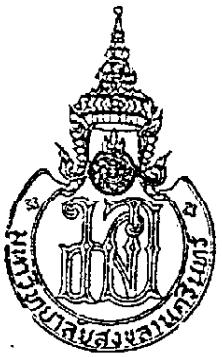


รายงานการวิจัย

เรื่อง

ทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

Students' and Hotel Staff's Attitude Towards the Positions of Hotel Departments in Phuket Province

โดย

อภิรมย์ พรหมจรรยา

ชุติมา ต่อเจริญ

ศศิธร ทัศนีย์ทิพากร

โปรแกรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว

วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โครงการนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตหาดใหญ่

พ.ศ.2539

Order Key 16115

BIB Key 145422

250 เลขหมู่ TX911.J65 ป046

เลขทะเบียน 2520 ก.1

17 ส.ค. 2541

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต" มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาด้านการรับรู้และความสนใจเกี่ยวกับตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม โดยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาและพนักงานโรงแรม การศึกษาพบว่าลักษณะเด่นของบุคคลที่จะประกอบอาชีพด้านบริการในตำแหน่งต่าง ๆ ของโรงแรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1.เพศ

2.สภาวะแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

3.ความรู้ ความสามารถและความถนัดต่องานที่เลือก

4.ประสบการณ์ด้านงานบริการ

5.รายได้และความก้าวหน้าของอาชีพ

Abstract

The research of Students' and Hotel Staff's Attitude Towards The Positions of Hotel Departments in Phuket Province. Aims at factors to study the perceptions and interests the positions of hotel departments. The study was carried out with two groups of students and hotel staff's. From the resarch, The characteristics of persons in career and the positions of hotel departments.The factors affecting most students' and hotel staff's tentative positions choice were....

1.Sex

2.Economic and Social Environment

3.Knowledge,on attitude and career potential

4.Experience in hospitality

5.Income and career advancement

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่	
1 บทนำ	
ความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
วิธีการดำเนินการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2 แนวความคิด ทฤษฎีและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง	5
3 ระเบียบวิธีการวิจัย	25
ประชากร	25
กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	27
4 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล	28
5 สรุปผลการศึกษา	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	45
แบบสอบถาม	46
คณะผู้วิจัย	50

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	การศึกษาข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มนักเรียน นักศึกษา	28
	แสดงเพศ	28
	แสดงอายุ	29
	แสดงระดับการศึกษา	29
	แผนการเรียน/คณะ/สาขา/โปรแกรม	30
	แสดงภูมิลำเนา	31
3.2	การศึกษาข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มพนักงานโรงแรม	31
	แสดงเพศ	31
	แสดงอายุ	32
	แสดงระดับการศึกษา	32
	แสดงภูมิลำเนา	33
	แสดงแผนกการปฏิบัติงานของพนักงาน	34
	ประสบการณ์ทำงาน	34
	แสดงระยะเวลาของประสบการณ์ด้านโรงแรม	35
	แสดงเงินเดือน	35
3.3	ข้อมูลผลการศึกษาความรู้ทั่วไปด้านโรงแรม	36
3.4	ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต	39

บทที่ 1
บทนำ

1.ความสำคัญและความเป็นมาของโครงการวิจัย

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดการสร้างงานในธุรกิจต่าง ๆ และเป็นการสร้างงานที่กระจายไปทั้งประเทศ ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาประเทศและกระจายไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของภูมิภาค โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตได้รับการส่งเสริมให้เป็นเมืองคู่แฝดกับเมืองนีซ ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีชื่อเสียงทางด้านการท่องเที่ยว ทำให้จังหวัดภูเก็ตได้รับการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทดแทนภาวะการเลิกจ้างแรงงานที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมหลักในอดีต คือ ***อุตสาหกรรมเหมืองแร่*** ได้อย่างเหมาะสม และอัตราการจ้างแรงงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การบริการด้านโรงแรมหรือธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความต้องการแรงงานและสอดคล้องกับอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ตที่มีอัตราค่อนข้างสูง โดยเฉพาะช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของทุก ๆ ปี เนื่องจาก ภูเก็ต เป็นเมืองท่องเที่ยว รายได้หลักอยู่ที่การให้บริการการท่องเที่ยวและมีการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะธุรกิจการโรงแรม ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะเผชิญกับปัญหาซึ่งเป็นผลพวงมาจากเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลกจากเหตุการณ์สงครามอ่าวเปอร์เซียในปี พ.ศ.2534 และเกิดความไม่สงบในบ้านเมืองของเราคือพฤษภาทมิฬในปี พ.ศ.2535 ก็ตาม เมื่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เริ่มให้มีโครงการต่าง ๆ มากมายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นจากกลุ่มนักท่องเที่ยว ตลอดจนการวางแผนการตลาดเพื่อเรียกร้องให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเหมือนในอดีต และจากความพยายามของหน่วยงานหลาย ๆ ฝ่าย ทั้งภาครัฐและเอกชนทำให้การท่องเที่ยวเริ่มดีขึ้น ความต้องการด้านแรงงานในธุรกิจโรงแรมจึงเริ่มประสบปัญหาขึ้นคือ การขาดแคลนทรัพยากรบุคคล อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความต้องการด้านแรงงานในโรงแรมยังคงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อยู่นั้น แต่ก็ยังมีประชากรในจังหวัดภูเก็ตอีกส่วนหนึ่งที่ยังว่างงานอยู่ ส่วนใหญ่จะเป็นเยาวชนที่สำเร็จการศึกษาใหม่ ที่อยู่ในวัยทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเหตุผลหลายประการ แต่ส่วนหนึ่งคือ ความรู้เกี่ยวกับงานบริการและทัศนคติต่องานด้านบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ

2.วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์หลักดังต่อไปนี้

1.เพื่อศึกษาสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความสนใจเกี่ยวกับตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ในประเด็นต่าง ๆ คือ

1.1ข้อมูลส่วนตัว

1.2การรับรู้และความสนใจเกี่ยวกับตำแหน่งงาน

2.เพื่อศึกษาถึงโอกาสของตำแหน่งงานที่สามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้ที่จะตัดสินใจร่วมงานด้านโรงแรม

3.เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาการศึกษาและส่งเสริมต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตในอนาคต

3.ขอบเขตการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีความต้องการศึกษาคือ

3.1.กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานของโรงแรมต่าง ๆ ในจังหวัดภูเก็ตโดยศึกษาจากโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 200 ห้องขึ้นไปจำนวน 26 แห่ง และกลุ่มนักเรียน นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ จำนวน 12 แห่ง

3.2ปัจจัยในการตัดสินใจที่มีผลต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม โดยพิจารณาในด้านต่าง ๆ คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะเด่นของตำแหน่งงาน รายได้ สวัสดิการที่จะได้รับ เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจเฉพาะต้องการทราบความต้องการของแรงงานในตำแหน่งของแผนกต่างๆของโรงแรม และเพื่อทราบลักษณะการกระจายของแรงงานในด้านการโรงแรมในระดับต่าง ๆ ตามลักษณะงาน ระดับความรู้ และความชำนาญของแรงงาน

4.สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งข้อสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยได้ว่า ทัศนคติต่ออาชีพงานโรงแรมจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการเลือกงานของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

5.คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความรู้ หมายถึง ความเข้าใจและความจำที่ได้จากการรับรู้หรือประสบการณ์ในงานด้านธุรกิจการโรงแรม

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม อันเป็นผลจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งอาจมีทั้งทางบวกคือ ความสนใจ ความพอใจ ความนิยม สนับสนุนหรือปฏิบัติตาม ทางลบคือ ความเบื่อหน่าย ไม่สนใจ ขัดแย้ง ไม่ปฏิบัติตาม และเป็นกลางคือ ความไม่แน่ใจ

นักเรียน นักศึกษา หมายถึง บุคคลทั้งชายและหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันต่าง ๆ ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา การศึกษานอกโรงเรียน กรมอาชีวศึกษา กรมการฝึกหัดครู และทบวงมหาวิทยาลัย ในจังหวัดภูเก็ต

พนักงานโรงแรม หมายถึง บุคคลทั้งชายและหญิงที่กำลังปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

สถานประกอบ หมายถึง สถานประกอบการด้านธุรกิจการโรงแรม

แผนกต่าง ๆ ของโรงแรม หมายถึง งานในแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกงานต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกงานแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกบัญชี แผนกการตลาด แผนกครัว แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกบุคคล

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุเป็นเพศหญิงและเพศชายเท่านั้น

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษา/ประกาศนียบัตร/ปริญญาที่ได้รับ

พัฒนาการทางอาชีพ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกับอาชีพใน 4 ลักษณะ คือ การรับรู้ ความสนใจ การตัดสินใจเลือกและการประกอบอาชีพ

6.วิธีการวิจัย

1.ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนามโดยการส่งแบบสอบถามเรื่อง ทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยส่งแบบสอบถามไปยังสถาบันการศึกษาและโรงแรมต่าง ๆ จำนวน 2000 ชุด

2.การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ นอกจากแบบสอบถามแล้วยังมีข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มของนักศึกษาและพนักงานโรงแรม และได้ศึกษาจากเอกสารที่นักวิชาการได้ทำการศึกษา และกล่าวไว้ในหนังสือและเอกสารต่าง ๆ

7.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ได้ทราบถึงลักษณะ ประเภท ของตำแหน่งงานด้านโรงแรมที่นักศึกษาและพนักงานให้ความสนใจและเลือกประกอบอาชีพ

2.ได้ทราบถึงทัศนคติต่องานบริการด้านโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.ได้ทราบถึงแนวทางส่งเสริมด้านแรงงานที่จะมีผลต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งงานบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับจะเป็นการสร้างภาพพจน์ของประเทศและประชาสัมพันธ์

บทที่ 2

กรอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การจัดสายงานงานของธุรกิจด้านโรงแรม

การจัดสายงานของธุรกิจการโรงแรม ไม่มีรูปแบบที่ตายตัวแน่นอน ขึ้นอยู่กับลักษณะของโรงแรม ได้แก่ ขนาดหรือจำนวนห้องพัก การให้บริการแก่แขกผู้มาพัก นโยบายของผู้บริหารโรงแรม เป็นต้น แต่หลักเกณฑ์ในการจัดสายงานนั้นคล้ายคลึงกัน จะต่างกันก็แต่รายละเอียดเท่านั้น เช่น โรงแรมขนาดใหญ่ จะต้องแบ่งงานออกเป็นหลายหน่วย เพื่อแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบออกไปเพราะงานมาก แต่โรงแรมขนาดเล็กก็ไม่จำเป็นที่จะต้องมีหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงาน เพราะอาจรวมหน้าที่และความรับผิดชอบให้อยู่กับบุคคลเพียงไม่กี่คนก็ได้

โดยทั่วไป หน่วยงานของโรงแรมประกอบด้วย 2 หน่วยงานหลัก คือ

1. งานด้อนรับส่วนหน้า (Front of the House)
2. งานส่วนหลัง (Back of the House)

1.งานด้อนรับส่วนหน้า หรืออาจเรียกได้ว่า ฝ่ายห้องพัก(Room Division) หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการให้แขกได้เข้าพักในโรงแรมด้วยความสะดวกและถูกต้องตามความประสงค์ของแขก งานส่วนนี้ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ ด้วยกัน 3 แผนก คือ

