

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 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณธรรม จริยธรรม นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด ส่วนนักศึกษาที่มีอายุ และฝึกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงานแตกต่างกันนั้น ภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

#### 4. แนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงเรียน 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

<b>Research Title</b>	Perceptions and Expectations of Stakeholders to the Internship Program for Bachelor of Arts in Hotel Business Program Suan Dusit University
<b>Researcher</b>	Dr.Penpaksina Wicheanwan Ms.Roongphet Pun-ngam
<b>Research Consultant</b>	Dr.Pornchanit Kaew-nate
<b>Organization</b>	School of Tourism and Hospitality Management of Suan Dusit University
<b>Year</b>	2017

The purposes of this study were: 1) to examine the stakeholders' perceptions and expectations to the Internship program for Bachelor of Arts in hotel business program 2) to compare stakeholders' perceptions and expectations to the Internship program for bachelor of arts in hotel business program 3) to examine the individual factors of the stakeholders' perceptions and expectations to the Internship program for Bachelor of Arts in hotel business program. The quantitative data were consisted of 104 students at the Bachelor of Arts in Hotel Business Program and 104 parents. The qualitative data were collected through interviews with 20 hotel collaborative consultant, 10 hotel collaborative staff and 34 hotel entrepreneurs. The instrument used in the study was a questionnaire and interviews. Data were analyzed using statistics in frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and hypotheses tested by paired-samples test. Data from the interviews were classified into categories and concluded using descriptive analysis.

The findings were as follows:

1) Most of students were female, as 86 for 67.5%, in age more than 19 years-old were 93 about 89.42 % and most of internship were housekeeping, as 68 for 65.38%.

Most of parents were female, as 73 for 70.19, in age between 40-50 were 63 about 60.58%, most parents' education were bachelor degree, as 48 for 46.15% and most parents' career were self-employed, as 51 for 49.04%

2) Overall of students' perceptions and expectations to the Internship program showed that perceptions were highest, as numerical analysis communication and information skill, morality and ethics skill, personality skill, knowledge skill, cognitive skill and interpersonal skill. Expectations were highest, as personality skill, morality and ethics skill, cognitive skill, numerical analysis communication and information skill, knowledge skill and interpersonal skill.

Overall of parents' perceptions and expectations to the Internship program showed that perceptions were highest, as morality and ethics skill, numerical analysis communication and information skill, personality skill, knowledge skill, cognitive skill and interpersonal skill. Expectations were highest, as morality and ethics skill, cognitive skill, interpersonal skill, knowledge skill, numerical analysis communication and information skill and personality skill.

3) Comparative test results of students' perceptions and expectations, classified by sex, age and department showed that different sex age and department were showed different perceptions and expectations. Differences were statistically significant at 0.5 which is the perceptions found in the morality and ethics skill and numerical analysis communication and information skill and the expectations found in the morality and ethics skill. Apart from these there were no differences.

4) Development guidelines for internship project were as follows:

Morality and ethics skill were conform to hotel rules, diligence, patience, and work well with others.

Knowledge skill were consume a modern knowledgeable, improvement their ability to develop their work, improve professional skills and attitude of service.

Cognitive skill were decent communication skills in Thai, English and other languages correctly, creative and the ability to solve problems effectively.

Interpersonal skill were work well with others, responsible for the work completed effectively, tolerate the pressure of work due to customer service colleagues and agencies.

Numerical analysis communication and information skill were use technology to communicate and work, ability to use office equipment effectively.

Personality skill were a good attitude towards the service, decent physical and mental health, confidence in yourself, challenge to express, willing to serve, compassion for others and control their own emotions.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากการสนับสนุนทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและที่ปรึกษา ดร.พรชนิตร์ แก้วเนตร ซึ่งเป็นที่ปรึกษาในการให้คำปรึกษาชี้แนะและแก้ไขในส่วนที่มีข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านในการให้ข้อมูลงานวิจัยฉบับนี้ อาทิเช่น ผู้ประกอบการโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ผู้ปกครองนักศึกษา อาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม และนักศึกษา เป็นต้น เพื่อนำงานวิจัยฉบับนี้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งเป็นแนวทางการพัฒนาโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกงานในด้านอื่นๆ ต่อไป ซึ่งทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความชัดเจนและสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ท้ายที่สุดคือ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	12
แนวคิดสำหรับโครงการฯส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในโรงแรมต่าง ๆ (MOU)	19
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอน	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>33</b>
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>37</b>
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา	37
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ปกครอง	71

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการสังเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ประกอบการโรงแรม	80
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>86</b>
สรุปผลการวิจัย	86
อภิปรายผลการวิจัย	95
ข้อเสนอแนะ	100
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>101</b>
บรรณานุกรมภาษาไทย	101
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	104
<b>ภาคผนวก</b>	<b>105</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	106
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	117
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>120</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนนักศึกษาและจำนวนผู้ปกครองในโครงการร่วมมือฯ	33
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	36
4.2	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม	38
4.3	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านความรู้	39
4.4	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านทักษะปัญญา	41
4.5	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	42
4.6	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	44
4.7	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านบุคลิกภาพ	45
4.8	แสดงผลการทดสอบการรับรู้ภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	47
4.9	แสดงผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	48
4.10	แสดงผลการทดสอบการรับรู้ภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามอายุ	51
4.11	แสดงผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษา จำแนกตามอายุ	52
4.12	แสดงผลการทดสอบการรับรู้ภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	55
4.13	แสดงผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษา จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	56
4.14	แสดงผลการทดสอบความคาดหวังภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	59
4.15	แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	60
4.16	แสดงผลการทดสอบความคาดหวังภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามอายุ	63
4.17	แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษา จำแนกตามอายุ	64
4.18	แสดงผลการทดสอบความคาดหวังภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	67
4.19	แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษา จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	68
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	71
4.21	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม	72

4.22	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง ด้านความรู้	73
4.23	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง ด้านทักษะปัญญา	74
4.24	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	76
4.25	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	77
4.26	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพ	79

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)	17
2.2	แสดงโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler	18
2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	32