

หัวข้อวิจัย	การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ โครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ดำเนินการวิจัย ที่ปรึกษา	ดร.เพ็ญพัทธ์ศิมา วิเชียรวรรณ นางสาวรุ่งเพ็ชร ปันงาม ดร.พรชนิตร์ แก้วเนตร
หน่วยงาน	โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2560

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานฯ 2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานฯ ข้อมูลเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 104 คน และผู้ปกครอง จำนวน 104 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสุ่มประชากรที่เลือกมาอย่างเจาะจง ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ 20 คน เจ้าหน้าที่โครงการความร่วมมือฯ 10 คน ผู้ประกอบการประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจะนำมารวบรวมจัดหมวดหมู่ สรุปประเด็นสำคัญ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 68.27 อายุของนักศึกษาส่วนใหญ่ มากกว่า 19 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 89.42 แผนกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานส่วนใหญ่ แผนกห้องพัก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38

ผู้ปกครองของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 70.19 อายุของผู้ปกครองนักศึกษาส่วนใหญ่อายุ 40-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 60.58 การศึกษาของผู้ปกครอง ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 อาชีพของผู้ปกครองส่วนใหญ่ ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 49.04

2. ภาพรวมของการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ พบว่าการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะปัญญา ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ

ภาพรวมของการรับรู้และความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ พบว่า การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะปัญญา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ด้านความรู้ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ

3. ผลการทดสอบเปรียบเทียบ ด้านการรับรู้ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด ส่วนนักศึกษาที่มีอายุ และฝึกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงานแตกต่างกันนั้น ภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด ส่วนความคาดหวัง พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณธรรม จริยธรรม นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด ส่วนนักศึกษาที่มีอายุ และฝึกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงานแตกต่างกันนั้น ภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

4. แนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ควรมีความขยันหมั่นเพียรอดทน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

ด้านความรู้ ควรมีความรอบรู้ที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสามารถยกระดับความสามารถพัฒนางานของตนเองได้ สามารถพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพ และปรับทัศนคติทางการบริการได้อย่างแท้จริง

ด้านทักษะปัญญา ควรมีทักษะทางการสื่อสารทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความคิดสร้างสรรค์ และรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ สามารถทำงานเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รับผิดชอบงานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความอดทนต่อบรรยากาศในการทำงานที่กดดันเนื่องจากงานบริการที่รองรับความต้องการของลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร และการปฏิบัติงานได้ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านบุคลิกภาพ ควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก เต็มใจให้บริการ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้