

รายการงานวิจัยในชั้นเรียน

เรื่อง การส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่ง การต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1/1และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ผู้วิจัย

นางสาวพรนภา ศรีเลิศ

ตำแหน่ง ครูพิเศษสอน

แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาการ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง การส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส. 1/1และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ผู้ศึกษา นางสาวพรนภา ศรีเลิศ **ตำแหน่ง** ครูพิเศษสอน
วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ปีที่พิมพ์ 2569

การวิจัยเรื่องการส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1/1และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1.เพื่อพัฒนาทักษะความพร้อมการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจทักษะความพร้อมการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ประชากร คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด 5 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า E_1/E_2 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) แบบ Dependent Samples และค่าคะแนนพัฒนาการของผู้เรียน

ผลการวิจัยพบว่า

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ ของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีร้อยละของการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนฯโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 1.26

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำโครงงานวิจัยในชั้นเรียนเรื่องโครงงานวิจัยในชั้นเรียนเรื่องการส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1/1และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ คำแนะนำ ตลอดจน แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องในการจัดทำโครงงานศึกษานี้ทุกลำดับขั้นตอน เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความ ช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากหลายๆฝ่ายทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำจนโครงงาน สำเร็จไปได้ด้วยดี ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัย ตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของคุณครูและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือจากนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องที่ให้อนุเคราะห์ผู้จัดทำขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	**ข**
กิตติกรรมประกาศ	**ค**
สารบัญ	**ง**
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
สมมติฐานของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการบัญชีภาษีอากร	4
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของแบบฝึกทักษะ	4
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
ระเบียบวิธีวิจัย	10
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
วิธีดำเนินการทดลอง	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	13
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	19
อภิปรายผล	19
ข้อเสนอแนะ	19
บรรณานุกรม	20
ภาคผนวก	21

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริการนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจทุกประเภทและยังได้ถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงานเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจด้วยบริการมีจุดมุ่งหมาย อยู่ที่การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด หน่วยงานใดก็ตามที่ผลิตงานบริการที่สามารถผูกใจผู้รับบริการหรือลูกค้าไว้ได้ หน่วยงานนั้นจะ ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ เนื่องจากเมื่อผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจกับการใช้บริการหน่วยงานใด แล้วก็มักจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจนกลายเป็นลูกค้าที่ภักดี (Loyal Customer) และมักจะแนะนำบุคคลอื่นๆให้มาใช้บริการด้วย และถ้าธุรกิจไหนได้รับรายได้จากการใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการเดิมและจากการใช้บริการเพิ่มเติมของผู้รับบริการรายใหม่ที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ในอนาคตถ้าเขาได้ความพึงพอใจจะเห็นว่ามีมูลค่าในลักษณะที่เพิ่มพูนขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเหตุนี้การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานและบุคลากรของหน่วยงานทุกคนจะต้องเอาใจใส่และพิถีพิถันอย่างมากในการผลิต (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. 2551)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ใด ย่อมสนับสนุนให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดรายได้จากการซื้อขายบริการและสินค้าที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้เกิดการหมุนเวียนของกระแสการเงินไป ทุกระดับของสังคมอย่างทั่วถึง สร้างรายได้ให้แก่ประเทศต่างๆมากมาย ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของ ประเทศ รายได้ที่เกิดขึ้นจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นรายได้ที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ (ศรัญยา วรากุลวิทย์. 2551) ทั้งนี้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดธุรกิจบริการชนิดหนึ่งที่เป็นเงาแฝงและ เจริญเติบโตคู่กัน นั่นก็คือ ธุรกิจโรงแรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญทั้งในด้านการสร้างงานและอาชีพให้แก่ชุมชน ทั้งนี้ยังเป็นธุรกิจที่สร้างงานให้กับประชากรทั้งทางตรงและทางอ้อมการจ้างงานทางตรง ได้แก่ พนักงานโรงแรมระดับต่างๆ โดยทั่วไปอัตราส่วนของจำนวนแรงงานต่อ จำนวนห้องพัก คือ 1.5-2 : 1 ซึ่งหมายถึงหากโรงแรมมีห้องพัก 200 ห้อง ก็จะมีพนักงานถึง 300 ขึ้นไป เพื่อให้สามารถบริการในงานส่วนต่างๆของโรงแรมอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพและการ จ้างงานทางอ้อม ได้แก่ พนักงานขับรถรับจ้าง พนักงานขายของที่ระลึก ช่างเสริมสวย เกษตรกร ปลูกผัก ผลไม้ ไม้ตัดดอกส่งโรงแรม ช่างตัดเสื้อ ร้านค้าและบริการต่างๆ (นงค์นุช ศรีธนาอนันต์. 2553 ต่อไป

