.10 โต๊ะกาแฟ (Coffee Table) กาต้มน้ำร้อน เครื่องต้มน้ำร้อน เครื่องดื่มกาแฟ และกาแฟ ชา น้ำตาล ถังใส่น้ำแข็งพร้อมที่ตักน้ำแข็ง
- 5.11 ตู้เย็นบรรจุ เครื่องดื่ม (Soft Drink) และ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์
- 5.12 กระจกแต่งตัวสามารถส่องได้ทั้งตัว (ศีรษะจรดปลายเท้า)
- 5.13 โทรศัพท์ขนาด 25 นิ้วขึ้นไป
- 5.14 ช่องรายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม ช่องเคเบิล (Cable TV) และช่องรายการโทรทัศน์ภายใน (In-house channels) รวมแล้วไม่น้อยกว่า 12 ช่องรายการ
- 5.15 มีระบบเสียงเพลงในห้องน้ำด้วยเครื่องเสียงที่มีคุณภาพ
- 5.16 ปลั๊กไฟที่รองรับเครื่องใช้ไฟฟ้าทั้ง 110 V. และ 220 V.
- 5.17 เครื่องชั่งน้ำหนักในห้องพักทุกห้อง

5.18 ลิฟต์สำหรับบริการแขกจะต้องมีราวจับรอบด้านต้องมีแผงกดลิฟต์ทั้งสองข้าง ชาย-ขวา โดยแผงกदनั้นจะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อผู้พิการ

5.19 มีห้องน้ำเฉพาะสำหรับคนพิการที่บริเวณลิโอบบี้

5.20 Fitness Center มีเครื่องออกกำลังกายหลากหลายชนิดที่ไม่น้อยกว่า 8 ชนิด

5.21 Fitness Center มีห้อง Sauna และ Steam แยกห้องชาย-หญิง หรือมีห้องส่วนตัว

5.22 Fitness Center มีอ่างน้ำวน รวม (กลางแจ้ง) และอ่างน้ำวน แยกห้องชาย-หญิง หรือมีห้องส่วนตัว

5.23 สระว่ายน้ำมีพนักงานดูแลความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกในบริเวณ สระว่ายน้ำ

5.24 มีโทรศัพท์ที่ Lobby area สามารถใช้ได้เป็นสัดส่วน แยกเป็นห้องที่คนนอก ไม่ได้ยินการสนทนา

5.25 มีศูนย์บริการธุรกิจ (Business Center) พร้อมบริการช่วยพิมพ์งาน จัดเรียงเข้าเล่ม

5.26 ห้องประชุมหลากหลายขนาดเพื่อรองรับการประชุมในรูปแบบต่างๆ พร้อมอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการสนับสนุนการประชุมสัมมนา ได้แก่ Simultaneous Interpretation System (อุปกรณ์แปลอย่างน้อย 4 ภาษา) Video Conference System (ระบบการประชุมทางไกล)

5.27 ห้องสำหรับเด็กเล็กเล่น

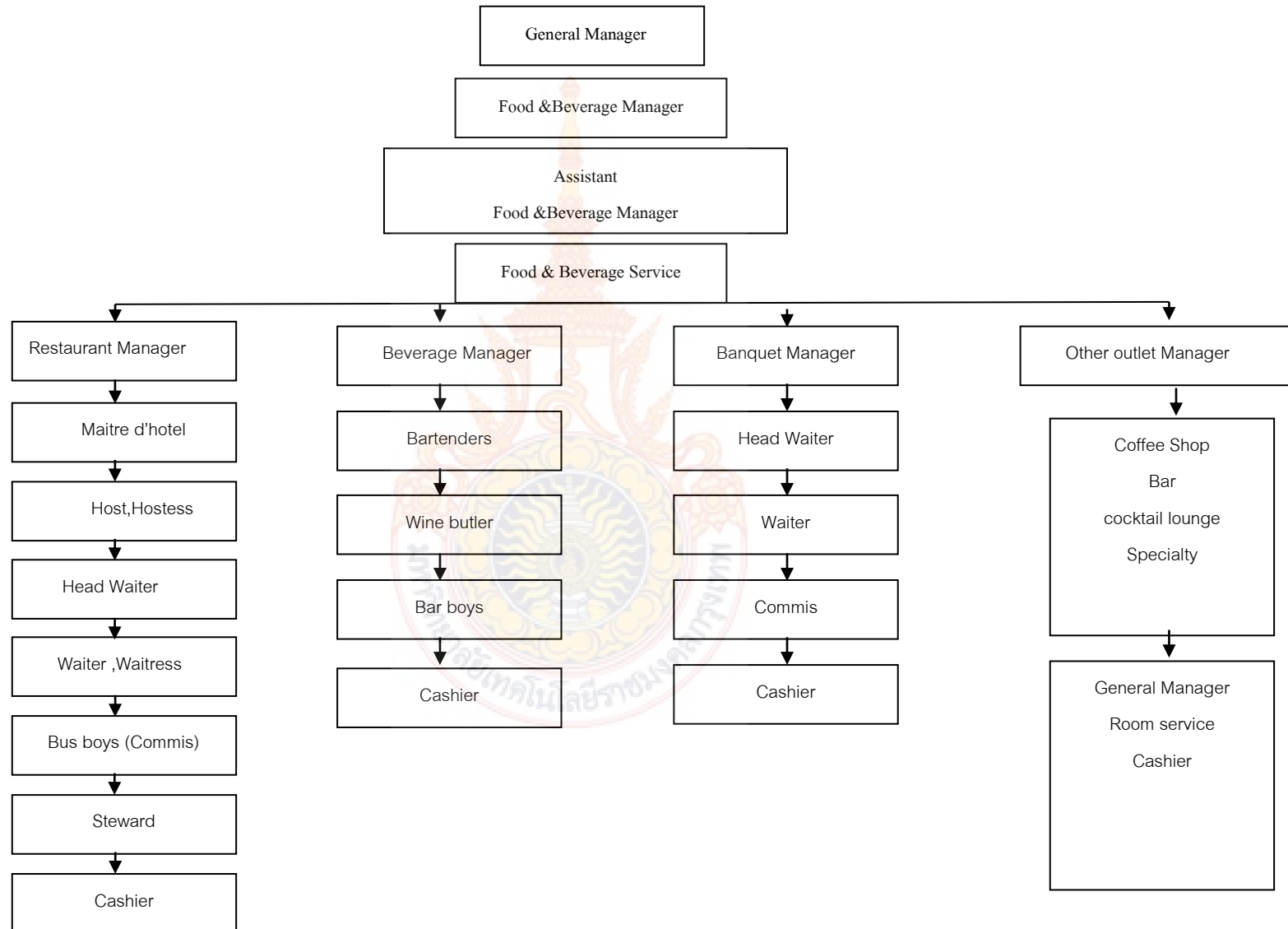
5.28 มีบริการพี่เลี้ยงเด็ก ตั้งแต่วัยทารกถึงเด็กเล็กที่กำลังชน ตลอด 24 ชั่วโมง

5.29 มีแพทย์ประจำโรงแรมให้เรียกใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (อนุพันธ์ กิจพันธ์ พานิช, 2544: 19-21)

2. โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือฝ่ายจัดเลี้ยง (Food and Beverage Department หรือ Catering Department) ในโรงแรมขนาดใหญ่จะมีฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อควบคุมดูแล การดำเนินงานของห้องอาหารทุกห้อง การบริการของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อแขก ส่วนฝ่ายจัดเลี้ยงจะให้บริการในงานเลี้ยง งานประชุม สัมมนา รวมทั้งการจัดงานนอกสถานที่ โดยมี การบริหารงานตามโครงสร้างดังต่อไปนี้

โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ที่มา: ดัดแปลงจาก ชูติมา จักรจรัส, 2554, หน้า 8

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรมในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม แบ่งหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารข้างต้น ดังนี้

1. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Manager หรือ Catering Manager) มีหน้าที่ดังนี้

1.1 ดูแลรับผิดชอบทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ห้องอาหารไทย ห้องอาหารญี่ปุ่น บาร์และคอฟฟี่ช็อป ตลอดจนการบริการในห้องพักแขก และประสานงานกับฝ่ายครัวในการจัดทำรายการอาหารที่เหมาะสมกับห้องอาหารแต่ละรูปแบบ รวมทั้งทำงานร่วมกับแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกต้อนรับ ฝ่ายช่าง ฝ่ายจัดซื้อ โดยเฉพาะในงานจัดเลี้ยงที่ต้องรับรู้งานพร้อมกันทุก ๆ ฝ่าย เพื่อการทำงานประสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 จัดตารางการทำงาน (Schedule) กำหนดวันหยุดแก่พนักงาน ซึ่งปกติเป็นวันธรรมดา เพื่อหมุนเวียนและให้งานดำเนินได้ตลอดโดยไม่มีวันหยุดรวมทั้งตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ห้องคอฟฟี่ช็อป การบริการในห้องพักแขก ตลอดจนงานในเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันลอยกระทง วันปีใหม่ ซึ่งพนักงานจะหยุดไม่ได้

1.3 ทำหน้าที่ฝึกอบรมพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยทำโครงการฝึกอบรม (Training program) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ที่ถูกต้อง รู้จริงและรู้ตรงกันกับความต้องการของห้องอาหารแต่ละแบบ ฝึกเสิร์ฟอาหารให้ถูกต้องตามขั้นตอน รูปแบบของการบริการแต่ละชนิดที่ใช้ในโรงแรมนั้นและทำงานได้อย่างเรียบร้อย การฝึกอบรมก็เพื่อฝึกให้พนักงานมีความรู้ในด้านอาหาร ด้านเครื่องดื่ม และมีความเข้าใจในการบริการที่ดี และมีใจรักในการบริการ (service mind)

2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Assistant F & B Manager) มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มมอบหมายให้ดูแล ควบคุม และทำหน้าที่แทนในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นเมื่อผู้จัดการฝ่ายอาหารและ เครื่องดื่มไม่อยู่

นอกจากนี้ยังมีแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับฝ่ายบริการและเครื่องดื่มอีกหลายแผนก ได้แก่ ห้องอาหารแบบต่าง ๆ แผนกบาร์ ค็อกเทลเลาจน์ แผนกบริการในห้องพักแขก และแผนกครัว

3. แผนกห้องอาหาร

ห้องอาหาร มีการจัดตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบของห้องอาหาร ชนิดของการบริการ และหลักการในการบริหารจัดการของภัตตาคารและโรงแรม ตำแหน่งต่าง ๆ ในห้องอาหาร มีดังนี้

3.1 ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) ในยุโรปเรียกว่า Maitre d' hotel มีหน้าที่ถือการบริหารคนและบริหารงานในห้องอาหารที่รับผิดชอบ เช่น การแบ่งงาน การจัดการงาน การทำงาน ตารางวันหยุด การควบคุมการบริการและฝึกอบรมพนักงานบริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่เปิดห้องอาหาร นอกจากนี้หน้าที่ของผู้จัดการใน Training Manual ของ Tourismsschulen School ยังมีรายละเอียดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ ได้แก่

- มีหน้าที่ในการต้อนรับแขก เริ่มตั้งแต่แขกเข้ามาในห้องอาหาร บรรยากาศเต็มไปด้วยความสุภาพและการบริการที่เต็มไปด้วยไมตรีจิต

- ช่วยเหลือแขกในการรับเสื้อนอกหรือเสื้อคลุมเมื่อแขกมาถึง และช่วยสวมเสื้อนอกหรือเสื้อคลุมเมื่อแขกจะกลับ

- เลือกโต๊ะที่เหมาะสมกับแขก เช่นแขกที่เป็นคู่รัก จัดให้อยู่ในมุมที่คุยกันได้ตามลำพัง

- รับจองโต๊ะอาหารและจัดการจองโต๊ะของแขกลงในสมุดจอง (Reservation Book)

- ช่วยเหลือในการจัดโต๊ะใหม่หลังจากแขกออกไปแล้ว

- รับผิดชอบในเรื่องบัญชีเงินสดการติดต่อกับธนาคาร และการประชาสัมพันธ์เพื่อการขาย

- ดูแลรักษาในเรื่องของความสะอาดภายในห้องอาหารให้อยู่ในสภาพพร้อมต่อการให้บริการในกรณีที่แขกรอโต๊ะอาหารให้ว่าง แขกอาจมีอารมณ์โกรธ ไม่พอใจถ้ารอนาน ผู้จัดการหรือพนักงานต้อนรับมีหน้าที่พูดคุยกับแขก เพื่อลดสถานการณ์ที่ไม่พอใจ และไม่ควรปล่อยแขกไว้ตามลำพัง

3.2 ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Manager) หน้าที่ของผู้ช่วยผู้จัดการ คือรับผิดชอบงานตามที่ผู้จัดการมอบหมาย และทำหน้าที่แทนเมื่อผู้จัดการไม่อยู่ และรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้จัดการ