1.1 แผนกต้อนรับ ทำหน้าที่รับจองห้องพัก กำหนดห้องพักและลงทะเบียนแขกในการเข้าพัก การแจ้งเกี่ยวกับจดหมาย โทรเลขหรือข่าวสารที่ส่งมายังแขกผู้มาพัก ทำรายงานสรุปยอดเงินทางด้านห้องพักให้แผนกบัญชี แนะนำและให้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแก่แขกผู้มาพัก

1.2 แผนกบริการ หน่วยงานนี้ประกอบด้วย

พนักงานประจำประตู(Door man)

พนักงานรับรองแขก (Bell man)

พนักงานประจำลิฟท์(Elevator Operator)

พนักงานยกกระเป๋า(Porter)

1.3 แผนกแม่บ้าน เป็นแผนกที่มีพนักงานจำนวนมากประกอบด้วย

พนักงานจัดเตรียมห้องพัก (Room maid)

พนักงานประจำห้อง (House man)

พนักงานทำความสะอาด (Cleaner)

พนักงานจัดดอกไม้ (Flower Girl or Florist)

พนักงานซักรีด (Laundry)
พนักงานควบคุมเครื่องแบบ (Uniform service)
และอื่น ๆ เป็นต้น

2.งานส่วนหลัง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งโอกาสที่จะพบปะกับแขกของโรงแรมไม่บ่อยเหมือนงานส่วนหน้า อาจแบ่งเป็นหน่วยงานที่สำคัญได้ดังนี้ คือ

2.1ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม(Food and Beverage Department) งานของแผนกนี้แบ่งเป็นหน่วยงานย่อย คือ

2.1.1 แผนกอาหาร มีหน้าที่ในการเตรียมอาหาร เตรียมภาชนะเครื่องใช้ ทำความสะอาดห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง เป็นต้น

2.1.2 แผนกเครื่องดื่ม พนักงานแผนกนี้คือ พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

2.1.3 แผนกบริการ หมายถึง งานของพนักงานเสริฟอาหารและเครื่องดื่ม (Waiter and Waitress) จะอยู่ในการดูแลของผู้ควบคุม (Supervisor) หรือผู้จัดการแต่ละห้องอาหาร

2.1.4 แผนกควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม ทำหน้าที่ตรวจสอบดูแลการปฏิบัติงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่มให้เป็นไปโดยถูกต้อง ตรวจสอบในการตรวจรับสินค้า ประมาณต้นทุนค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ต้นทุนในการจัดเลี้ยง ตั้งราคาอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม เก็บสถิติเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

2.2 ฝ่ายบัญชีและการเงิน (The Accounting Department) งานบัญชีแบ่งเป็นแผนกย่อย ๆ ได้ 4 แผนก คือ

2.2.1แผนกรายรับ (Revenue) ทำหน้าที่สรุปยอดรายรับ จากรายงานของพนักงานเก็บเงิน(Cashier) แผนกต่าง ๆ ผู้ควบคุมบัญชีทางด้านรายรับคือ ผู้ตรวจสอบ(Night Auditor)

2.2.2แผนกรายจ่าย (Expenses) จะดำเนินงานเกี่ยวกับรายจ่ายทุก ประเภท

2.2.3แผนกเงินเดือนและค่าจ้าง (Salaries and Wages)

2.2.4แผนกสถิติ (Statistics) ทำหน้าที่เก็บสถิติต่าง ๆ เช่น สถิติทางด้านห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้นและควรมีการเปรียบเทียบกันเดือนต่อเดือนในหนึ่งปี และเดือนต่อเดือนระหว่างปี

2.3 ฝ่ายบุคลากร (Personnel Department) ทำหน้าที่คัดเลือก ฝึกอบรมงานทางด้านสวัสดิการและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับพนักงาน

2.4 ฝ่ายบริหาร (Administrative Division) ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของทุกฝ่ายของโรงแรมทั้งหมด ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผน จัดสายงาน และควบคุมการทำงานของแต่ละฝ่ายให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้

สรุปการจัดสายงานของโรงแรมแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ งานส่วนหน้า คือหน่วยงานที่ต้องพบปะกับแขก และงานส่วนหลัง คือ หน่วยงานที่ไม่ต้องติดต่อกับแขกโดยตรง และฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญของโรงแรมอาจแบ่งได้ 6 ฝ่ายหรือแผนก คือ

1.ฝ่ายบัญชี
2.ฝ่ายห้องพัก
3.ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
4.ฝ่ายขาย
5.ฝ่ายบุคคล
6.ฝ่ายช่าง

ตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

แผนกส่วนหน้า(Front Office)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนกส่วนหน้า(Assistant Manager)
ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ(Receptoinist)
ตำแหน่งพนักงานสอบถาม(Information Clerk)
ตำแหน่งพนักงานโทรพิมพ์ (Telex Operator)
ตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีด(Typist)

แผนกอาคันตุกะสัมพันธ์(Guest Relations)

ตำแหน่งอาคันตุกะสัมพันธ์(Guest Relations Officer)

แผนกท่าอากาศยาน(Airport)

ตำแหน่งอาคันตุกะสัมพันธ์ฝ่ายท่าอากาศยาน(Airport Supervisor)

แผนกรับจองห้องพัก(Reservation)

ตำแหน่งผู้จัดการรับจองห้องพัก(Reservation Manager)
ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการรับจองห้องพัก(Assistant Reservation Manager)
ตำแหน่งพนักงานรับจองห้องพัก(Reservation Clerk)

แผนกบริการ(Bell)

ตำแหน่งเบลกัปตัน(Bell Captain)

ตำแหน่งเบลบอย(Bell boy)

ตำแหน่งพนักงานประจำประตู(Door Man)

ตำแหน่งพนักงานนำสาร(Messenger)

แผนกรักษาความปลอดภัย(Security)

ตำแหน่งหัวหน้ารักษาความปลอดภัย(Security Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานรักษาความปลอดภัย(Security Man)

แผนกโทรศัพท์(Telephone)

ตำแหน่งผู้ควบคุมหัวหน้าโทรศัพท์(Chief Telephone Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานโทรศัพท์(Operator)

แผนกขับรถ(Driver)

ตำแหน่งพนักงานขับรถ(Driver)

แผนกแม่บ้าน(Housekeeping)

ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าแม่บ้าน(Assistant Housekeeper)

ตำแหน่งหัวหน้าแม่บ้านประจำชั้น(Floor Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานประจำชั้น (Floor Clerk)

ตำแหน่งพนักงานจัดเตรียมห้องพัก(Room Maid)

ตำแหน่งพนักงานประจำห้อง(Room boy)

ตำแหน่งพนักงานทำสวน(Gardener)

ตำแหน่งพนักงานจัดดอกไม้(Flower Girl/Florist)

ตำแหน่งหัวหน้าห้องผ้า(Linen Room Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานซ่อมแซมเบ็ดเตล็ด(Handy Man)

ตำแหน่งพนักงานรักษาความสะอาด(Cleaner)

แผนกห้องครัว(Kitchen)

ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าห้องครัว(Assistant Chief Kitchen)
ตำแหน่งหัวหน้าผู้ปรุงอาหารไทย(Thai kitchen Supervisor)
ตำแหน่งเชฟ เดอ ปาร์ตี้(Chef de Partie)
ตำแหน่งพนักงานปรุงอาหาร(Cook)
ตำแหน่งพนักงานผู้ช่วยปรุงอาหาร(Cook Helper)
ตำแหน่งพนักงานเตรียมอาหาร(Pantry Girl)
ตำแหน่งเดมี เชฟ เดอ ปาร์ตี้(Demi Chef de Partie)
ตำแหน่งคอมมิสที่ 1 (I Commis)
ตำแหน่งคอมมิสที่ 2 (ii Commis)

แผนกเก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Steward)

ตำแหน่งหัวหน้าเก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม(Chief Steward)

ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าเก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม(Assistant Chief Steward)

ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดพื้นที่บริเวณครัว(Floor Steward)

ตำแหน่งหัวหน้าทำความสะอาดอุปกรณ์ครัวและอุปกรณ์ที่ใช้บริการ(Head Dish Washer)

ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดอุปกรณ์ครัวและอุปกรณ์ที่ใช้บริการ(Dish Washer)

แผนกห้องกริล(Grill Room)

ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานเสริฟ(Head Waiter)
ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ(Hostess)
ตำแหน่งกัปตันห้องกริล(Captain)
ตำแหน่งพนักงานเสริฟหญิง/ชาย(Waitress/Waiter)
ตำแหน่งไวน์บัทเลอร์(Wine Butler)
ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานเสริฟ(Bus boy/Bus Girl)

แผนกคอฟฟี่ชอพ(Coffee Shop)

ตำแหน่งผู้จัดการคอฟฟี่ชอพ(Coffee Shop Manager)
ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการคอฟฟี่ชอพ(Assistant Coffee Shop Manager)
ตำแหน่งผู้ควบคุมคอฟฟี่ชอพ(Coffee Shop Supervisor)
ตำแหน่งกัปตันคอฟฟี่ชอพ(Coffee Shop Captain)
ตำแหน่งพนักงานต้อนรับประจำคอฟฟี่ชอพ (Coffee Shop Reception)

แผนกบริการห้องพัก(Room Service)

ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานห้องพัก(Room Service Supervisor)
ตำแหน่งกัปตันบริการห้องพัก(Room Service Captian)
ตำแหน่งพนักงานรับคำสั่งบริการห้องพัก(Room Service Order Taker)

แผนกไนท์คลับ(Night Club)

ตำแหน่งผู้ควบคุมไนท์คลับ(Night Club Supervisor)
ตำแหน่งกัปตันไนท์คลับ(Night Club Captian)
ตำแหน่งพนักงานต้อนรับประจำไนท์คลับ(Night Club Reception)

แผนกเครื่องดื่ม(Beverage)

ตำแหน่งผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม(Beverage Manager / Bar Manager)
ตำแหน่งหัวหน้าเครื่องดื่ม(Bar Supervisor)
ตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม(Bartender)
ตำแหน่งพนักงานประจำแผนกเครื่องดื่ม(Bar boy)

แผนกจัดเลี้ยง(Banquet)

ตำแหน่งผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง(Banquet Manager)
ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง(Assistant Banquet Manager)
ตำแหน่งกัปตันประจำแผนกจัดเลี้ยง(Banquet Captain)

แผนกศิลป์(Art)

ตำแหน่งพนักงานฝ่ายศิลป์(Artist)

แผนกบัญชี(Accounting)

ตำแหน่งผู้ช่วยสมุห์บัญชี(Assistant Chief Accountant)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม(Assistant Food and Beverage Cost Controller)

ตำแหน่งผู้ตรวจสอบรายได้(Income Auditor)

ตำแหน่งพนักงานจ่ายเงินเดือน(Bill Paymaster)

ตำแหน่งพนักงานควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม
(F&B Cost Controller Clerk)

ตำแหน่งพนักงานรักษาคลังพัสดุ(Store Keeper)

ตำแหน่งพนักงานเก็บบิล(Bill Collector)

ตำแหน่งพนักงานรับแลกเปลี่ยนเงินตราส่วนหน้า(Front Office Money Change)

ตำแหน่งผู้ตรวจสอบกลางคืน(Night Auditor)

ตำแหน่งพนักงานบัญชีเจ้าหนี้(Accounts Payable)

ตำแหน่งพนักงานรับของ(Receiving Clerk)

แผนกเก็บเงิน(Cashier)

ตำแหน่งหัวหน้าเก็บเงิน(General Cashier)

ตำแหน่งพนักงานตรวจสอบ(Checker)