ในฐานะที่เป็นผู้จัดการเรียน การสอนรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้น ปวส.1/1และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569 พบว่านักเรียนกลุ่มดังกล่าวยังขาดความรู้ในเรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นปัญหาที่สำคัญข้อนี้จึงได้จัดทำโครงร่างวิจัยนี้ขึ้นเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาทักษะความพร้อมการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1และ1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจทักษะความพร้อมการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

สมมติฐานของการวิจัย

แบบฝึกทักษะสามารถพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1/1และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569 ได้จริงหรือไม่

ความสำคัญของการวิจัย

นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด 5 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด 5 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แบบฝึกทักษะ ของรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ผลสัมฤทธิ์จากการเรียนที่เรียนของรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา เป็นของรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ระยะเวลาที่ใช้ในการทดลอง

ระยะเวลาในการฝึก ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569 สัปดาห์ละ 2 คาบ คาบละ 2 ชั่วโมง โดยใช้เวลาในชั่วโมงการเรียนในของรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม จำนวน 4 ชั่วโมง

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด

5 คน แบบฝึกทักษะ หมายถึง แบบฝึกทักษะของรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความรู้ ความจำและความเข้าใจของผู้ที่เรียนได้รับจากการทำแบบฝึกหัด ของรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่1/1 และ1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ซึ่งวัดได้จากคะแนนที่ทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ดังมีหัวข้อต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่าบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถ จับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ลักษณะการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler & Armstrong, 2008)

1) ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถ มองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2) ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่ แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใด เวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านี้ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่น ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ ถ้าความ ต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้ เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ความหมายของคุณภาพบริการ เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมิน

คุณภาพของการบริการ

นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางในการประเมิน คุณภาพของการบริการไว้น่าสนใจ ดังนี้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Heizer& Render, 1999:1อ้างใน ฐิตนันท์ กล้าหาญ,2553) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “คุณภาพการบริการ (Service quality)” ดังนี้

Etzel,Walker and Stanton (2001) กล่าวว่า เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยลูกค้าเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2000) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ ตามแนวคิดทางการตลาดว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง

Parasuraman et al (1988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือปรารถนากับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริง

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ = บริการที่ได้รับ= บริการที่คาดหวัง

โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้าอยู่ 4 ปัจจัย ดังนี้

1. การได้รับการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Communications) การที่ลูกค้าได้ยินได้รับรู้จากลูกค้ารายอื่น ๆ

2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ของลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน

3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน

4. การสื่อสารภายนอก (External Communications) การสื่อสารจากการให้บริการของผู้ให้บริการสู่ลูกค้า ทั้งทางตรงและทางอ้อมมีผลต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการแต่ละรายตัวกำหนดคุณภาพบริการ (Determinants of Sarvice Ouality) Parasuraman,Zeithaml, & Berry

(1985:44) ได้ทำการศึกษาสิ่งที่ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการมารับบริการ ซึ่งมีปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of Sarvice Ouality) ประกอบด้วย 10 ประการในการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้า ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาดและให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

2. การตอบสนอง (Responsiveness) การบริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) การบริการต้องอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดต่อและเข้าใช้บริการ

5. อัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าต้องแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) พนักงานที่มีความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและพนักงานจะต้องมีความเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับบุคคลที่สนใจในการเข้ามาใช้บริการ

8. ความมั่นคง (Security) ผู้ที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ไม่มีอันตราย หรือปราศจากความเสี่ยง ปัญหาต่าง ๆ

9. การเอาใจใส่ (Understanding) พนักงานจะต้องเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) สถานที่ที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งบุคลิกภาพ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

ต่อมา Parasuraman และคณะ ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ทั้ง 10 ประการ ซึ่งได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ซึ่ง สามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือ เพียง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

ชัชวาล ทัตศิวัช,(ออนไลน์)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และในการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการสามารถช่วยให้ผู้มาใช้บริการรับรู้การบริการที่ตั้งใจของพนักงานได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการของพนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจ และได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการของพนักงานด้วยความสามารถในการบริการด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

จากทฤษฎี SERVQUAL สรุปได้ว่า เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการที่มารับบริการร่วมกับมิติของคุณภาพบริการทั้ง 5ประการ ได้แก่ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ ระดับของความคาดหวังที่ได้รับมากจากการคาดคะเนผลที่จะได้รับมาจากการได้ซื้อและใช้สินค้า หรือบริการต่างๆของกิจการ โดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดก็ต่อเมื่อคุณค่าที่ได้รับมาจาก สินค้าหรือบริการมีค่าสูงกว่าระดับความคาดหวังและค่าใช้จ่ายในต้นทุนที่เสียไปจากการซื้อมา บริโภคในแต่ละครั้ง เมื่อลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ลูกค้าก็จะกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการเดิมซื้ออีก ครั้งหนึ่ง แต่ถ้าหาลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจแล้วลูกค้าก็จะออกจากการไปเป็นลูกค้าของกิจการ และอาจไปซื้อสินค้าหรือบริการจากคู่แข่งขันรายอื่นในตลาด จึงทำให้กิจการเสียลูกค้าไปอีกหนึ่ง รายส่งผลให้ยอดขายและส่วนแบ่งทางการตลาดลดต่ำลง ดังนั้นผู้บริหารการตลาดจะต้องทำการ รักษาลูกค้าเอาไว้และใช้วิธีการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าซื้ออยู่กับ กิจการต่อๆไปในอนาคต

ฉัตยาพร เสมอใจ ,ฐิตินันท์ วารีวนิช (2551) ได้จำกัดความของความพึง พอใจของลูกค้าแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ 1. ความชอบ (Preference) ความพึงพอใจเป็นการดำเนินการเฉพาะ และเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งหมายความว่าความพึงพอใจของลูกค้า คือสัญชาตญาณ การตอบสนองทางอารมณ์โดยดูจากการใช้สินค้าในเงื่อนไขที่แน่นอน (Oliver,1980) กล่าวคือ ลูกค้าจะเกิดความชอบก็ต่อเมื่อผลิตภัณฑ์นั้นเป็นไปตามเงื่อนไขที่ ลูกค้ากำหนดไว้ เช่น จะชอบ อาหารต่อเมื่อรสชาติดี จะชอบเฟอร์นิเจอร์ชิ้นนี้ต่อเมื่อทำด้วยหนังแท้และเป็นสีเบจ หรือจะชอบ เสื้อผ้าเมื่อมีสีสันและรูปแบบที่ถูกใจตามรสนิยมของตน เป็นต้น 2. ตรงกับความต้องการ (Match) ความพึงพอใจคือการประเมินการยอมรับโดยเปรียบเทียบความคาดหวังในสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการซื้อและใช้สินค้าและบริการนั้นๆ ความคาดหวังมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลิตภัณฑ์ ถ้าผลิตภัณฑ์นั้นๆ สามารถตอบสนองตามที่ลูกค้าต้องการหรือมากกว่า ก็จะเกิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกิดกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผล การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Rust & Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของ อารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการซ้ำการวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะไดรับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไมมีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at thegeographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไมมีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไมเพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชนของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมจากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณฐัชนนต์ ราชรุจิทอง (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมบูรพาสามยอดผู้ศึกษาพบ ประเด็นที่ควรแก่การอภิปรายดังนี้