3.3 พนักงานต้อนรับ (Host, Hostess) ทำหน้าที่ต้อนรับแขกร่วมกับผู้จัดการในการทักทายและกล่าวต้อนรับ พาแขกไปยังโต๊ะที่จองไว้ หรือจัดโต๊ะให้เหมาะสมกับแขก เช่น แขกสูงอายุให้นั่งใกล้ทางเข้าออก ไม่ต้องเดินไกล และควรกระจายแขกให้ทั่วทุก Station เพื่อให้การบริการทำได้ทั่วถึงและรวดเร็ว นอกจากนี้พนักงานต้อนรับยังมีหน้าที่รับจองโต๊ะและจดยรายละเอียดความต้องการของแขก เมื่อแขกรับประทานอาหารเรียบร้อยแล้ว แขกจะกลับต้องกล่าวขอบคุณและส่งแขกด้วยอภัยและมารยาทที่ดี

3.4 หัวหน้าพนักงานบริการ (Captain or Head Waiter, Head Waitress) ในระบบการจัดการของห้องอาหารบางแห่งได้แบ่งหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) กับกัปตัน (Captain) ให้แตกต่างกันคือ หัวหน้าพนักงานบริการจะดูแลทั้งห้อง อาหาร แต่กัปตันจะ

จัดการเฉพาะส่วนในห้องอาหาร แต่บางทีก็ให้ทั้งสองตำแหน่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน หน้าที่ของหัวหน้าพนักงานบริการได้แก่

- ดูแลความเรียบร้อยของห้องอาหารให้พร้อมกับการให้บริการ เช่น ความสะอาดของห้อง เครื่องปรับอากาศให้ความเย็นหรือไม่ และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นต้น
- ตรวจสอบเครื่องแต่งกายของพนักงาน
- ทำความเข้าใจกับพนักงานเสิร์ฟ ในเรื่องเมนูอาหารที่จะเสิร์ฟ หรืออาหารตามสั่ง
- ช่วยเหลือพนักงานต้อนรับเมื่อแขกไปที่โต๊ะอาหาร และเลื่อนเก้าอี้ให้
- ให้การต้อนรับแขกด้วยความเป็นกันเองที่โต๊ะอาหาร
- แนะนำเครื่องดื่มประเภทค็อกเทล หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ หรือกัปตัน จึงควรมีความรู้เกี่ยวกับส่วนผสม เครื่องตกแต่ง และชื่อของค็อกเทลเป็นอย่างดี
- รับคำสั่งรายการเครื่องดื่มที่แขกสั่ง
- แนะนำรายการอาหาร ช่วยเหลือในการเลือกอาหารพร้อมทั้งแนะนำรายการอาหารที่ช่วยส่งเสริมการขายของห้องอาหาร จึงควรมีความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาหาร เทคนิคการปรุง และระยะเวลาในการปรุง เพื่อแนะนำแขก
- การรับคำสั่งอาหาร (Take food order) มีการใช้อักษรย่อที่เป็นสากล
- มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในเรื่องการทิปของแขก
- มีความรู้และการฝึกฝนในการปฏิบัติในเรื่องการสุภาพในห้องอาหาร เช่น การหยิบจับอาหาร น้ำแข็ง การจับแก้ว เครื่องมือต่าง ๆ เป็นต้น และบริเวณพื้นที่ที่ให้บริการต้องให้สะอาดตาเป็นระเบียบตลอดเวลา
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้น และรายงานต่อผู้จัดการ หรือทำหน้าที่แทนผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการได้
- มีความรู้และการฝึกหัดในระบบรักษาความปลอดภัย อุบัติเหตุ และกฎในการป้องกันอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้น
- มีความชำนาญในการเตรียมการใช้แอลกอฮอล์ ทั้งชนิดเหลวและเป็นของแข็ง เพื่อเป็นเชื้อเพลิงสำหรับอุ่นอาหารบนโต๊ะแขกเป็นอย่างดี
- มีความสามารถในการให้ข้อมูลแก่แขกเกี่ยวกับการบริการของห้องอาหาร สถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่ดึงดูดใจและสถานที่ท่องเที่ยวในยามค่ำคืน ตลอดจนเส้นทาง พาหนะที่ไปถึงได้สะดวกรวดเร็ว

3.5 พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Waiter, Waitress) มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- บริการอาหารที่โต๊ะแขกในส่วน (Station) ที่ตนรับผิดชอบ คำว่า “Station” หมายถึง

พื้นที่ที่แบ่งส่วนรับผิดชอบในห้องอาหารในส่วนหนึ่งอาจมี 5-8 โต๊ะ ในห้องอาหารแต่ละห้อง ถ้าห้องอาหารขนาดใหญ่อาจแบ่งเป็น 5 ส่วน ขึ้นอยู่กับขนาดของห้องอาหารและจำนวนพนักงาน

- แนะนำแขกเกี่ยวกับอาหารในเมนู วัตถุดิบที่ใช้เวลาในการปรุง เพื่อให้ความพอใจแก่ลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าเร่งรีบ จะเหมาะสมกับอาหารที่ปรุงด้วยระยะเวลาสั้น
- ให้บริการอย่างถูกต้องได้มาตรฐาน สร้างความประทับใจให้แก่แขก เช่น การเสิร์ฟอาหาร การถอนจานที่ใช้แล้ว การเสิร์ฟเครื่องดื่ม ซึ่งต้องทำอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ให้เกิดเสียงดัง แต่เรียบร้อยสวยงามไม่ทำอาหารหก
- จัดโต๊ะก่อนเปิดอาหาร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ทำความสะอาดขัดให้เงา และนำใส่ถาดที่รองผ้านำมาจัดที่โต๊ะเป็น Cover (คอฟเวอร์) หมายถึง การจัดเครื่องมือเป็นชุด
- รับคำสั่งอาหารจากแขก เมื่อรับคำสั่งแล้วให้ทวนคำสั่งให้แขกยืนยันอีกครั้งควรมีการจดโน้ตว่าใครสั่งอาหารอะไร เมื่อนำมาเสิร์ฟแขกจะสามารถวางได้ตรงหน้าแขกโดยไม่ต้องถาม ทำให้แขกประทับใจและบอกถึงความเอาใจใส่ของพนักงานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- รับอาหารจากในครัว และเสิร์ฟแขกสุภาพสตรี หรือผู้สูงอายุก่อน อาหารถ้ามีฝาปิดเมื่อเสิร์ฟตรงหน้าแขกจึงเปิดฝาดอก หันจานอาหารให้ถูกถ้ามีสัญลักษณ์ (Logo) ของโรงแรมหันไว้ด้านบน หรืออาหารหลักอยู่ตรงหน้าแขก
- เสิร์ฟเครื่องดื่มบนโต๊ะแขก ถ้าเป็นน้ำให้รินน้ำเสิร์ฟโดยไม่ต้องยกแก้ว ถ้าเป็น Cocktail วางบนถาดเสิร์ฟ นำมาเสิร์ฟที่โต๊ะด้านขวาของแขกต่อจากแก้วน้ำ
- การถอนจานที่ใช้แล้ว ใช้ศิลปะในการถอน (Clear) จานให้สวยงามอย่ายกจานทับกันต้องปาดเศษอาหารลงจานใบล่างและวางเครื่องมือไม่ใช่แล้วในจานใบล่างด้วย จึงนำจานซ้อนบนกันได้ การถอนจานควรฝึกให้เกิดความชำนาญ จะทำให้การบริการเป็นศิลปะดูสวยงามและเป็นไปอย่างเรียบร้อย
- การวางบิล และการเก็บเงิน ควรทำเมื่อแขกเรียกเช็คบิล ไม่ควรทำก่อน

3.6 ผู้ช่วยพนักงานบริการ (Bus boys, Bus girls, Commis) มีหน้าที่ดังนี้

- ดูแลในเรื่องความสะอาดใน Station ที่ตนรับผิดชอบ
- ทำความสะอาดขวดซอสมะเขือเทศ ซอสพริก แม้ก๊ี้ โดยเช็ดปากขวดด้านในและด้านนอกขวด เดิมขวดเกลือ พริกไทย สำหรับขวดเกลือ ถ้าไม่ต้องการให้ขึ้นจับตัวเป็นก้อนให้ใส่เม็ดข้าวสารเล็กน้อย ขวดซอสให้หน้าไม้คนก่อน หรือนำขวดใหม่มาเปิดโดยไม่คนก่อน บางครั้งแขกกระแทกกันขวดทำให้กระเด็น หรือไหลออกมามากเกินไป
- จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการรับประทานสำรองในตู้ (Side Board) เพื่อให้สามารถหยิบใช้ได้ง่ายเมื่อต้องเพิ่มเครื่องมือหรือจัดโต๊ะใหม่

- ทำความสะอาดโต๊ะ แก้ว โดยการใช้เช็ดทำความสะอาดและบริเวณภายในห้องอาหาร โดยการดูดฝุ่น

- อุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องนำมาจัดโต๊ะ เช่น แก้วน้ำ ก่อนจัดบนโต๊ะต้องอังกับไอน้ำร้อน เมื่อเช็ดแล้วจะใส ชุดเครื่องมือบนโต๊ะ (silver ware) ต้องขัดให้ขึ้นเงา รวมทั้งเครื่องกระเบื้อง (china ware) เช่น จานขนมปัง ชุดกาแฟ เป็นต้น

- พับผ้าเช็ดปาก (Napkin) โดยพับให้เป็นแบบเดียวกันทั้งห้องอาหาร นอกจากจะเน้นโต๊ะพิเศษที่จัดจำนวนที่นั่งเป็นแบบยาว อาจพับแตกต่างเพื่อให้ดูเด่นสะดุดตา สีที่ใช้ควรเป็นสีเดียวกันทั้งห้อง หรือจะให้โต๊ะที่เด่นมีสีแตกต่าง แต่ไม่ควรเกิน 2 สี ผ้าควรรีดเรียบลงแป้งอ่อน ๆ

3.7 พนักงานทำความสะอาดภาชนะที่ใช้ (Steward) มีหน้าที่ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหาร เช่น จาน ช้อน ส้อม แก้วน้ำ ปกติในครัวจะมีระบบน้ำร้อนน้ำเย็นทำให้เครื่องมือสะอาด หรือล้างด้วยเครื่องล้างจาน ซึ่งในต่างประเทศจะใช้เครื่องล้างโดยจะ Clear เศษอาหารแยกขยะเป็นของสด ของที่ยังใช้ได้ ถังกองกระดาษ แยกคนละถัง เป็นระบบรีไซเคิล (Recycle) แล้วนำจานวางเรียงในตะแกรง ส่วนช้อน ส้อม มีดจะเสียบใส่กล่องไว้ เมื่อเต็มก็จะนำเข้าเครื่องล้าง

ห้องอาหารฝรั่งเศสในยุโรป จะมีชื่อเรียกตำแหน่งของพนักงานในห้องอาหาร ดังนี้

1. Maitre d' Hotel (เม็ทเทดี โฮเต็ล) หมายถึง ผู้จัดการห้องอาหาร
2. Chef de Sale (เชฟ เดอ เซล) หมายถึง หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ
3. Chef de Rang (เชฟ เดอ แรังก์) หมายถึง กัปตันที่ดูแลเฉพาะส่วน (section manager) การรับคำสั่ง การเตรียม และการดูแลพนักงานที่รับผิดชอบเฉพาะ Station ของตนเอง
4. Demi-Chef de Rang (เดมี - เชฟ เดอ แรังก์) หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ยกอาหารจากในครัวมาวางที่โต๊ะเตรียมเสิร์ฟ (gueridon)
5. Commis de Rang (คอมมี เดอ แรังก์) หมายถึง พนักงานเสิร์ฟที่จะนำอาหารจากโต๊ะ gueridon นำเสิร์ฟที่โต๊ะแขก และจัดเตรียมเครื่องมือบนโต๊ะแขก
6. Commis de Suite (คอมมี เดอ ซูท) หมายถึง พนักงานฝึกหัดที่ทำงานช่วยเหลือพนักงานเสิร์ฟ
7. Commis de Debarrasseur (คอมมี เดอบาร์ราเซอร์) หมายถึง พนักงานฝึกหัดที่ทำหน้าที่เคลียร์โต๊ะอาหาร

4. แพนกบาร์ ค็อกเทลเลาจน์ หรือแพนค็อกเทล (Bar Cocktail Lounge) แพนกบาร์ ค็อกเทลเลาจน์ ประกอบด้วยพนักงานผสมเครื่องดื่มหรือ บาร์เทนเดอร์ และพนักงานผู้เชี่ยวชาญในด้านเครื่องดื่ม ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้คือ