ตำแหน่งพนักงานเก็บเงินห้องอาหาร(Restaurant Cashier)

ตำแหน่งพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า(Front Office Cashier)

แผนกสินเชื่อ(Credit)

ตำแหน่งผู้จัดการสินเชื่อ(Credit Manager)

แผนกจัดซื้อ(Purchasing)

ตำแหน่งผู้จัดการแผนกจัดซื้อ(Purchasing Manager)

ตำแหน่งพนักงานจัดซื้อ(Purchasing Clerk)

แผนกประชาสัมพันธ์(Public Relations)

ตำแหน่งผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์(Public Relations Office)
ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์(Public Relations Assistant)
ตำแหน่งพนักงานประชาสัมพันธ์(Public Relations Clerk)
ตำแหน่งช่างภาพ(Photographer)

แผนกขาย(Sales)

ตำแหน่งผู้แทนการขายอาวุโส(Senior Sales Representative)
ตำแหน่งผู้ประสานงานทัวร์อาวุโส(Senior Tour Co-ordinator)
ตำแหน่งผู้แทนการขาย(Junior Sales Representative)
ตำแหน่งผู้ประสานงานทัวร์(Junior Tour Co-ordinator)

แผนกบุคคล(Personnel)

ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล(Personnel Manager)
ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล(Personnel Assistant)
ตำแหน่งเลขานุการ(Secretary)
ตำแหน่งพนักงานธุรการ(Clerk)
ตำแหน่งพนักงานลงเวลา(Timekeeper)

แผนกช่าง(Engineering)

ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายช่าง(Chief Engineer)
ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าช่างใหญ่(Assistant Chief Engineer)
ตำแหน่งหัวหน้างาน(Supervisor)
ตำแหน่งช่างไฟฟ้า(Electriccian)
ตำแหน่งช่างเครื่อง(Mechanic)
ตำแหน่งช่างไม้(Carpanter)
ตำแหน่งช่างสี(Painter)
ตำแหน่งช่างแอร์(Air Conditioner)
ตำแหน่งช่างเครื่องต้มน้ำ(Boiler Operator)
ตำแหน่งพนักงานรักษาคลังพัสดุ(Store Keeper)

แผนกซักรีด(Laundry)

ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายซักรีด(Laundry Manager)
ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการซักรีด(Assistant Laundry Manager)
ตำแหน่งหัวหน้างาน(Shift Supervisor)
ตำแหน่งพนักงานซักผ้า(Washer)
ตำแหน่งพนักงานรีดผ้า(Flat Work Ironer)

ความคิดเห็น : ความหมาย

พจนานุกรมของ Webster's (1964:385) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า "ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่มิได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้"

Nunnally (1950:285-286) ให้ความเห็นว่า "ทั้งความคิดเห็นและทัศนคตินั้นเป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชนทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเรา" และ Nunnally ได้กล่าวอีกว่า "ความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็นและความรู้ ในขณะที่ทัศนคตินั้นใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกและความชอบพอ" ท้ายที่สุด Nunnally ได้สรุปว่า "เรามักใช้คำว่าความคิดเห็นมากกว่าคำว่า ทัศนคติ"

สุพัตรา สุภาพ (2520:32) ได้ให้ความหมายว่า การศึกษาเป็นการช่วยพัฒนาความคิด ความรู้ ความสามารถเพื่อเข้าใจสังคมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นในสังคม

ทัศนคติ : ทฤษฎีและแนวคิด

ทัศนคติของบุคคลสามารถจะวัดออกมาได้ซึ่งอาจจะเป็นการวัดจากบุคลิกภาพ แรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างกันในวิธีการและการตีความหมายเพราะแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์เกี่ยวกับประเด็นทางทัศนคตินั้นมากน้อยไม่เท่ากัน สถานภาพ วัย อายุ รวมถึงความต้องการที่จะปกปิด บิดเบือน ขัดข้อง และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย

ทัศนคติ เป็นสิ่งที่บุคคลมีการประเมินค่าเกี่ยวกับตนเอง ผู้อื่น วัตถุ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ หรือในอีกแง่หนึ่งคือ "ทัศนคติเป็นความรู้สึกชอบและไม่ชอบ ชื่นชมหรือรังเกียจที่มีต่อโลกภายนอกในแง่มุมที่เฉพาะเจาะจง" ซึ่งคำจำกัดความในความหมายนี้ยังคงใช้กันในแง่ที่ว่าเป็นปฏิกริยาตอบสนองทางความรู้สึกหรืออารมณ์รวมอยู่ด้วย อย่างไรก็ตาม คำจำกัดความนี้ควรขยายขอบเขตให้กว้างขึ้นไปอีก 2 ลักษณะคือ

1.ทัศนคติมีความหมายที่ครอบคลุมมากกว่าความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบเท่านั้น ความจำเกี่ยวกับประสบการณ์ในอดีตที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ จินตนาการภายในจิตใจของเขาและลักษณะอื่น ๆ อีกหลายประการในขบวนการรู้การคิด ย่อมมีความสำคัญต่อการวางรูปแบบของทัศนคติด้วย

2.ทัศนคตินั้นมีการส่งเสริมหน้าที่การงานที่สำคัญสำหรับบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ทัศนคติไม่ได้มีอยู่ในสังคมที่ว่างเปล่า แต่ทัศนคติมีการพัฒนาขึ้นมาจากเหตุผลที่สำคัญและช่วยส่งเสริมให้หน้าที่การงานต่าง ๆ เช่น ทัศนคติเป็นตัวการให้เกิดพฤติกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมายและหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่น่ารังเกียจ ขณะเดียวกันทัศนคติก็เป็นผู้ช่วยแต่ละบุคคลในขบวนการอันซับซ้อนเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับมาใหม่ และนำไปสู่การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในกรณีอื่น ๆ

องค์ประกอบของทัศนคติ

ไม่ว่าทัศนคติจะเกิดขึ้นมาได้อย่างไร แต่อาจถูกจำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

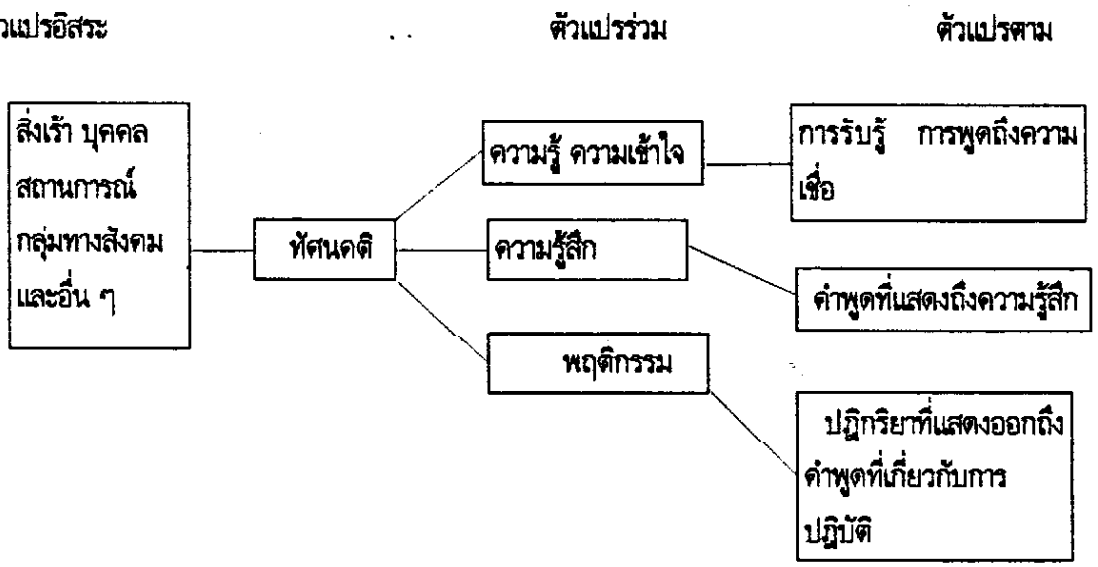
(Travers,1977)

1.องค์ประกอบที่เป็นความรู้สึกนึกคิด (Affective Components) เป็นความรู้สึก หรือปฏิกริยาตอบสนองด้านอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการประเมินค่าอาจเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ(Positive or Negative Feeling) ถ้าบุคคลใดมีความคิดหรือความเชื่อที่ไม่ดีต่อสิ่งใดแล้วเขาก็จะรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย

2.องค์ประกอบที่เป็นวิจารณญาณ (Congnitive Components) ทัศนคติในแนวนี้จะเป็นการใช้ความคิดในการพินิจพิเคราะห์ ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นข้อเท็จจริง ความรู้และความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเกิดจากประสบการณ์ส่วนตัวโดยตรงหรือเกิดจากการเรียนรู้จากผู้อื่น

3.องค์ประกอบที่เป็นพฤติกรรม (Behavioral Components) ประกอบด้วยความพร้อมของบุคคลในการที่จะตอบสนองหรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ บุคคลจะปฏิบัติอย่างไรต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขึ้นอยู่กับทัศนคติในลักษณะของความรู้สึกนึกคิด(Affective Components) หรือวิจารณญาณ (Cognitive Components) ถ้าความคิดและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นไปในทางลบ พฤติกรรมของเขาก็จะพยายามหลีกห่างจากสิ่งนั้น แต่ถ้าเป็นไปในทางบวก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นก็จะพยายามเข้าใกล้สิ่งนั้น ขณะเดียวกันการสังเกตจากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกก็สามารถพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านความคิดและด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลได้เช่นกัน

ดังนั้น ในการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการสิ่งต่าง ๆ เราสามารถพิจารณาถึงองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มาเป็นเกณฑ์ในการวัดด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความแม่นยำและความน่าเชื่อถือได้ข้อมูล การวัดทัศนคติทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จึงสามารถใช้ทำนายแนวโน้มของพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี



แผนภูมิที่ 1. แสดงองค์ประกอบของทัศนคติโดยแยกออกเป็นตัวแปรร่วมที่มีผลมาจากตัวแปรอิสระและผลที่ก่อให้เกิดตัวแปรตาม

วิธีการวัดทัศนคติ (Measurement of Attitude)

ความพยายามอย่างหนึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาทัศนคติคือ การวัดทัศนคติ วิธีการที่นิยมและใช้กันมากเป็นวิธีที่ A.L. Edwards เสนอไว้ โดยใช้ภาษาเป็นสื่อให้ผู้มีทัศนคติอย่างหนึ่งอย่างใดแสดงออกมา โดยการกำหนดข้อความ(statement) เป็นประโยคไม่ยาวนักและได้ผ่านการทดสอบว่าข้อความเหล่านั้นมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ที่จะวัดทัศนคติแล้ว ยังทำให้ผู้ตอบสามารถตอบออกมาตามความรู้สึกที่ว่า ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ถูกต้องแล้ว ตามลำดับจากที่ชอบที่สุด ชอบธรรมดา เฉย ๆ ไม่ค่อยชอบ และไม่ชอบมากที่สุด เป็นต้น เมื่อรวบรวมคำตอบมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบแล้วจะได้ความออกมาว่า บุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งที่ต้องการทราบอย่างไรได้ อย่างไรก็ตาม ความชำนาญและประสบการณ์ในการคิดตั้งข้อความต่าง ๆ มีความจำเป็นมาก อันจะต้องพิจารณาศึกษาอย่างลึกซึ้งพอสมควร และที่น่ามากล่าวไว้ในที่นี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าทัศนคตินั้นสามารถ "วัดได้"

