



องค์ประกอบร่วมคุณลักษณะด้านงานบริการ: ความสามารถในการมีอาชีพ  
ในสถานการณ์ COVID-19 กรณีศึกษา บัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต  
A CONJOINT SERVICE ATTRIBUTE SOF GRADUATES IN HOTEL BUSINESS  
MANAGEMENT: THE ABILITY ON CAREER DURING COVID-19 PANDEMIC

ฉัตรมณี ประทุมทอง

Chadmanee Prathumthong

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University

ธีระวัฒน์ จันทิก

Thirawat Chantuk

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: chadmanee.p@pkru.ac.th

Received January 31, 2022; Revised March 8, 2022; Accepted August 28, 2022

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบร่วมคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตและ 2) เพื่อทราบคุณลักษณะร่วมที่จำเป็นในการประกอบอาชีพของบัณฑิตในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid -19) งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิทยาแบบผสมผสานโดยเชิงคุณภาพศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลหัตถ์ภูมิด้วยวิธีวิจัยเอกสาร เชิงปริมาณ ใช้เทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบร่วมจากข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างคือบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิในแต่ละระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน จำนวน 222 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีสถานะมีงานทำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 24-26 ปี มีอาชีพพนักงานบริการในหน่วยงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี ในอาชีพต้องใช้คุณลักษณะด้านงานบริการเกี่ยวข้องในอัตราส่วนที่สูงมาก และได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 ในอัตราส่วนที่มากเช่นกัน ในส่วนของการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมคุณลักษณะของพนักงานบริการทั้ง 6 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านความรู้และทักษะ 3) ด้านทัศนคติต่องาน 4) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 5) ด้านการสื่อสาร และ 6) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอันดับแรกมีสัดส่วนความสำคัญที่ร้อยละ 21.75 และคุณลักษณะร่วมที่จำเป็นในการประกอบอาชีพที่บัณฑิตเห็นชอบที่สุดประกอบด้วย การมีสุขภาพแข็งแรง มีการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยี การมีจิตบริการ สามารถทำงานเป็นทีม สามารถใช้วีจันภาษาและอวีจันภาษา และการมีความรับผิดชอบ

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะด้านงานบริการ, การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม, บัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม, ไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19).

## Abstract

The purpose of this research was to study 1) The conjoint analysis of service attributes of the graduates in hotel business management program and 2) The service attributes which



are necessary for their careers during the pandemic of coronavirus 2019 (COVID-19). This research was conducted by using mixed methods research whereas the secondary data in qualitative approach were studied and collected by documentary research and the primary data in quantitative approach were collected from questionnaires provide to 222 samples selected based on probability principle by stratified sampling and analyzed with Conjoint Analysis. The research results were found as follows;

Most of participants are female between 24-26 years old, work as a service worker in a private company, average monthly income between 15,001-25,000 baht and working experience between 4-6 years. The 222 participants were employed and had a very high percentage of occupations that required service attributes and also affected by the pandemic of the coronavirus 2019 (Covid-19) in a high percentage as well.

In the part of conjoint analysis, the attributes of service comprised six attributes namely 1) personality aspect 2) knowledge and skills 3) attitude towards work 4) interpersonal aspect 5) communication aspect and 6) morality and ethics. The participants emphasized on the interpersonal attributes first at 21.75 percent. For common attributes necessary to pursue a career at graduates, the most favorable are being in good health, numerical analysis and use of technology service mind, can work as a team, can use both linguistic and non-verbal and having responsibility.