4.1 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) มีหน้าที่ดังนี้

- เตรียมเครื่องดื่มและของใช้ทุกอย่าง เช่น แก้วชนิดต่าง ๆ ที่ผสมหรือเช็กเกอร์ (Shaker) เหล้าชนิดต่าง ๆ และของที่ใส่ตกแต่งแก้วค็อกเทลให้พร้อมที่จะบริการแขก
- ผสมเครื่องดื่มตามคำสั่งของแขก (drink order)
- รักษาความสะอาดบริเวณบาร์และเครื่องแก้วทุกชนิดให้เรียบร้อยตลอดเวลา
- ให้การบริการแก่แขกโดยตรงต่อแขกที่มานั่งหน้าบาร์ (bar counter)

4.2 ผู้เชี่ยวชาญในด้านเครื่องดื่ม หรือเรื่องไวน์ (Cellarmen หรือ Wine Butler หรือ Wine Waiter) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่แนะนำไวน์ชนิดต่าง ๆ มีความเชี่ยวชาญในการเปิดไวน์ และขั้นตอนการนำเสนอไวน์ต่อหน้าเจ้าภาพ ในโรงแรมหลาย ๆ แห่ง Wine Butler จะเป็นหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ กัปตัน หรือพนักงานเสิร์ฟ ซึ่งจะมีหน้าที่คือ

- นำเสนอและแนะนำรายการไวน์ (wine list)
 - ช่วยเหลือแขกในการเลือกไวน์
 - รับคำสั่ง (take order) ไวน์
 - รู้จังหวะ เวลา และลำดับการเสิร์ฟไวน์แต่ละประเภท เช่น เสิร์ฟแชมเปญเป็นอันดับแรก เพื่อเลี้ยงต้อนรับ หรือแสดงความยินดี เสิร์ฟไวน์ขาวก่อน แล้วจึงเสิร์ฟอาหารทะเลเป็นต้น
 - มีความรู้ในเรื่องอุณหภูมิของไวน์ขณะนำมาเสิร์ฟ เช่น ไวน์ขาว จะแช่ให้เย็นจัดในถังน้ำแข็ง แต่ไวน์แดงจะเสิร์ฟในอุณหภูมิห้อง เป็นต้น
 - การนำเสนอขวดไวน์ต่อหน้าเจ้าภาพ เพื่อให้ดูสละสลวย และอธิบายถึงปีที่ผลิต และลักษณะของไวน์
 - เปิดขวดไวน์ และนำเสนอจุกคอร์ก (Cork) ต่อเจ้าภาพโดยนำไปใส่จานใบเล็ก
 - รินไวน์แล้วนำไปให้เจ้าภาพชิม และเพื่อให้ความเห็นชอบจะได้เสิร์ฟแก่แขกคนอื่นๆ ต่อไป
 - รู้วิธีการรินไวน์ใส่ขวดเสิร์ฟอย่างแผ่วเบาโดยไม่ให้ตะกอนก้นขวดขึ้นในยุโรป
- การเสิร์ฟไวน์ทำได้ 2 วิธีอาจเสิร์ฟจากขวด หรือรินใส่ขวดที่เรียกว่า ดีแคนเตอร์ (Decanter) เป็นขวดทรงปากแคบก้นกว้าง

สำหรับผู้ที่ทำงานด้านเครื่องดื่มประจำบาร์ไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย ควรคำนึงถึงผลดีและผลเสียของอาชีพนี้ ควรเป็นผู้ที่มีจิตใจหนักแน่น มีความประพฤติที่ดี และสุขภาพแข็งแรง เป็นผู้ที่มีจิตใจเยือกเย็นพร้อมที่จะเป็นมิตรกับทุกคน เพราะต้องพบบปะกับผู้คนหลากหลายอาชีพ เป็นผู้ที่มีจิตวิทยา สามารถอ่านใจของลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ พยายามให้ลูกค้าสบายใจ มีความกระตือรือร้นในงานที่ทำ และสามารถพูดได้หลายภาษา พนักงานบาร์ที่มีความสามารถสูงจะทำให้ชื่อเสียงให้กับโรงแรมเป็นอย่างดี และเนื่องจากเป็นงานกลางคืน ผู้ทำงานนี้จึงควรปรับเวลาและพักผ่อนให้พอเพียง

5. แผนกบริการในห้องพักแขก (Room service) แผนกบริการในห้องพักประกอบด้วย หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ และพนักงานเสิร์ฟ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

5.1 หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ มีหน้าที่ช่วยดูแลควบคุมการรับคำสั่งอาหารจากแขกให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บางครั้งอาจช่วยรับคำสั่งจากโทรศัพท์สั่งอาหารจากแขกในห้องพัก ดูแลใบสั่งอาหารเข้าที่พนักงานเสิร์ฟรวบรวมจากห้องพักแขก เพื่อให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงตามเวลาที่แขกต้องการ

5.2 พนักงานเสิร์ฟ ทำหน้าที่รวบรวมใบสั่งอาหารเข้าจากหน้าห้องพักแขกส่งแผนกรูมเซอร์วิสและนำอาหารไปเสิร์ฟในห้องพักแขก โดยเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการให้พร้อม พนักงานเสิร์ฟเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของการบริการของโรงแรม การแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางที่แสดงออก ควรสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยกย่องแขกได้เหมาะสม (ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์, 2548: 6-12)

3. คุณลักษณะของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

จากข้อมูลโรงเรียนการโรงแรมและการท่องเที่ยว Salzburges Tourismusschulen ประเทศออสเตรีย (ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์, 2548: 2-5) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของพนักงานโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้

1. มาตรฐานของพนักงานบริการ

การบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของห้องอาหาร โรงแรม แม้จะมีอาหารที่มีรสชาติยอดเยี่ยมก็ไม่อาจทดแทนในส่วนที่เป็นรายละเอียดในห้องอาหารได้นั่นคือ การบริการของพนักงานที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนตลอดวัน ซึ่งจะต้องทำด้วยความเต็มใจให้บริการและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

พนักงานบริการที่ปรารถนาความก้าวหน้าจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อลูกค้า รักที่จะให้บริการ ไม่คิดราคาแพงต่อลูกค้า สิ่งสำคัญที่สุดที่พนักงานบริการทุกคนจะปรากฏตัวต่อหน้าแขกให้เกิดประทับใจที่ดี จะต้องมีความมาตรฐานดังนี้

1.1 อนามัยส่วนบุคคล (Personal hygiene) งานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มต้องใกล้ชิดกับแขก การเตรียมความพร้อมในการบริการของพนักงานเสิร์ฟ การแต่งกายที่ประณีต (neat) สะอาด สง่างาม (smart) เริ่มตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า ช่วยให้พนักงานเสิร์ฟเกิดความมั่นใจในการทำงาน ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้ควรเป็นบุคลิกประจำตัว นอกจากนี้สีหน้า ท่าทาง ความพร้อมในการบริการ (service mind) ที่เกิดจากการฝึกฝนมาเป็นอย่างดีจะช่วยสร้างความประทับใจต่อลูกค้ายิ่งขึ้น จึงต้องดูแลในเรื่องต่อไปนี้

- ความสะอาดของมือและ เล็บ เล็บควรตัดสั้น ไม่ทาเล็บสีสดหรือสวมใส่แหวนมากเกินไป ข้อนิ้วไม่ควรมีส่วนนาคา กำไล เพราะจะทำให้จานอาหารวางที่มือและแขนไม่ถนัด
- ทรงผม ถ้าเป็นผู้หญิงไว้ผมยาวต้องรวบให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยให้เส้นผมยาวตกลงในจานอาหารเวลาเสิร์ฟ ส่วนผู้ชายตัดสั้นหวีเรียบ ทรงสุภาพ
- ใบหน้า ไม่แต่งหน้ามากเกินไปและมีเครื่องประดับมากเกินไป เช่น ต่างหู กำไลแบบแฟชั่นก็ไม่เหมาะกับการทำงาน และต้องดูแลความสะอาดของปาก ฟัน ลมหายใจ ให้สะอาด ผู้ชายต้องดูแลใบหน้าให้เกลี้ยงเกลา โกนหนวดและรักษาความสะอาดเสมอ
- ไม่จามหรือไอ หรือนำจมูกไปใกล้อาหาร ขณะเตรียมเพื่อนำมาเสิร์ฟ
- เครื่องแบบต้องสะอาด ริดรียบ โบว์ หูกระด้าย จัดให้เรียบร้อย กระเป๋าสีเสื้อไม่ควรใส่ของจนเต็ม
- ผ้ากันเปื้อน ผ้าที่ใช้เสิร์ฟ (Service Cloth) เปลี่ยนถ้าเปื้อนอาหารและล้างมือเสมอๆ
- ใช้ยาระงับกลิ่นตัว
- รองเท้าขัดมันและสันเดียวเหมาะกับการยืนทำงานนานๆและถุงเท้าควรเป็นสีดำ(สำหรับผู้ชาย) ไม่มีกลิ่นอับและเปลี่ยนคู่ใหม่ทุกวัน
- ผู้หญิงต้องสวมกระโปรงที่สะอาด ไม่สั้นหรือยาวเกินไป

1.2 ความรู้เรื่องอาหารและเครื่องดื่ม (Knowledge of food and drink) พนักงานบริการต้องหาความรู้ในเรื่องเมนูอาหาร เมนูเครื่องดื่มเพื่อนำเสนอต่อแขก ต้องรู้วิธีการเสิร์ฟที่ถูกต้องทั้งอาหารและเครื่องดื่ม การใช้แก้วชนิดต่างๆ และเรียนรู้ถึงอุณหภูมิของเครื่องดื่มในการเสิร์ฟ เช่น ไวน์ขาว ไวน์แดง เบียร์ เป็นต้น

- รู้จักและเรียกชื่ออาหาร ออกเสียงให้ถูกต้อง
- รู้จักหน้าตา วิธีการปรุง และระยะเวลาในการปรุงอาหารแต่ละจาน
- รู้จักชื่อเหล้า เครื่องดื่มผสม (cocktail) เช่น รู้จักส่วนผสมของค็อกเทล เมื่อแขกถามหรือขอให้แนะนำต้องตอบได้
- รู้จักอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมและใช้อย่างถูกต้องกับอาหารและเครื่องดื่มแต่ละชนิด
- จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา เมื่อมีเมนูใหม่ๆ ต้องศึกษาโดยซักถามจากพ่อครัว คูการปรุงอาหาร จะได้แนะนำแขกได้ถูกต้อง

1.3 การตรงต่อเวลา (Punctuality) การตรงต่อเวลามีความสำคัญอย่างมากเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อนักที่ที่ได้รับมอบหมาย และยังเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล

1.4 ความรู้ในท้องถิ่น (Local Knowledge) หมายถึง การตอบคำถามแก่แขกในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ การเดินทางที่ให้ความสะดวกที่สุด แหล่งซื้อของที่ระลึก ที่ทำการไปรษณีย์ และธนาคาร ซึ่งล้วนแต่สร้างความประทับใจแก่แขกได้

1.5 บุคลิกภาพ (Personality) พนักงานบริการควรมีบุคลิกสง่างาม ยิ้มหลังตรง มีสายตาดูไม่สวมนวนตา มีแวตาคู่ที่แจ่มใส มีไหวพริบปฏิภาณที่ดี มีความสุภาพอ่อนโยน มีความเป็นมิตร อารมณ์ดี สามารถพูดได้ตอบภาษาต่างประเทศได้ดี และยิ้มได้ถูกกาลเทศะ รู้จักพูดเพื่อส่งเสริมการขาย เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกและแนะนำผู้อื่นมาด้วย

1.6 การมีสุขภาพดี (Healthy) งานบริการเป็นงานที่ใกล้ชิดกับแขก ผู้ร่วมงาน และใกล้ชิดกับอาหารที่เสิร์ฟ การมีสุขภาพแข็งแรงเพื่อหลีกเลี่ยงการเป็นผู้แพร่เชื้อโรค สุขภาพที่ดีจะทำให้การปรากฏตัวต่อหน้าแขกน่าประทับใจ และควมมีพลังที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 ทักษะคติต่อแขก (Attitude to guests) หมายถึง การเอาใจใส่ ดูแลแขกให้ได้รับความสะดวก สบายที่สุด โดยให้เป็นไปตามที่แขกต้องการ (needs) และปรารถนา (wishes) และพนักงานบริการต้องเป็นผู้ที่มีความสนใจ มีใจรักในการบริการ (service mind) และมีความเข้าใจในอาชีพบริการเป็นอย่างดี

1.8 การมีความจำดี (Memory) เป็นความจำเป็นสำหรับพนักงานบริการที่จะจดจำชื่อของแขกที่มาพักเป็นประจำ อาจถามข้อมูลจากฝ่ายห้องพัก เมื่อแขกมาใช้บริการในห้องอาหาร พนักงานกล่าวต้อนรับทักทายแขกโดยเรียกชื่อได้ถูกต้อง แขกจะรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและเกิดความประทับใจต่อพนักงานและโรงแรม หรือรู้ว่าแขกคนนั้นชอบหรือไม่ชอบอาหารชนิดใด และเครื่องดื่มประเภทใดที่แขกคนนั้นดื่มประจำ เป็นต้น

1.9 ความซื่อสัตย์ (Honesty) ต้องมีในจิตสำนึกของพนักงานบริการทุกคน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างตรงไปตรงมา มีความนับถือซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานบริการและลูกค้า หรือระหว่างพนักงานกับระบบบริหารจัดการ เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การเก็บของที่แขกลืมไว้ ส่งแผนกที่เก็บของหายและแจ้งต่อแขก เมื่อแขกได้รับคืนย่อมประทับใจต่อพนักงานของโรงแรมและนำไปบอกต่อกัน เป็นการสร้างชื่อเสียงให้โรงแรมและแขกจะกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก

1.10 ความร่วมมือ (Cooperative) หมายถึง จะต้องมีความเต็มใจที่จะร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สมบูรณ์ที่สุด และต้องปรับตัวให้เข้ากับกฎเกณฑ์ของการบริหารจัดการของโรงแรมโดยให้ความร่วมมือต่องานในส่วนรวมให้มากที่สุด

2. การประชาสัมพันธ์ต่อแขก (Information for guest)

การบริการที่สร้างความประทับใจให้แก่แขกสำหรับผู้ทำหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม นอกจากบุคลิกภาพและมาตรฐานการบริการแล้ว การประชาสัมพันธ์ในเรื่องความรู้ที่เกี่ยวกับส่วน

ต่าง ๆ ของโรงแรม สถานบันเทิง การเดินทาง เส้นทางต่าง ๆ เพื่อให้การแนะนำแก่แขก พนักงาน ต้องมีความสามารถในการตอบคำถามอย่างรวดเร็วจะสร้างความประทับใจแก่แขก และบางครั้ง อาจได้รับการตอบแทนเป็นรางวัล ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ แบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับโรงแรม และข้อมูลทั่วไป

2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับโรงแรม ได้แก่ ความสะดวกของที่จอดรถ เช่น ทางเข้า ทางออก เวลาในการให้บริการของห้องอาหารแต่ละห้อง จุดที่ใช้โทรศัพท์ ร้านขายของที่ระลึก ห้องจัดงานเลี้ยงที่ว่าง เช่น โรงแรมมีงานอะไร หรือช่วงใดห้องว่างสามารถตอบแขกได้ การบริการแบบส่งถึงห้อง (Delivery Service) และให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารและเครื่องดื่มที่หาง่ายและถูกต้อง

2.2 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สภาพอากาศ จำนวนประชากรของเมือง ทิวทัศน์ของเมือง ข้อมูลที่เกี่ยวกับเส้นทางและการเดินทางโดยพาหนะ ร้านค้าที่มีชื่อเสียง โรงแรมและภัตตาคารที่อยู่รอบ ๆ พื้นที่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับการเดินทางไกล และการเดินทางระยะใกล้ ข้อมูลเกี่ยวกับไปรษณีย์ สนามบิน รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้าใต้ดิน โรงภาพยนตร์ ตารางเวลาของโบสถ์ ข่าวดารา หนังสือพิมพ์ หมอและร้านขายยา สถานีดารวจ ธนาคารในท้องถิ่นค่าเงินในการแลกเปลี่ยนเงินตรา และชื่อของบริษัทท่องเที่ยวในท้องถิ่น

นอกจากนี้ พนักงานบริการ ยังทำหน้าที่เหมือนงานส่วนหน้าของโรงแรม (Front of the house) คือ ทำหน้าที่บริการและขายโดยตรง หมายถึง การให้ความสะดวกสบายแก่แขกในด้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งการบริการต่าง ๆ ความรับผิดชอบ แบ่งได้เป็นดังนี้

- ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับ (Reception) ได้แก่ การกล่าวต้อนรับแขก การทักทาย การแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ต่อแขก และการนำเสนอรายการอาหาร
- เป็นพนักงานขาย (Sales) ได้แก่ การแนะนำรายการอาหาร การนำเสนอทางเลือกให้แขกในการเลือกรายการอาหาร การเลือกเครื่องดื่มต่าง ๆ แนะนำห้องที่จัดงานเลี้ยง งานประชุม การตอบคำถามแก่แขกในทุกเรื่องของโรงแรม เพื่อให้แขกได้ใช้บริการที่มีอยู่ให้มากที่สุด
- การควบคุมการขาย (Sale Control) ได้แก่ การตรวจเช็คอาหารในด้านปริมาณและคุณภาพให้เหมาะสมต่อแขก การลงรายการตามใบสั่งอาหาร และส่งให้แคชเชียร์ให้ถูกต้อง (ณัฐฤดี สินทิพย์สมบูรณ์, 2548: 1-5)

4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะ ในราชบัณฑิตยสถาน (2542: 253) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณลักษณะ หมายถึงเครื่องหมาย หรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี หรือลักษณะประจำ

ส่วนแอลพอร์ท ได้แบ่งคุณลักษณะออกเป็น 2 ชนิดดังนี้ (อรรถัย ชุ่มเย็น, 2553: 26 อ้างอิงในกิติภูมิ นิลจันทร์, 2557: 19)

1. คุณลักษณะร่วม (Common traits) เป็นคุณลักษณะที่มีลักษณะที่มีลักษณะเหมือนคนอื่นทั่วไป สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ เป็นคุณลักษณะที่เป็นตัวร่วมของแต่ละบุคคล เช่น คนบางคนก้าวร้าวกว่าคนอื่น หรือบางคนสุภาพกว่าคนอื่น คุณลักษณะที่มีอยู่ทุกคนจนสามารถนำมาเปรียบเทียบได้ เรียกว่า คุณลักษณะร่วม

2. คุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Dispositions) เป็นคุณลักษณะที่แสดงลักษณะเฉพาะ มีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล เป็นตัวที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันเด่นชัด บางทีเรียกว่า Individual Traits มีอยู่ 3 ชนิด

2.1 คุณลักษณะเดี่ยว (Cardinal Traits) เป็นคุณลักษณะเดี่ยวที่เด่นออกมามีอิทธิพลอย่างมากที่สุดต่อการแสดงพฤติกรรม เช่น ความละโมภ คณหาราคะ บุษาคณเอง ใช้เล่ห์เหลี่ยมเพื่อประโยชน์ตน เป็นต้น ฯลฯ

2.2 คุณลักษณะใหญ่ (Central Traits) เป็นคุณลักษณะใหญ่ๆ ประกอบขึ้นเป็นแกนบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล มีอยู่ 5 ถึง 10 คุณลักษณะ ตัวอย่างเช่น ความมีไมตรี ความรักใคร่ความยุติธรรม การแข่งขัน เป็นต้น ฯลฯ

2.3 คุณลักษณะรองลงมา (Secondary) เป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อย แสดงพฤติกรรม หลังจากสองคุณลักษณะแรกได้แสดงออกมาแล้ว เช่น ชอบเสื้อผ้า ชอบภาพยนตร์ ชอบอาหาร ชอบดนตรี เป็นต้น ฯลฯ

นอกจากนี้ ชัยณพงศ์ อนันต์วรปัญญา (2548) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติที่ด้นับเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานในการเลือกสรรบุคคลเข้าปฏิบัติหน้าที่ คุณลักษณะที่กำหนดมุ่งให้เป็นแนวทางเพื่อการปรับปรุงสร้างสรรค์ให้มีมากที่สุดเท่าที่แต่ละคนจะมีได้ คุณลักษณะใดที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นมุ่งเพื่อให้คนอื่นหรือผู้เกี่ยวข้องยอมรับและศรัทธาเป็นสำคัญ คุณลักษณะจำเพาะ 5 ประการ ที่จะช่วยสนับสนุนความสำเร็จในการทำงาน คือ (ชัยณพงศ์ อนันต์วรปัญญา, 2548: 28 - 29 อ้างถึงใน McQuaig, 1963, p. 4 - 7)

1. ทศนคติทางบวก (positive attitudes) ความสามารถที่จะกล่าวคำว่า “ครับ” (yes) มีความพยายามหวังผลสำเร็จ

2. มีแรงผลักดันสูง (strong drives) สมรรถภาพการทำงานสูง มีความสามารถเอาชนะอุปสรรคขวางกั้น

3. มีความเพียรสม่ำเสมอ (steady persistence) แสดงให้เห็นว่าเป็นคนตั้งใจจริง ไม่ยอมแพ้ง่ายๆ รักษาความมานะพยายามทั้งๆ ที่คนอื่นวางมือแล้ว

4. บุคลิกภาพสมบูรณ์ (mature personality) ไว้วางใจได้ คิดในสิ่งที่จริง สามารถพึ่งพาอุปสรรคสามารถควบคุมตนเองได้

5. มีความถนัดที่จะดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้ดี

นอกจากนี้อรรถัย ชุ่มเย็น (2553) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะไว้ว่า คุณลักษณะหมายถึง สิ่งที่แสดงออกให้เห็นซึ่งพฤติกรรมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านบุคลิกภาพ และด้านเจตคติ และลักษณะนิสัยทั้งนี้คุณลักษณะเกิดจากการปลูกฝังและถ่ายทอดลักษณะ ทั้งจากการเลี้ยงดู และการฝึกฝนอบรมทั้งนี้คุณลักษณะของบุคคลใด บุคคลหนึ่งสามารถวัดได้จากความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของตนเอง (Self-Report) โดยให้ผู้ถูกประเมินวัดระดับคุณลักษณะในตนเอง

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับปริญญาตรี

1. มีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหา และข้อโต้แย้งทั้งในสถานการณ์ส่วนบุคคลและของกลุ่มโดยการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในการแสวงหาทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมไปปฏิบัติได้
2. สามารถประยุกต์ความเข้าใจอันต้องแท้ในทฤษฎีและระเบียบวิธีการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาของตนเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและข้อโต้แย้งในสถานการณ์อื่นๆ
3. สามารถพิจารณาแสวงหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาทางวิชาการหรือวิชาชีพ โดยยอมรับข้อจำกัดของธรรมชาติของความรู้ในสาขาวิชาของตน
4. มีส่วนร่วมในการติดตามพัฒนาการในศาสตร์ของตนให้ทันสมัย และเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจของตนอยู่เสมอ
5. มีจริยธรรมและความรับผิดชอบสูงทั้งในบริบททางวิชาการ ในวิชาชีพและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552: 20)

5. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึงการกระทำใดใดเพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต โดยมีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย อาทิเช่น

Kotler ให้นิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดใด ที่กลุ่มบุคคลนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถส่งผลของความเป็นเจ้าของต่อสิ่งนั้น

Lehtinen ให้นิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

จากนิยามของคำว่าบริการข้างต้น ในมุมมองของผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือการกระทำเพื่อช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่บุคคลอื่น เพื่อให้บุคคลนั้นได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจ ด้วยความยินดีและเต็มใจที่จะทำ

องค์ประกอบของการบริการ

1. ผู้รับบริการ หรือ ลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการคือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้รับบริการเป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ เพราะหากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. หน่วยงานบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท จำกัด ก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรง และมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางกฎระเบียบต่างๆ ตลอดจนเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ เป็นผู้ที่ดำเนินงานบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4. ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนอหรือประโยชน์ หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การได้รู้ถึงรสชาติ และการสัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และรูปแบบของพนักงาน เป็นต้น

ลักษณะของงานบริการ

จากการศึกษาค้นคว้า (นิตยาพร เสมอใจ, 2547: 15-17) ทำให้สามารถสรุปลักษณะของงานบริการได้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจสัมผัส เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลังดังนั้น ปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อโฆษณาพนักงานให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐาน ด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เช่น การให้บริการของบริษัท ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการจัดลำดับก่อน-หลังของการมารับบริการ ระบบคิว การขยายสำนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่ให้บริการ การขยายเครือข่าย เป็นต้น
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไรที่ไหนอย่างไรทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริการกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาดนั้นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดีตามที่โฆษณาไว้
4. จัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนก็จะมีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันก็อาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องต่างวาระกัน การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้าได้รับมีลักษณะอย่างไร
5. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารกิจการการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน ตั้งราคา และส่งเสริมการบริการ เขาพยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่าง (Idle capacity) ที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้นั้นให้เป็นประโยชน์ได้

6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่าความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” เอาไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง “พอใจ” “ชอบใจ” และนอกจากนั้นยังมีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้นิยามให้ความหมายเอาไว้ดังนี้

หลุยส์ จาปาเทศ (2538, หน้า 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการที่จะได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากการใช้สายตา การใช้คำพูด และการแสดงออก”

ชนิษฐา นิ่มเสมอ (2548, หน้า 24) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะหรือระดับความพึงพอใจ ความรู้สึกของบุคคล ต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ๆ ได้

วรลักษณ์ พลสม และปณณัฐ ยศกันโท (2551, หน้า 33) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเชิงประมาณค่า ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึก ชอบมาก หรือชอบน้อย แต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ”

ฤทัยรัตน์ สุทธิชม (2553, หน้า 30) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจเอาไว้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ในระยะแรกจะกล่าวเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจทั้งสองด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ ซึ่งค่อย ๆ มีวิวัฒนาการของความพึงพอใจสูงขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลซึ่งมีมาตรฐานไม่เท่าเทียมกัน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีหลายปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านบวก และด้านลบ เช่น ทักษะส่วนตัวบุคคล ความคาดหวังและประสบการณ์จากที่เคยประสบมาก่อน และจากการบอกเล่า สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ทั้งด้านบวก และด้านลบ

ยุวเรศ มาชอริ (2552, หน้า 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในเชิงประมาณค่า ซึ่งจะแสดงออกมาในรูประดับของความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเทียบเท่ากับที่คาดหวังไว้บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจแต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จากนิยามคำว่า “ความพึงพอใจ” ที่นักวิจัยต่างให้ความหมายไว้ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถรวบรวมและสรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่คาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อสิ่งนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้เป็นส่วนมาก ก็จะเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจมาก แต่หากว่าสิ่งนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังน้อย หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจน้อยหรือไม่พึงพอใจ โดยระดับความพึงพอใจนอกจากจะแปรผันไปตามระดับความคาดหวังแล้ว ระดับความพึงพอใจยังแปรผันไปตามปัจจัยอื่น ๆ อีกเช่น ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ค่านิยม หรือปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550: 210-211) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของ Abraham Maslow เกี่ยวกับทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่ามนุษย์จะมีความพอใจในการทำงานถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาล และอื่นๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงานการประกันการว่างงานการประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์กร ยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนอง โดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

พรพรหม พรหมเทศ (2546: 213-214) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของ Frederick Herzberg ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจว่า ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธตั้งชื่อว่าปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน Hygiene Factors เป็น องค์ ประกอบ ที่ ทำให้ บุคคล ไม่ เกิด ความ พึง พอ ใจ ในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำให้ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วยเงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working Condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจตั้งชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วยได้แก่ลักษณะของงาน (The Work Itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of Growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้นมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1989, p. 129) เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้น เมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1989, p. 133)

7. แนวคิดความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อ

จะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้ (อุไรวรรณ เกิดผล, 2539)

1) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม

2) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน

3) บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านได้แก่

ความคาดหวัง หมายถึง แนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย (สภาวะเดือน ประณสมิทธิ์, 2540 : 64)

ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ (เบญญา นิลบุตร, 2540: 10)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง

มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้

เผยแพร่และสร้างทฤษฎี คือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

- 1) การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด
- 2) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด
- 3) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่
- 4) การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน (อริยา คูหา, 2546: 73-74)

ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นความคิดก่อนจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่
- 2) ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่
- 3) ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VETTheory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

- 1) คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ
- 2) ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูง

อย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยย่อมขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง (พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540)

8. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Qualification Framework for Higher Education ; TQF : HEd)

ความหมาย TQF : HEd หรือ TQF หมายถึง กรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิ การแบ่งสาขาวิชา ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับคุณวุฒิ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ การเปิดโอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาที่สามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานการเรียนรู้

วัตถุประสงค์และกรอบของ TQF

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF : HEd) คือ เพื่อเป็นกรอบมาตรฐานให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ต่อการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิในระดับอุดมศึกษา

2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ประกอบด้วย

2.1 ระดับคุณวุฒิ ได้แก่ ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี) ระดับที่ 2 ปริญญาตรี ระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับที่ 4 ปริญญาโท และ ระดับที่ 5 ปริญญาเอก

2.2 คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่สำคัญของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

1. การเรียนรู้ หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่นักศึกษาพัฒนาขึ้นในตนเองจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษ TQF กำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมีอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรมจริยธรรมด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตามศีลธรรมทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม

1.2 ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิด และการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่างๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

1.3 ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจ ในแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่างๆ ในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

1.4 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ

ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.5 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติ ความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

มาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในระดับปริญญาตรี

1. ด้านคุณธรรมจริยธรรม สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรมจริยธรรมและวิชาชีพโดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมจริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่นและเข้าใจโลก เป็นต้น

2. ด้านความรู้ มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนัก รู้หลักการและทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับหลักสูตรวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอด องค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติจะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

3. ด้านทักษะทางปัญญา สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและหลักฐานใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและงานอื่นๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อน และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติและผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพ สำหรับหลักฐานวิชาชีพ นักศึกษาสามารถใช้วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้องใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่ม

ในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม รับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องรวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้า และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล แปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่าเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของ การนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552: 10-11)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิติภูมิ นิลจันทร์ (2555) แนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านงานบริการส่วนหน้า พบว่า สรุปผลการวิจัยในส่วนของความพึงพอใจของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ไม่พึงพอใจ ในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมในทุกๆ ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรม จริยธรรม ทั้งในภาพรวมและในรายข้อ

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บริหารของโรงแรมต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นายจ้างหรือผู้บริหารโรงแรม จำแนกตามระดับโรงแรมประเภท 3-5 ดาว 30 โรงแรม จำนวน 110 คนพบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บริหารโรงแรมต่อผู้สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ด้านคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้สำเร็จการศึกษา และด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ส่วนด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า นายจ้างหรือผู้บริหารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผู้สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนายจ้างหรือผู้บริหารที่มีประเภทของระดับการศึกษา ระดับ โรงแรมที่แตกต่างกัน มีความพึง

พอใจต่อผู้สำเร็จการศึกษาศาखाวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อรรถัย ชุ่มเย็น (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้าน
โรงแรม ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตส利民-สาทร เพื่อศึกษาข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
พนักงานแม่บ้านโรงแรม ด้านความรู้ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคลิกภาพ
การศึกษาเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าแผนกแม่บ้าน
โรงแรม และพนักงานแม่บ้านโรงแรม จำนวน 400 ชุด พบว่า บุคลากรแผนกแม่บ้านของโรงแรม มี
ความคิดเห็นว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมากที่สุด บุคลากรแผนกแม่บ้านของ
โรงแรม ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็น
ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้าน
บุคลิกภาพ ส่วน เพศ ตำแหน่งในการทำงาน และระดับมาตรฐานโรงแรมแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อ
ความคิดเห็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และ
ด้านบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ อัมประครองศิลป์ (2550) ศึกษาเรื่อง
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถาน
ประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการ
โรงแรม คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม จริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา
ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน การ
เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและ
ฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน พบว่า
ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป
และเฉพาะแผนก และด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ชิษณุพงศ์ อนันต์วรปัญญา (2548) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างาน
ตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณลักษณะทั่วไปที่พึง
ประสงค์ของหัวหน้างานทั้ง 4 ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้
1) ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ เป็นผู้ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ วางตนเหมาะสมกับ
ตำแหน่งหน้าที่ มีระเบียบวินัยและเป็นแบบอย่างที่ดี 2) ด้านความรู้ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก
ที่สุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ รองลงมาคือ มีความรู้ในด้านการบริหาร การ
สอนงาน พัฒนาคุณภาพงาน วางแผนงาน ควบคุมบังคับบัญชา และมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์
ปัจจุบัน 3) ด้านประสบการณ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ประสบการณ์ในการตัดสินใจ

และแก้ปัญหาที่ดี ให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องได้ และ4) ด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ความสามารถในการสื่อความหมายได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ รู้จักเสียสละ มีน้ำใจ และในการศึกษาคุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานทั้ง 4 ฝ่าย พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับความสำคัญต่อไปนี้ 1) หัวหน้างานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีคุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ มีจิตวิทยาเข้าใจในความต้องการของแขก รองลงมาคือ เป็นผู้รอบรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มีความเป็นนักขายมืออาชีพ มีภาวะผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี รอบรู้เรื่องงานบริการเป็นอย่างดี และรับฟังคำตำหนิหรือข้อบกพร่องและนำมาแก้ไข 2) หัวหน้างานแม่บ้าน มีคุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ รองลงมาคือ มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ชนิดของผลิตภัณฑ์ และเป็นคนช่างสังเกต 3) หัวหน้างานประกอบอาหาร มีคุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ รักษาร่างกายให้สะอาดอยู่เสมอ ก่อนประกอบอาหารต้องทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้และล้างมือทุกครั้ง และ 4) หัวหน้างานบริการส่วนหน้า มีคุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพดีเยี่ยม รองลงมาคือ มีความรอบรู้ในหน้าที่

พรทิพย์ โพธิ์จาด (2538) ศึกษาเรื่องสมรรถนะของพนักงานบริการอาหารตามที่ปฏิบัติงานจริง และที่พึงประสงค์ตามความคิดเห็นของหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานครัว ของโรงแรมชั้นนำในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะที่ปฏิบัติงานจริงของพนักงานฝ่ายบริการอาหาร 5 ด้าน ความรู้ และทักษะที่อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านภาษา ด้านการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์งานอาหาร ด้านการเตรียมวัตถุดิบการปรุงอาหาร ด้านการประกอบอาหาร ด้านการตกแต่งอาหาร ส่วนระดับปานกลาง คือภาษาอังกฤษ และมีค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือภาษาจีนและญี่ปุ่น ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานฝ่ายบริการอาหารทั้ง 5 ด้าน มีค่าความรู้และทักษะอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์การประกอบอาหาร ด้านการเตรียมวัตถุดิบการปรุงอาหาร ด้านการประกอบอาหาร ด้านการตกแต่งอาหาร ความรู้ทักษะด้านภาษาไทย ส่วนระดับปานกลางคือ ภาษาอังกฤษและญี่ปุ่น นอกจากนี้จาก นิตินันท์ ศรีสุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่องทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรม ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษามีทักษะในวิชาชีพการโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และทักษะวิชาชีพฝ่ายห้องพักของโรงแรม และทักษะวิชาชีพฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.39) คุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านบุคลิกภาพ และด้านลักษณะนิสัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.77) ทักษะในวิชาชีพการโรงแรม เพื่อจำแนกตามหลักสูตรการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตามสังกัดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณลักษณะใน

วิชาชีพการโรงแรม เมื่อจำแนกตามหลักสูตรการศึกษา และจำแนกตามสังกัดสถาบันอุดมศึกษา ไม่แตกต่างกัน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

เรื่องการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร และนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาหลักสูตรและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งในการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ทำงานอยู่ ซึ่งรวมประชากรทั้งหมด 240 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ซึ่งเป็นจำนวนต่ำสุดที่ยอมรับว่าเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้ตาราง Determining Sample Size From a Given Population ของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงในสุภาพ นัตรภรณ์, 2548: 62) ซึ่งระบุจำนวนต่ำสุดที่เป็นตัวแทนได้ต้องไม่น้อยกว่า 148 คนแต่ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูล 150 คน และกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ได้จากการสุ่มประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยดังนี้

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับดาวของโรงแรม โดยคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีต่อระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรมในด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | คาดหวังหรือตรงกับสิ่งที่ได้รับจริงมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | คาดหวังหรือตรงกับสิ่งที่ได้รับจริงมาก |
| 3 | หมายถึง | คาดหวังหรือตรงกับสิ่งที่ได้รับจริงปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | คาดหวังหรือตรงกับสิ่งที่ได้รับจริงน้อย |
| 1 | หมายถึง | คาดหวังหรือตรงกับสิ่งที่ได้รับจริงน้อยที่สุด |

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่ามากที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การกำหนดระดับค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ในแต่ละรายการ ได้จัดช่วงระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง
-------------	--------------------------------------

4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

2.2 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทดสอบโดยการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม

2.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการแก้ไข

2.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และทำการวิเคราะห์หาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Anaysis Test) โดยได้จำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความคาดหวัง และด้านความพึงพอใจ ดังนั้นจึงนำแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่ได้รับไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวบรวมรายชื่อโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. นำหนังสือจาก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ถึงผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2557 – 6 พฤษภาคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการใช้สถิติพื้นฐานในการคำนวณได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งเป็นสถิติการวิจัย เพื่อวิเคราะห์สมมติฐาน โดยผู้วิจัยจะใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อเปรียบเทียบหาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ในการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร และนำผลการศึกษาที่ได้ ไปสร้างเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งจากการศึกษาในเชิงปริมาณในครั้งนี้โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ชาย	75	50.00
หญิง	75	50.00
รวม	150	100

จากตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศพบว่า ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
21 - 30 ปี	37	24.70
31 - 40 ปี	83	55.30
41 - 50 ปี	26	17.30
51 ปีขึ้นไป	4	2.70
รวม	150	100

จากตารางที่ 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุพบว่า ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา คือช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือวิชาชีพ	47	31.30
ปริญญาตรี	93	62.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	6.70
รวม	150	100

จากตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00

รองลงมาจบมัธยมศึกษาตอนปลายหรือวิชาชีพ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 และการศึกษา
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตารางที่ 4 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	21	14.00
มากกว่า 5-10 ปี	56	37.30
11-15 ปี	36	24.00
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	37	24.70
รวม	150	100

จากตารางที่ 4 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่า ผู้จัดการ
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า 5-10 ปี จำนวน 56 คน
คิดเป็นร้อยละ 37.30 และ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 และ 11-15 ปี
จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตารางที่ 5 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0
15,001-20,000 บาท	19	12.70
20,001-25,000 บาท	61	40.70
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	70	46.70
รวม	150	100

จากตารางที่ 5 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่า ผู้จัดการ
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน
70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 และรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ

40.70 และรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 และไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับดาวของโรงแรม

ระดับดาวของโรงแรม	จำนวนคน	ร้อยละ
4 ดาว	73	48.70
5 ดาว	77	51.30
รวม	150	100

จากตารางที่ 6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับดาวของโรงแรม พบว่า ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่ทำงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาทำงานในโรงแรมระดับ 4 ดาวจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อ ระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรม

ตารางที่ 7 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านบุคลิกภาพ

ความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านบุคลิกภาพ	n = 150		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	ความคิดเห็น
1. มีบุคลิกภาพการนั่ง การยืน และการเดินที่ดี	4.07	0.85	มาก
2. มีความมั่นใจในตนเอง	4.01	0.81	มาก
3. มีท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน	4.28	0.89	มากที่สุด
4. กระฉับกระเฉง	4.15	0.84	มาก
5. สุขภาพร่างกายแข็งแรง	4.31	0.83	มากที่สุด
6. ความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแต่งกาย	4.31	0.81	มากที่สุด
7. ความเหมาะสมของทรงผม	4.13	0.90	มาก
8. ความเหมาะสมของเล็บมือ	4.23	0.75	มากที่สุด
9. ความเหมาะสมในการแต่งหน้า	4.19	0.78	มาก
10. การแต่งเครื่องแบบในขณะที่ปฏิบัติงานได้อย่างประณีตเรียบร้อย	4.21	0.82	มากที่สุด
11. การแต่งเครื่องแบบก่อนและหลังการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	4.19	0.84	มาก
เฉลี่ยรวมด้านบุคลิกภาพ	4.18	0.82	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีต่อระดับความคาดหวังในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพ ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.83) ความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแต่งกาย ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.81) มีท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพอ่อน โยน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.89) ความ

เหมาะสมของเล็บมือ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.75) การแต่งเครื่องแบบในขณะที่ปฏิบัติงานได้อย่าง
ประณีต เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.82) ส่วนในข้อดังต่อไปนี้ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและ
เครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ การแต่งเครื่องแบบก่อนและหลัง
การปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.84) ความเหมาะสมในการแต่งหน้า
($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.78) กระฉับกระเฉง ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.84) ความเหมาะสมของทรงผม
($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.90) มีบุคลิกภาพดีทั้งการนั่ง การยืน และการเดินที่ดี ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.85)
มีความมั่นใจในตนเอง ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อระดับความ
คาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี

ความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี	n = 150		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	ความคิดเห็น
1. มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหาร	4.14	0.70	มาก
2. มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่ให้บริการ	3.99	0.83	มาก
3. มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มี แอลกอฮอล์	3.85	0.79	มาก
4. มีความรู้เทคนิควิธีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.91	0.83	มาก
5. มีความรู้เรื่องการจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ	3.84	0.78	มาก
6. มีความรู้ความสามารถในงานที่ตัวเองปฏิบัติเป็นอย่างดี	3.95	0.89	มาก
7. มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.08	0.87	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี	3.96	0.81	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการ
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีต่อระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
บัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและ
เครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ในทุก ๆ ข้อ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มาก โดย
มีรายละเอียดดังนี้ มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหาร ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.70) มีความรู้
เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.87) มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและ

ประเภทของห้องอาหารที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.83) มีความรู้ความสามารถในงานที่ตัวเองปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.89) มีความรู้เทคนิควิธีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.83) มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.79) มีความรู้เรื่องการจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

ความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	n = 150		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D	
1. มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ	3.89	0.83	มาก
2. สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงานได้ด้วย ตนเอง	3.91	0.85	มาก
3. สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง	3.87	0.86	มาก
4. สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้	3.80	0.90	มาก
5. สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ เช่น เครื่องจาน เครื่อง แก้วได้	3.88	0.89	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	3.87	0.86	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความคาดหวังในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.85) มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.83) สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ เช่น เครื่อง

งาน เครื่องแก้วได้ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.89) และสามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้
ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.86) สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้ ($\bar{X} = 3.80$,
S.D. = 0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมที่มีต่อ
ระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้าน การใช้ภาษา

ความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านการใช้ภาษา	n = 150		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D	
1. ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาไทยได้ดี	4.07	0.85	มาก
2. ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษได้ดี	3.83	0.83	มาก
3. ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.63	0.81	มาก
4. ความถูกต้องในการออกเสียง , สำเนียง	3.71	0.86	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการใช้ภาษา	3.81	0.83	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการ
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรม ที่มีต่อระดับความคาดหวังในคุณลักษณะของบัณฑิต
สาขาการโรงแรม ด้านการใช้ภาษา ซึ่งโดยรวมผู้จัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวัง
อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.83) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้
ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดดังนี้
ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาไทยได้ดี ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.85) และทักษะการ
ฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษได้ดี ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.83) ความถูกต้องในการ
ออกเสียง, สำเนียง ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.86) และใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ถูกต้องตามหลัก
ไวยากรณ์ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม

ความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม	n = 150		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	ความคิดเห็น
1. มีความเข้าใจ ขอมอบได้ในข้อจำกัด และลักษณะของงานบริการ	4.05	0.82	มาก
2. มีความภูมิใจในอาชีพของตน	4.27	0.75	มากที่สุด
3. เต็มใจในการให้บริการลูกค้า (Service mind)	4.36	0.79	มากที่สุด
4. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.30	0.88	มากที่สุด
5. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.27	0.85	มากที่สุด
6. มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.33	0.82	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม	4.26	0.81	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความคาดหวังในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ เต็มใจในการให้บริการลูกค้า (Service mind) ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.79) มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.82) มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.88) มีความภูมิใจในอาชีพของตน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.75) และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.85) ส่วนในข้อมีความเข้าใจ ขอมอบได้ในข้อจำกัด และลักษณะของงานบริการ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.82)

ตารางที่ 12 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมที่มีต่อระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านคุณธรรม จริยธรรม

ความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านคุณธรรม จริยธรรม	n = 150		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	ความคิดเห็น
1. ความซื่อสัตย์ สุจริต	4.43	0.82	มากที่สุด
2. ความมีน้ำใจ	4.35	0.85	มากที่สุด
3. ความรู้กาลเทศะ	4.37	0.81	มากที่สุด
4. ความมีสัมมาคารวะ	4.33	0.80	มากที่สุด
5. มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.35	0.77	มากที่สุด
6. รักษากฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด	4.39	0.84	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.37	0.81	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความคาดหวังในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งโดยรวมผู้จัดแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในทุก ๆ ข้อผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ ความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.82) รักษากฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.84) ความรู้กาลเทศะ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.81) มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.77) ความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.85) และความมีสัมมาคารวะ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อ ระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรม

ตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านบุคลิกภาพ

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านบุคลิกภาพ	n = 150		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D	
1. มีบุคลิกภาพการนั่ง การยืน และการเดินที่ดี	3.96	0.70	มาก
2. มีความมั่นใจในตนเอง	3.86	0.71	มาก
3. มีท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน	4.23	0.77	มากที่สุด
4. กระฉับกระเฉง	3.93	0.82	มาก
5. สุขภาพร่างกายแข็งแรง	4.36	0.66	มากที่สุด
6. ความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแต่งกาย	4.31	0.67	มากที่สุด
7. ความเหมาะสมของทรงผม	4.11	0.71	มาก
8. ความเหมาะสมของเล็บมือ	4.07	0.81	มาก
9. ความเหมาะสมในการแต่งหน้า	4.11	0.71	มาก
10. การแต่งเครื่องแบบในขณะที่ปฏิบัติงานได้อย่างประณีต เรียบร้อย	4.33	0.73	มากที่สุด
11. การแต่งเครื่องแบบก่อนและหลังการปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสม	4.13	0.77	มาก
เฉลี่ยรวมด้านบุคลิกภาพ	4.12	0.73	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพ ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ สุขภาพร่างกายแข็งแรง ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.66) การแต่งเครื่องแบบในขณะที่ปฏิบัติงานได้อย่าง

ประณีต เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.73) ความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแต่งกาย ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.67) มีท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ส่วนในข้อดังต่อไปนี้ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ การแต่งเครื่องแบบก่อนและหลังการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.77) ความเหมาะสมในการแต่งหน้า ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.71) ความเหมาะสมของทรงผม ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.71) ความเหมาะสมของเล็บมือ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.81) มีบุคลิกภาพดีทั้งการนั่ง การยืน และการเดินที่ดี ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.70) กระฉับกระเฉง ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.82) และมีความมั่นใจในตนเอง ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี	n = 150		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D	
1. มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหาร	3.83	0.74	มาก
2. มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่ให้บริการ	3.79	0.80	มาก
3. มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์	3.67	0.83	มาก
4. มีความรู้เทคนิควิธีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.78	0.85	มาก
5. มีความรู้เรื่องการจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ	3.73	0.71	มาก
6. มีความรู้ความสามารถในงานที่ตัวเองปฏิบัติเป็นอย่างดี	3.96	0.67	มาก
7. มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.11	0.74	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี	3.83	0.76	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในทุกๆ ข้อผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.74) มีความรู้ความสามารถใน

งานที่ตัวเองปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.67) มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหาร ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.74) มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของห้องอาหารที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.80) มีความรู้เทคนิควิธีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.85) มีความรู้เรื่องการจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.71) มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	n = 150		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D	
1. มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ	3.81	0.77	มาก
2. สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงาน ได้ด้วย ตนเอง	3.72	0.85	มาก
3. สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง	3.82	0.77	มาก
4. สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้	3.60	0.81	มาก
5. สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ เช่น เครื่องจาน เครื่อง แก้วได้	3.99	0.80	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	3.78	0.80	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ เช่น เครื่องจาน เครื่องแก้วได้ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.80) สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.77) มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ

($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.77) สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.85) และสามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.81), ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมที่มีต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้าน การใช้ภาษา

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านการใช้ภาษา	n = 150		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D	
1. ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาไทยได้ดี	4.30	0.70	มากที่สุด
2. ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษได้ดี	3.80	0.74	มาก
3. ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.55	0.84	มาก
4. ความถูกต้องในการออกเสียง , สำเนียง	3.65	0.81	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการใช้ภาษา	3.82	0.77	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการใช้ภาษา ซึ่งโดยรวมผู้จัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.77) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาไทยได้ดี ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.70) ส่วนในข้อดังต่อไปนี้ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษได้ดี ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.74) ความถูกต้องในการออกเสียง สำเนียง ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.81) และใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม	n = 150		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	ความคิดเห็น
1. มีความเข้าใจ ยอมรับได้ในข้อจำกัด และลักษณะของงานบริการ	4.06	0.77	มาก
2. มีความภูมิใจในอาชีพของตน	4.14	0.78	มาก
3. เต็มใจในการให้บริการลูกค้า (Service mind)	4.33	0.80	มากที่สุด
4. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.30	0.67	มากที่สุด
5. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.36	0.70	มากที่สุด
6. มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.42	0.73	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม	4.26	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.73) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.70) เต็มใจในการให้บริการลูกค้า (Service mind) ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.80) และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.67) ส่วนในข้อดังต่อไปนี้ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ มีความภูมิใจในอาชีพของตน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.78) และมีความเข้าใจ ยอมรับได้ในข้อจำกัด และลักษณะของงานบริการ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านคุณธรรม จริยธรรม

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านคุณธรรม จริยธรรม	n = 150		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D	
1. ความซื่อสัตย์ สุจริต	4.45	0.68	มากที่สุด
2. ความมีน้ำใจ	4.40	0.71	มากที่สุด
3. ความรู้กาลเทศะ	4.32	0.73	มากที่สุด
4. ความมีสัมมาคารวะ	4.31	0.76	มากที่สุด
5. มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.21	0.73	มากที่สุด
6. รักษากฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด	4.25	0.81	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.32	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งโดยรวมผู้จัดแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในทุก ๆ ข้อผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ ความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.68) ความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.71) ความรู้กาลเทศะ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.73) และความมีสัมมาคารวะ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.76) รักษากฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.81) และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการ
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้าน
การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 19 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการ
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้าน
บุคลิกภาพ

ความคิดเห็นของผู้จัดการ ฝ่ายบริการอาหารและ เครื่องดื่ม ในแต่ละด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		χ^2	df	Sig.
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)			
ด้านบุคลิกภาพ	4.18	0.82	4.12	0.73	1187.922	506	0.000

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของ
ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการ
โรงแรมด้านบุคลิกภาพ พบว่า ด้านบุคลิกภาพ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 สูง
กว่าระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตารางที่ 20 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการ
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้าน
ความรู้เชิงทฤษฎี

ความคิดเห็นของผู้จัดการ ฝ่ายบริการอาหารและ เครื่องดื่ม ในแต่ละด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		χ^2	df	Sig.
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)			
ด้านความรู้เชิงทฤษฎี	3.96	0.81	3.83	0.76	555.149	238	0.000

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้เชิงทฤษฎี พบว่า ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 สูงกว่าระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตารางที่ 21 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นของผู้จัดการ ฝ่ายบริการอาหารและ เครื่องดื่ม ในแต่ละด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		χ^2	df	Sig.
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)			
ด้านความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงาน	3.87	0.86	3.78	0.80	390.943	195	0.000

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 สูงกว่าระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ตารางที่ 22 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านการใช้ภาษา

ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มในแต่ละด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		χ^2	df	Sig.
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)			
ด้านการใช้ภาษา	3.81	0.83	3.82	0.77	558.544	144	0.000

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านการใช้ภาษา พบว่า ด้านการใช้ภาษา ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 น้อยกว่าระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ตารางที่ 23 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม

ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มในแต่ละด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		χ^2	df	Sig.
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)			
ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม	4.26	0.81	4.26	0.74	458.593	165	0.000

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการ

โรงแรมด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ตารางที่ 24 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านคุณธรรมจริยธรรม

ความคิดเห็นของผู้จัดการ ฝ่ายบริการอาหารและ เครื่องดื่ม ในแต่ละด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		χ^2	df	Sig.
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)			
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.37	0.81	4.32	0.73	523.178	143	0.000

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 สูงกว่าระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่เป็นปลายเปิด เพื่อให้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้เสนอแนะการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นมาตรฐานสากลของบัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มสรุปได้ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้เสนอแนะการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
ด้านการจัดการเรียนการสอน	1. ควรให้นักศึกษาได้ฝึกงาน ทำงานนอกเวลาอยู่เป็นประจำ เพื่อให้ได้ประสบการณ์ตรง 2. เรียนรู้การทำงานจากประสบการณ์จริง ที่อาจได้เจอขณะปฏิบัติงาน 3. สามารถที่จะทำงานเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. ควรฝึกทักษะทางด้านภาษาให้มากขึ้น และควรเพิ่มภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งจะทำให้มีทางเลือกในการทำงานได้หลากหลาย 5. เพิ่มความรู้ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 6. สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี 7. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี
อุปสรรคสำคัญในการจัดการเรียนการสอน	1. มุมมองความคิด ทักษะที่ดีต่องานบริการ ควรเสริมสร้างให้มีมุมมองด้านบวกต่อการทำงาน 2. สื่อการเรียนการสอนในปัจจุบัน ต้องมีความทันสมัยเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน 3. ควรฝึกทักษะด้านอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มเติม 4. สามารถแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นได้และตอบสนองความ

	ต้องการของลูกค้า 5. ควรชวนขายความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน 6. ควรหมั่นฝึกฝน เพื่อให้เกิดความชำนาญ ความคล่องแคล่ว และมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อความถูกต้องแม่นยำ
--	--



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร และนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษา ไปสร้างเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งจากผลการศึกษาในเชิงปริมาณในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุป อภิปราย และมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ในการศึกษาเรื่อง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ สามารถสรุปผลการวิจัยในส่วนของความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม และความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม โดยแยกเป็นรายด้าน 6 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องาน โรงแรม และด้านคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการวิจัยในส่วนของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม พบว่าเป็นเพศหญิงและเพศชายมีสัดส่วนเท่ากัน อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 5-10 ปี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มทำงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว

2. สรุปผลการวิจัยในส่วนของความคาดหวังในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม

2.1 ด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมที่ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม คาดหวังด้านบุคลิกภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อทุกข้อซึ่งได้แก่ สุขภาพ ร่างกายแข็งแรง ความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกาย มีท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน ความเหมาะสมของเล็บมือ การแต่งเครื่องแบบในขณะที่ปฏิบัติงาน ได้อย่างประณีตเรียบร้อย ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในข้อ การแต่งเครื่องแบบก่อนและหลังการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม ความเหมาะสมในการแต่งหน้า กระจับกระจาง ความเหมาะสมของทรงผม มีบุคลิกภาพดีทั้งการนั่ง การยืน และการเดินที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี

คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมที่ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม คาดหวังด้านความรู้ในเชิงทฤษฎีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อ มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหาร มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในงานที่ตัวเองปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความรู้เทคนิควิธีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ มีความรู้เรื่องการจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ เป็นคุณลักษณะที่ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อคาดหวังให้บัณฑิตสาขาการโรงแรม สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะหน้าในขณะที่ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ เช่น เครื่องจาน เครื่องแก้วได้ สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการใช้ภาษา

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อคาดหวังให้บัณฑิตสาขาการโรงแรมมีทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาไทยได้ดี ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษได้ดี ความถูกต้องในการออกเสียง,สำเนียง และใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มคาดหวังในระดับมาก

2.5 ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในรายชื่อคาดหวังให้บัณฑิตเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (Service mind) มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความภูมิใจในอาชีพของตน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ส่วนในข้อมีความเข้าใจ ยอมรับได้ในข้อจำกัดและลักษณะของงานบริการ ดี ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังในด้านคุณธรรม จริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และในรายชื่อทุกข้อซึ่งได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต รักษากฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด ความรู้กาลเทศะ มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ความมีน้ำใจ และความมีสัมมาคารวะ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

3. สรุปผลการวิจัยในส่วนของความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม

3.1 ด้านบุคลิกภาพ

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อพึงพอใจให้บัณฑิตสาขาการโรงแรม สุขภาพร่างกายแข็งแรง การแต่งเครื่องแบบในขณะปฏิบัติงานได้อย่างประณีตเรียบร้อย ความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกาย มีท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในข้อการแต่งเครื่องแบบก่อนและหลังการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ความเหมาะสมในการแต่งหน้า ความเหมาะสมของทรงผม ความเหมาะสมของเล็บมือ มีบุคลิกภาพการนั่ง การยืน และการเดินที่ดี กระฉับกระเฉง มีความมั่นใจในตนเอง ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3.2 ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจด้านความรู้ในเชิงทฤษฎีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และในรายชื่อทุกข้อซึ่งได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้ความสามารถในงานที่ตัวเองปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความรู้

ความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหาร มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่ให้บริการ มีความรู้เทคนิควิธีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความรู้เรื่องการจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3.3 ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อพึงพอใจให้บัณฑิตสาขาการโรงแรม สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ เช่น เครื่องจาน เครื่องแก้วได้ สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะหน้าในขณะที่ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3.4 ด้านการใช้ภาษา

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจด้านการใช้ภาษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อพึงพอใจทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาไทยได้ดีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในข้อทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษได้ดี ความถูกต้องในการออกเสียง,สำเนียง และใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจในระดับมาก

3.5 ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในรายชื่อพึงพอใจให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เต็มใจในการให้บริการลูกค้า (Service mind) มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนในข้อมีความภูมิใจในอาชีพของตน และมีความเข้าใจ ยอมรับได้ในข้อจำกัดและลักษณะของงานบริการ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3.6 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และในรายชื่อทุกข้อซึ่งได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความมีน้ำใจ ความรู้กาลเทศะ และความมีสัมมาคารวะ รักษากฎระเบียบและ

ข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

4. สรุปผลการวิจัยในส่วนของการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

ด้านการใช้ภาษาผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มจะมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรมผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับที่เท่ากัน

ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มสูงกว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่ม ทุกด้าน

สรุปข้อเสนอแนะ

สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นมาตรฐานสากลของบัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อเสนอแนะของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้เสนอแนะการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สามารถสรุปได้เป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. ด้านการจัดการเรียนการสอน

ควรให้นักศึกษาได้ฝึกงาน ทำงานนอกเวลาอยู่เป็นประจำ เพื่อให้ได้ประสบการณ์

ตรง เรียนรู้การทำงานจากประสบการณ์จริง ที่อาจได้พบขณะปฏิบัติงาน สามารถที่จะทำงานเป็น ทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรฝึกทักษะทางด้านภาษาให้มากขึ้น และควรเพิ่มภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งจะทำให้มีทางเลือกในการทำงานได้หลากหลาย เพิ่มความรู้ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

2. อุปสรรคสำคัญในการจัดการเรียนการสอน

มุมมองความคิด ทักษะที่ดีต่องานบริการ ควรเสริมสร้างให้มี มุมมองด้านบวกต่อการ ทำงาน สื่อการเรียนการสอนในปัจจุบัน ต้องมีความทันสมัยเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันควรฝึก ทักษะด้านอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มเติม สามารถแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นได้และตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า ควรชวนขยายความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะ ควรหมั่นฝึกฝน เพื่อให้เกิดความ ชำนาญ ความคล่องแคล่ว และมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อความถูกต้องแม่นยำ

อภิปรายผล

1. ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผลการวิจัยโดยสรุป พบว่า ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ส่วนด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้าน ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม และด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมาก กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ เนื่องจาก ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มมองว่าทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม คุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งที่บัณฑิตที่จบการศึกษาด้านนี้ทุกคนต้องมีอยู่แล้ว และบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จะต้องมีความสมบัติเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) คุณภาพของ บัณฑิต ทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คณะกรรมการ การ อุดมศึกษากำหนดและต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้าน ทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะ การ วิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา,2552) ด้วยเหตุผลเหล่านี้จึงทำให้ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความ

คาดหวังว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับสูง

2. ความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ส่วนด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม และด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากกล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า บัณฑิตที่จบการศึกษาสาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถจัดการการศึกษาให้บัณฑิตมีคุณภาพเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ (TQF) และบรรลุวัตถุประสงค์มาตรฐานการเรียนรู้ที่คาดหวัง ด้วยเหตุผลเหล่านี้จึงทำให้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับสูง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บริหารของโรงแรมต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นายจ้างหรือผู้บริหารโรงแรม จำแนกตามระดับโรงแรมประเภท 3-5 ดาว 30 โรงแรม จำนวน 110 คนพบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บริหารโรงแรมต่อผู้สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ด้านคุณลักษณะ และพฤติกรรมของผู้สำเร็จการศึกษา และด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ส่วนด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ อัมประครองศิลป์ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม คุณลักษณะด้าน

มนุษย์สัมพันธ์และคุณธรรม จริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

3. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ประกอบด้วยด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1989, p. 129-133) ที่กล่าวว่าระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้นมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการเมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้น เมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

เมื่อพิจารณาที่ระดับค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มสูงกว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีความเชี่ยวชาญในทุก ๆ ด้าน จึงเกิดความคาดหวังในตัวบัณฑิตว่าบัณฑิตจะทำได้ดี เช่นเดียวกับผู้จัดการ แต่ในทางปฏิบัติ การทำงานได้ดีและคุณภาพสูงต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์การทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมากนัก อาจมีบางอย่างที่บกพร่อง ควรได้รับการเสนอแนะ และคำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจในตัวบัณฑิตน้อยกว่าความคาดหวังที่ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มได้คาดหวังไว้

ส่วนด้านการใช้ภาษา ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจะมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มมากกว่า ความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรมผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจะมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มเท่ากับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งนี้เนื่องจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพสาขาการโรงแรม ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนในวิชาภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา เพราะภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญ ที่บัณฑิตจบการศึกษาจะต้องใช้ในการประกอบวิชาชีพ และทั้งนี้ สังคมในปัจจุบันภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้นจึงทำให้บัณฑิตมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีมากขึ้น ซึ่งตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) มาตรฐานผลการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้า และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล แปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่าเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของ การนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา,2552)

4. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นมาตรฐานสากลของบัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ควรให้นักศึกษาได้ฝึกงาน ทำงานนอกเวลาอยู่เป็นประจำ เพื่อให้ได้ประสบการณ์ตรง เรียนรู้การทำงานจากประสบการณ์จริง ที่อาจได้เจอขณะปฏิบัติงาน สามารถที่จะทำงานเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรฝึกทักษะทางด้านภาษาให้มากขึ้น และควรเพิ่มภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งจะทำให้มีทางเลือกในการทำงานได้หลากหลาย เพิ่มความรู้ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี มุมมองความคิด ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ควรเสริมสร้างให้มี มุมมองด้านบวกต่อการ ทำงาน สื่อการเรียนการสอนในปัจจุบัน ต้องมีความทันสมัยเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจาก การได้ปฏิบัติงานเรียนรู้การทำงานจากประสบการณ์จริง เป็นการฝึกให้บัณฑิตเรียนรู้งานในทุก ๆ ด้าน ซึ่งงานบางด้านอาจจะไม่มีในหลักสูตร เช่นการเผชิญ

กับแขกในแต่ละประเทศอาจมีความแตกต่างกัน ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เรียนรู้การทำงานกับบุคคลอื่นได้ สามารถทำงานเป็นทีมได้ และในปัจจุบันนี้บัณฑิตจะต้องเรียนรู้ภาษาที่ 3 ซึ่งเป็นภาษาจีนหรือภาษาญี่ปุ่นทั้งนี้เนื่องจากเป็นนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจะมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าความคาดหวัง คือด้านการใช้ภาษา และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่คาดหวังคือด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ซึ่ง อีก 4 ด้านที่เหลือคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สาขาการโรงแรม จะต้องหาวิธีการในการเสริมทักษะให้บัณฑิตมีทักษะในด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม มากขึ้น เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวัง ของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. จากผลการวิจัยถึงแม้ว่า ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจะมีความพึงพอใจด้านการใช้ภาษามากกว่าความคาดหวังก็ตาม แต่ผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มต้องการให้บัณฑิตมีความสามารถทักษะในภาษาที่ 3 ด้วยเช่นภาษาจีน และภาษาจีน ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สาขาการโรงแรมควรมีแนวทางในการเสริมภาษาที่ 3 ให้กับบัณฑิต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกต่าง ๆ ในโรงแรมที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) ของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาจาก

หัวข้ออย่างเดียวนั้น ในการศึกษารึ้นหน้าควรศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในโรงแรม ด้วย เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน ว่าเป็นไปในทางเดียวกันหรือไม่

3. ควรมีการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ระดับ ลึก หรือจัดกลุ่มสนทนา อาจได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงกว่าการใช้แบบสอบถาม



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว. 2557. สถิตินักท่องเที่ยว. [ออนไลน์] เข้าถึงได้
จ 1 ก :http://tourism.go.th/index.php?mod=Web_Tourism&file=content_&cID=276.
(สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2557).
- กิติภูมิ นิลจันทร์. 2555. แนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมดำเนินงาน
บริการส่วนหน้า. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
นเรศวร.
- ขนิษฐา นิ่มเสมอ. 2548. ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินนกแอร์.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุดแข็ง-จุดอ่อน-เบื้องต้น ของประเทศต่าง ๆ ใน AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. 2557.
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thai-aec.com/140#ixzz2xb1JU9D4> (สืบค้นเมื่อ 26
กุมภาพันธ์ 2557).
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2547. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเกชั่น.
- ชนะ กลีภรณ์. 2546. คุณวุฒิวิชาชีพไทย/มาตรฐานอาชีพ. กรุงเทพฯ. ม.ป.ท.
- ชัยณพงศ์ อนันต์วรปัญญา. 2548. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานตามทัศนะของ
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ชุดิมา จักรจรัส. 2554. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์. 2548. การบริการอาหารและเครื่องดื่มต้อนรับแบบตะวันตก.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์. 2550. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะผู้บริหาร
ระดับกลางของสถานประกอบการด้านโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญญา นิลบุตร. 2540. ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
ศึกษากรณีศึกษาของบัญชาการศึกษา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปณิดา เนื่องพะยอม. 2549. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต คณะวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดลพบุรี จังหวัด

สระบุรี และจังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ปรีชา แดงโรจน์. 2549. การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์.พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.

พรพรม พรหมเทศ. 2546. ธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ท้อป.

พรทิพย์ โพธิ์จาด. 2538. สมรรถนะของพนักงานบริการอาหารตามที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ ตามความคิดเห็นของหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานครัว ของโรงแรมชั้นนำในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 . (2478). กรุงเทพฯ: กุรุสภา.

พิไลวรรณ จันทรสุกรี. 2540. ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุวเรศ มาชอริ. 2552. แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมสวนสนุกดรีมเวิลด์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ฤทัยรัตน์ สุทธิชม. 2553. ความสัมพันธ์ของการส่งเสริมการตลาดกับความพึงพอใจ กรณีศึกษา กลุ่มคนวัยทำงานที่ใช้บริการ TRUE SPA. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วรลักษณ์ พลสม และปณณัฐ ยศกันโท. 2551. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2550. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

สกวเดือน ปธนสมิทธิ. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2552. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. ใน เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติ เรื่อง “กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ : การพัฒนา

รายละเอียดของหลักสูตรและรายวิชาให้มีคุณภาพ” วันที่ 30 กันยายน – 2 ตุลาคม .

(หน้า 10-11). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๙). กรุงเทพฯ:
สำนักงานรัฐมนตรี.

อรรถัย ชุ่มเย็น. 2553. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ในพื้นที่

กรุงเทพมหานคร เขตส利民-สาทร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธนเรศวร.

อริยา คูหา. 2546. แรงจูงใจและอารมณ์. ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. 2544. The Hotel รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

ฮิวแมน เฮอริเทจ

อัญชลี คุสิตสุทธิรัตน์. 2552. การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บริหารของโรงแรมต่อ

ผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

มณฑลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมณฑลกรุงเทพ.

อุไรวรรณ เกิดผล. 2539. ปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีนอมนัยต่อระบบการนิเทศ

งานสาธารณสุขุผสมผสานในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาคผนวก



ชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลใด ๆ ต่อท่าน จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเห็นหรือความเป็นจริง เพื่อความถูกต้องของการวิจัย ผู้วิจัยถือว่าคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการให้ความรู้ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสถานศึกษา นักศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม
- ตอนที่ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม
- ตอนที่ 3 แนวโน้มของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ต่อหน่วยงานของท่าน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ผศ.ณัฐฤติ สันทิพย์สมบูรณ์
นางสาวดาราวรรณ ไศลมนี
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความเพียงข้อความเดียวซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) 21-30 ปี

☐ 2) 31-40 ปี

☐ 3) 41-50 ปี

☐ 4) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือวิชาชีพ

☐ 2) ระดับปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

☐ 1) ต่ำกว่า 5 ปี

☐ 2) มากกว่า 5 – 10 ปี

☐ 3) 11 – 15 ปี

☐ 4) มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 2) 15,001 – 20,000 บาท

☐ 3) 20,001 -25,000 บาท

☐ 4) มากกว่า 25,000 บาท

ขึ้นไป

7. ระดับดาวของโรงแรม

☐ 1) 4 ดาว

☐ 2) 5 ดาว

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาการโรงแรม
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ตรงความคิดของท่านมากที่สุด โดยให้เกณฑ์ค่าคะแนนดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับสภาพที่เป็นจริง	ระดับความคาดหวัง
1. หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีความคาดหวังน้อยที่สุด
2. หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย	มีความคาดหวังน้อย
3. หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง	มีความคาดหวังปานกลาง
4. หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก	มีความคาดหวังมาก
5. หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด	มีความคาดหวังมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ					คุณลักษณะของบัณฑิต	ระดับความคาดหวัง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านบุคลิกภาพ					
					1. มีบุคลิกภาพดีทั้งการนั่ง การยืน และการเดินที่ดี					
					2. มีความมั่นใจในตนเอง					
					3. มีท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน					
					4. กระฉับกระเฉง					
					5. สุขภาพร่างกายแข็งแรง					
					6. ความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแต่งกาย					
					7. ความเหมาะสมของทรงผม					
					8. ความเหมาะสมของเล็บมือ					
					9. ความเหมาะสมในการแต่งหน้า					
					10. การแต่งเครื่องแบบในขณะที่ปฏิบัติงานได้อย่างประณีตเรียบร้อย					
					11. การแต่งเครื่องแบบก่อนและหลังการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
					ด้านความรู้เชิงทฤษฎี					
					1. มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหาร					
					2. มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการ					
					3. มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์					
					4. มีความรู้เทคนิควิธีในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					

ระดับความพึงพอใจ					คุณลักษณะของบัณฑิต	ระดับความคาดหวัง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านความรู้เชิงทฤษฎี					
					5.มีความรู้ในการจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ					
					6.มีความรู้ความสามารถในงานที่ตัวเองปฏิบัติเป็นอย่างดี					
					7. มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
					ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน					
					1.มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ					
					2.สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง					
					3.สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง					
					4.สามารถผสมเครื่องคัมนิคมมาตรฐานเบื้องต้นได้					
					5.สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ เช่น เครื่องจาน เครื่องแก้วได้					
					ด้านการใช้ภาษา					
					1. ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาไทยได้ดี					
					2. ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษได้ดี					
					3. ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์					
					4. ความถูกต้องในการออกเสียง,สำเนียง					
					ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม					
					1. มีความเข้าใจ ยอมรับได้ในข้อจำกัด และลักษณะของงานบริการ					
					2. มีความภูมิใจในอาชีพของตน					
					3. เต็มใจในการให้บริการลูกค้า (Service mind)					
					4.มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
					5.สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
					6.มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
					ด้านคุณธรรมจริยธรรม					
					1. ความซื่อสัตย์ สุจริต					
					2. ความมีน้ำใจ					
					3. ความรู้กาลเทศะ					
					4. ความมีสัมมาคารวะ					

ระดับความพึงพอใจ					คุณลักษณะของบัณฑิต	ระดับความคาดหวัง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					<u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u>					
					5.มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ					
					6.รักษากฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด					



ตอนที่ 3. แนวโน้มของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ต่อหน่วยงานของท่าน

1. หน่วยงานของท่านขณะนี้รับบัณฑิตสาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ทำงานอยู่หรือไม่

() มี

() ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 3)

2. ท่านพอใจพฤติกรรมการทำงานของบัณฑิตสาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มากน้อยเพียงใด

() มาก

() ปานกลาง

() น้อย

3. ปัจจุบันหน่วยงานของท่านมีความประสงค์จะรับบัณฑิตสาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเข้าทำงานหรือไม่

() รับ

เพราะ.....

() ไม่รับ

เพราะ.....

4. ท่านคิดว่เพื่อให้การผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ ของภาคอุตสาหกรรมบริการ ควรเน้นการจัดการเรียนการสอนอย่างไร(โปรดระบุ)

.....

5. ท่านคิดว่าอะไรเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่การเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ของภาคอุตสาหกรรมบริการ(โปรดระบุ)

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ประวัติผู้จัด



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์
วัน เดือน ปี เกิด	20 มกราคม 2502
ที่อยู่ปัจจุบัน	98//54 หมู่บ้านคาช่าวิลด์ ราชพฤกษ์ รัตนาธิเบศร์ 2 ถ.ราชพฤกษ์ ต. ท่าอิฐ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรม
ประวัติการศึกษา	
ปริญญาตรี	ศศ.บ คหกรรมศาสตร์ศึกษา (อาหารและโภชนาการศึกษาศึกษา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ปริญญาโท	ศศ.ม ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประกาศนียบัตร	Teacher Training Program “Hospitality Management” At The Salzburg Tourism Schools Bad Hofgastein/Austria
ประกาศนียบัตร	The Culinary Arts Seminar 2004 At Spemalie Hotelschool and Tourismschool, Brugge, Belgium
ประกาศนียบัตร	Special cake 1-2 ที่ UFM Baking & Cooking school
ประกาศนียบัตร	European bread product course ที่ UFM Baking & Cooking School , 2549
ประกาศนียบัตร	ALL season cakes และการแต่งหน้าเค้ก ที่ UFM Baking & Cooking school , 2552
ประกาศนียบัตร	Teacher Training Program “Hospitality Service Programme” At Cesar Ritz Colleges Switzerland 2008
งานด้านวิชาการ	หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	คาราวรรณ ไสยมณี
วัน เดือน ปี เกิด	14 พฤศจิกายน 2525
ที่อยู่ปัจจุบัน	35/1 ซอย.สุขุมวิท ถนน.สุขุมวิท บางจาก พระโขนง กรุงเทพมหานคร.10260
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการโรงแรม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	ศศ.บ. (การโรงแรม) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
พ.ศ. 2552	ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว,มหาวิทยาลัย นเรศวร