วิธีการวัดทัศนคติไว้ 6 วิธี คือ

1.วิธีการสังเกต(Observation) โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีระเบียบแบบแผนโดยไม่ไปรบกวนหรือขัดขวางการกระทำของผู้ที่ถูกศึกษา

2.วิธีการสัมภาษณ์(Interview) เป็นการซักถามกลุ่มบุคคลที่ใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษา ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งอดีต ปัจจุบันและอนาคต แต่ในบางครั้งอาจไม่ได้ความจริงตามที่คาดหวังไว้เพราะบุคคลที่ใช้เป็นตัวอย่างอาจไม่ยอมเปิดเผยความรู้สึกที่แท้จริงของตน

3.วิธีวัดทางอ้อม(Indirect Techniques) เป็นการค้นหาคำตอบจากสิ่งที่ผู้ถูกศึกษาปกปิด ปิดบัง ซ่อนพราง บิดเบือนคำตอบ ดังนั้น วิธีการค้นหาทัศนคติแบบนี้จึงต้องใช้กลวิธีทางอ้อม เช่น วิธีการต่อให้จบประโยค วิธีการโยงความสัมพันธ์ของคำต่าง ๆ เป็นต้น

4.วิธีการวัดแบบไม่วุ่นวาย (Unobtrusive measures) เป็นการวัดที่ไม่ให้ผู้ถูกศึกษารู้ตัวโดยผู้เก็บข้อมูลไม่จำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้ถูกศึกษาโดยตรง เช่น การใช้บันทึกและประมวลผลข้อมูลมาศึกษา

5.วิธีการวัดทางสรีระ(Physiological measures) ต้องใช้เครื่องมืออื่น ๆ เพื่อสังเกตการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายเนื่องจากความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่ง ๆ จะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น เมื่อบุคคลถูกกระตุ้นด้วยสิ่งที่เขาเคยชอบหรือไม่ชอบจะทำให้ระดับอารมณ์ในขณะนั้นของเขาเปลี่ยนแปลงไป เมื่อใช้เครื่องมือวัดทางสรีระที่ละเอียดอ่อนก็จะสามารถตรวจพบความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ได้

6.วิธีการส่งแบบสอบถาม(Questionaires) จะสิ้นเปลืองเวลาและทุนน้อยกว่าวิธีอื่น ๆ แต่มีข้อจำกัดว่าผู้ถูกถามต้องสามารถอ่านและเขียนได้ รวมไปถึงต้องควบคุมการส่งแบบสอบถามและรับคืนกลับมาให้ได้อีกด้วย

เธอร์สโตน (Thurstone,1928 อ้างอิงจาก ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2520 : 1)กล่าวถึงแนวคิดในการวัดทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด อคติ ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางความคิดโดยการพูดและการใช้สัญญลักษณ์ ดังนั้น เราวัดทัศนคติได้โดยการวัดความคิดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลในโรงแรม องค์กร ความคิดของบุคคลสามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ชม ภูมิภาค(2516:66) กล่าวถึงวิธีการวัดทัศนคตินั้นมีมากแต่การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการที่ง่ายและนิยมมากที่สุด แบบสอบถามที่ใช้ทดสอบการวัดทัศนคติของเธอร์สโตน(Thurstone) และ ของไลเคอร์ท (Likert) เป็นแบบสอบถามที่ใช้ง่ายและสะดวกที่สุด ซึ่งกำหนดสัดส่วนให้ผู้เลือกตอบในข้อความหรือคำถามแต่ละข้อ และในแต่ละข้อของคำตอบที่ 5 อันดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก้ำกึ่งกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกำหนดคะแนนของข้อความที่แสดงถึงทัศนคติเป็น 5-4-3-2-1 ตามลำดับความสำคัญของทัศนคติที่ดีหากทัศนคติที่ไม่ดีก็จะกำหนดคะแนนในทางตรงข้าม คือ 1-2-3-4-5 ตามลำดับ

จากแนวความคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติซึ่งมีผลมาจากคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคล ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญให้บุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทางหนึ่งการแสดงออกของความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ไทรแอนดิส(Triandis,1971) กล่าวว่า องค์ประกอบส่วนหนึ่งของทัศนคติที่ก่อให้เกิดความรู้สึก ท่าที คือ องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องใด ลักษณะใดก็ตามก็จะก่อให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นในลักษณะนั้น

ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อองค์ประกอบด้านความรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งพอสรุปลักษณะของทัศนคติได้ดังนี้

1.ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2.ทัศนคติเป็นสภาพทางจิตใจที่มีต่ออิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของบุคคล

3.ทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจที่มีความมั่นคงพอสมควรแต่ทัศนคติอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าทัศนคติอาจเป็นตัวนำไปสู่การปฏิบัติที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมจำเป็นต้องให้เกิดการเรียนรู้ และเกิดความรู้สึกในคุณค่าต่อสิ่งนั้น ๆ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change)

นอกจากทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้แล้ว ยังอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ด้วยอันเป็นเรื่องที่เกี่ยวโยงกับเรื่องการเรียนรู้ของเรา คือการสร้างทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทัศนคติของคนเรานั้นถูกสร้างขึ้นมาตั้งแต่แรกเกิดตั้งแต่เมื่อประสาทเริ่มทำงานได้สมบูรณ์ก็เริ่มมีการสร้างสมทัศนคติติดต่อกันเรื่อยมาในช่วงชีวิตของคนหนึ่ง ๆ นั้น ทัศนคติจะถูกเปลี่ยนอยู่เสมอ ดังนั้นจึงมีผู้กล่าวว่า การศึกษาคือกระบวนการเปลี่ยนหรือสร้างทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาโดยที่เราต้องการ แต่อย่างไรก็ตามในการเปลี่ยนทัศนคตินั้นยังคงต้องการข้อมูลอีกมาก เช่น การสร้างทัศนคติให้นักศึกษาและพนักงานโรงแรมมีความรักในอาชีพบริการจะต้องสอนและให้ความรู้ สร้างจิตสำนึกในการรักอาชีพบริการที่มีต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม เป็นต้น จึงจะทำให้ทัศนคติที่เราตั้งไว้เกิดขึ้นอย่างแท้จริงจนไปถึงขั้นการนำไปปฏิบัติได้นั้นเกิดขึ้น ซึ่งมีทฤษฎีการเปลี่ยนทัศนคติมีอยู่หลายทฤษฎีด้วยกันคือ

1.ทฤษฎีการวางเงื่อนไข (Operant Theory) ทฤษฎีของการเปลี่ยนทัศนคตินี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่าทัศนคติมีผลให้เกิดพฤติกรรมตามมาหรือสามารถทำให้เปลี่ยนได้โดยการจูงใจหรืออาศัยเงื่อนไขบางประการเป็นปัจจัยหลักในทฤษฎีนี้ถือว่าทัศนคติของคนเราสามารถที่จะสังเกตดูได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา วิธีการเปลี่ยนทัศนคติโดยทฤษฎีนี้เช่น การรอให้ผู้เรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 โปรแกรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต ได้แสดงความคิดเห็นออกมาว่าการให้บริการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าผู้มาใช้บริการในภัตตาคารทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ อาจารย์ผู้สอนก็เลยอธิบายถึง

หลักในการให้บริการและคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่ดี ซึ่งเท่ากับเป็นการเสริมและกระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพในขณะที่ผู้เรียนเริ่มมีสภาพที่จะรับข้อมูลได้แล้ว นอกจากนี้การเปลี่ยนทัศนคติโดยทฤษฎีการวางเงื่อนไขยังสามารถศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของเขาได้โดยการให้เขาแสดงทัศนคติที่เป็นตรงข้าม

2.ทฤษฎีของความขัดแย้ง (Cognitive Dissonace Theory) เมื่อบุคคลมีความเชื่อในเรื่องใดเรื่องหนึ่งขัดแย้งกับความเชื่อในเรื่องเดียวกันกับบุคคลอื่น ๆ เมื่อเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นก็จะเกิดความคิดที่รวนแรขึ้นในใจ ด้วยความไม่แน่ใจว่าทัศนคติของเขาที่มีอยู่นั้นจะถูกต้องหรือไม่ อันอาจเป็นผลให้ทัศนคติของเขาเปลี่ยนไปได้ เช่น . นักศึกษาที่จบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เข้าทำงานในโรงแรมในตำแหน่งพนักงานแม่บ้าน(Housekeeper) มีหน้าที่ดูแลความสะอาด ความเรียบร้อยของห้องพัก ในขณะที่เพื่อนของเขาจบการศึกษาในระดับเดียวกันทำงานในตำแหน่งงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) ย่อมทำให้เกิดความคิดที่รวนแรขึ้นมาในใจของเขา

3.ทฤษฎีการยอมรับตนเอง (Self Perception Theory) มีหลักการอยู่ว่า คนเรานั้นย่อมมีความเชื่อเกี่ยวกับตนเองเช่นเดียวกับที่คนอื่นเขามองตน นั่นคือ บุคคลมักจะอิงความคิดของตนเองหรือการกระทำของตนว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด อยู่กับความคิดของคนอื่น ๆ อยู่มาก เช่น พนักงานดูแลรักษาความสะอาด (Cloaner) ได้รับคำชมเชยจากฝ่ายบริหารของโรงแรมทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจและมีความเพียรในการทำงานนั้นต่อ ๆ ไป ทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนทัศนคติของเขาที่มีต่อตำแหน่งงานในทางที่ดีถึงแม้ว่าจะเป็นงานระดับล่างที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางเทคนิคมากนัก

4.ทฤษฎีการสื่อความหมาย (Communication Theory) การสื่อสารความหมายที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้ผู้ฟังเห็นคล้อยตามและกลายเป็นความเชื่อหรือทัศนคติใหม่เกิดขึ้นได้ เช่น หัวหน้าแผนกที่มีความสามารถในการพูด สามารถที่จะหยิบยกเอาเรื่องใดเรื่องหนึ่งขึ้นมาพูดให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาฟังและเห็นคล้อยตามได้ แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนทัศนคติโดยทฤษฎีนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้พูด วิธีการพูดที่สามารถแยกแยะหรือรวบรวมเรื่องราวต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างชัดเจนและขึ้นกับผู้ฟังที่มีความตั้งใจจะฟังหรือเห็นด้วยไม่เห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ เพียงใด

5.ทฤษฎีการซึมซับของข้อมูล (Information Intergration Theory) ทฤษฎีนี้เป็นการนำเอาความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับใหม่เข้าไปผสมผสานกลมกลืนกับความรู้เดิม ซึ่งอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้น เช่น นักศึกษามีความคิดต่อต้านในการทำงานในโรงแรมเนื่องจากมีความคิดเห็นว่าเป็นงานที่ไม่มีเกียรติ ดังนั้นการเปลี่ยนทัศนคตินี้ย่อมขึ้นกับปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัย เช่น การให้ความรู้แก่เขานั้นมีมากพอหรือไม่ หรือการเปลี่ยนทัศนคติต้องใช้เวลาหลังจากที่ได้รับข้อมูลอยู่บ้าง เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับทัศนคติ พบว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะมีพฤติกรรมในทางที่จะสนับสนุนหรือต่อต้านในสิ่งนั้น ๆ และการวัดทัศนคติของบุคคลในเรื่องต่าง ๆ อาจนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางโดยเฉพาะการนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าทัศนคติจะไม่ได้เป็นองค์ประกอบอย่างเดียวที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ แต่เป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดหรือที่มาของการนำมาปฏิบัติ และเนื่องจากองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติอีกประการหนึ่ง คือ ความรู้ ผู้วิจัยจึง