**Keywords:** Service attribute, Conjoint Analysis, Hotel Business Management Graduates, Corona Virus 2019 (Covid-19).

## บทนำ

ธุรกิจบริการ ธุรกิจที่เป็นตัวขับเคลื่อนบริษัทสังคมโลกในด้านต่าง ๆ ทั้งระดับมหภาคจนถึงระดับจุลภาค แรกเริ่มเดิมทีเป็นผลจากการที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวโลกเติบโตอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่าการท่องเที่ยวที่เจริญเติบโตจนเป็นอุตสาหกรรมใหญ่นั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะมีธุรกิจบริการหลากหลายแขนงเข้ามาเป็นวงจรสนับสนุนให้การท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพจากรายงานสถานการณ์การท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2563 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางท่องเที่ยวในไทย 307 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 12.51 สร้างรายได้ 2,727 ล้านบาท (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ธุรกิจบริการหลายประเภทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจบริการอาหารและบันเทิง ธุรกิจสินค้าที่ระลึก และหนึ่งในธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างแนบแน่น คือธุรกิจโรงแรม เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าออกประเทศเป็นจำนวนมากเกิดการพักค้างแรม นั้นเป็นจุดที่ธุรกิจที่พักแรมได้เจริญเติบโตโดยเฉพาะที่พักแรมแบบมาตรฐานโรงแรม ลักษณะของงานโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องใช้คุณภาพการบริการเป็นจุดขาย ซึ่งเครื่องมือนวัดคุณภาพการบริการ 5 ด้านนั้น ประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ล้วนวัดจากพนักงานบริการทั้งสิ้น บุคลากรด้านงานบริการจึงเป็นผู้ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนธุรกิจอย่างที่สุด การสรรหาบุคลากรที่มีใจรักและมีทักษะด้านงานบริการจึงต้องเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาที่ต้องมุ่งผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตหรือสถานประกอบการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของประเทศเนื่องด้วยจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเพื่อพักผ่อน ประชุมหรือติดต่อธุรกิจเป็น



จำนวนมาก โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจึงมากตามไปด้วย ความต้องการบุคลากรเพื่อทำงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมจึงมีเพิ่มมากขึ้นทุกปี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้เปิดสอนมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนมาครบ 10 ปี มุ่งผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการแรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในท้องถิ่น เนื้อหาของหลักสูตรเน้นการปฏิบัติการและบริหารจัดการในอุตสาหกรรมโรงแรม ให้ความสำคัญกับคุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพ ทักษะวิชาชีพ ตลอดจนความสามารถในการสื่อสาร เพื่อเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพพร้อมสำหรับปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมมีความอ่อนไหวและได้รับผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ได้ง่าย โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างเช่นภาวะวิกฤติทางการเมืองและภัยทางธรรมชาติต่าง ๆ (มาลินี สนธิมูล และอิทธิกร ขำเดช, 2557) ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ตั้งแต่มีการยืนยันผู้ติดเชื้อรายแรก ณ เมืองอู่ฮั่น สาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยองค์การอนามัยโลก และมีการแพร่ระบาดทั่วโลกอย่างรวดเร็วส่งผลให้ต้องประกาศภาวะฉุกเฉินทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย (World Health Organization, 2020) ดังนั้นสถานการณ์จึงส่งผลกระทบต่อภาวะการทำงานหรือมีอาชีพของพนักงานบริการในธุรกิจบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม แต่จากผลสำรวจการมีอาชีพของบัณฑิตนั้น ไม่พบอัตราการว่างงานที่มีอัตราส่วนที่สูงมากเท่าใด นับเป็นเรื่องที่น่ายินดี บทความนี้จึงนำเสนอข้อมูลของคุณลักษณะด้านงานบริการในบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม เพื่อทราบองค์ประกอบรวมและความสามารถในการใช้คุณลักษณะนั้นดำรงอาชีพในด้านอื่น ๆ ได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกดังเช่นในปัจจุบัน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบรวมคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. เพื่อทราบคุณลักษณะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

## การทบทวนวรรณกรรม

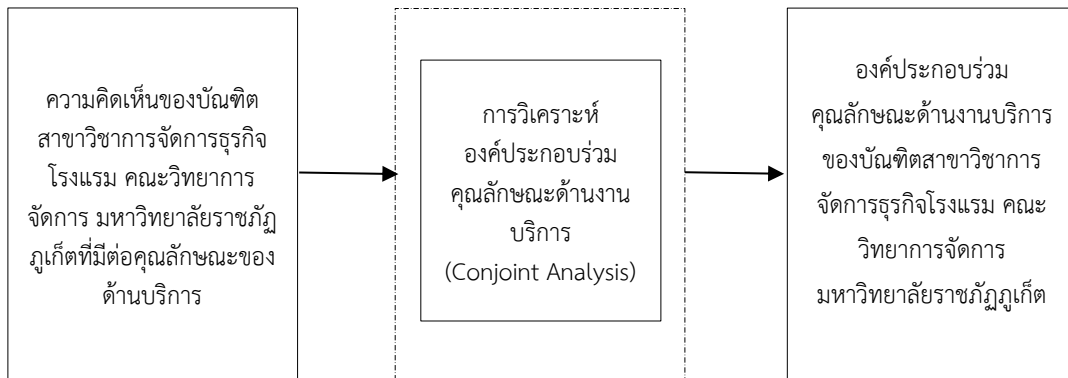
**แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ** จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้กล่าวว่า งานบริการ ในความหมายทั่วไปคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น แต่ในเชิงธุรกิจ “การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขภาพ ความสุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น” (ศิริพร วิษณุมหิมาชัย, 2551 อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)

**แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานบริการ** ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของพนักงานบริการและพนักงานโรงแรม สามารถสรุปสาระสำคัญ ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมต้องมีบุคลิกภาพดี หมายถึง ทั้งภายนอกและภายใน บุคลิกภาพภายนอกคือ สุขภาพอนามัยดี ดูแลรักษาความสะอาดของร่างกาย สวมเครื่องแบบให้ถูกต้องและเรียบร้อยขณะปฏิบัติหน้าที่
2. จรรยา มารยาท และความประพฤติดี หมายถึง มารยาทที่ดีในด้านการพูด การยืน การเดิน มารยาทในการปฏิบัติงานโรงแรมตามหน้าที่
3. ความประพฤติดี เรียบร้อย มีระเบียบวินัย ไม่มีเรื่องเสียหายหรือถูกผู้อื่นกล่าวหา ร้องเรียน เคารพต่อกฎต่าง ๆ ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด



## กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก ขั้นแรกเริ่มจากวิธีวิทยาเชิงคุณภาพ โดยทำการวิจัยเอกสารศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะด้านการบริการของบุคลากรด้านการบริการและธุรกิจโรงแรมเพื่อหาองค์ประกอบคุณลักษณะพนักงานบริการจากบทความทั้งสิ้น 51 บทความและสามารถนำมาใช้ได้จริง 15 บทความ โดยมีแหล่งที่มาจากฐานข้อมูลทางวิชาการต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต นิตยสาร วารสาร หนังสือ และใช้วิธีการลดรูปข้อมูล นำข้อมูลมาสังเคราะห์และตีความ โดยใช้แนวคิดเรื่องของคุณลักษณะการบริการเป็นหลักแบ่งคุณลักษณะออกเป็นด้านแล้วนำข้อมูลมาเปรียบเทียบโดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) พบว่า มีความเหมือนกันและถูกต้อง เมื่อได้ร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะด้านการบริการแล้ว นำร่างองค์ประกอบที่ได้มาสร้างชุดของคุณลักษณะด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Orthogonal Design)

การกำหนดชุดคุณลักษณะ (Attribute) อาศัย key competence ที่องค์การมีอยู่ โดยทั่วไปจะกำหนดสมบัติผลิตภัณฑ์ไว้ 6-8 รายการ แต่ละคุณสมบัติกำหนดให้มีระดับเพียง 2-4 ระดับ ทั้งนี้พบว่า attribute ที่ดีควรมี level ที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงของผู้ตอบใกล้เคียงกับลักษณะที่เป็นไปได้ของผลิตภัณฑ์ และควรมี key competence ขององค์การร่วมเป็น attribute ด้วย และกำหนดให้มี Concept card ประมาณ 12-30 รายการก็พอ คือ พอเหมาะที่จะทำได้คำตอบที่ถูกต้อง (Oppewal & Vriens, 2000)

เมื่อได้ชุดคุณลักษณะเพื่อใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมที่เหมาะสมแล้ว จึงสร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ลำดับความสำคัญของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิต ส่วนที่ 3 ลำดับความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิต และส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการจัดการธุรกิจโรงแรมในตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ 2 ท่านและผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจโรงแรมตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ที่ดำรงตำแหน่งมากกว่า 20 ปี อีก 1 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบและประเมินความเที่ยงตรง โดยผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนประเมินในการตรวจสอบมากกว่า 0.5 แสดงว่าชุดคุณลักษณะในแบบสอบถามนั้นมีความเหมาะสม และด้วยข้อคำถามงานวิจัยนี้ไม่ได้เป็นลักษณะข้อคำถามเชิงอันดับหรือแบบให้ประเมินค่า (Rating scale) แต่เป็นข้อคำถามประเภทการจัดเรียงลำดับความสำคัญของชุดคุณลักษณะที่มีค่าไม่ซ้ำกัน (Rank Order Scale) แบบสอบถามจึงไม่สามารถหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ (อัศวิน แสงพิบูล, 2562)



ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาเก็บข้อมูลจากบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมที่จบการศึกษาในปีการศึกษา 2556 – 2563 จำนวน 8 รุ่นเนื่องจากจัดเป็นประชากรทราบค่า จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกลุ่มประชากรที่รู้จำนวน (Finite Population) ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 202 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่า ควรเตรียมตัวอย่างสำรองไว้อีกจำนวนร้อยละ 10 ของขนาดตัวอย่าง ซึ่งจะเท่ากับ 20.2 หรือ 20 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 222 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการหาคุณลักษณะร่วมที่เป็นสาเหตุของการมีความสามารถในการมีอาชีพ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงต้องเป็นผู้มีอาชีพอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเป็นระบบออนไลน์ (Google Form) และในส่วนแรกของแบบสอบถามนั้นเป็นคำถามคัดกรองเฉพาะผู้ที่มีสถานภาพมีงานทำเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ชุดคุณลักษณะร่วมโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการ Run Conjoint โดยใช้ลักษณะคำสั่ง Syntax

## ผลการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากบทความ ออกมาเป็นคุณลักษณะด้านงานบริการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงร่างองค์ประกอบของคุณลักษณะด้านการบริการจากวิธีการวิจัยเอกสาร

Attributes	1	2	3	4	5	6
คุณลักษณะ	บุคลิกภาพ	ความรู้รอบรู้และทักษะ	ทัศนคติต่องาน	มนุษยสัมพันธ์	การสื่อสาร	คุณธรรม จริยธรรม
Levels	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีสุขภาพแข็งแรง</li> <li>มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน</li> <li>มีความมั่นใจในตนเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรอบรู้ในงาน</li> <li>มีการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยี</li> <li>สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีความสุข ความพอใจในงาน</li> <li>เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้ออกองค์กร</li> <li>มีจิตบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีอัธยาศัยและมารยาทดี</li> <li>มีความสามารถในการปรับตัว</li> <li>สามารถทำงานเป็นทีม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถใช้วจนภาษาและอวัจนภาษา</li> <li>สามารถใช้ภาษาอังกฤษ</li> <li>สามารถใช้ภาษาที่สาม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีความอดทนอดกลั้น</li> <li>มีความซื่อสัตย์</li> <li>มีความรับผิดชอบ</li> </ul>

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิจัย ทฤษฎี หรือเป็น Key competence จากองค์การซึ่งระบุในงานวิจัยที่นำมาศึกษา พบว่าได้คุณลักษณะดังกล่าว 6 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ 2) คุณลักษณะด้านความรู้รอบรู้และทักษะ 3) คุณลักษณะด้านทัศนคติต่องาน 4) คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ 5) คุณลักษณะด้านการติดต่อสื่อสาร และ 6) คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม

## 2. การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมของคุณลักษณะ แบ่งการผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบ (Multiple choice question) และใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบัณฑิตของสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม จำนวน 222 คน จำแนกสัดส่วนตามอัตราส่วนที่ได้มีการตั้งการสุ่มตัวอย่าง ตามตารางดังต่อไปนี้



**ตารางที่ 2** แจกแจงความถี่และจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบัณฑิตของสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกตามชั้นปีที่เข้าศึกษา

รหัสปีที่เข้าศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
53	5	2.3
54	30	13.5
55	30	13.5
56	26	11.7
57	30	13.5
58	17	7.7
59	40	18.0
60	44	19.8
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่สถานะมีงานทำ คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.4 จำนวน 154 คน และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 30.6 จำนวน 68 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 24-26 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 จำนวน 91 คน รองลงมาคืออายุ 27-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 จำนวน 70 คน อายุ 21-23 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 จำนวน 53 คน และอายุ 30 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.6 จำนวน 8 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริการ คิดเป็นร้อยละ 60.2 จำนวน 133 คน รองลงมาคือทำงานส่วนตัวหรือประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 18.1 จำนวน 40 คน พนักงานรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.7 จำนวน 37 คน และรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.0 จำนวน 11 คน ส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 73.0 จำนวน 162 คน รองลงมาคือเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 20.7 จำนวน 46 คน หน่วยงานรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 4.1 จำนวน 9 คน และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวน 5 คน รายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่ 15,001–25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.0 จำนวน 91 คน รองลงมาคือต่ำกว่า 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 29.7 จำนวน 66 คน รายได้ 25,001–35,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 26.1 จำนวน 58 คน รายได้ 35,001–45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.7 จำนวน 6 คน และมากกว่า 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.5 จำนวน 1 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 4–6 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.9 จำนวน 82 คน รองลงมาคือมีประสบการณ์ 1–3 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.4 จำนวน 72 คน มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.9 จำนวน 62 คนมีประสบการณ์ 7–9 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.8 จำนวน 4 คน และมีประสบการณ์ มากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.9 จำนวน 2 คน มีอาชีพที่ต้องใช้คุณลักษณะด้านงานบริการคิดเป็นร้อยละ 95.0 จำนวน 211 คน ไม่ต้องใช้คุณลักษณะด้านงานบริการ คิดเป็นร้อยละ 5.0 จำนวน 11 คน เป็นผู้ได้รับผลกระทบต่ออาชีพจากสถานการณ์การแพร่ระบาด คิดเป็นร้อยละ 92.3 มีจำนวน 205 คน และไม่มีผลกระทบ คิดเป็นร้อยละ 7.7 มีจำนวน 17 คน