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมบูรพาสามยอดด้านการ บริการด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคาด้านทำเล ที่ตั้งและด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ทุกด้านซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการบริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเฉพาะในเรื่องพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545: บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

2. ด้านราคาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญโดยเฉพาะในเรื่องแสดงราคาห้องพักชัดเจนและ ห้องพักมีหลายระดับราคาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545: บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จาก การศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือราคาห้องพักรองลงมาเป็นการแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจนและราคาอาหารในห้องพัก

3. ด้านทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญโดยเฉพาะในเรื่องป้ายชื่อและสัญลักษณ์ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและสถานที่ตั้งโรงแรมค้นหาง่ายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**กรองทอง อมัวงษ์ (2548: บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญโดยเฉพาะในเรื่องการแนะนำ / เสนอขายของพนักงานขายและการแนะนำ /เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยพนักงานขายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**รัภสศิลป์ศรีกุล (2547: บทคัดย่อ**) ได้ศึกษาโครงสร้างตลาดและกลยุทธ์การตลาดของ ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบสอบถามของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำไปช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และเป็นทางเลือกสำหรับผู้เรียนที่สนใจจะเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ระเบียบวิธีวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีดำเนินการทดลอง
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด 5 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด 5 คน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้แบบแผนการวิจัยแบบ (One Group Pretest – Posttest Design) โดยมีกลุ่มทดลองกลุ่มเดียว (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538: 249) ดังตารางแบบแผนการทดลอง

ตารางที่ 3.1 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest – Posttest Design

กลุ่ม	สอบก่อน	ตัวแปรอิสระ	สอบหลัง
E	T_1	X	T_2

ที่มา : ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538 : 249

สัญลักษณ์ที่ใช้ในแบบแผนการทดลอง

E แทน กลุ่มทดลอง

X แทน การเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต

T_1 แทน การสอบก่อนการจัดกระทำทดลอง (Pre – test)

T_2 แทน การสอบหลังการจัดกระทำทดลอง (Post – test)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย และพัฒนาในครั้งนี้ได้แก่

1. แบบฝึกทักษะ รายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

2. เอกสารประกอบการเรียน การสอน รายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะในการทำรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ โดยวางแผนและกำหนดขั้นตอนดังนี้

2. นำความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านการสร้าง เพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรมโดยใช้แบบฝึกทักษะที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมาเป็นแนวทางในการจัดทำผังงาน (Flow Chart)

3. จัดทำผังงาน (Flow Chart) และรายละเอียดเกี่ยวกับการวัดผล ประเมินผลและนำโครงร่างบทเรียนที่ได้สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมความถูกต้องในการออกแบบการทดลองเพื่อนำข้อสรุปมาใช้ในการเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะต่อไป

4. ศึกษาการเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ ในการเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะครั้งนี้เป็นบทเรียนแบบสอนเนื้อหา (Tutorial)

5. สร้างบทเรียนการการเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะสอนตามบทดำเนินเรื่อง (Story board)

6. นำการเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม มาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำแล้วนำไปทดลองต่อไป

การสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อน และหลังเรียนรายวิชาหลักการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรม เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ สำหรับนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการสร้างแบบทดสอบ จากแนวทางการวัดผลประเมินการเรียนตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567 และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. วิเคราะห์จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม ศึกษาเนื้อหาที่ใช้ในการสร้างบทเรียนสร้างแบบทดสอบเป็นแบบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ให้ครอบคลุมเนื้อหาและจุดประสงค์ทั้งหมด

3. นำแบบทดสอบจำนวน 20 ข้อไปทดสอบกับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และเคยเรียนเนื้อหารายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ มาแล้ว จำนวน 3 คน ตรวจให้คะแนนโดยให้คะแนนข้อที่ถูก 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิด 0 คะแนน

5. นำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาวิเคราะห์ข้อสอบเป็นรายข้อ เพื่อตรวจสอบหาค่าความยาก (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) แล้วเลือกข้อสอบที่มีความยากง่าย (p) ระหว่าง 0.20 – 0.80 และ ค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด 2545: 80)

6. คัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยากอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมได้ค่าความยากง่าย (p) ที่ผ่านเกณฑ์อยู่ระหว่าง 0.20 - 0.63 และค่าอำนาจจำแนกที่ผ่านเกณฑ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.22– 0.88 โดยผู้วิจัยคัดเลือกข้อสอบที่จะนำมาใช้เป็นแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนจำนวน 20 ข้อ

7. นำแบบทดสอบที่ผ่านเกณฑ์การหาค่าความยาก (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับโดยใช้สูตร KR_{20} ของ Kuder - Richardson (บุญชม ศรีสะอาด 2545: 88-89) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.80

8 จัดพิมพ์และนำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว จำนวน 20 ข้อ ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีดำเนินการทดลอง

1. แนะนำการเรียนบทเรียนการเรียนรู้วิชากาโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะกลุ่มทดลองทำแบบทดสอบ ก่อนเรียน (Pretest) เพื่อวัดความรู้พื้นฐาน สอน รายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

2. ดำเนินการทดลอง กำหนดให้กลุ่มทดลองเรียนจากนั้นผู้วิจัยอธิบายจุดมุ่งหมายของการเรียนโดยใช้แบบฝึกหัด และอธิบายถึงวิธีการใช้ จากนั้นเริ่มทดลอง โดยใช้เวลาทดลอง 2 คาบๆ ละ 2 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์เป็นเวลา 2 คาบ โดยดำเนินการสอบก่อนและหลังเรียนทุกครั้ง

3. หลังจากสิ้นสุดการทดลองแล้วจึงให้ผู้เรียนกลุ่มทดลองทำแบบทดลองวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้การเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะ ทดสอบนักเรียนกลุ่มทดลองหลังเรียน (Posttest)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC และโปรแกรม Microsoft Excel ดังนี้

1. หาคุณภาพของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

1.1 หาความค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีของ Brennan (บุญชม ศรีสะอาด 2545: 81)

1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคอำนาจเจริญ โดยใช้สูตร KR_{20} ของ Kuder-Richardson (บุญชม ศรีสะอาด 2545:95)

2. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 99)

3. วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะ รายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

3.1 หาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนที่ได้จากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้แบบฝึกทักษะ

3.2 หาประสิทธิภาพของบทเรียนเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะ รายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ สำหรับนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ตามเกณฑ์ 80/80 (เผชิญ กิจระการ 2544: 47-51) โดยหาค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการรายวิชาการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ก่อนและหลังเรียนด้วยเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนที่ได้จากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนและทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่า t (t-test Dependent) (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 112)

5. หาค่าพัฒนาการการทดสอบก่อนการใช้แบบฝึกทักษะและหลังการใช้แบบฝึกทักษะของนักศึกษารายบุคคล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญมี ศรีสะอาด 2545 : 105)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545: 106)

$$S.D = \sqrt{\frac{\sum\left(X-\overline{X}\right)^2}{\left(N-1\right)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยขอคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนนักศึกษาในกลุ่ม
$\sum$ แทน ผลรวมของคะแนน

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตรการหาค่าดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540: 117)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง มีค่าระหว่าง -1 ถึง +1
$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาค่าความยาก (Difficulty) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 84-85)

$$P = \frac{R}{N}$$

เมื่อ P แทน ค่าความยากง่ายของข้อสอบ
R แทน จำนวนผู้ที่ตอบข้อสอบนั้นถูกทั้งหมด
N แทน จำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด

2.3 การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545: 84-85)

$$r = \frac{Ru - Ri}{F}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนก
R_u แทน จำนวนผู้ที่ตอบข้อสอบถูกในกลุ่มสูง
R_i แทน จำนวนผู้ที่ตอบข้อสอบถูกในกลุ่มต่ำ
F แทน จำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมดในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำซึ่งเท่ากัน

2.4 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้สูตร KR–20 ของ Kuder–Richardson ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545: 88-89)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum pq}{S^2}\right)$$

เมื่อ r_{tt} แทน ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
K แทน จำนวนข้อสอบ
p แทน สัดส่วนของผู้ตอบถูกในข้อหนึ่งๆ
q แทน สัดส่วนของผู้ตอบผิดในข้อหนึ่งๆ (q = 1- p)
S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2.5 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของคอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด 2545 :99)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ
s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. สถิติเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

3.1 การหาประสิทธิภาพของเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคอำนาจเจริญ ตามเกณฑ์ 85/85 โดยใช้สูตร E_1/E_2 ดังนี้ (เผชิญ กิจระการ 2544 : 47-51)

$$E_1 = \frac{\frac{\sum X}{N}}{A} \times 100$$

$$E_2 = \frac{\frac{\sum Y}{N}}{B} \times 100$$

เมื่อ E_1 แทน ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่นักเรียนทั้งหมดทำกิจกรรมระหว่างเรียน
E_2 แทน ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่นักเรียนทั้งหมดทำแบบทดสอบหลังเรียน

ΣX แทน คะแนนรวมของนักเรียนที่ได้จากการทำกิจกรรมระหว่างเรียน

ΣY แทน คะแนนรวมของนักเรียนที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังเรียน

N แทน จำนวนนักเรียนทั้งหมด

A แทน คะแนนเต็มของการทำกิจกรรมระหว่างเรียน

B แทน คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคอำนาจเจริญ โดยใช้สูตร t-test แบบ Dependent Samples ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 112)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - \left(\sum D\right)^2}{(n-1)}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

D แทน ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

4. คะแนนพัฒนาการ

วิเคราะห์คะแนนพัฒนาการของผู้เรียนจากหลักสูตร

$$S = \frac{(Y-X)}{(F-X)} \times 100$$

เมื่อ S แทนคะแนนพัฒนาการของผู้เรียน (คิดเป็นร้อยละ)

X แทนคะแนนวัดครั้งก่อน

Y แทนคะแนนวัดครั้งหลัง

F แทนคะแนนเต็ม

ระดับองคะแนนพัฒนาการ

ต่ำกว่าร้อยละ 25 พัฒนาการระดับต้น

ร้อยละ 25 – 49.99 พัฒนาการระดับปานกลาง

ร้อยละ 50 – 74.99 พัฒนาการระดับสูง

ร้อยละ 75 ขึ้นไป พัฒนาการระดับสูงมาก

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ โดยใช้แบบฝึกทักษะผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการสื่อความหมายในการวิจัยดังนี้

$\overline{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
E_1 แทน ประสิทธิภาพของกระบวนการที่ใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์บนเครือข่าย
E_2 แทน ประสิทธิภาพของผลลัพธ์จากการทดสอบหลังเรียน
N แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
t แทน ค่าวิกฤติใน t-distribution
p แทน ค่าความน่าจะเป็นของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ
** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
S แทน คะแนนพัฒนาการของผู้เรียน

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์หาประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ตามเกณฑ์ 85/85

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ ก่อนเรียนและหลังเรียน สำหรับนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ด้วยการเพิ่มทักษะการเรียนรู้วิชาการโรงแรม โดยใช้แบบฝึกทักษะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

การส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ มีร้อยละของการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนฯโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 1.26

ตารางที่ 1 คะแนนสอบการรายงาน ของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคอำนาจเจริญ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569 ก่อนใช้แบบฝึกทักษะ (ผ่านเกณฑ์การประเมิน 5 คะแนน) และต้องผ่านมากกว่าร้อยละ 80

นักเรียนคนที่	คะแนนก่อนใช้แบบฝึก	เกณฑ์การประเมิน (คะแนนเต็ม 10)	ผลการประเมิน
1	6	10	ผ่าน
2	5	10	ผ่าน
3	7	10	ผ่าน
4	8	10	ผ่าน
5	7	10	ผ่าน
รวม	100		
ค่าเฉลี่ย	4.55		
S.D	1.65		

จากตารางที่ 1 พบว่าโดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้แบบฝึกทักษะเท่ากับ 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.65 ซึ่งมีนักศึกษามีคะแนนผ่านเกณฑ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 และไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 ทำให้การประเมินมีผู้ผ่านการประเมินไม่ถึงร้อยละ 80

ตารางที่ 2 คะแนนสอบก่อนเรียน หลังเรียน โดยใช้แบบฝึกทักษะ ร้อยละและระดับพัฒนาการความสามารถในการรายงาน ของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569

นักเรียนคนที่	คะแนนก่อนเรียน (X)	คะแนนหลังเรียน (Y)	ร้อยละคะแนนพัฒนาการ	ระดับพัฒนาการ
1	4	5	16.67	ปานกลาง
2	5	5	0.00	ปานกลาง
3	7	7	0.00	สูง
4	6	7	25.00	ปานกลาง
5	3	6	42.86	ปานกลาง
รวม	100	139		
เฉลี่ย	4.55	6.32	1.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าโดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้แบบฝึกทักษะเท่ากับ 4.55 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนโดยใช้แบบฝึกทักษะเท่ากับ 6.32 ร้อยละของคะแนนพัฒนากรเป็น 1.26 ซึ่งมีพัฒนาการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคะแนนพัฒนาการรายบุคคลพบว่า นักศึกษามีคะแนนพัฒนาการตั้งแต่ร้อยละ 0.00 – 75.00 ซึ่งศึกษามีระดับคะแนนพัฒนาการอยู่ใน ระดับสูง จำนวน 1 คน ระดับปานกลาง 4 คน และระดับต้น จำนวน 0 คน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 /1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ โดยครั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อสำรวจการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569 ของรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม

ประชากร คือ นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด 5 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบฝึกทักษะ รายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า E_1/E_2 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) แบบ Dependent Samples และค่าคะแนนพัฒนาการของผู้เรียน

สรุปผลการวิจัย

การส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 /1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีร้อยละของการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนฯโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 1.26

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ที่ได้เสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เพื่อให้ได้นักเรียนที่มีทักษะที่ดีในการใช้แบบฝึกหัดช่วยในการเรียน ควรให้คำแนะนำนักเรียนก่อนทุกครั้ง เพื่อจะได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง จะช่วยลดและป้องกันการเกิดปัญหาและความยุ่งยากในภายหลังและ ครูควรอยู่ดูแลคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างเรียน คอยเน้นส่วนสำคัญที่นักเรียนอาจไม่เข้าใจสังเกตพฤติกรรมการไม่เข้าเรียนของนักเรียนซึ่งเป็นการตัดสินผลการเรียนของนักเรียนด้วย

2. ควรพัฒนาสร้างบทเรียนสื่อ ที่เหมาะสมไม่ควรกำหนดเวลาในการเรียนรู้ เพื่อให้นักเรียนได้เรียนตามความสามารถของตนเองได้ และควรให้นักเรียนมีการพักบ้างเพื่อลดความเครียดและพักสายตาแต่ละครั้ง หรือใช้เป็นสื่อเสริมใน รายวิชาอื่นเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงมหาดไทย. 2551. **กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://download.asa.or.th/03media/04law/ha/mr51.pdf (11 กันยายน 2561).

กรมการท่องเที่ยว. 2559. **สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 – 2558**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/tables/35000Chiang Mai/16.5.xls (2 กรกฎาคม 2560).

กรรณเกษม วสันตวิษุวัต. 2551**. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา และ วีนัส อัศวสิทธิถาวร. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: วังอักษร.

การะเกด แก้วมรกต. 2554**. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

เกียรติ สิมะกูร. 2554. งานโรงแรม. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.

ภาคผนวก

แบบทดสอบหลังเรียน
โครงงานวิจัยในชั้นเรียน

เรื่อง การส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1/1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

1.วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2553 ได้ให้ความหมาย บริการ ว่าอย่างไร

ก. สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็วบริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้าเพื่อใช้บริการนั้นๆ

ข. กระบวนการส่งมอบสินค้าไม่มีตัวตน ของธุรกิจให้กับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ค. การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้ให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ

ง. ปฏิกิริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่เกิดความจำเป็น

2. ข้อใดคือลักษะของการบริการ

ก. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้
ข. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย
ค. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ
ง. ถูกทุกข้อ

3. องค์ประกอบของระบบบริการ ประกอบด้วยกี่องค์ประกอบ

ก. 2 องค์ประกอบ
ข. 4 องค์ประกอบ
ค. 6 องค์ประกอบ
ง. 8 องค์ประกอบ

4. ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในการใช้บริการต่างๆ อยู่ในองค์ประกอบข้อใด

ก. ผู้รับบริการ
ข. ผู้ปฏิบัติงานบริการ
ค. องค์การบริการ
ง. ผลิตภัณฑ์บริการ

5. ข้อใดเป็นการบริการต่อร่างกายลูกค้า

ก. สวนสัตว์ สวนสนุก
ข. นวดแผนโบราณ ร้านตกแต่งเล็บ
ค. ซัก อบ รีด
ง. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

6. การให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า คือการบริการปะเภทใด

ก. การบริการต่อร่างกายลูกค้า

ข. การบริการต่อสิ่งของลูกค้า

ค. การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า

ง. การบริการต่อจิตใจลูกค้า

7. สรุปได้ว่าธุรกิจบริการทีกี่ประเภท

ก. 2 ประเภท

ข. 4 ประเภท

ค. 6 ประเภท

ง. 7 ปะเภท

8. องค์การบริการ ข้อใดให้ความหมายถูกต้อง

ก. คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในการใช้บริการต่างๆ

ข. ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด

ค. หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ

ง. สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

9. บริการไม่สามารถจับต้องได้ ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้อง

ก. เราไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้

ข. จับต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน

ค.ช่วยให้ผู้บริโภครับทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้

ง.การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ

10. คุณภาพของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร เป็นลักษณะของการบริการแบบใด

ก. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้

ข. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย

ค. ไม่สามารถเก็บไว้ได้

ง. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจ

โครงงานวิจัยในชั้นเรียน

การส่งเสริมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งการต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาในรายวิชาหลักการดำเนินการงานส่วนหน้าโรงแรม ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 /1 และ 1/2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ○ ชาย ○ หญิง

2. อายุ ○ ต่ำกว่า 15 ปี ○ 15 - 25 ปี

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ที่	ความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การจัดโครงการในครั้งนี้มีประโยชน์ต่อท่าน					
2	ท่านได้มีส่วนร่วมในการจัดโครงการ					
3	ท่านได้รับความรู้/ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการเพื่อไปปรับใช้ได้					
4	รูปแบบ/หัวข้อ ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม					
5	ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม					
6	การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ					
7	บรรยากาศในการจัดโครงการมีความเหมาะสม					
8	ครูผู้สอนสามารถให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
9	ครูผู้สอนมีความสุภาพ เป็นมิตร และเป็นกันเอง					
10	ภาพรวมความพึงพอใจในการจัดโครงการครั้งนี้					

ประวัติ



ชื่อ	นางสาวพรนภา ศรีเลิศ
วัน เดือน ปีเกิด	เกิดวันอาทิตย์ ที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2538
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 64 หมู่ 8 บ้านป่าชาติ ตำบลโพนยาง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ 33270
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556 - 2560	ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
พ.ศ. 2550 - 2555	มัธยมศึกษาตอนต้น – มัธยมศึกษาตอนปลาย สาขาวิชา วิทย์-คณิต โรงเรียนวัดมหาพุธาราม อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