วัดความรู้เกี่ยวกับงานด้านกิจการโรงแรม เพราะทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลนั้นด้วย ถ้าบุคคลนั้นมีความต่อสิ่งนั้นดี ก็จะส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นตามไปด้วย ดังนั้น ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติจึงมีความสัมพันธ์ต่อกัน

นอกจากนี้ การนำแนวทางตามหลักทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ มาประกอบการศึกษา เช่น ทฤษฎีการพัฒนาทางอาชีพซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ ความถนัด ความสนใจ บุคลิกภาพ ตลอดจนความรอบรู้ที่เกี่ยวกับแนวทางการแสวงหางานในอาชีพ การพัฒนาของบุคคลในด้านอาชีพจึงเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการเลือกงานตลอดจนการตั้งจุดมุ่งหมายของชีวิตและการทำงาน การศึกษาทฤษฎีการพัฒนาทางอาชีพได้สนใจหลักและแนวคิด 2 ทฤษฎี คือ

การเลือกอาชีพ : ทฤษฎี

1.ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ (Holland's Theory) ได้พัฒนาทฤษฎีการเลือกอาชีพขึ้นโดยอาศัยแนวความคิดพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1.1อาชีพที่บุคคลเลือกจะบ่งบอกถึงลักษณะด้านบุคลิกภาพของเขา เช่น บุคคลที่เลือกอาชีพพนักงานขาย มักจะเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ชอบให้ความช่วยเหลือ มีทักษะในการใช้ภาษาได้เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะเป็นอย่างดี เป็นต้น

1.2บุคลิกภาพของบุคคลจะสัมพันธ์กับลักษณะสิ่งแวดล้อมทางอาชีพที่เขาเลือก เช่น บุคคลที่ชอบให้บริการด้านโภชนาการแก่ผู้อื่นและพอใจที่จะทำงานในเวลาเย็นถึงยามดึก ก็มักจะเลือกอาชีพที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านอาหารตามโรงแรมหรือภัตตาคาร เป็นต้น

1.3บุคคลจะแสวงหาสิ่งแวดล้อมทางอาชีพซึ่งเอื้ออำนวยให้เขามีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่และได้ฝึกฝนทักษะทางอาชีพเพิ่มขึ้นรวมทั้งยังเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม และบทบาทของเขาด้วย

1.4พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น เมื่อรู้ว่าบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมทางอาชีพของบุคคลเป็นเช่นไร เราก็จะสามารถทำนายผลที่ตามมาได้ว่าพฤติกรรมในอาชีพของบุคคลนั้นเป็นอย่างไร เช่น ถ้าบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมทางอาชีพของบุคคลมีความสอดคล้องกันมากเพียงใดบุคคลนั้นก็ย่อมจะมีความสุขและประสบความสำเร็จในอาชีพมากเท่านั้น

CENTRAL LIBRARY
PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

บุคลิกภาพและอาชีพของบุคคลตามทฤษฎีของฮอลแลนด์

ฮอลแลนด์ได้แบ่งบุคลิกภาพของบุคคลโดยทั่วไปออกเป็น 6 ประเภทและได้แบ่งอาชีพออกเป็น 6 กลุ่ม ซึ่งมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ดังนี้

1.บุคลิกภาพประเภท Realistic

ผู้ที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้จะเป็นบุคคลที่นิยมความเป็นจริงและสิ่งที่เป็นรูปธรรม สนใจทำกิจกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับวัตถุสิ่งของ ชอบทำงานใช้กำลังกาย ชอบกิจกรรมกลางแจ้ง ชอบงานที่เป็นลักษณะงานของเพศชาย บุคคลประเภทนี้มักจะขาดทักษะด้านสังคมและการใช้ภาษา

อาชีพในกลุ่มประเภทนี้ เช่น สถาปนิก วิศวกร เกษตรกร ช่างซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องยนต์ ช่างเทคนิค ช่างตัดเสื้อ ครูสอนอุตสาหกรรมศิลป์ ครูสอนวิชาเกษตรกรรม นักบิน พนักงานขับรถ เป็นต้น

2.บุคลิกภาพประเภท Investigative

ผู้ที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้จะเป็นบุคคลที่ชอบใช้สติปัญญาและความคิดในการวิเคราะห์ คิดค้นแก้ไขปัญหาและแสวงหาความรู้ มีความสนใจงานที่สลับซับซ้อนที่ต้องใช้ความคิดอย่างลึกซึ้ง สนใจในกิจกรรมที่เป็นนามธรรม บุคคลประเภทนี้มักขาดทักษะในการเป็นผู้นำ

อาชีพในกลุ่มประเภทนี้ เช่น แพทย์ เภสัชกร นักเศรษฐศาสตร์ นักสถิติ นักฟิสิกส์ นักเคมี นักคอมพิวเตอร์ นักดาราศาสตร์ นักมานุษยวิทยา นักวิเคราะห์ นักวิจัย นักธรณีวิทยา นักอุตุนิยม ครูสอนวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

3.บุคลิกภาพประเภท Artistic

ผู้ที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้จะเป็นบุคคลที่ชอบใช้ชีวิตเพื่อการทำกิจกรรมอย่างอิสระโดยลำพัง มีความเป็นตัวของตัวเอง ชอบที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ตามใจปรารถนา มีความสุนทรีภาพ บุคคลประเภทนี้มักไม่ค่อยเอาอย่างใคร และมักขาดทักษะเกี่ยวกับงานในสำนักงาน

อาชีพในกลุ่มประเภทนี้ เช่น ผู้กำกับการแสดง นักดนตรี จิตรกร มัณฑนากร นักเขียน นักแสดง นักแต่งเพลง นักประชาสัมพันธ์ ผู้ทำงานโฆษณา ครูสอนภาษา เป็นต้น

4.บุคลิกภาพประเภท Social

ผู้ที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้จะเป็นบุคคลที่ชอบเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความเป็นมิตรและรับผิดชอบ มีทักษะในการใช้ภาษา บุคคลประเภทนี้มักขาดทักษะทางเครื่องจักรกล

อาชีพในกลุ่มประเภทนี้ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ พัฒนากร นักแนะแนว นักจิตวิทยา ผู้ให้คำปรึกษา บรรณารักษ์ เป็นต้น

5.บุคลิกภาพประเภท Enterprising

ผู้ที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้จะเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่ม มีความเชื่อมั่นในตัวเอง กล้าคิด กล้าทำกล้าเสี่ยง มีความสนใจในอำนาจ ชอบอิสระ ชอบทำกิจกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนหรือทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ มีทักษะในการเจรจา มีความกระตือรือร้น บุคคลประเภทนี้มักจะหลีกเลี่ยงสภาพการณ์ที่ต้องใช้กำลังหรือการคิดค้นที่ต้องใช้ระยะเวลายาวนาน

อาชีพในกลุ่มประเภทนี้ เช่น นักธุรกิจ นายธนาคาร นักการเมือง นักกฎหมาย พนักงานขายสินค้า ผู้ขายประกันชีวิต ผู้จัดการบริษัท เป็นต้น

6.บุคลิกภาพประเภท Conventional

ผู้ที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้จะเป็นบุคคลที่ชอบทำกิจกรรมตามระเบียบแบบแผนยึดถือประเพณีและธรรมเนียมปฏิบัติชอบบทบาทของการเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา พอใจที่จะคล้อยตามหรือเชื่อฟังผู้อื่น หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง บุคคลประเภทนี้มักชอบงานที่ใช้ความคิดซับซ้อน

อาชีพในกลุ่มประเภทนี้ เช่น เลขานุการ เจ้าหน้าที่แผนกบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน พนักงานการเงิน พนักงานโทรศัพท์ สมุหบัญชี เป็นต้น

2.ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮัพพ็อค (Hoppock's Composite Theory) ได้เสนอหลักการสำคัญ 10 ประการ ในการเลือกอาชีพ ได้ดังนี้

2.1บุคคลเลือกอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของเขา

2.2บุคคลจะเลือกอาชีพซึ่งเขาเชื่อว่าสามารถตอบสนองความต้องการที่มีความสำคัญสูงสุดสำหรับตัวเขา

2.3ความต้องการของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพของเขาแม้ว่าการรับรู้เกี่ยวกับอาชีพของบุคคลอาจจะยังไม่ชัดเจนก็ตาม

2.4พัฒนาการทางอาชีพของบุคคลหนึ่งจะเริ่มขึ้นเมื่อเขามีความตระหนักเป็นครั้งแรกว่า อาชีพสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

2.5การพัฒนาการทางอาชีพและการตัดสินใจเลือกอาชีพจะดำเนินไปอย่างเหมาะสมถ้าบุคคลสามารถคาดการณ์ได้ว่าอาชีพจะตอบสนองความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด ซึ่งความสามารถในการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับความรู้หรือการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ความรู้หรือการรับรู้เกี่ยวกับอาชีพและความสามารถที่จะคิดได้อย่างกระจ่างชัด

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองของแต่ละบุคคลจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพเพราะช่วยให้เราประจักษ์ถึงความต้องการของเขาและยังช่วยให้เขาคาดการณ์ได้ว่าเขาจะประสบความสำเร็จในอาชีพที่จะตัดสินใจเลือกนั้นได้ในด้านใดบ้าง

2.7ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพของแต่ละบุคคลเพราะจะช่วยให้เขาค้นพบอาชีพซึ่งอาจตอบสนองความต้องการของเขาและยังช่วยให้เขาคาดการณ์ได้ว่าอาชีพที่เขาตัดสินใจเลือกนั้นจะนำความพึงพอใจมาให้เขาได้มากน้อยเพียงใด

2.8ความพึงพอใจในอาชีพของแต่ละบุคคลมีผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังของเขาเพียงใด

2.9ความพึงพอใจในอาชีพของแต่ละบุคคลมีผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาในปัจจุบันและจากแนวโน้มที่จะได้รับการตอบสนองในอนาคต

2.10การตัดสินใจเลือกอาชีพของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ถ้าบุคคลเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะตอบสนองความต้องการของเขาได้ดีกว่า

จากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า การรับรู้และความสนใจเกี่ยวกับงานด้านบริการโรงแรมมีความแตกต่างกันในความสนใจต่อตำแหน่งงานในผนกต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสนใจในอาชีพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่ได้มีการศึกษาถึงความสนใจเกี่ยวกับอาชีพของนักเรียนในระดับต่าง ๆ มีความสนใจอาชีพใดบ้าง ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวพอจะสรุปได้ 5 ประการคือ

1.การรับรู้รับรู้ลักษณะและสถานะทางอาชีพ

งานวิจัยของ ซิมมอนส์ (Simmons : 1962.อ้างใน Herr and Cramer.1988 : 229) พบว่า เด็กในวัยประถมศึกษาจะยังไม่ต้องตัดสินใจเลือกอาชีพ แต่ในเด็กวัยนี้ก็มีค่านิยมต่ออาชีพต่าง ๆ ค่อนข้างชัดเจนโดยตระหนักว่าอาชีพใดที่เป็นอาชีพที่ได้รับการยกย่องและมีเกียรติ

นอกจากนี้ งานวิจัยของ เนลสัน (Nelson : 1963. อ้างใน Herr and Creamer. 1988 : 229) พบว่า นักเรียนเกรด 3 มีทัศนคติที่ชัดเจนต่ออาชีพต่าง ๆ และยังมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับอาชีพบางอาชีพที่ตนไม่สนใจ