ส่วนที่ 2 ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะด้านงานบริการในด้านต่าง ๆ ที่สังเคราะห์และคัดเลือกมาจากการวิจัยเอกสาร โดยใช้เทคนิควิเคราะห์หึ่งค์ประกอบร่วม Conjoint Analysis ในส่วนนี้ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะ ตามตารางดังต่อไปนี้



**ตารางที่ 3** ลำดับความสำคัญของคุณลักษณะด้านงานบริการ

ลำดับที่	คุณลักษณะ	สัดส่วนความสำคัญ (ร้อยละ)
1	ด้านมนุษยสัมพันธ์	21.75
2	ด้านคุณธรรมจริยธรรม	20.79
3	ด้านความรู้และทักษะ	18.65
4	ด้านการสื่อสาร	16.60
5	ด้านบุคลิกภาพ	11.24
6	ด้านทัศนคติต่องาน	10.97

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอันดับแรก มีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 21.75 รองลงมาคือ ด้านด้านคุณธรรมจริยธรรม มีอัตราส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 20.79 ด้านความรู้และทักษะมีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 18.65 ด้านการสื่อสารมีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 16.60 ด้านบุคลิกภาพมีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 11.24 และด้านทัศนคติต่องาน มีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 10.97 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ลำดับความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ชุดคุณลักษณะร่วมด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม Conjoint Analysis ประกอบไปด้วยแบบจำลองความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม การวิเคราะห์อรรถประโยชน์รวมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม และการวิเคราะห์อันดับความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม

**ตารางที่ 4** แบบจำลองความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านงานบริการ

คุณลักษณะ	จำนวนระดับของคุณลักษณะ	ชนิดแบบจำลองความเหมาะสม
ด้านบุคลิกภาพ	3	Discrete
ด้านความรู้และทักษะ	3	Discrete
ด้านทัศนคติต่องาน	3	Discrete
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3	Discrete
ด้านการสื่อสาร	3	Discrete
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3	Discrete

จากตารางที่ 4 พบว่ามีค่าสถิติแสดงสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 5** ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการ

สถิติ	ค่าคำนวณ (Value)	นัยสำคัญทางสถิติ(Sig)
Pearson's R	.855	.000
Kendall's Tau	.752	.000



จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า การใช้แบบจำลองความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการ เป็นแบบ Discrete จะมีค่า Pearson's R และ ค่า Kendall's Tau เข้าใกล้ 1 เป็นความสัมพันธ์ที่บ่งบอกความเหมาะสมที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการสร้างแบบจำลองความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการมีความสัมพันธ์กันสูง ยืนยันได้ว่าคุณลักษณะด้านต่าง ๆ เป็นแบบ Discrete มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับได้

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์อรรถประโยชน์รวมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการ

คุณลักษณะ	ระดับ คุณลักษณะ	สัมประสิทธิ์ ของ คุณลักษณะ	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน	ค่านำหนัก ความสำคัญ (ร้อยละ)
ด้าน บุคลิกภาพ	1. มีสุขภาพแข็งแรง	0.044	0.417	11.24
	2. มีรูปลักษณ์ที่เหมาะสมกับงาน	0.098	0.417	
	3. มีความมั่นใจในตนเอง	-0.142	0.417	
ด้านความรอบ รู้และทักษะ	1. มีความรอบรู้ในงาน	-0.411	0.417	18.65
	2. มีการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขและ การใช้เทคโนโลยี	0.387	0.417	
	3. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	0.023	0.417	
ด้านทัศนคติ ต่องาน	1. มีความสุขความพอใจในงาน	-0.332	0.417	10.97
	2. เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	-0.017	0.417	
	3. มีจิตบริการ	0.348	0.417	
ด้านมนุษย สัมพันธ์	1. มีอัธยาศัยและมารยาทดี	-0.203	0.417	21.75
	2. มีความสามารถในการปรับตัว	-0.279	0.417	
	3. สามารถทำงานเป็นทีม	0.483	0.417	
ด้านการ สื่อสาร	1. สามารถใช้วจนภาษาและ อวัจนภาษา	0.498	0.417	16.60
	2. สามารถใช้ภาษาอังกฤษ	0.547	0.417	
	3. สามารถใช้ภาษาที่สาม	-1.044	0.417	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	1. มีความอดทนอดกลั้น	0.261	0.417	20.79
	2. มีความซื่อสัตย์	-0.795	0.417	
	3. มีความรับผิดชอบ	0.534	0.417	
Constant		9.500	0.295	100.00

จากตารางที่ 6 อรรถประโยชน์รวมแสดงให้เห็นความเห็นชอบความเหมาะสมของคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นชอบในการมีคุณลักษณะด้านการมีสุขภาพแข็งแรงเพิ่มขึ้น 0.044 หน่วย เห็นชอบในการมีรูปลักษณ์ที่เหมาะสมกับงานเพิ่มขึ้น 0.098 และเห็นชอบในการมีความมั่นใจในตนเองลดลง 0.184 หน่วย





ด้านความรู้และทักษะ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นชอบในการมีคุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 0.387 หน่วย เห็นชอบในการมีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพิ่มขึ้น 0.203 หน่วย และเห็นชอบในการมีความรอบรู้ในงานลดลง 0.411 หน่วย

ด้านทัศนคติต่องานผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นชอบในการมีคุณลักษณะด้านการมีจิตบริการเพิ่มขึ้น 0.348 หน่วย เห็นชอบในการเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรลดลง 0.017 หน่วย และเห็นชอบในการมีความสุขความพอใจในงาน ลดลง 0.332 หน่วย

ด้านมนุษยสัมพันธ์ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นชอบในการมีคุณลักษณะด้านการมีความสามารถทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้น 4.483 หน่วย เห็นชอบในการมีอัธยาศัยและมารยาทลดลง 0.203 หน่วย และเห็นชอบในการมีความสามารถในการปรับตัวลดลง 0.279 หน่วย

ด้านการสื่อสารผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นชอบในการมีคุณลักษณะด้านการมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น 0.547 หน่วย เห็นชอบในการมีความสามารถใช้วจนภาษาและอวจนภาษาเพิ่มขึ้น 0.498 หน่วย และเห็นชอบในการมีความสามารถใช้ภาษาที่สามลดลง 1.044 หน่วย

ด้านคุณธรรม จริยธรรมผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นชอบในการมีคุณลักษณะด้านการมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น 0.534 หน่วย เห็นชอบในการมีความอดทนอดกลั้นเพิ่มขึ้น 0.261 หน่วย และเห็นชอบในการมีความซื่อสัตย์ลดลง 0.795 หน่วย

**ตารางที่ 7** ลำดับอรรถประโยชน์รวมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการ

ชุดคุณลักษณะ	ระดับอรรถประโยชน์รวม	อันดับความเหมาะสม
1	10.455	4
2	9.388	8
3	7.826	17
4	8.719	14
5	7.814	18
6	8.243	16
7	9.994	7
8	10.826	3
9	11.794	1
10	10.879	2
11	8.789	13
12	10.448	5
13	9.107	12
14	10.34	6
15	9.357	9
16	9.277	10
17	8.488	15
18	9.256	11



ผลการวิเคราะห์พบว่า ชุดคุณลักษณะที่ 9 อันประกอบไปด้วย การมีสุขภาพแข็งแรง มีการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยี การมีจิตบริการ สามารถทำงานเป็นทีม สามารถใช้วิจนาภาษาและอวิจนาภาษา และการมีความรับผิดชอบ เป็นอันดับความเหมาะสมของชุดคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมที่มีความเหมาะสมสูงสุด

## อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นกรวิจัยกลุ่มเป้าหมายหลักคือบัณฑิตที่มีความสามารถมีอาชีพในสภาวะวิกฤติ ผลจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายการสุ่มตัวอย่างอย่างแม่นยำ ได้ผลสรุปในทิศทางดังนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีสถานะมีงานทำ มีอาชีพที่ต้องใช้คุณลักษณะด้านงานบริการเข้าไปเกี่ยวข้องในอัตราส่วนที่สูงมาก และอาชีพก็ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ Covid -19 ในอัตราส่วนที่สูงด้วยเช่นกัน

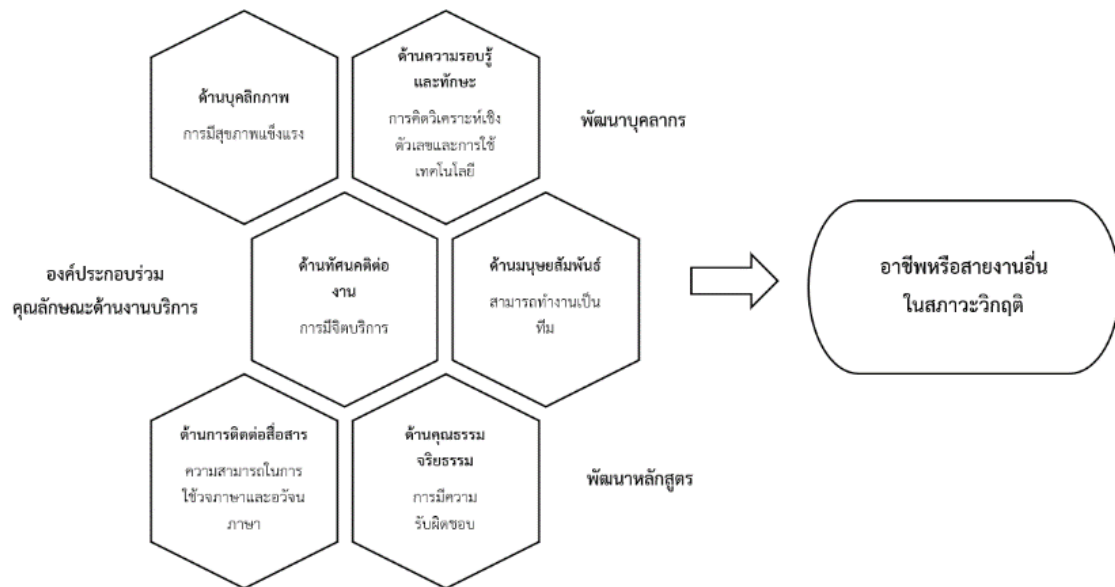
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าองค์ประกอบร่วมคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ 2) คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะ 3) คุณลักษณะด้านทัศนคติต่องาน 4) คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ 5) คุณลักษณะด้านการติดต่อสื่อสาร และ 6) คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอันดับแรก มีสัดส่วนความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 21.75 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณลักษณะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์เป็นทักษะของผู้ให้บริการอยู่แล้ว บัณฑิตจึงเห็นว่าเป็นคุณลักษณะร่วมที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรรัตน์ ดวงสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาคุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวภาคใต้พร้อมทั้งเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรโรงแรม ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรโรงแรมส่วนใหญ่มีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะวิชาชีพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทรัตน์ ปรีวีติธรรม (2553) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อส่วนรวมประกอบไปด้วย การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเป็นการแสดงความต้องการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นต้องการความช่วยเหลือยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสุภาพถ่อมตน และมีจิตใจอ่อนโยน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ชุดคุณลักษณะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม ได้แก่ การมีสุขภาพแข็งแรง มีการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยี การมีจิตบริการ สามารถทำงานเป็นทีม สามารถใช้วิจนาภาษาและอวิจนาภาษา และการมีความรับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณลักษณะในแต่ละด้านส่งผลให้บัณฑิตมีลักษณะที่พิเศษจึงสามารถใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะเหล่านี้ได้ แม้ในสภาวะวิกฤติ เช่น การเลิกจ้างงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังเช่นปัจจุบัน เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา ต้นติวราชัย และ อนุชิต จันทรโรทัย (2560) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว พบว่า บุคลากรที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการ คือมีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมจริยธรรม มีบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน มีทักษะด้านปัญญาและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีการสื่อสาร มีทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ ตามลำดับ

## องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษาองค์ประกอบร่วมคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม แม้จะพบว่าคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดสำหรับบัณฑิตจะเป็นคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ แต่คุณลักษณะด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นยังคงกระจายอยู่ในอัตราส่วนที่น่าสนใจทั้ง 6 ด้านทั้งนี้ สิ่งที่พบคือคุณลักษณะทั้งหมดสามารถนำไปใช้กับอาชีพหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานบริการอีกด้วย

- 1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ พบว่า การมีสุขภาพแข็งแรงสามารถปฏิบัติงานแบบต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid -19) ในปัจจุบัน
- 2) คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะ พบว่าการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีสามารถคิดวิเคราะห์เชิงตรรกะอย่างเป็นระบบ และเทคโนโลยีสามารถเป็นตัวช่วยให้งานเกิดความรวดเร็ว
- 3) คุณลักษณะด้านทัศนคติต่องาน พบว่า การมีจิตบริการเป็นพื้นฐานในการเต็มใจช่วยเหลือกันในห้องค์กร ก่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข
- 4) คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า สามารถทำงานเป็นทีม ทำให้งานประสบความสำเร็จโดยง่าย โดยเฉพาะงานที่เป็นลักษณะหลายแผนกทำงานร่วมกัน
- 5) คุณลักษณะด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ความสามารถในการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาได้ดี ส่งผลให้กระบวนการสื่อสารในห้องค์กรสมบูรณ์
- 6) คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่าองค์กรที่พนักงานมีความรับผิดชอบต่องาน ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า



แผนภาพที่ 2 แสดงคุณลักษณะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในอาชีพหรือสายงานอื่น

## สรุป

สรุปในภาพรวมของบทความวิจัยเรื่องนี้ ชี้ให้เห็นถึงความสามารถมีอาชีพของบัณฑิตในสภาวะวิกฤติ แม้ว่าอาชีพจะได้รับผลกระทบอย่างมากก็ตาม เป็นผลอันเนื่องมาจากบัณฑิตมีคุณลักษณะด้านงานบริการเป็นลักษณะพิเศษ ซึ่งองค์ประกอบรวมคุณลักษณะด้านงานบริการของบัณฑิต ประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 6 ด้าน โดยบัณฑิตเห็นว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญเป็นอันดับแรก และนอกจากนั้นชุดคุณลักษณะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพของบัณฑิตยังได้แก่ การมีสุขภาพแข็งแรง มีการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยี การมีจิตบริการ สามารถทำงานเป็นทีม สามารถใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา และการมีความรับผิดชอบ แต่ในความเป็นจริง ยังมีคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ที่น่าสนใจในตัวของบัณฑิตที่จำเป็นต่องานบริการ ซึ่งมีความสำคัญลดหลั่นกันไปอยู่อีกมากมาย



## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 เมื่อทราบองค์ประกอบร่วมคุณลักษณะด้านงานบริการและความสำคัญในลักษณะการเรียงลำดับแล้วตั้งนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรเพื่อป้อนเข้าสู่ธุรกิจบริการควรศึกษาลำดับความสำคัญ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการจัดการหลักสูตร เช่น การพัฒนาหลักสูตร และเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้สถาบันได้ผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

1.2 คุณลักษณะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมเป็นประโยชน์ให้หน่วยงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดคุณลักษณะด้านการบริการ เพื่อสร้างบุคลากรที่เหมาะสมในอาชีพ และสามารถนำไปเป็นพื้นฐานการทำงานเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทสังคมที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ โดยสร้างความเป็นตัวตนที่มีคุณลักษณะพิเศษนี้ให้ติดตัวบัณฑิตนำไปใช้ในอาชีพได้ทุกอาชีพภายภาคหน้า

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ องค์ความรู้ด้านการรับรู้ตัวตนของบัณฑิตในคุณลักษณะพิเศษด้านต่าง ๆ นำไปสู่การสร้างอัตลักษณ์และคุณค่าแก่ตนเอง มีความสำคัญในด้านของการรับรู้ความสามารถ เกิดความมั่นใจในตนเอง สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับอาชีพในอนาคตจากการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่มีในตนเอง สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นเกี่ยวกับคุณลักษณะพิเศษในตำแหน่งงานที่น่าสนใจในธุรกิจบริการโดยเจาะลึกลงเฉพาะตำแหน่ง เช่น การเข้าถึงความหมาย แรงจูงใจ และมุมมองของการเข้าสู่พนักงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงาน

## เอกสารอ้างอิง

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563) *ข้อมูลเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2564. จาก [https://secretary.mots.go.th/policy/more\\_news.php?cid=24](https://secretary.mots.go.th/policy/more_news.php?cid=24).
- จริยา ต้นติวราชัย และอนุชิต จันทโรทัย. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), 27-36.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). *การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทรัตน์ ปรีวีดิธรรม. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสา ของเด็กและเยาวชนที่รับทุนการศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาลินี สนธิมูล และอิทธิกร ข้าเดช. (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงินและการบริหารธุรกิจ*, 1(3), 309-332.
- ศิริพร วิชญมหิมาชัย. (2550). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564. จาก [http://mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfy\\_siriporn.doc](http://mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfy_siriporn.doc).
- สุรียรัตน์ ดวงสุวรรณ. (2550). *คุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ในแหล่งท่องเที่ยวภาคใต้*. ใน รายงานการวิจัย. ประจวบคีรีขันธ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล.



- อัศวิน แสงพิกุล. (2562). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Oppewal, H. & Vriens, M., (2000), Measuring perceived service quality using integrated conjoint experiments. *International Journal of Bank Marketing Research*, 18(4), 154-169.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- World Health Organization. (2020). *COVID-19 Weekly Epidemiological Update*. Retrieved October 27, 2020. from C:/Users/Administrator/Downloads/weekly-epi-update-11%20(2).pdf.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row Publication.