ผลการวิจัยของ กอทเฟรดสัน Gottfredson : 1981 อ้างใน Herr an Cramer.1988 : 229) พบว่า เมื่อเด็กมีอายุมากขึ้น เด็กจะยอมรับอาชีพต่าง ๆ น้อยลง อาชีพแรก ๆ ที่เด็กตัดออกไปมักเป็นอาชีพที่เด็กคิดว่าไม่เหมาะสมกับเพศเมื่อเด็กอายุระหว่าง 9-13 ปี เด็กเริ่มตัดอาชีพที่คิดว่าไม่มีเกียรติออก สำหรับฐานะทางสังคมของเขา รวมทั้งตัดอาชีพที่ต้องใช้ความพยายามเกินกว่าความสามารถปกติออกไป

นิภา วัธนเวคิน.2529. ได้ศึกษาเรื่อง "การสำรวจความสนใจในอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในภาคใต้ " พบว่า นักเรียนในภาคใต้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของงานในอาชีพที่ตนเองสนใจเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถที่ต้องใช้ในอาชีพที่สนใจเป็นอันดับ 1 อยู่ในอันดับปานกลางและไม่ถูกต้อง

2.ความสนใจในอาชีพ

ทฤษฎีพัฒนาการทางอาชีพของซุเพอร์(Supper : 1957) ได้อธิบายว่า ในช่วงอายุ 15-17 ปี เป็นระยะที่บุคคลนำเอาความต้องการ มีความสนใจ ความสารถ ค่านิยม และโอกาสในงานมาพิจารณาเลือกอาชีพอย่างคร่าว ๆ การตัดสินใจเลือกอาชีพยังไม่แน่นอน จนกระทั่งอายุ 18-21 ปี จึงจะมีความสนใจในอาชีพที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสตอง (Strong อ้างใน Powell.1963 : 336) ได้ศึกษาถึงความสนใจในอาชีพ จากการใช้แบบสำรวจความสนใจในอาชีพ พบว่า คะแนนความสนใจในอาชีพจะมีความคงที่มากขึ้นเมื่ออายุ 17 ปีขึ้นไป

3.พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกอาชีพ

แม้ว่าจะได้มีการระบุความสนใจหรือได้เลือกอาชีพที่ต้องการทำในอนาคตไว้แล้ว แต่จากการศึกษาก็ยังพบว่า ยังมีบางกลุ่มที่มีปัญหาในการตัดสินใจหรือมีความไม่แน่ใจในอาชีพที่ต้องการเลือก

มอนเทสซาโนและไกสท์ (Montessana and Geist.1964) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบนักเรียนที่ศึกษาในเกรด 9 และ เกรด 12 พบว่า นักเรียนเกรด 12 มีการตัดสินใจในการเลือกอาชีพโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ มากกว่า คือ คำนึงถึงความสามารถของตน ความต้องการของงานในอาชีพที่ตนสนใจ และเงื่อนไขของงานที่จะทำ

ดิลลี่ (Dilly.1965) ได้ศึกษาพบว่า ความสามารถในการตัดสินใจเลือกอาชีพได้นั้น แสดงถึงวุฒิภาวะทางอาชีพของบุคคล ซึ่งความสามารถดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับระดับสติปัญญาทางการศึกษาเล่าเรียน และการทำกิจกรรมกลุ่ม

ซุเพอร์ (Supper.1967) ได้ทำการศึกษาโดยการสร้างเครื่องมือศึกษาถึงความคงตัวในการตัดสินใจเลือกอาชีพของคนหนุ่ม อายุ 18-25 ปี พบว่า หลังจากเรียนจบชั้นมัธยมปลายแล้วประมาณ 1ใน 3 ของกลุ่ม

ตัวอย่าง เป็นกลุ่มที่จัดว่ายังไม่สามารถตัดสินใจเลือกอาชีพได้แน่นอน เมื่ออายุ 25 ปี 1ใน 5 ของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเข้าสู่อาชีพตามที่คิดไว้ในระดับมัธยมปลายได้

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของเนลสัน (Nelson.1963) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจในอาชีพและความสนใจในอาชีพของเด็กระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาที่มีต่ออาชีพ 16 อาชีพ ที่ผู้ศึกษาเลือกไว้พบว่า นักเรียนที่มีอายุน้อยกว่าและนักเรียนที่ ระดับสติปัญญาและฐานะทางเศรษฐกิจสังคมต่ำกว่า มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธอาชีพต่าง ๆ มากกว่า ทำให้เขาสรุปได้ว่า กระบวนการในการแยกแยะอาชีพนั้น เริ่มขึ้นตั้งแต่เด็กอยู่ระดับประถมศึกษา

4.ปัจจัยและเหตุผลในการตัดสินใจเลือกอาชีพ ได้แก่ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับการศึกษา ทัศนคติ และความคาดหวังของบิดามารดา สติปัญญา ความสามารถและความถนัด และเหตุผลเกี่ยวกับอาชีพที่สนใจนั้นเป็นงานที่มีเกียรติและมีรายได้ที่เหมาะสม

5.แหล่งข้อมูลทางอาชีพและความช่วยเหลือที่นักเรียนต้องการ

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ พบว่า นักเรียนยังมีความรู้เกี่ยวกับอาชีพไม่ดีเท่าที่ควรและมีปัญหาในการตัดสินใจในการเลือกอาชีพ แสดงว่านักเรียนน่าจะต้องการข้อมูลและความช่วยเหลือเพื่อให้นักเรียนได้มีความรู้ความเข้าใจที่เหมาะสม

เฮอร์และเครเมอร์ (Herr and Cramer.1988) ได้ศึกษาและสรุปได้ว่า เด็กวัยประถมศึกษาควรได้รับการแนะแนวอาชีพเพื่อให้มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ให้เด็กมองทางเลือกต่าง ๆ อย่างกว้างขวางโดยไม่จำกัดอยู่แต่เฉพาะบางอาชีพ ส่วนนักเรียนระดับมัธยมนั้นควรให้ได้รู้จักทางเลือกในการประกอบอาชีพ และให้มีความสัมพันธ์กับวิชาที่เลือกเรียนและการศึกษาต่อในระดับสูงหรือการประกอบอาชีพในอนาคต

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึง ทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยพิจารณาจากระดับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรม รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตามรูปแบบการวิจัยแบบตัดขวาง (Cross-sectional Design) ซึ่งเป็นการศึกษากรณีศึกษาโดยวัดตอนหลังเพียงครั้งเดียว (One-shot Case Study)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาและพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 2000 คน โดยทำการจัดกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 หมายถึง กลุ่มนักศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ของจังหวัดภูเก็ต 11 แห่ง จำนวน 960 คน

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของพนักงานโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต 26 แห่ง จำนวน 1040 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาและพนักงานโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต จำนวน 1333 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการดังนี้

1.หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วน 2 ใน 3 ของประชากรทั้งหมด จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1333 คน

2.เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขั้นตอนดังนี้

2.1.สำรวจจากกลุ่มนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ 11 แห่ง และกลุ่มของพนักงานโรงแรม 26 แห่ง

2.2.ทำสลากแยกรายชื่อเป็นกลุ่มของสถาบันการศึกษาและกลุ่มของโรงแรม 26 แห่ง

2.3.คำนวณหาจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม ตามสัดส่วนของประชากร

2.4.สุ่มจับสลากตามจำนวนที่คำนวณไว้ จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ซึ่งแยกออกเป็น กลุ่มของนักศึกษา จำนวน 640 คน และกลุ่มของพนักงานโรงแรม จำนวน 693 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ก.กลุ่มของนักศึกษา ตัวแปรที่ต้องการศึกษา คือ ปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยด้านประสบการณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการได้รับการฝึกงานหรือนิเทศงานด้านโรงแรม

ข.กลุ่มของพนักงานโรงแรม ตัวแปรที่ต้องการศึกษา คือ ปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยด้านประสบการณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบทดสอบวัดความรู้เกี่ยวกับงานด้านการโรงแรม โดยมุ่งประเด็นในความสนใจเกี่ยวกับตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม

ส่วนที่ 3 แบบวัดทัศนคติต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ตามแบบของลิเคิร์ท(Likert) ลักษณะของแบบทดสอบเป็นข้อความในเชิงบวกและเชิงลบ แต่ละข้อความจะมีระดับของการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานของโรงแรม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1.ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยแนวทางจากเอกสารการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.หาค่าความเที่ยวตรงของแบบสอบถาม(Validity) เพื่อแก้ไขปรับปรุงและคัดเลือกแบบทดสอบในการวัดความรู้ที่มีความเที่ยวตรงในเนื้อหา

4.นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาและพนักงานโรงแรม โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 40 ชุด โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 20 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา จากการศึกษาในเรื่องดังกล่าวทำให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ ของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาดังนี้

3.1.ผลการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 3.1.1.เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	295	46.09
หญิง	345	53.91

จากตารางที่ 3.1.1. แสดงให้เห็นว่า กลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มของนักเรียน นักศึกษา ในจังหวัดภูเก็ต เป็นนักศึกษาชายคิดเป็นร้อยละ 46.09 และนักศึกษาหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.91

ตารางที่ 3.1.2 อายุ

อายุ	ชาย	หญิง	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	60	75	21.09
15-16	45	132	27.66
17-18	72	93	25.78
19-20	108	40	23.13
มากกว่า 20 ปี	10	5	2.34

จากตารางที่ 3.1.2.แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มของนักศึกษาชายส่วนใหญ่อายุอยู่ในระหว่าง 19-20 ปี มากที่สุด สำหรับกลุ่มของนักศึกษาหญิงอายุอยู่ระหว่าง 15-16 ปี มากที่สุด แต่หากนำมาพิจารณาในภาพรวมจะพบว่า กลุ่มอายุของนักศึกษาจะอยู่ระหว่าง 15-16 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.66 รองลงมาจะมีช่วงของอายุระหว่าง 17-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.1.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย	หญิง	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	95	108	31.72
ปวส.ปวช.อนุปริญญา	165	157	50.31
อุดมศึกษา	35	80	17.97

จากตารางที่ 3.1.3. แสดงระดับการศึกษาจะพบว่านักศึกษาชายและหญิงมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส.ปวช.อนุปริญญา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.31 รองลงมา ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 31.72 และ ระดับอุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.97 ตามลำดับ

แผนการเรียน/คณะ/สาขา/โปรแกรม

แผนการเรียน	ชาย	หญิง	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์	20	35	8.6
บัญชี	49	51	15.63
การตลาด	45	28	11.41
คหกรรมศาสตร์	10	36	7.19
การจัดการฯ	42	29	11.09
การโรงแรมฯ	34	58	14.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย			
-สายวิทยาศาสตร์	76	84	25.0
-สายศิลป์	19	24	6.72

สำหรับแผนกการศึกษา พบว่า กลุ่มของนักเรียน นักศึกษา มีแผนกการศึกษาที่หลากหลายแต่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสามัญ คือชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยแบ่งเป็นแผนการศึกษาสายวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และสายศิลป์ คิดเป็นร้อยละ 6.72 (รวมทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 31.72) รองลงมาเป็นการศึกษาแผนกบัญชี การโรงแรม การตลาดการจัดการฯ คอมพิวเตอร์ และคหกรรมศาสตร์ ตามลำดับ

ตารางที่ 3.1.4 ภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	ชาย	หญิง	ร้อยละ
-ภาคใต้			
ภูเก็ต	175	192	57.34
พังงา	83	94	27.66
กระบี่	12	43	8.59
อื่น ๆ	23	11	5.31
-ภาคกลาง	2	3	0.78
-ภาคเหนือ	-	1	0.16
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-	1	0.16

จากตารางที่ 3.1.4. แสดงภูมิลำเนาของนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีภูมิลำเนาจากจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.34 รองลงมามาจากจังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ 27.66 รายละเอียดศึกษาจากตาราง

3.2. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มพนักงานโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 3.2.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	241	34.78
หญิง	452	65.22

จากตารางที่ 3.2.1. เป็นการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มพนักงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.22 และพนักงานชาย คิดเป็นร้อยละ 34.78

ตารางที่ 3.2.2 อายุ

อายุ	ชาย	หญิง	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	44	54	14.14
20-25	127	196	46.61
25-30	25	181	29.73
สูงกว่า 30 ปี	45	21	9.52

จากตารางที่ 3.2.2. พบว่า พนักงานชายและหญิงมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.61 ซึ่งเป็นช่วงอายุของวัยทำงาน หากพิจารณาถึงอายุที่เหมาะสมกับลักษณะงานในการให้บริการด้านโรงแรม พบว่าเป็นช่วยวัยที่กำลังเหมาะสมอย่างยิ่ง เนื่องจากวัยเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพิจารณา ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานด้านบริการ เนื่องจาก งานด้านโรงแรมเป็นงานที่จะต้องพบปะกับบุคคลต่าง หลากหลายประเภท ดังนั้นความอาวุโส จึงมีความสำคัญประการหนึ่ง

ตารางที่ 3.2.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย	หญิง	ร้อยละ
ประถมศึกษา	15	12	3.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	30	9.52
มัธยมศึกษาตอนปลาย	95	152	35.64
ปวส.ปวช.อนุปริญญา	68	175	35.06
อุดมศึกษา	36	74	15.87
สูงกว่าอุดมศึกษา	-	-	-

จากตารางที่ 3.2.3. พบว่าพนักงานมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 35.64 และ ระดับปวส.ปวช.อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 35.06 ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกันไม่แตกต่างกันมากนัก หากพิจารณาแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 3.2.4 ภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	ชาย	หญิง	ร้อยละ
-ภาคใต้			
ภูเก็ต	171	165	48.48
พังงา	42	104	21.07
กระบี่	14	74	12.7
อื่น ๆ	3	105	15.58
-ภาคกลาง	-	2	0.29
-ภาคเหนือ	-	-	-
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	11	2	1.88

จากตารางที่ 3.2.4. พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มของประชากรที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.48 รองลงมาคือจังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ 21.07 ตามลำดับ รายละเอียดศึกษาจากตาราง

ตารางที่ 3.2.5 ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ

แผนก	ชาย	หญิง	ร้อยละ
งานตอนรับส่วนหน้า	51	80	18.9
อาหารและเครื่องดื่ม	46	84	18.76
บัญชี	41	66	15.44
การขาย/ตลาด	15	42	8.23
บุคคล	42	41	11.98
ซ่อมบำรุง	24	15	5.63
แม่บ้าน	20	105	18.04
อื่น ๆ	2	19	3.03

จากตารางที่ 3.2.5 แสดงถึงแผนกต่าง ๆ ที่พนักงานปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของพนักงานในแผนกงานตอนรับส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมาคือแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 18.76 รายละเอียดศึกษาจากตาราง

ตารางที่ 3.2.6 ประสบการณ์ด้านโรงแรม

ประสบการณ์	ชาย	หญิง	ร้อยละ
มี	241	452	100.0
ไม่มี	-	-	-

จากตารางที่ 3.2.6. พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานของโรงแรมเคยมีประสบการณ์งานโรงแรมมาก่อน

(ผู้มีประสบการณ์) ระยะเวลา

ระยะเวลา	ชาย	หญิง	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	15	41	8.08
1-5 ปี	199	287	70.13
มากกว่า 5 ปี	27	124	21.79

จากตาราง 3.2.6. พบว่าพนักงานมีประสบการณ์การทำงานด้านโรงแรมอยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.31 รองลงมาคือมีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.79

ตารางที่ 3.2.7 เงินเดือน

เงินเดือน	ชาย	หญิง	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3500 บาท	61	73	19.34
3501-4000	49	84	19.19
4001-6000	78	198	39.83
มากกว่า 6000 บาท	53	97	21.65

จากตารางที่ 3.2.7. แสดงให้เห็นถึงอัตราเงินเดือนที่พนักงานของโรงแรมได้รับ ส่วนใหญ่มีรายได้จากเงินเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4001-6000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.83 หากพิจารณาด้านอัตราค่าจ้างแรงงานพบว่าเงินเดือนอยู่ในระดับสูง ปัจจัยหนึ่งนอกจากจะพิจารณาจากประสบการณ์ทำงานด้านโรงแรมแล้ว ปัจจัยด้านการศึกษา อายุการทำงาน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีรายได้สูงขึ้น

3.3. ข้อมูลการศึกษาความรู้ทั่วไปด้านโรงแรม

ตารางที่ 3.3.1 ท่านเคยทราบมาก่อนหรือไม่ว่ามีงานบริการด้านธุรกิจการโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	1333	100.0
ไม่ทราบ	-	-

จากตารางที่ 3.3.1. เป็นการศึกษาด้านความรู้เกี่ยวกับธุรกิจด้านโรงแรมเพื่อสอบถามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของกิจกรรมบริการด้านโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นกลุ่มของประชากรในท้องถิ่น จึงมีความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมที่เกิดขึ้นในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่3.3.2 ตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลต่าง ๆ ว่ามีให้บริการ

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
งานต้อนรับส่วนหน้า	1301	97.6
บัญชี	1123	84.25
อาหารและเครื่องดื่ม	1259	94.45
ฝ่ายขาย/การตลาด	784	58.81
งานบุคคล	693	51.99
ซ่อมบำรุง	943	70.74
กีฬา	705	52.89
บันเทิง	453	33.98

จากตารางที่ 3.3.2. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้จักเกี่ยวกับตำแหน่งงานด้านต่าง ๆ ของโรงแรมส่วนใหญ่จะรู้จักแผนกงานต้อนรับส่วนหน้ามากที่สุด คิดเป็น 97.6 รองลงมาคือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 94.45 รายละเอียดต่าง ๆ ศึกษาจากตาราง

ตารางที่ 3.3.3.สื่อที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจการด้านโรงแรม

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	1211	90.85
โทรทัศน์	915	68.64
วิทยุ	392	29.41
ผู้ประกอบการ	215	16.13
อาจารย์แนะแนว	783	58.74
แผ่นพับ	115	8.63
เพื่อน	492	36.91
อื่น ๆ	51	3.83

จากตารางที่ 3.3.3. พบว่า สื่อที่ช่วยให้กลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามได้รู้จักกิจกรรมด้านโรงแรมมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า สื่อด้านหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ให้ข้อมูลด้านโรงแรมได้ดีที่สุด จากการสำรวจคิดเป็นร้อยละ 90.85 รองลงมาคือ สื่อจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 68.64 รายละเอียดศึกษาจากตาราง

ตารางที่ 3.3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจในการเลือกทำงานในแผนกต่าง ๆ

แผนก	ชาย	หญิง	ร้อยละ
บัญชี	98	130	17.1
งานห้องพัก	194	329	39.23
อาหารและเครื่องดื่ม	94	48	10.65
การตลาด/บริหาร	75	135	15.75
บุคคล	40	140	13.5
ซ่อมบำรุง	35	15	3.75

ตารางที่ 3.3.4 แสดงให้เห็นถึงความสนใจในการเลือกทำงานในแผนกต่าง ๆ พบว่า ประชากรเพศชายและหญิงมีความสนใจในแผนกงานห้องพักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.23 รองลงมาคือ งานด้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 17.1 และหากพิจารณาจากการศึกษาของกลุ่มประชากรที่มีพื้นความรู้ด้านวิชาทางการบัญชีมีความสอดคล้องกับงานที่ต้องการทำในแผนกบัญชีของโรงแรม

ตารางที่ 3.3.5 (จากตารางที่3.3.4) หากให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในการทำงานในแผนกต่าง ๆ

คำตอบ	ชาย	หญิง	ร้อยละ
เลือก	344	875	91.45
ไม่เลือก	51	63	8.55

จากตารางที่ 3.3.5 เป็นการศึกษาถึงแนวโน้มของประชากรที่ตอบแบบสอบถามมีความสนใจและต้องการที่จะเลือกทำงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมหรือไม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความสนใจที่จะเลือกคิดเป็นร้อยละ 91.45 และประชากรที่ไม่สนใจเลือกคิดเป็นร้อยละ 8.55 หากพิจารณาในสัดส่วนแล้วพบว่ากลุ่มประชากรต้องการเลือกทำงานในโรงแรมมากกว่า

3.4.ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 3.4.1.(จากตารางที่ 3.3.4) ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนคติต่อตำแหน่งงานในโรงแรม ดังนี้

แสดงข้อคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ท่านมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความถนัด และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	492 (36.9)	351 (26.3)	290 (21.7)	91 (6.9)	109 (8.2)
2.ตำแหน่งงานที่ท่านเลือกสามารถทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงาน	390 (29.3)	495 (37.1)	125 (9.4)	291 (21.8)	32 (2.4)
3.เป็นงานที่ท่านสามารถพัฒนาไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	291 (21.8)	475 (35.6)	485 (36.4)	40 (3.0)	42 (3.2)
4.ตำแหน่งงานที่เลือกสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของท่าน	791 (59.3)	192 (14.4)	185 (13.9)	125 (9.4)	40 (3.0)
5.ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	499 (37.4)	592 (44.4)	241 (18.1)	- -	1 (0.1)
6.ท่านมีโอกาสเสนอ แนะนำ ปรับปรุง การปฏิบัติงานในแผนกของท่าน	399 (29.9)	457 (34.3)	293 (21.9)	174 (13.1)	10 (0.8)
7.ค่าตอบแทนที่ได้รับในรูปของเงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ท่านเลือกงานในตำแหน่งนี้	911 (68.3)	421 (31.6)	1 (0.1)	- -	- -
8.ท่านชอบงานด้านบริการ	875 (65.6)	325 (24.4)	122 (9.2)	5 (0.4)	6 (0.5)
9.ท่านพอใจในตำแหน่งงานที่ท่านเลือก	919 (68.9)	194 (14.6)	220 (16.5)	- -	- -
10.ท่านมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ท่านเลือก เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	715 (53.6)	493 (36.9)	65 (4.9)	53 (3.9)	7 (0.5)

ตารางที่ 3.4.2.(จากตารางที่ 3.3.5) ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนคติต่อตำแหน่งงานในโรงแรม ดังนี้

แสดงข้อคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ได้รับค่าตอบแทนสูงในรูปของเงินเดือน	554 (41.6)	963 (51.9)	86 (6.5)	- -	- -
2.มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงาน	432 (32.2)	415 (31.1)	486 (36.5)	- -	- -
3.มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ	391 (29.3)	479 (35.9)	460 (34.5)	3 (0.2)	- -
4.มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น	193 (14.5)	516 (38.7)	413 (30.9)	211 (15.8)	- -
5.สถานที่ทำงานอยู่ใกล้บ้าน	794 (59.6)	345 (25.9)	194 (14.6)	- -	- -
6.ตำแหน่งงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	412 (30.9)	394 (29.6)	399 (29.9)	93 (6.9)	35 (2.6)
7.ท่านสามารถได้พบปะบุคคลหลากหลาย	914 (68.6)	121 (9.1)	219 (16.4)	79 (5.9)	- -
8.งานด้านโรงแรม สามารถสร้างชื่อเสียงให้หน่วยงานและตัวท่านเอง	793 (59.5)	412 (30.9)	115 (8.6)	13 (0.9)	- -
9.เป็นงานอิสระ	492 (36.9)	315 (23.6)	306 (22.9)	121 (9.1)	99 (7.4)
10.เป็นงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่านมากกว่างานในอาชีพอื่น ๆ	593 (44.5)	492 (36.9)	210 (15.8)	15 (1.1)	23 (1.7)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ส่งผลต่อในด้านพัฒนาการทางอาชีพของกลุ่มของพนักงานโรงแรมและโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มของนักเรียน นักศึกษา ที่กำลังจะเข้าสู่ยุคสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มที่ทำการศึกษามักจะเลือกประกอบอาชีพตามความสนใจที่มีต่ออาชีพ โดยจะพิจารณาจากความสามารถและค่านิยมมาประกอบการพิจารณากับความสนใจเพื่อเลือกอาชีพ จากการสำรวจพบว่างานด้านการโรงแรมเป็นอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจและได้รับความนิยมประกอบอาชีพในงานด้านบริการจะเห็นได้จากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในจังหวัดภูเก็ตได้เปิดหลักสูตรสอนงานบริการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวทั้งระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน ปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้เลือกประกอบอาชีพงานบริการคือ ความพร้อมทางด้านกายภาพของจังหวัดภูเก็ตที่เอื้ออำนวยต่ออาชีพด้านนี้เพื่อบริการนักท่องเที่ยวที่มาพำนักในจังหวัดและท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ นอกจากนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพของแต่ละบุคคล ดังนั้น การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ ซึ่งหมายถึงความคิดหรือการถ่ายทอดสิ่งที่ได้พบเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของบุคคลนั้น ๆ ด้วย และการตัดสินใจเลือกสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพในแต่ละช่วงอายุของบุคคลก็เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ช่วยในการตัดสินใจ การพัฒนาการทางอาชีพของบุคคลต่าง ๆ จากช่วงอายุในวัยหนึ่งมีความต่อเนื่องกัน โดยการได้รับรู้และความสนใจเกี่ยวกับอาชีพจะเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพในอนาคต

จากการศึกษางานวิจัยยังพบว่ามีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องกับความสนใจในการประกอบอาชีพและเลือกอาชีพ พอจะสรุปได้ดังนี้

1.เพศ จากการศึกษางานวิจัยชี้ให้เห็นว่า ชายและหญิงมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับความสนใจและการเลือกอาชีพ พบว่าเพศชายมักให้ความสนใจงานในตำแหน่งระดับบริหาร การจัดการมากกว่าเพศหญิง

2.สภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับการศึกษา ทัศนคติและความคาดหวังของการประกอบอาชีพ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพ โดยเฉพาะในเรื่องของทัศนคติ งานบริการด้านโรงแรมในอดีต ยังไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมมากนัก แต่ปัจจุบันทัศนคติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอาชีพบริการเริ่มเปลี่ยนแปลงไป เริ่มมีผู้ให้ความสนใจในการประกอบ

อาชีพด้านบริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ งานด้านบริการโรงแรมยังจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

3.ความรู้ ความสามารถ และความถนัด เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการประกอบอาชีพ หากพิจารณาจากการสำรวจพบว่า กลุ่มของประชากรให้ความสนใจที่จะทำงานในแผนกงานต้อนรับส่วนหน้า มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งงานในตำแหน่งดังกล่าวมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านภาษา การต้อนรับที่มีมนุษยสัมพันธ์

4.ประสบการณ์ เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะช่วยในการประกอบการพิจารณาเลือกอาชีพ ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเพื่อจะได้นำประสบการณ์ที่มีอยู่ประกอบอาชีพได้อย่างราบรื่น และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในแผนกที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ประสบการณ์ยังเป็นสิ่งที่ช่วยในการแก้ไขสถานการณ์ ปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรอบคอบ

5.รายได้ และความก้าวหน้าจากอาชีพ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มที่ทำการศึกษามักจะให้ความสนใจและเลือกงานโดยคำนึงถึงความก้าวหน้าและรายได้ที่จะได้รับของผู้ที่จะประกอบอาชีพในตำแหน่งนั้น ๆ เนื่องจากงานบริการด้านโรงแรมเป็นงานที่จะต้องคอยให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างในพฤติกรรมที่หลากหลาย ถึงแม้ว่าจะตระหนักถึงความสามารถ ความสนใจ และทักษะ ความชำนาญ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการเลือกอาชีพ แต่ก็ยังมีบางบุคคลที่ยังนึกถึงงานบางตำแหน่งที่พิจารณาแล้วเป็นงานต่ำ เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานเปิดประตู พนักงานขนสัมภาระ เป็นต้น ยังไม่เป็นที่นิยมหรือต้องการที่จะเลือกปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกลุ่มของนักเรียน นักศึกษา ที่มีระดับการศึกษาสูง

บรรณานุกรม

ชม ภูมิภาค. 2516. ***หลักการประชาสัมพันธ์***.กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธิ์. 2523. ***การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์***. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา.

นิภา วัธนเวคิน. 2529. ***การสำรวจความสนใจในอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2527 ในภาคใต้***. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร บัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

ปรีชา แดงโรจน์. 2535. ***การโรงแรม***. กรุงเทพ ฯ : หจก.โรงพิมพ์ยูไนเต็ดโปรดิ้วซั่น.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2524. ***การวัดทัศนคติ เอกสารเพื่อการอบรมการวิจัยทางการศึกษา***. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี (อัดสำเนา)

สุชา จันทร์เอม. 2524. ***จิตวิทยาสังคม***. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์และคณะ. 2529. ***ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์***. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์.

สุโท เจริญสุข. 2525. ***หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์***. พระนคร : แพร่วิทยา.

สุพัตรา สุภาพ. 2520. ***สังคมวิทยา***. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

Mequire,W.J. 1969. ***The Nature of Attitude and Attitude Change***. The Handbook of Social Psychology. Massachusetts : Addision Wesley Publishing Company.

Naunally,J..C. 1950. ***Test and Measurement Assessment and Prediction***. New York : McGraw-Hill BookCompany.

Remmer,H.H. 1954. ***Introduction to Opionion and Attitude Measurement***.New York : Harper and Brothers Publishers.

Strong,Edward K. 1954. ***Vacational Interest of Men and Women***. California : Stanford University Pressl.

Thurstone.L.L. 1928. ***"Attitude can be Measured" Reading in Attitude Theory and Management.*** New York : John Wiley and Sons,Inc.,

Travers,Robert M.W. 1963. ***Essentials of Learning : An Overview for Student of Education.*** New York : The Macmillan.

Triandis,Harry C. 1971. ***Attitude and Attitude Change.*** New York : John Wiley and Sons, Inc.,

Webster's Third New International Dictionary. 1964. ***Dictionary.*** Massachusetts : G&C Marrion Company.

Wohnman B.B. 1973. ***Dictionary of Behavior Science.*** New York : Littion Education Publishing.

แบบสอบถาม

เรื่องทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเป็นข้อความคิดเห็นของท่านและเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.ข้อมูลส่วนตัว

1.1.กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา

1.1.1.เพศ ( ) ชาย

( ) หญิง

1.1.2.อายุ.....ปี

1.1.3.ระดับการศึกษา.....แผนกการเรียน.....

1.1.4.ภูมิลำเนา.....

1.2.กลุ่มพนักงานโรงแรม

1.2.1.เพศ ( ) ชาย

( ) หญิง

1.2.2.อายุ.....ปี

1.2.3.ระดับการศึกษา.....แผนกการเรียน.....

1.2.4.ภูมิลำเนา.....

1.2.5.ปฏิบัติงานในแผนก/ตำแหน่ง.....

1.2.6.ท่านเคยมีประสบการณ์งานด้านโรงแรมมาก่อนหรือไม่

( ) ไม่มี ( ) มี ระยะเวลา.....ปี

1.2.7.ปัจจุบันท่านได้รับเงินเดือน

( ) ต่ำกว่า 3500 บาท

( ) 3501-4000 บาท

( ) 4001-6000 บาท

( ) มากกว่า 6000 บาท

2.ข้อมูลด้านโรงแรม

2.1.ท่านเคยทราบมาก่อนหรือไม่ว่ามีงานบริการด้านธุรกิจการโรงแรม

( ) ทราบ ( ) ไม่ทราบ

2.2.แผนกต่าง ๆ ของงานบริการด้านโรงแรมที่ท่านทราบ

1.....

2.....

3.....

2.3.ท่านรู้จักงานด้านโรงแรมจากสื่อแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) หนังสือพิมพ์ ( ) โทรทัศน์

( ) วิทยุ ( ) ผู้ประกอบการ

( ) อาจารย์แนะแนว ( ) แผ่นพับ

( ) เพื่อน ( ) อื่น ๆ ระบุ.....

2.4.หากท่านมีโอกาสเลือกทำงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ท่านจะเลือกทำงานในแผนกใด (ตอบเพียงแผนกเดียว)

( ) แผนกบัญชี ( ) แผนกห้องพัก

( ) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ( ) แผนกบุคคล

( ) แผนกซ่อมบำรุง

2.5.(จากข้อ 2.4.) หากให้ท่านเลือก ท่านว่าจะปฏิบัติงานในแผนกที่ท่านเลือกหรือไม่

( ) เลือก ( ) ไม่เลือก

3.ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักศึกษาและพนักงานโรงแรมที่มีต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

3.1.(จากข้อ 2.4.) แสดงทัศนคติต่อตำแหน่งงานในโรงแรม ดังนี้

แสดงข้อคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ท่านมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความถนัด และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ					
2.ตำแหน่งงานที่ท่านเลือกสามารถทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงาน					
3.เป็นงานที่ท่านสามารถพัฒนาไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
4.ตำแหน่งงานที่เลือกสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
5.ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
6.ท่านมีโอกาสเสนอ แนะนำ ปรับปรุง การปฏิบัติงานในแผนกของท่าน					
7.ค่าตอบแทนที่ได้รับในรูปของเงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ท่านเลือกงานในตำแหน่งนี้					
8.ท่านชอบงานด้านบริการ					
9.ท่านพอใจในตำแหน่งงานที่ท่านเลือก					
10.ท่านมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ท่านเลือก เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี					

3.2.(จากข้อ 2.5.) แสดงทัศนคติต่อการเลือกทำงานในตำแหน่งต่าง ๆในโรงแรม ดังนี้

แสดงข้อคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ได้รับค่าตอบแทนสูงในรูปของเงินเดือน					
2.มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงาน					
3.มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ					
4.มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
5.สถานที่ทำงานอยู่ใกล้บ้าน					
6.ตำแหน่งงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
7.ท่านสามารถได้พบปะบุคคลหลากหลาย					
8.งานด้านโรงแรม สามารถสร้างชื่อเสียงให้หน่วยงานและตัวท่านเอง					
9.เป็นงานอิสระ					
10.เป็นงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่านมากกว่างานในอาชีพอื่น ๆ					

4.ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือ