

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ภาคอุตสาหกรรมบริการในปัจจุบันมีความต้องการกำลังคนในด้านธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างสูง เนื่องจากการขยายตัวของการท่องเที่ยวทั้งใน และต่างประเทศ ทำให้มีการขยายตัวของธุรกิจภาคบริการ อาทิเช่นธุรกิจที่พักแรมที่เกิดจากธุรกิจภาคบริการที่มีบทบาทสูงมากทั้งในปัจจุบัน และอนาคต การจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมบริการรวมทั้งธุรกิจที่พักแรม การบริการอาหาร และเครื่องดื่ม มีอัตราสูงมากเพราะอุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานจำนวนมาก และเกิดการกระจายรายได้ที่เกิดจากการจ้างงานในภาคการบริการที่มีผลตัวคูณสูง (Multiplier effects) อีกทั้งประเทศไทยได้มีวาระแห่งชาติที่ตั้งเป้าหมายสู่ความเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว และการบริการของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และการวางเป้าหมายเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) (เนติภูมิ เนาวรัตน์, 2553)

จากความต้องการการจ้างงานในธุรกิจภาคบริการซึ่งรวมทั้งธุรกิจที่พักแรมดังกล่าวนี้ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ก็เป็นสาขาหนึ่งที่จะได้รับผลกระทบจากการพัฒนาการทางเศรษฐกิจนี้ จึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิที่สามารถทำให้บัณฑิตสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานระดับประเทศและสากลทำให้ต้องเร่งผลิตบุคลากรที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในธุรกิจภาคบริการ ธุรกิจที่พักแรมที่มีทั้งความสามารถ มีทักษะการสื่อสารที่ทันสมัยเป็นสากล และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม, 2554)

การกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิของบัณฑิตเป็นการพัฒนารูปแบบของการจัดการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานอาเซียน และตอบสนองการพัฒนาการทางเศรษฐกิจ จึงทำให้มีการปรับปรุงการจัดการศึกษาตามหลักสูตรให้มีคุณภาพ และมีรูปแบบที่ทันสมัยตลอดเวลา ซึ่งการสร้างบัณฑิตผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ และศิลป์แห่งวิชาชีพการโรงแรม ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อสร้างบัณฑิตให้มีคุณลักษณะ และคุณสมบัติ ดังนี้ 1) มีคุณธรรมจริยธรรม มีจิตบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการ เทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอาเซียน และภูมิภาคอื่นของโลก 3) เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์ญาณอย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ 4) มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้ และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง 5) มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษรวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม และ 6) มีความรู้ และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการ

วางแผน การจัดการ และการพัฒนา นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดเฉพาะของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม คือ นักศึกษาต้องสวมเครื่องแบบสุทของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม ให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามระเบียบ เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพต่อการเข้าสู่อาชีพธุรกิจโรงแรม และนักศึกษาต้องฝึกปฏิบัติงานจริงกับโรงแรม ในชั้นปีที่ 2 ทั้ง 2 ภาคเรียน นักศึกษาต้องฝึกปฏิบัติงานจริงกับโรงแรมในโครงการความร่วมมือ หรือ Memorandum of Understanding (MOU) ที่ทางหลักสูตรกำหนด ในรายวิชาเฉพาะด้าน นักศึกษาต้องร่วมกิจกรรมการเพิ่มทักษะ และพัฒนาศักยภาพที่หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตธุรกิจการโรงแรมกำหนด เช่น กิจกรรมศึกษาดูงานทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด กิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพ และสมรรถนะทางร่างกาย และกิจกรรมพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ เป็นต้น (คู่มือหลักสูตรของโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2556)

การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม ในโครงการความร่วมมือ หรือ Memorandum of Understanding (MOU) ที่ทางหลักสูตรมีแผนในการพัฒนานักศึกษา โดยต้องการสร้าง “บัณฑิตพร้อมใช้” เมื่อสำเร็จการศึกษาสามารถเข้าสู่งานได้ โดยนักศึกษามีความรู้จริง ปฏิบัติได้ มีจิตบริการ และทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพการโรงแรม อีกทั้งแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2557 - 2560 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่อง การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะความเป็นสวนดุสิตที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีเป้าประสงค์ที่เน้นการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ เน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการสู่การทำงานจริง (Work – based Learning) เป็นการพัฒนาศักยภาพผู้เรียน โดยพัฒนาระบบการฝึกปฏิบัติงานควบคู่กับการเรียน เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะ มีความชำนาญที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทันที

ดังนั้นเพื่อให้ให้นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมเป็นที่ยอมรับของชุมชนหรือสังคม อีกทั้งสามารถนำทฤษฎีการเรียนรู้จากชั้นเรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และพัฒนาทักษะทางสังคม เช่น ทักษะเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างหลากหลาย ทางหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมจึงได้จัดทำโครงการความร่วมมือขึ้น โดยได้ร่วมมือกับธุรกิจโรงแรมภายนอกอันประกอบด้วย โรงแรมออลพท์ กรุงเทพฯ – สุขุมวิท 11 (Aloft Bangkok – Sukhumvit 11), โรงแรมอนันตรา กรุงเทพฯ สาทร (Anantara Sathorn Bangkok Hotel), โรงแรมอนันตรา สยาม (Anantara Siam Bangkok Hotel), โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ (Banyan Tree Bangkok), คอร์ทยาร์ด โดยโรงแรมแมริออท กรุงเทพฯ (Courtyard by Marriott Hotels), โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ (Golden Tulip Sovereign Hotel - Bangkok), โรงแรมเลอ เมอริเดียน กรุงเทพฯ (Le Meridien Bangkok), โรงแรมแลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ (The Landmark Bangkok), โรงแรมสวิสไฮเต็ล นายเลิศ ปาร์ค กรุงเทพฯ (Swissotel Nai Lert Park Hotel), โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส กรุงเทพฯ (Pathumwan Princess Hotel Bangkok), โรงแรมเรเนซองส์ ราชประสงค์ กรุงเทพฯ (Renaissance Bangkok Ratchaprasong Hotel), โรงแรมโซฟิเทล กรุงเทพฯ สุขุมวิท (Sofitel Bangkok Sukumvit), โรงแรมสุโขทัย กรุงเทพฯ (Sukhothai Bangkok Hotel), โรงแรมดับเบิลทรี โดยฮิลตัน (Double Tree by Hilton), โรงแรมรอยัลออคิดเชอราตัน (Royal Orchid Sheraton Hotel & Towers), โรงแรมเดอะเซนตรีเจิส (St. Regis Bangkok), โรงแรมดับเบิลยู

(W Bangkok) ในการฝึกปฏิบัติให้กับนักศึกษาในหลักสูตรฯ (คู่มือหลักสูตรของโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2557)

การฝึกงานในโครงการความร่วมมือจึงเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ที่จะช่วยเสริมสร้าง และพัฒนาความรู้ประสบการณ์ ตลอดจนถึงทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เรียน ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ ของการฝึกงานนั้นนักศึกษาได้นำความรู้จากภาคทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยการรับรู้ และความคาดหวังที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไป ถึงแม้ว่าจะได้รับสิ่งเร้าที่ได้จากการฝึกงานในสถานที่เดียวกันหรืออยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม ดังนั้นกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีการรับรู้และความคาดหวังที่แตกต่างกันเป็นการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์อีกอย่างหนึ่งที่จะเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคตอย่างมั่นคง และมีประสิทธิภาพ (อรทัย ชุ่มเย็น และรายวดี ผดุงกาญจน์, 2557)

ความคาดหวังเป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่จะเป็นไปได้หรือเป็นความคาดหวังว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาพทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้า แต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสม กล่าวคือ ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้ ความมุ่งมั่น และความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งการออกฝึกปฏิบัติงานในครั้งนี้นักศึกษาต่างมีความมุ่งหวังหรือความคาดหวังต่อการฝึกงาน มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับเรื่องการฝึกงานล่วงหน้าเกี่ยวกับเรื่องการฝึกงานในสถานประกอบการต่าง ๆ ที่มีคุณภาพว่าจะได้รับในด้านการศึกษา ความรู้ ทักษะ ทัศนคติและพฤติกรรมด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ต่อการฝึกปฏิบัติงานในครั้งนี้ แต่การรับรู้เป็นกระบวนการของการเลือก การจัดระเบียบ การจัดเก็บข้อมูล และการแปลความหมายสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคล ซึ่งการรับรู้มิใช่เป็นเพียงการสัมผัสสิ่งเร้าเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการคัดเลือกสิ่งเร้าจากประสาทสัมผัส และแปลความหมายของสิ่งเร้าเหล่านั้น ตลอดจนถึงการจัดเก็บความรู้ต่าง ๆ ที่เกิดจากผลกระทบของสิ่งเร้าเหล่านั้น กล่าวคือ การรับรู้ หมายถึง ความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่นักศึกษาได้รับหลังจากการออกฝึกปฏิบัติงาน โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การสัมผัส การได้กลิ่น การได้รสและการได้ยินแล้วผ่านกระบวนการแปลความหมายของอวัยวะในร่างกาย อันได้แก่ สมองส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านประสบการณ์ และด้านการพัฒนาตนเอง (วริษฐา พันธุ์วิริยะเวช และคณะ, 2554)

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่าหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมได้ให้ความสำคัญต่อการฝึกงานของนักศึกษาตามโครงการความร่วมมือ หรือ Memorandum of Understanding (MOU) เป็นอย่างมาก เพื่อให้เกิดการวางแผนการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับการรับรู้ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ เกิดเครือข่ายความร่วมมือ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านทักษะวิชาชีพธุรกิจการโรงแรมก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยการรับรู้ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน หรือ Memorandum of Understanding (MOU) ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อเป็นแนวทาง และข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างความเข้าใจอันดี ก่อให้เกิดการประสานร่วมมือ ตลอดจนเป็นการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งโครงการความร่วมมืออื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มนักศึกษา และผู้ปกครองที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นนักศึกษา และผู้ปกครองที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เพราะต้องการที่จะนำข้อค้นพบอันโดดเด่นจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อให้ได้มาซึ่งการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทาง และข้อเสนอแนะในการสร้างความเข้าใจอันดีก่อให้เกิดการประสานร่วมมือ ตลอดจนเป็นการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งโครงการความร่วมมืออื่น ๆ ต่อไป ประกอบด้วย

1.1 ด้านการรับรู้แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านบุคลิกภาพ (มคอ.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม, 2554)

1.2 ด้านความคาดหวังจะแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านบุคลิกภาพ (มคอ.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม, 2554)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ 1) นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 รหัส 57 จำนวน 104 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2558: ที่มาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต) และ 2) ผู้ปกครองนักศึกษา จำนวน 104 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญซึ่งเป็นการคัดเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการความร่วมมือฯ ประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ประจำโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 34 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 คน ซึ่งโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ มีจำนวน 17 โรงแรม โดยที่นักศึกษาจะถูกส่งไปฝึกงานยังแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม และแผนกห้องพัก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2559 ถึง 1 มีนาคม 2560

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเปรียบเทียบผู้วิจัยต้องการดูความแตกต่างเฉพาะในกลุ่มของนักศึกษาเท่านั้น

1. เพศที่แตกต่างกัน การรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกัน การรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา แตกต่างกัน
3. แผนกที่แตกต่างกัน การรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา แตกต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมรหัส 57 ที่ฝึกปฏิบัติงานโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน หรือ MOU

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จต่อโครงการความร่วมมือฯ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการโรงแรม นักศึกษา และผู้ปกครอง

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึก และแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านบุคลิกภาพ

ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนในการกระทำสิ่งใด สิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาให้เป็นไปต่อด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านบุคลิกภาพ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง มีความซื่อสัตย์สุจริต มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความความรับผิดชอบ เป็นสมาชิกที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

ด้านความรู้ หมายถึง มีความรู้ในสาขาวิชาการโรงแรมทั้งทฤษฎี และภาคปฏิบัติมีการบูรณาการด้านความรู้ในงานอาชีพ

ด้านทักษะปัญญา หมายถึง มีความสามารถในการประมวล และศึกษาข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และความขัดแย้ง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ หมายถึง มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศในการฟัง พูด อ่าน เขียน สรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยี มีความรู้ทางคณิตศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง มีลักษณะทางกายภาพ วาจา และจิตใจที่สามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และอย่างต่อเนื่อง

โครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน หรือ MOU หมายถึง โครงการที่ส่งนักศึกษาธุรกิจโรงแรมไปฝึกปฏิบัติงานจริงกับโรงแรมต่าง ๆ ในโครงการความร่วมมือ ปี 2557

โรงแรมตามโครงการความร่วมมือฯ หมายถึง โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 17 โรงแรม รายละเอียดตามโรงแรมจากโครงการความร่วมมือฯ ในปี 2557

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม หมายถึง หลักสูตรฯ ที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาพิจารณารับทราบการให้เห็นชอบ เมื่อ พ.ศ. 2544

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการความร่วมมือฯ และกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการการใช้บัณฑิตของตลาดแรงงานด้านธุรกิจการโรงแรม
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ เป็นไปตามความคาดหวังของธุรกิจโรงแรมในอนาคต และเป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตรที่วางไว้
3. เป็นการพัฒนาระดับบัณฑิตให้มีคุณลักษณะตามที่หลักสูตรตั้งใจในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพสู่สังคมวัฒนธรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและได้แบ่งเป็นประเด็นที่จะศึกษาไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดการดำเนินงานโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

ศรัญญา จันทรเทียง (2550) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิด และจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในเรื่องต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสอย่างมีจุดมุ่งหมาย เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล และเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคล ซึ่งการรับรู้จะมีความหมายต่อประสบการณ์ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น การรับรู้ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถหาข้อมูลโดยการสังเกตพฤติกรรม และการถามบุคคลนั้นว่าคิด และรู้สึกอย่างไร

จักรกฤษณ์ พิญาพงษ์ (2550) ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภค เลือก จัดการ และแปลความสิ่งที่มากระทบหรือที่เรียกว่าปัจจัยนำเข้า ในการสร้างภาพที่มีความหมายโดยผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กายสัมผัส และความรู้สึกทางจิตใจ แล้วทำการสรุป และตีความสิ่งสัมผัสนั้น ๆ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองที่มีความหมายหรือมีความสอดคล้องกับภาพความทรงจำเดิม และส่งผลให้เกิดการกระทำ

ทินกร เงินอ่อน (2550) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้หรือรู้จักสิ่งต่าง ๆ สภาพต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเรา เป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกเฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้น ๆ

วัยพจน์ ดิวงค์ (2552) การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรับเอาสิ่งเร้าต่าง ๆ จากประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งเป็นการรับรู้ทางด้านสรีระ ทำให้เกิดความรู้สึกขึ้นมาก่อน แล้วแต่ละบุคคลก็จะแปลความหมายออกมาจากความรู้สึกนั้น ๆ ตามภูมิหลังของตนเองซึ่งเกิดจากหลาย ๆ สิ่งประกอบกัน เช่น อายุ เพศ ฐานะ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ อารมณ์ และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ และยังเพิ่มค่านิยม และทัศนคติของตนเองเข้าไปอีก ทำให้เกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจอย่างแท้จริง และทำให้เกิดปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งที่ได้พบเห็นตามที่ตนรับรู้

อัมพรเพชร ชาญวิจิตร (2551) ได้กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสาร ในการแปลข่าวสารและนำไปใช้ในแต่ละบุคคล ทั้งนี้บุคคลสองคนอาจเปิดรับข่าวสารจากสื่อเดียวกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจมีพฤติกรรมในการตอบสนองที่แตกต่างกัน ในเรื่องของการรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าที่มาในรูปแบบของข่าวสารเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว รวมถึงเงื่อนไขในแต่ละบุคคลอีกด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2547 อ้างถึงใน อรยา บุญสกุลโสภิต, 2555) ได้กล่าวถึง การรับรู้ (Perception) ว่าเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ การได้เห็น ได้กลิ่น ได้ยิน ได้ลิ้มรส และได้สัมผัส”

J. J. Gibson (อ้างถึงใน Andrej Démuth, 2013) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการทางปัญญาถูกสร้างขึ้นและเกิดขึ้น มีอิทธิพลมาจากการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีความชัดเจนในโครงสร้าง การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมโดยที่ความสามารถของแต่ละคนที่จะเรียนรู้มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งการรับรู้ที่เรียกว่าระบบนิเวศอย่างหนึ่ง เพราะกำหนดบทบาทที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและอิทธิพลที่มีต่อกระบวนการทั้งหมดของการรับรู้

โดยสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง ระดับของความรู้ความเข้าใจโดยการแปลความหมาย และประมวลผลหรือการตีความ ตามประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม ซึ่งมีความแตกต่างกันตามพื้นฐานและประสบการณ์ของแต่ละคน ผ่านกระบวนการรับรู้ในวิธีที่แตกต่างกันที่จะทำให้สิ่งนั้นแจ่มชัดขึ้น โดยจะแสดงผลเป็นความคิดรวบยอดของการรับรู้ออกมาเป็นรูปแบบของพฤติกรรมของมนุษย์แต่ละบุคคล ดังนั้นการรับรู้จึงมีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

ความสำคัญของการรับรู้

สุนทร พินิจลิก (2550) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการรับรู้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการตีความต่อสิ่งที่ได้เห็น ได้ยินหรือได้กลิ่น ได้รู้รส และการรับสัมผัสต่าง ๆ ในตัวเรา การรับรู้จึงมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก ดังนี้

1. การรับรู้กับการเกิดเจตคติ
2. การรับรู้กับสุขภาพจิต การรับรู้ที่ผิดปกติบางลักษณะเป็นอาการของผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่ดี นอกจากนี้การรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงจะมีผลก่อให้เกิดความวิตกกังวล และกลายเป็นความเครียดได้
3. การรับรู้กับการเรียนรู้การแก้ปัญหา การรับรู้ก่อให้เกิดการเรียนรู้เป็นเบื้องต้นซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ เนื่องจากการแก้ปัญหาต้องอาศัยประสบการณ์เดิมหรือการเคยกระทำมาก่อน ซึ่งถือว่าเป็นความรู้ที่เป็นแนวทางในการแก้ปัญหานั้น ๆ หากบุคคลใดไม่เคยแก้ปัญหาด้วยตัวเองหรือไม่ค่อยได้ทำการแก้ปัญหามามากนักมักจะแก้ปัญหาไม่เป็นหรือใช้เวลานานกว่าปกติ

ชาลี เบญจวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการรับรู้ ดังนี้

1. มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้การเรียนรู้ก็เกิดขึ้นไม่ได้ ดังนี้

สิ่งเร้า → ประสาทสัมผัสกับสิ่งเร้า → ตีความ และรู้ความหมาย → สัญชาตญาณ (รับรู้) → เกิดสังเกตเป็นการเรียนรู้

ทำนองเดียวกัน การเรียนรู้ก็มีผลต่อการรับรู้ครั้งใหม่ เนื่องจากความรู้ ความจำเดิมจะช่วย แปลความหมายให้ทราบว่าเป็นอะไร

2. มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิด ความรู้สึก และมีอารมณ์ พัฒนามาเป็นเจตคติแล้วพฤติกรรมก็ตามมาในที่สุด

ขั้นตอนในการรับรู้

เสรี วงษ์มณฑา (2547, อ้างถึงใน อรยา บุญสกุลโสภิต, 2555) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการรับรู้ (Perception process) ว่าเป็นกระบวนการในการกลั่นกรองข้อมูลของผู้บริโภค ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเลือกรับสาร (Selective exposure) หมายถึง การที่บุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เข้ามาสู่ตนเอง ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคอาจเลือกอ่านหรือดูภาพโฆษณาสินค้าที่น่าสนใจในนิตยสาร แต่ถ้าโฆษณาชิ้นไหน ไม่น่าสนใจก็จะเปิดผ่าน ๆ ไป เป็นต้น

2. การเลือกที่จะสนใจ (Selective attention) หมายถึง การที่ผู้บริโภคมีความสนใจในสิ่ง กระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่ง นักสื่อสารการตลาดต้องพยายามสร้างสรรค์งานสื่อสารให้มีความโดดเด่น และน่าสนใจเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ตัวอย่างเช่น ห้างสรรพสินค้าอาจลดราคาสินค้าเพิ่ม เป็น 15% ในช่วงเทศกาล

3. การเลือกที่จะตีความ (Selective interpretation) หมายถึง การที่ผู้บริโภคตีความหมาย ของข้อมูลที่ได้รับ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าข่าวสารนั้นจะถูกตีความได้อย่างถูกต้องเสมอไป เพราะการ ตีความนั้นขึ้นอยู่กับ ทักษะคติ ความเชื่อ และประสบการณ์ของแต่ละคน ดังนั้นข้อมูลข่าวสารเดียวกัน อาจได้รับการตีความต่างกันได้เป็นได้ ซึ่งนักการตลาดต้องคำนึงถึงจุดนี้ด้วย

4. การเลือกที่จะจดจำ (Selective retention) หมายถึง การที่ผู้บริโภคสามารถจดจำข้อมูล บางส่วนที่ได้อ่านหรือได้ยิน หลังจากผู้บริโภคเปิดรับข่าวสาร และเกิดความเข้าใจแล้วนัก สื่อสารการตลาดต้องพยายามสร้างข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตนให้อยู่ในความทรงจำของผู้บริโภค โดยการส่งข้อมูลซ้ำ ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ผู้บริโภคเกิดความทรงจำและตัดสินใจซื้อ

กระบวนการของการรับรู้

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2544, อ้างถึงใน ชาลี เบญจวงศ์, 2551) ได้กล่าวถึง กระบวนการของการ รับรู้ สรุปได้ว่า กระบวนการรับรู้ เริ่มจากการสัมผัสด้วยประสาทสัมผัสที่มีต่อสิ่งเร้า และมีการแปล ความหมายจากประสบการณ์เดิมจนเกิดอาการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น การตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้มาก น้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย คือ ประสบการณ์ที่ผ่านมา ความต้องการและความใส่ใจในขณะนั้น สภาพแวดล้อม และลักษณะของสิ่งเร้าที่มาเร้า โดยสรุปการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย กระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสแต่ละชนิดรับสัมผัสกับ สิ่งเร้าหรือสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมตน

2. ชนิด และธรรมชาติของสิ่งเร้า หมายถึง สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามาเร้าอวัยวะรับสัมผัสของคน ซึ่งมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกัน เช่น สี แสง เสียง กลิ่น รส อุณหภูมิ เป็นต้น

3. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส ส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความหมายดีหรือถูกต้องเพียงใดนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สติปัญญาหรือความฉลาด การสังเกตพิจารณา ความสนใจ และตั้งใจ และคุณภาพของจิตใจในขณะนั้น

4. การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาก่อนในอดีตนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะช่วยในการตีความหมายของการสัมผัสนั้นได้โดยแจ่มชัด และถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยคุณลักษณะดังต่อไปนี้เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง และชัดเจน ต้องมีปริมาณมากหรือสะสมไว้มาก ๆ หรือรู้หลาย ๆ อย่างจึงจะช่วยให้แปลความหมายต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

จักรกฤษณ์ พิญญาพงษ์ (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีดังนี้

1. ลักษณะทางด้านกายภาพของผู้รับรู้หรือบุคคล หมายถึง ความสมบูรณ์ด้านสรีระวิทยาที่ประกอบไปด้วยอวัยวะรับสัมผัสต่างๆ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ร่างกายและอวัยวะสัมผัสอื่นๆ หากอวัยวะเหล่านี้ผิดปกติหรือมีอย่างไม่ครบถ้วนแล้วจะมีผลต่อคุณภาพของการรับรู้ เช่น ผู้ที่หูตึงก็ไม่สามารถได้ยินเสียงได้หรือหากตาบอดก็ไม่สามารถรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ได้ และหากบุคคลมีความบกพร่องในเรื่องระบบประสาทย่อมมีผลต่อการรับรู้ได้เช่นกัน นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับความต้องการภายในร่างกาย สภาพความสมบูรณ์ต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหายหรือความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า ฯลฯ อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่า มีขอบเขตความสามารถในการรับรู้ของแต่ละคน อาจมีความแตกต่างกันได้ทำให้มีความสามารถในการรับสัมผัส และการแปลความหมายของสิ่งเร้ามีขอบเขตจำกัด

2. ลักษณะทางด้านจิตวิทยาหรือคุณสมบัติภายในของบุคคล ได้แก่ ความจำ อารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกต การพิจารณา ความสนใจตั้งใจ ความต้องการหรือแรงขับความปรารถนา แรงจูงใจ และสภาพของจิตใจ ประสบการณ์เดิม ทักษะตลอดจนบุคลิกภาพ และการปรับตัวส่วนบุคคล ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้รับรู้อาจรับรู้ความแตกต่างกัน

นิพิษฐ มาลา (2553) ได้กล่าวว่า การรับรู้ที่ต่างกันเกิดจากความคิด การมองของแต่ละบุคคล เหตุการณ์เดียวกันคนแต่ละคนอาจมีการรับรู้แตกต่างกัน นั่นเป็นเพราะมีการตีความ การแปลผลที่ต่างกันไปหรือแม้กระทั่งในคนคนเดียวเมื่อเวลา หรือสถานการณ์เปลี่ยนไป อาจทำให้การรับรู้แตกต่างไปจากเดิม โดยปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคนั้นมีอยู่มากมาย ซึ่งสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเทคนิค ซึ่งหมายถึง สภาพที่เป็นจริงของสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับรู้ที่ไม่ได้เกิดจากการตีความ เช่น ขนาดของสินค้า สีสนที่ใช้ ความเข้มข้น การเคลื่อนไหว การตัดกัน รวมถึงการตำแหน่งที่มีการวางสินค้านั้น เป็นต้น

2. สภาพความพร้อมของจิตใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ หมายถึง สภาพจิตใจ ทศนคติของผู้บริโภคในแต่ละคนที่มีต่อสภาพความพร้อมที่จะรับรู้ ซึ่งอาจมาจากนิสัยในการรับรู้ ระดับความตั้งใจ ความระมัดระวัง ความมั่นใจในการรับรู้ของคนแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน เป็นต้น

3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค เป็นปัจจัยพื้นฐานสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อทั้งการรับรู้ และการคาดหวัง โดยประสบการณ์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อสิ่งนั้นต่างกันในระดับ ความคาดหวังที่ต่างกัน จึงส่งผลให้การรับรู้ของผู้บริโภคต่อสิ่งนั้นต่างกันออกไป

4. อารมณ์ของผู้บริโภค คือ ความรู้สึก ทศนคติ และสภาวะจิตใจของผู้บริโภคในขณะนั้นซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้ เพราะหากเวลานั้นเป็นช่วงที่ผู้บริโภคอารมณ์ไม่ดีอาจส่งผลให้ผู้บริโภคไม่ยอมรับรู้ ไม่อยากสนใจในสินค้านั้นหรืออาจรับรู้สิ่งนั้นว่าไม่ดีก็ได้

5. ปัจจัยทางวัฒนธรรม และสังคมที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค เช่น ชนชั้นที่ต่างกัน สังคมที่แตกต่างกัน ค่านิยมที่ไม่เหมือนกัน วัฒนธรรมเฉพาะของบุคคลที่ต่างกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลที่ทำให้การรับรู้ของผู้บริโภคแตกต่างกัน

ญาณิศา อยู่งาน (2554) สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลมีดังต่อไปนี้

1. ความตั้งใจ หมายถึง การเอาใจใส่ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในขณะนั้นเพียงสิ่งเดียว ดังนั้นการรับรู้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของคนเราอาจแยกได้ ดังนี้

1.1 สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งของที่มีขนาดใหญ่ ระดับความเข้มหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า นั้น การกระทำซ้ำ ๆ การเคลื่อนที่หรือการเปลี่ยนระดับ การตัดกัน และสีเข้ม

1.2 สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการหรือความหวัง

1.2.1 ความสนใจชั่วขณะ ได้แก่ ความสนใจที่มีอยู่ในขณะนั้น ๆ

1.2.2 ความสนใจที่ติดเป็นนิสัย ได้แก่ ความสนใจเดิมที่บุคคลมีจนติดเป็นนิสัย คนที่มีความพร้อมที่จะเลือกสนใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความสนใจเดิมของตน

2. การเตรียมความพร้อมที่จะรับรู้ หมายถึง สภาพของจิตใจที่สงบและแน่วแน่ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพียงสิ่งเดียว การรับรู้ก็พร้อมที่จะเกิดขึ้นได้

3. ความต้องการ หมายถึง สภาวะของจิตใจที่อยากได้สิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อเป็นความอยากได้ การรับรู้ที่เกิดขึ้นก็จะมีประสิทธิภาพ

ดุจฤดี อ้วนคำ (2554) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลของตัวกรอง (Filter) คือ

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็น และได้ยินสิ่งที่เราต้องการได้ยิน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

2. ประสบการณ์เดิม (Past Experience) คนเราเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมกับคนต่างกัน

3. กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) เกิดจากการอบรมสั่งสอนทางครอบครัว และสังคม ดังนั้น คนที่มาจากต่างครอบครัวมีสถานภาพทางสังคมต่างกัน นับถือศาสนาต่างกันจึงมีการรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกัน

4. สภาพแวดล้อม (Environment) คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ วัฒนธรรม ฯลฯ จะเปิดรับข่าวสาร และตีความข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน

5. สภาวะทางจิตใจ และอารมณ์ (Mood) ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ดีใจ เสียใจ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าเราอยู่ในสภาวะโกรธเราอาจมองความคิดเพียงเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่ แต่ในทางกลับกันถ้าเราอารมณ์ดีมีความสุข หากเราประสบปัญหาที่ใหญ่เราอาจมองว่าเป็นเรื่องเล็ก และสามารถแก้ไขได้

ดังนั้นการรับรู้ของแต่ละคนอาจมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะได้รับสิ่งเร้าเดียวกันหรืออยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม ซึ่งอาจเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่างตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งสามารถนำแนวคิดนี้มาวิเคราะห์การรับรู้ของกลุ่มคนที่มีประสบการณ์หรืออยู่ในสถานการณ์เดียวกันได้ อย่างไรก็ตามการที่บุคคลมีประสบการณ์ ความต้องการ ความตั้งใจ ได้รับอิทธิพลทางสังคมลักษณะเด่นหรือคุณค่าของสิ่งเร้า ทักษะคติและภาษาที่ต่างกันก็อาจส่งผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันได้เช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องของความคิด ความต้องการ ความเชื่อ ความรู้สึก ตลอดจนแรงจูงใจ ทักษะคติ และค่านิยมของแต่ละบุคคล จากการที่ได้ศึกษาค้นคว้า พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคาดหวัง (Expectancy) ไว้ดังนี้

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) นิยามความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมา และการเห็นคุณค่าของการกระทำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้น ๆ ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

ทศพร ปริกเพ็ชร (2552) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนในการกระทำสิ่งใด สิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาให้เป็นไป

เสียร โชติกะชีวิน (2549) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิศิษฐ์ วิเศษเชียรสกุล. (2541) ความคาดหวัง หมายถึง สภาวะทางจิตที่เป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือ คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น

ชไมพร วตศิริศักดิ์ (2552) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

ชลธิชัย ยอดมูลดี (2550) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectancy) คือ การคาดการณ์หรือการคาดคะเนในทางบวกหรือคาดว่าสิ่งที่เกิดขึ้น ผลจากการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ดีมีคุณค่า และเกิดประโยชน์แก่ตนเอง และส่วนรวม

ศรีประพิศ บุญเจริญ (2552, หน้า 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา

โชคดี สกุกกีพร (2551) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ปณัสยา เกตวิงศ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตวิญญาณ และจิตใต้สำนึก และได้ใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรม

จักรพงษ์ ชมเชย (2550) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความมุ่งหวัง ความคิด ความรู้สึกหรือความต้องการ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล เหตุการณ์หรือการกระทำโดยคิดไว้ล่วงหน้า และมักจะมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ ทั้งนี้ความคาดหวังจะขึ้นอยู่กับความต้องการ และเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

Eccles (2005) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของแต่ละบุคคลสำหรับความสำเร็จมีความสำคัญ มีมูลค่านั้นเกิดจากตัวบุคคลที่มีการยึดติดกับตัวเลือกต่าง ๆ กันตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งความคาดหวังนั้นมาจากความเชื่อ บรรทัดฐานทางวัฒนธรรม ประสบการณ์ ความถนัด ความเชื่อส่วนบุคคล และทัศนคติ ที่มีการสันนิษฐานกันทั่วไปว่าจะเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ความคาดหวัง คือ ความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผลในแนวทางที่เป็นไปได้หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างควรมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสมในเรื่องของความคาดหวัง

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการ และเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

องค์ประกอบของความคาดหวัง

รัตนา สุขะนินท์ (2547) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Expectations) ได้แก่

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่น ๆ

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549) กล่าวว่า ความคาดหวังของแต่ละคนนั้นแตกต่างกันออกไป ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้นมีผลมาจากในส่วนของผู้ให้บริการหรือเกิดในส่วนของผู้บริโภคก็ได้ เช่น ประสบการณ์ในอดีต การได้ข้อมูลจากคนที่อยู่รอบข้าง เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค อาจแบ่งได้ดังนี้

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) การที่คนแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรมที่ต่างกัน ส่งผลให้ความต้องการพื้นฐานของแต่ละคนต่างกัน ซึ่งสิ่งนี้ส่งผลให้ระดับของความคาดหวังของลูกค้าต่างกัน

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) อาจเกิดได้จากการที่ลูกค้าเคยใช้สินค้าหรือรับบริการจากผู้ให้บริการเดิมหรือมีประสบการณ์จากการใช้สินค้าหรือได้รับบริการจากบริษัทคู่แข่ง

3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) ซึ่งอาจเป็นในลักษณะการสื่อสารของบริษัทผ่านทางการตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ คำสัญญา โดยการผ่านทางสื่อต่าง ๆ หรืออาจเกิดจากการสื่อสารที่มาจากองค์ประกอบภายในองค์กร เช่น อัตราค่าบริการที่สูงอาจทำให้ลูกค้าคาดหวังในระดับสูงที่จะได้รับการบริการที่ดีหรือบริษัทที่มีสถานที่ที่หรูหรา มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบครันอาจทำให้ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่สะดวกสบาย

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) สถานการณ์หรือจังหวะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า เช่น หากวันเวลาที่ลูกค้าไปใช้บริการมีคนมาใช้บริการมาก ลูกค้าอาจมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายหรือความรวดเร็วในระดับต่ำ

5. คำบอกเล่ากันแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากการสื่อสารถึงกันเองของลูกค้า เช่น คำแนะนำจากเพื่อน การพูดถึงของบุคคลรอบข้างหลังจากได้ไปใช้บริการ โดยการสื่อสารหรือคำพูดที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

ทฤษฎีความคาดหวัง

ณรงค์ชัย สุวรรณ (2551) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าเป็นผลลัพธ์นั้นเป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่า ก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติเข้าจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถ และมีความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติกับผลปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับมูลเหตุ 3 ประการ ตามขั้นตอน คือ

1. การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน (People)
2. การปฏิบัติงาน (Task Performance)
3. ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related Outcomes) ซึ่งจะก่อให้เกิดความคาดหวังใน 3 ลักษณะที่สำคัญคือ

3.1 ความคาดหวังผลลัพธ์จากความพยายาม (Effort Performance Expectancy)

3.2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance Outcomes Expectancy)

3.3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valance of Outcomes)

ส่วนที่ 1 ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort Performance Expectancy) เป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งของทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็น ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน พนักงานจะพิจารณาว่าเขามีความสามารถที่จะบรรลุการปฏิบัติงานโดยใช้ความพยายามส่วนตัวหรือไม่ ถ้าเขาไม่เชื่อว่าความพยายามส่วนตัวจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับสูงแล้วก็จะทำให้ความคาดหวังในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง โดยจัดฝึกอบรมให้การสนับสนุนพนักงาน ตลอดจนกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance Outcomes Expectancy) เป็นส่วนที่สองของสมการความคาดหวัง โดยต่อเนื่องมาจากความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort Performance Expectancy) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกาประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น พนักงานจะถามว่าถ้าเขาทำงานสำเร็จเขาจะได้รางวัล (ผลลัพธ์) อะไร ซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่เขาต้องการ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับความต่อเนื่องจากภายในระหว่างการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์จะให้รางวัลในเวลา และให้คำมั่นสัญญาสำหรับผู้ที่มีการปฏิบัติงานนั้น

ส่วนที่ 3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valance of Outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติหรือคุณค่าความพึงพอใจที่คาดว่าจะได้รับ (Anticipated Satisfaction) แต่ถ้าองค์กร และสมาชิกขององค์กรจะต้องการผลลัพธ์ ผลลัพธ์ทั้งหมดอาจจะดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะมองว่าต้องการผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนอาจไม่คิดเช่นนั้น ทำให้บุคคลต้องศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบผลลัพธ์ บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ ซึ่งเรียกว่าคุณค่าความพอใจจะเป็นลบ และเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจ และไม่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์จะเท่ากับศูนย์

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด
2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด
3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่
4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่า เขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไข

ข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน เอียร์ โชติกะชีวิน (2549, หน้า 32) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการศึกษาจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

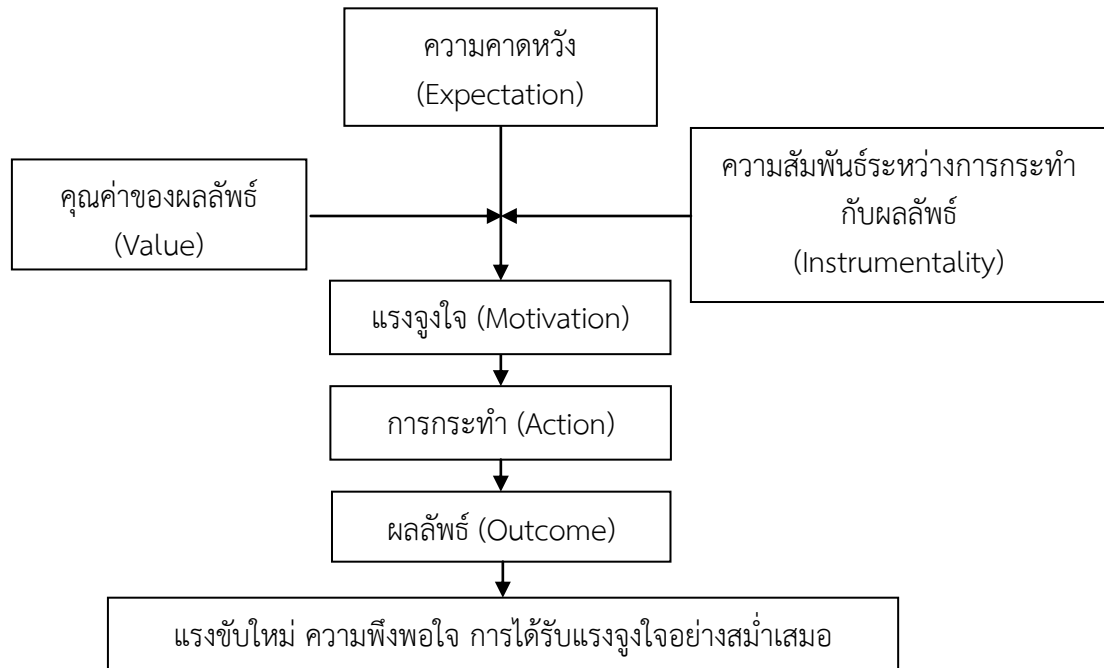
ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$\text{การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ)} = \frac{\text{คุณค่าของผลลัพธ์} \times \text{ความคาดหวัง} \times \text{ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์}}$$

1. คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์และไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ

2. ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับหรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง ดังภาพที่ 2.1

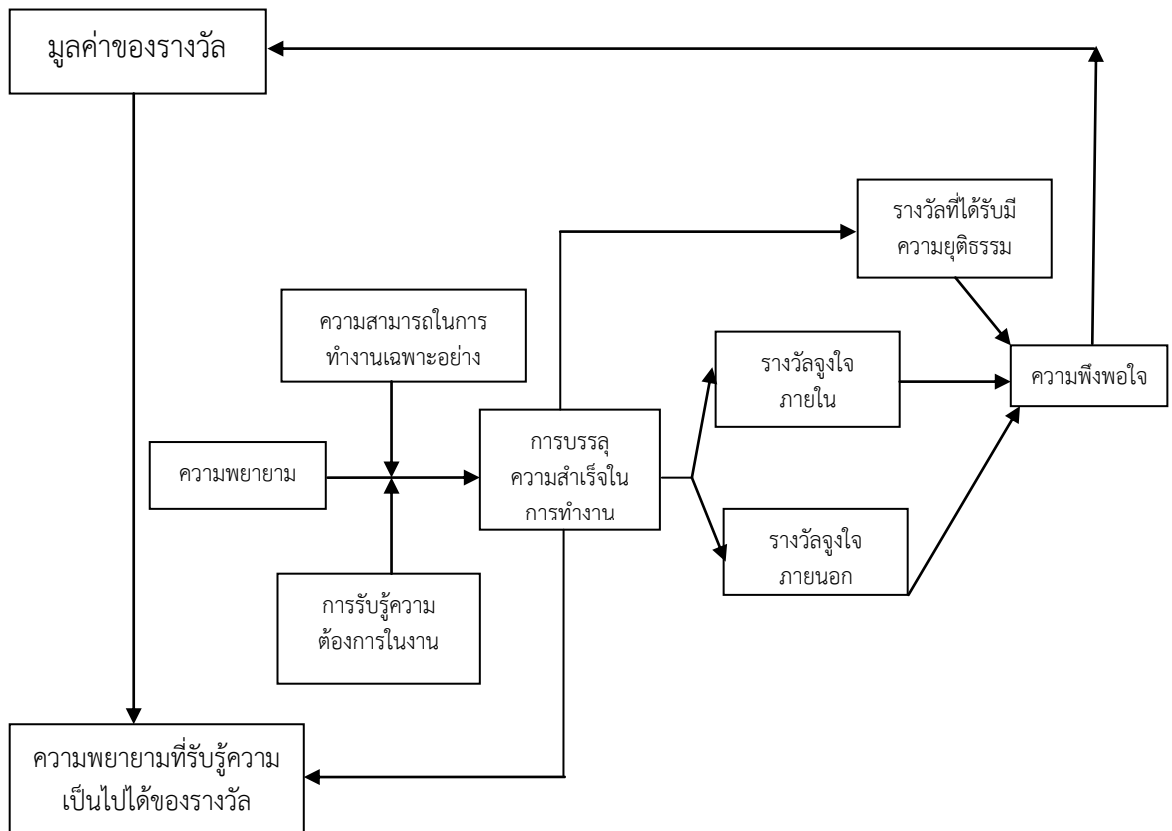


ภาพที่ 2.1 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)

ที่มา: เลียร์ โชติกะชีวิน, 2549

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวัง เสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการ ดำรงชีวิตของมนุษย์แต่บุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

ชลธิชัย ยอดมูลดี (2550) ได้กล่าวว่า โมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler ได้กำหนด ทฤษฎีความคาดหวังโดยแสดงความสัมพันธ์ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler

ที่มา: ชลธิชัย ยอดมูลดี, 2550

ในโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler ได้กำหนดทฤษฎีความคาดหวังโดยประยุกต์ใช้โมเดลนี้สำหรับผู้บริหารสามารถสรุปได้ดังนี้

ในโมเดลนี้ได้ระบุว่า ความพยายามขึ้นกับมูลค่าของรางวัลบวกกับพลังงานของบุคคล และความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่รับรู้ และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล การได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่า เขาจะทำงานหรือถ้าเขาทำงานเขาจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายาม และทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล ส่วนการทำงานที่เป็นจริง เป็นการพิจารณาใช้หลักความพยายามโดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัวเป็นขอบเขตซึ่งบุคคลเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการ และส่วนต่าง ๆ ของงานการทำงานนำไปสู่รางวัลก่อให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต และเป็นรางวัลที่ไม่มีตัวตน เช่น สภาพการทำงาน และสถานะ รางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ รางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริงจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย

โดยสรุป ทฤษฎีความคาดหวังเป็นส่วนหนึ่งของการอธิบายพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ความคาดหวังจึงอธิบายในความหมายของการจูงใจ (Motivation) และในขณะเดียวกันความคาดหวังและการจูงใจเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ (Learning process) อันส่งผลให้เกิดความรู้ความเข้าใจ

และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของแต่ละบุคคลซึ่งใช้ในความหมายของความคาดหวัง (Expectancy)

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง สรุปได้ว่าความคาดหวัง ก็คือ ความเชื่อของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคนที่ตั้งใจทำอะไรแล้วจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำนายไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำไปสู่ความภาคภูมิใจของตนเองตามความสามารถที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภาระและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

แนวคิดการดำเนินงานโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

ความเป็นมาโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานธุรกิจการโรงแรม

การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มีแผนในการพัฒนานักศึกษา โดยต้องการสร้าง “บัณฑิตพร้อมใช้” เมื่อสำเร็จการศึกษาสามารถเข้าสู่งานได้ โดยนักศึกษามีความรู้จริง ปฏิบัติได้ มีจิตบริการ และทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพการโรงแรม อีกทั้งแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2557-2560 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่อง การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะความเป็นสวนดุสิตที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีเป้าประสงค์ที่เน้นการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ เน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการสู่การทำงานจริง (Work – based Learning) เป็นการพัฒนาศักยภาพผู้เรียน โดยพัฒนาระบบการฝึกปฏิบัติงานควบคู่กับการเรียน เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะ มีความชำนาญที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทันที รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านของนักศึกษาตามมาตรฐานคุณวุฒิของคณะกรรมการอุดมศึกษาประกอบไปด้วยการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ดังนั้นเพื่อให้ให้นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมเป็นที่ยอมรับของชุมชนหรือสังคม อีกทั้งสามารถนำทฤษฎีการเรียนรู้จากชั้นเรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และพัฒนาทักษะทางสังคม เช่น ทักษะเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างหลากหลาย ทางหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม จึงได้จัดทำโครงการดังกล่าวขึ้นโดยได้ร่วมมือกับธุรกิจโรงแรมภายนอก ประกอบด้วย โรงแรมออลพท์ กรุงเทพ – สุขุมวิท 11 (Aloft Bangkok – Sukhumvit 11), โรงแรมอนันตรา กรุงเทพฯ สาทร (Anantara Sathorn Bangkok Hotel), โรงแรมอนันตรา สยาม (Anantara Siam Bangkok Hotel), โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ (Banyan Tree Bangkok), คอร์ทยาร์ด โดยโรงแรมแมริออท กรุงเทพ (Courtyard by Marriott Hotels), โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ (Golden Tulip Sovereign Hotel - Bangkok), โรงแรมเลอ เมอริเดียน กรุงเทพฯ (Le Meridien Bangkok), โรงแรมแลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ (The Landmark Bangkok), โรงแรมสวิสโฮเต็ล นายเลิศ ปาร์ค กรุงเทพฯ (Swissotel Nai Lert Park Hotel), โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส กรุงเทพฯ (Pathumwan Princess Hotel Bangkok), โรงแรมเรนซองส์ ราชประสงค์

กรุงเทพฯ (Renaissance Bangkok Ratchaprasong Hotel), โรงแรมโซฟิเทล กรุงเทพฯ สุขุมวิท (Sofitel Bangkok Sukumvit), โรงแรมสุโขทัย กรุงเทพฯ (Sukhothai Bangkok Hotel), โรงแรมดับเบิลทรี โดยฮิลตัน (Double Tree by Hilton), โรงแรมรอยัลออคิดเชอราตัน (Royal Orchid Sheraton Hotel & Towers), โรงแรมเดอะเซ็นทรีจิส (St. Regis Bangkok), โรงแรมดับเบิลยู (W Bangkok) ในการฝึกปฏิบัติให้กับนักศึกษาในหลักสูตรฯ

วัตถุประสงค์โครงการความร่วมมือฯ เพื่อร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาคุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม ให้เป็นที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย และองค์การบริการในสายวิชาชีพ เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษา ในด้านของการใช้ชีวิตร่วมกัน การเป็นผู้นำยุคใหม่ ส่งเสริมใส่ใจในวัฒนธรรมไทย และการมีคุณธรรม และจริยธรรม เพื่อสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ ให้นักศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานทางด้านธุรกิจโรงแรม ได้แก่ พัฒนาบุคลิกภาพ พัฒนาทักษะทางด้านการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม พัฒนาทักษะความรู้เฉพาะทางด้านธุรกิจโรงแรม รวมทั้งนักศึกษาสามารถนำประสบการณ์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปปรับใช้กับตนเองได้ เพื่อสร้าง และพัฒนาศักยภาพด้านวิชาชีพให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน และเป็นการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนโดยการพัฒนากระบวนการฝึกปฏิบัติงานควบคู่กับการเรียน เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะความชำนาญที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทันที

โรงแรมตามความร่วมมือและสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาได้แก่ โรงแรมอโลฟท์ กรุงเทพฯ – สุขุมวิท 11 (Aloft Bangkok – Sukhumvit 11), โรงแรมอนันตรา กรุงเทพฯ สาทร (Anantara Sathorn Bangkok Hotel), โรงแรมอนันตรา สยาม (Anantara Siam Bangkok Hotel), โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ (Banyan Tree Bangkok), คอร์ทยาร์ด โดยโรงแรมแมริออท กรุงเทพฯ (Courtyard by Marriott Hotels), โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ (Golden Tulip Sovereign Hotel - Bangkok), โรงแรมเลอ เมอริเดียน กรุงเทพฯ (Le Meridien Bangkok), โรงแรมแลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ (The Landmark Bangkok), โรงแรมสวิสโฮเต็ล นายเลิศ ปาร์ค กรุงเทพฯ (Swissotel Nai Lert Park Hotel), โรงแรมปทุมวันปริ๊นเซส กรุงเทพฯ (Pathumwan Princess Hotel Bangkok), โรงแรมเรเนซองส์ ราชประสงค์ กรุงเทพฯ (Renaissance Bangkok Ratchaprasong Hotel), โรงแรมโซฟิเทล กรุงเทพฯ สุขุมวิท (Sofitel Bangkok Sukumvit), โรงแรมสุโขทัย กรุงเทพฯ (Sukhothai Bangkok Hotel), โรงแรมดับเบิลทรี โดยฮิลตัน (Double Tree by Hilton), โรงแรมรอยัลออคิดเชอราตัน (Royal Orchid Sheraton Hotel & Towers), โรงแรมเดอะเซ็นทรีจิส (St. Regis Bangkok), โรงแรมดับเบิลยู (W Bangkok) ห้องปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ โรงแรมสวนดุสิต เฟลส ห้องเรียนในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และหอประชุมรักตะกนิษฐ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ซึ่งโครงการความร่วมมือฯ มีความสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบนพื้นฐานความเป็นเลิศ และกลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน และการมีงานทำของบัณฑิตสาขาอัตลักษณ์ แนวทางการดำเนินงานที่ 2.3 พัฒนาศักยภาพผู้เรียน โดยพัฒนาระบบการฝึกปฏิบัติงานควบคู่กับการเรียน (Work – based Learning) เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะ มีความชำนาญที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทันที

รวมทั้งประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะความเป็นสวนดุสิตที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาสมรรถนะผู้เรียนเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมและประชาคมอาเซียน แนวทางการดำเนินงานที่ 3.8

นอกจากนั้นความสอดคล้องกับตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย 1. ตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ของสกอ. ข้อที่ 2.6 เกณฑ์ข้อที่ 3 และ 4 2. ตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ของสกอ. ข้อที่ 2.8 .เกณฑ์ข้อที่ 3 3. ตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ของสกอ. ข้อที่ 3.1 เกณฑ์ข้อที่ 3

ผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการนี้เพื่อให้นักศึกษามีศักยภาพทางด้านร่างกาย สมอง และสติปัญญา พร้อมสำหรับการฝึกงานฯ ในอนาคต มีพฤติกรรมด้านคุณธรรม และจริยธรรมที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี และพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในวิชาชีพ เกิดทักษะในการเรียนรู้และการปรับตัวในสังคมได้อย่างสมเหตุสมผล สามารถนำความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านไปพัฒนา และสร้างเสริมประสบการณ์ และเกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายนอกกับหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยว และการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการฯ คือ หากดำเนินโครงการนี้สำเร็จ มหาวิทยาลัยฯ จะได้เครือข่ายความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก อันจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา อีกทั้งยังเป็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านทักษะของอาจารย์ ก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และเผยแพร่ชื่อเสียงของสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยว และบริการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมสาขาวิชาที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยฯ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานตามโรงแรมในความร่วมมือนั้นมีวัตถุประสงค์ชัดเจนในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพทาง ความรู้ ทักษะ ทักษะคนดี และพฤติกรรมบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ เพื่อการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสำหรับการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ในอนาคตต่อไปซึ่งเป็นไปตามการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสาร และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามรายละเอียดหลักสูตรฯ (มคอ.2), 2554 ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้าน

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

(1) มีความซื่อสัตย์สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ

(2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

(3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

(4) มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร และสังคม

1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

(1) ปลุกจิตสำนึกให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์ต้องไม่กระทำการทุจริตในการสอบหรือคัดลอกงานของผู้อื่น

(2) มีความรับผิดชอบในหน้าที่โดยให้ความร่วมมือ และสามารถร่วมทำงานกับเพื่อนได้เป็นอย่างดี สามารถอภิปรายหน้าห้องได้อย่างเหมาะสม

(3) เน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของหลักสูตร

(4) เข้าค่ายฝึกพัฒนาจิต และสมาธิ

1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

(1) ประเมินจากการกระทำการทุจริตในการสอบ และผลการทำรายงาน

(2) สังเกตการณ์แสดงพฤติกรรมระหว่างผู้เรียน

(3) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย

(4) แบบประเมินการเข้าร่วมโครงการ และสังเกตพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลง

2. ความรู้

2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

(1) มีความรู้ในสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

(2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหา และต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

(1) กำหนดให้นักศึกษาเข้าฝึกงานกับหน่วยงานจริง การบรรยายของคณาจารย์ภายในชั้นเรียน กรณีศึกษา ตอบข้อซักถาม

(2) เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญหลากหลายมาบรรยายพิเศษ

(3) จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชาการวิจัยในอุตสาหกรรมบริการ

2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้

(1) ประเมินนักศึกษาก่อนเข้าฝึกงาน และหลังฝึกงานแยกเป็นด้าน คือ ผลการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ และจิตบริการ

(2) ประเมินจากแบบสอบถามที่นักศึกษาเข้าร่วมฟังบรรยายก่อน และหลังการฟังบรรยาย

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

(1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

(2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

(3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

(1) ศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับ ธุรกิจโรงแรม และการวิจัย

(2) ส่งนักศึกษาเข้าฝึกทักษะอาชีพในสถานประกอบการจริง

3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

(1) ประเมินผลจากกรณีศึกษาที่มอบหมายให้นักศึกษาทำ

(2) แบบประเมินจากการฝึกทักษะอาชีพ

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลและความรับผิดชอบ

(1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

(2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

(1) จัดโครงการความร่วมมือกับโรงแรมภายนอกและส่งนักศึกษาเข้าฝึกทักษะในรายวิชาปฏิบัติ

(2) จัดโครงการเข้าร่วมค่ายพัฒนาภาษาและมีโครงการเสริมระหว่างการเรียนรู้การสอนภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ

(3) จัดโครงการอบรมการสร้างระบบเครือข่ายออนไลน์เพื่อธุรกิจและการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ

(4) จัดโครงการพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

(1) แบบประเมินจากหน่วยงานที่นักศึกษาออกฝึกงาน

(2) แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านกิจกรรมพัฒนาภาษา

(3) แบบประเมินนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการอบรมการสร้างระบบเครือข่ายออนไลน์

(4) แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านกิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

(3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) จัดให้มีการเขียนรายงาน การสอบ การนำเสนอผลงานในหลากหลายสถานการณ์อย่างเหมาะสม

(2) จัดให้นักศึกษาออกฝึกทักษะกับโรงแรมภายนอกในแผนกต่าง ๆ เพื่อให้มีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

(3) จัดห้องปฏิบัติการ ฝึกให้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทางการโรงแรม ท่องเที่ยวหรือสายการบิน

(4) จัดให้มีการสอนการวิจัยเบื้องต้น

5.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) ประเมินผลงานจากรายงาน การนำเสนอผลงาน

(2) ประเมินผลจากการประเมินการฝึกงานจากหน่วยงานภายนอก

(3) ประเมินผลจากการทดสอบการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

(4) ประเมินผลจากรายวิชาการวิจัยในอุตสาหกรรมบริการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโครงการความร่วมมือฯ เป็นการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนโดยการพัฒนากระบวนการฝึกงานปฏิบัติงานควบคู่กับการเรียนเพื่อให้บัณฑิตมีทักษะ มีความชำนาญ มีองค์ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจโรงแรม นอกจากนี้การพัฒนาศักยภาพผู้เรียนยังเป็นไปตามการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจากแนวคิดโครงการความร่วมมือฯ และการพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษาตามรายละเอียดหลักสูตรฯ (มคอ.2) พ.ศ. 2554 ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ ทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ด้านบุคลิกภาพ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาอีกทั้งยังเป็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านทักษะธุรกิจ การโรงแรมของอาจารย์ เจ้าหน้าที่โครงการ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในวิชาชีพต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอน

ความหมายของรูปแบบการเรียนการสอน

วัชราน เล่าเรียนดี (2553) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอน หมายถึง กระบวนการที่เป็นลำดับขั้นตอนที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือความเชื่อต่าง ๆ โดยประกอบด้วย กระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญในการเรียนการสอน รวมทั้งวิธีสอน และเทคนิคการสอนต่าง ๆ ที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

วัฒนา ก้อนเชื้อรัตน์ (2550) ได้กล่าวว่า รูปแบบการเรียนการสอนโครงสร้างองค์ประกอบ การดำเนินการสอนที่ได้รับการจัดเป็นระบบสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎี หลักการเรียนรู้หรือการสอนที่รูปแบบนั้นยึดถือ และได้รับการพิสูจน์ ทดสอบว่ามีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายเฉพาะของรูปแบบนั้น ๆ โดยทั่วไปแบบแผนการดำเนินการสอนดังกล่าวประกอบด้วย ทฤษฎีหลักการที่รูปแบบนั้นยึดถือ และกระบวนการสอนที่มีลักษณะเฉพาะอันจะนำผู้เรียนไปสู่จุดมุ่งหมายเฉพาะรูปแบบนั้นกำหนด ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปใช้เป็นแบบแผนหรือแบบอย่างในการจัดและดำเนินการสอนอื่น ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะเช่นเดียวกันได้

สรุปได้ว่า รูปแบบการเรียนการสอน หมายถึง แบบแผนหรือแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามหลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์เฉพาะของรูปแบบนั้น ๆ และได้รับการพิสูจน์ว่ามีประสิทธิภาพสามารถใช้เป็นแนวทางในการสอนเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด

ความสำคัญของรูปแบบการเรียนการสอน

Dick, Carey & Carey (2001) ได้กล่าวว่า ระบบการเรียนการสอนมีประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน 5 ด้าน ดังนี้

1. ระบบการเรียนการสอนเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวที่จัดวางองค์ประกอบของการเรียนการสอนต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระเบียบ ทำให้ครูรู้จุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ครูในการเตรียมการสอนทำให้เกิดความพร้อมในการดำเนินงาน
2. ส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ คือ สามารถควบคุมให้การดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างสะดวกรวดเร็วมีคุณภาพ และประหยัดทรัพยากรรวมทั้งเวลา
3. ช่วยให้ครูทราบปัญหา และหาแนวทางในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม เพราะมีระบบควบคุมกระบวนการดำเนินงานทำให้ทราบว่าผลการเรียนรู้ของนักเรียนว่าเกิดจากปัญหาการดำเนินงานในส่วนใด เพื่อหาทางแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
4. ช่วยให้ครูนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพดีขึ้น
5. การนำวิธีการเชิงระบบไปใช้ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ทางการศึกษาต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเทคโนโลยี ที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์

องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอน

Keeves (1997) ได้กล่าวว่า รูปแบบโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. รูปแบบจะต้องนำไปสู่การทำนาย (Prediction) ผลที่ตามมาซึ่งสามารถพิสูจน์ทดสอบได้ กล่าวคือ สามารถนำไปสร้างเครื่องมือเพื่อไปพิสูจน์ทดสอบได้
2. โครงสร้างของรูปแบบจะต้องประกอบไปด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ซึ่งสามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์เรื่องนั้นได้
3. รูปแบบจะต้องสามารถช่วยสร้างจินตนาการ (Imagination) ความคิดรวบยอด (Concept) และความสัมพันธ์ (Interrelations) รวมทั้งช่วยขยายขอบเขตของการสืบเสาะความรู้
4. รูปแบบควรจะต้องประกอบไปด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Relationships) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง (Associative Relationships)

Joyce, Weil & Calhoun (2009) ได้เสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอน (Model of Teaching) โดยเริ่มจากการเสนอภาพให้เห็นเหตุการณ์ในห้องเรียน (Scenario) ในการเล่าเรื่องซึ่งมีครู และนักเรียนเป็นผู้แสดง โดยจำลองเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในห้องเรียน เพื่อนำไปสู่รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ซึ่งแต่ละรูปแบบมีองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนการสอน (The Model of Teaching) มี 4 ส่วน คือ

1. กระบวนการเรียนการสอน (Syntax หรือ Phases) เป็นการจัดเรียงลำดับกิจกรรมที่จะสอนเป็นขั้น ๆ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีจำนวนขั้นตอนการเรียนการสอนแตกต่างกันไป
2. ระบบสังคม (Social System) เป็นการอธิบายบทบาทของครู และนักเรียนในการจัดการเรียนการสอน
3. หลักการตอบสนอง (Principle of Reaction) เป็นหลักการหรือวิธีการที่ครูจะตอบสนองต่อสิ่งที่นักเรียนกระทำ อาจเป็นการให้รางวัล การสร้างบรรยากาศอิสระในการคิด และปฏิบัติโดยไม่มีการประเมินว่าถูกหรือผิด เป็นต้น
4. สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนของรูปแบบหรือระบบสนับสนุน (Support System) เป็นการบอกเงื่อนไขหรือสิ่งจำเป็นในการที่จะใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้เกิดผลตามที่คาดหวังให้กับผู้เรียน เช่น การสอนเพื่อฝึกทักษะ นักเรียนจะต้องได้ฝึกการทำงานในสถานที่ และด้วยอุปกรณ์ที่ใกล้เคียงกับสภาพการทำงานจริงหรือเตรียมสื่ออุปกรณ์ที่จำเป็นพร้อมใช้ต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 2 การนำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนไปใช้ใน Application เป็นการแนะนำหรือให้ข้อเสนอแนะการใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนนั้น เช่น จะใช้กับเนื้อหาประเภทใดจึงจะเหมาะสม และใช้กับเด็กระดับใด เป็นต้น

ส่วนที่ 3 สารความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และสิ่งที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (Instruction and Nurturant Effects) ในแต่ละรูปแบบจะต้องจัดสาระความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานอะไรบ้างให้กับผู้เรียน ซึ่งก็คือ การสอนของครูที่จัดขึ้นตามขั้นตอน และสภาพแวดล้อมในการเรียนตามสมรรถนะสำหรับผู้เรียนต้องมีและต้องให้มีการพัฒนาตลอดกระบวนการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ คุณสมบัติคุณลักษณะหรือสมรรถนะของผู้เรียนที่ต้องปลูกฝังจนติดตัว เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุผลตามที่คาดหวัง

การจัดกลุ่มรูปแบบการเรียนการสอน

ทิสนา แชมมณี (2553) ได้จัดหมวดหมู่ของรูปแบบการเรียนการสอนตามลักษณะของวัตถุประสงค์เฉพาะหรือเจตนารมณ์ของรูปแบบ ซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 5 หมวดดังนี้

1. รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระต่าง ๆ ซึ่งเนื้อหาสาระนั้นอาจอยู่ในรูปของข้อมูล ข้อเท็จจริง มโนทัศน์หรือความคิดรวบยอด

2. รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านจิตพิสัย (Affective Domain) เป็นรูปแบบที่มุ่งช่วยพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้สึก เจตคติค่านิยม คุณธรรม และจริยธรรมที่พึงประสงค์

3. รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะพิสัย (Psycho-motor Domain) เป็นรูปแบบที่มุ่งช่วยพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในด้านการปฏิบัติ การกระทำหรือการแสดงออกต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องใช้หลักการ วิธีการที่แตกต่างไปจากการพัฒนาทางด้านจิตพิสัยหรือพุทธิพิสัย

4. รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะกระบวนการ (Process Skills) เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับวิธีดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นกระบวนการทางสติปัญญา เช่น กระบวนการสืบเสาะแสวงหาความรู้หรือกระบวนการคิดต่าง ๆ การคิดวิเคราะห์ การอุปนัย การนิรนัย การใช้เหตุผล การคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นต้น

5. รูปแบบการสอนที่เน้นการบูรณาการ (Integration) เป็นรูปแบบที่พยายามพัฒนา การเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ของผู้เรียนไปพร้อม ๆ กัน โดยใช้การบูรณาการทั้งทางด้านเนื้อหาสาระ และวิธีการรูปแบบในลักษณะมุ่งเน้นการพัฒนาเป็นองค์รวม

สรุปได้ว่า รูปแบบการเรียนการสอน สามารถจัดกลุ่มเป็นรูปแบบการเรียนการสอนย่อยๆ ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของรูปแบบ และองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอนจะแตกต่างกันตามเป้าหมายของรูปแบบการเรียนการสอนนั้น ๆ

กระบวนการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน

Joyce & Weil (1996) ได้สรุปสาระสำคัญของหลักการพัฒนารูปแบบการสอนประกอบด้วย

1. รูปแบบการสอนต้องมีทฤษฎีรองรับ เช่น ทฤษฎีด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ เป็นต้น
2. เมื่อพัฒนารูปแบบการสอนแล้วก่อนนำไปใช้อย่างแพร่หลายจะต้องมีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎี และตรวจสอบคุณภาพ ในเชิงการนำไปใช้ในสถานการณ์จริง และนำข้อค้นพบมาปรับปรุงแก้ไขอยู่เรื่อย ๆ

3. การพัฒนารูปแบบการสอน อาจออกแบบให้ใช้ได้อย่างกว้างขวางหรือเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

4. การพัฒนารูปแบบการสอน จะมีจุดมุ่งหมายหลักที่นำมาใช้พิจารณาเลือกรูปแบบที่จะนำไปใช้ กล่าวคือ ถ้าผู้ใช้นารูปแบบการสอนไปใช้ตรงกับจุดมุ่งหมายหลักก็จะทำให้เกิดผลสูงสุด แต่ก็สามารถนำรูปแบบนั้นไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ถ้าพิจารณาเห็นว่าเหมาะสม แต่ก็อาจทำให้ได้ผลสำเร็จลดน้อยลงไป

การนำเสนอรูปแบบการสอน

Joyce, Weil & Calhoun (2009) ได้แบ่งการนำเสนอรูปแบบการสอนแต่ละรูปแบบออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ที่มาของรูปแบบการจัดการเรียนการสอน (Orientation to the Model) เป็นการอธิบายความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่มาของรูปแบบ ประกอบไปด้วย เป้าหมายของรูปแบบ (Goal) ทฤษฎี และข้อตกลงเบื้องต้น (Assumptions) ที่รองรับรูปแบบหลักการและมโนทัศน์สำคัญ (Major Concepts) ที่เป็นพื้นฐานของรูปแบบการสอน

2. รูปแบบการสอน (The Models of Teaching) เป็นการอธิบายถึงตัวรูปแบบ ซึ่งนำเสนอเป็นเรื่อง ๆ อย่างละเอียด และเน้นให้เห็นถึงปัจจัยที่นำไปสู่การปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น มีรายละเอียดดังนี้

2.1 กระบวนการเรียนการสอน (Syntax) เป็นการให้รายละเอียดว่ารูปแบบการสอนนั้นมีกี่ขั้นตอน โดยเรียงลำดับกิจกรรมที่จะสอนเป็นขั้น ๆ แต่ละรูปแบบมีจำนวนขั้นตอน (Phases) การสอนไม่เท่ากัน

2.2 ระบบของปฏิสัมพันธ์ (Social System) เป็นการอธิบายบทบาทของผู้สอน ผู้เรียน และความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน ในแต่ละรูปแบบบทบาทของผู้สอนจะแตกต่างกันออกไป

2.3 หลักการของปฏิกิริยาตอบสนอง (Principles of Reaction) เป็นการบอกถึงวิธีการแสดงออกของครูต่อผู้เรียน การตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้เรียนกระทำ เช่น การปรับพฤติกรรมโดยการให้รางวัล การสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนมีอิสระ ไม่มีการประเมินว่าผิดหรือถูก เพื่อให้เกิดการพัฒนาการคิดอย่างสร้างสรรค์ เป็นต้น

2.4 ระบบที่สนับสนุน (Support System) เป็นการบอกถึงเงื่อนไข สิ่งที่เป็นต่อการใช้รูปแบบการสอนนั้นให้มีสัมฤทธิ์ผล เช่น การเรียนการสอนด้วยการปฏิบัติ (Action Learning) เป็นวิธีการเรียนจากการปฏิบัติจริง (Learning by Doing) จากประสบการณ์ตรงจากปัญหาจริง (Real Problem) โดยให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติในสถานที่ และด้วยอุปกรณ์ที่ใกล้เคียงกับสภาพการทำงานจริง เป็นต้น

3. การนำรูปแบบการสอนไปใช้ (Application) เป็นการอธิบายถึงวิธีการใช้รูปแบบการสอนจะแนะนำ และให้ข้อสังเกตในการนำรูปแบบการสอนนั้นไปใช้ เช่น จะใช้เนื้อหาประเภทใดจึงจะเหมาะสม รูปแบบเหมาะกับผู้เรียนระดับใด การจัดเนื้อหาวิธีที่เหมาะสมกับผู้เรียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้คำแนะนำอื่น ๆ เพื่อให้การนำรูปแบบไปใช้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

4. ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนทั้งทางตรง และทางอ้อม (Instructional and Nurturant Effects) กล่าวถึง แต่ละรูปแบบจะเกิดผลทางตรง และทางอ้อมอะไรบ้างกับผู้เรียน โดยที่ผลทางตรงมาจากการจัดการเรียนการสอนของผู้สอนที่จัดขึ้นตามขั้นตอน ส่วนผลทางอ้อมมาจากสภาพแวดล้อมซึ่งถือเป็นผลกระทบที่เกิดแฝงกับผลการสอน

สรุปได้ว่า รูปแบบการเรียนการสอนมีความสำคัญต่อการจัดระบบการเรียนการสอน คือ ทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ โดยช่วยให้ผู้สอนสามารถวางแผนการสอน การจัดกิจกรรม การเตรียมสื่อการสอน รวมทั้งการประเมินการเรียนการสอน โดยนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพดีขึ้น การนำรูปแบบการเรียนการสอนมาใช้จำเป็นต้องทราบข้อจำกัดในการใช้รูปแบบแต่ละประเภท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรทัย ชุ่มเย็น และรายวดี ผดุงกาญจน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก หัวหน้างานในโรงแรมที่นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมไปฝึกงาน จำนวน 107 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และใช้สถิติ ไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ประการที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม ระดับมาตรฐานของโรงแรมที่นักศึกษาไปฝึกงานส่วนใหญ่ฝึกที่โรงแรมที่มีระดับมาตรฐาน 5 ดาว รองลงมาคือ ระดับมาตรฐาน 4 ดาว ประการที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน และผลการศึกษาความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ประการที่ 3 จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพ ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านบุคลิกภาพ ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิรัชฐา พันธุ์วิริยะเวช และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของโรงแรมระดับ 3 ดาวเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงานฝ่ายบริการส่วนหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร สาขาวิชาบริหารอาชีพ และเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของโรงแรมระดับ 3 ดาว เกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงานฝ่ายบริการส่วนหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ หัวหน้างานฝ่ายบริการส่วนหน้าในฝ่ายบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 24 เขต จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยครั้งนี้ ในภาพรวมพบว่า หัวหน้าฝ่ายบริการส่วนหน้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และหัวหน้าฝ่ายบริการส่วนหน้าต้องการให้นักศึกษาฝึกงาน

ฝ่ายบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทัศนคติ และพฤติกรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า หัวหน้างานฝ่ายบริการส่วนหน้าที่เป็นเพศชายต้องการให้นักศึกษาฝึกงานฝ่ายบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทัศนคติ และพฤติกรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะและด้านความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง และหัวหน้างานฝ่ายบริการส่วนหน้าเพศหญิงความต้องการให้นักศึกษาฝึกงานฝ่ายบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทัศนคติ และพฤติกรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้

วิฑูร กิจเครือ และคณะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณ ในองค์ประกอบ 5 ด้าน พบว่าสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานของวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยหน่วยงานรัฐบาล และหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ความมีวินัยในตนเอง ความรับผิดชอบ ด้านทักษะและความรู้ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจด้านความมีวินัยในตนเองเป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสถานประกอบการที่เป็นหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงาน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านไม่ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

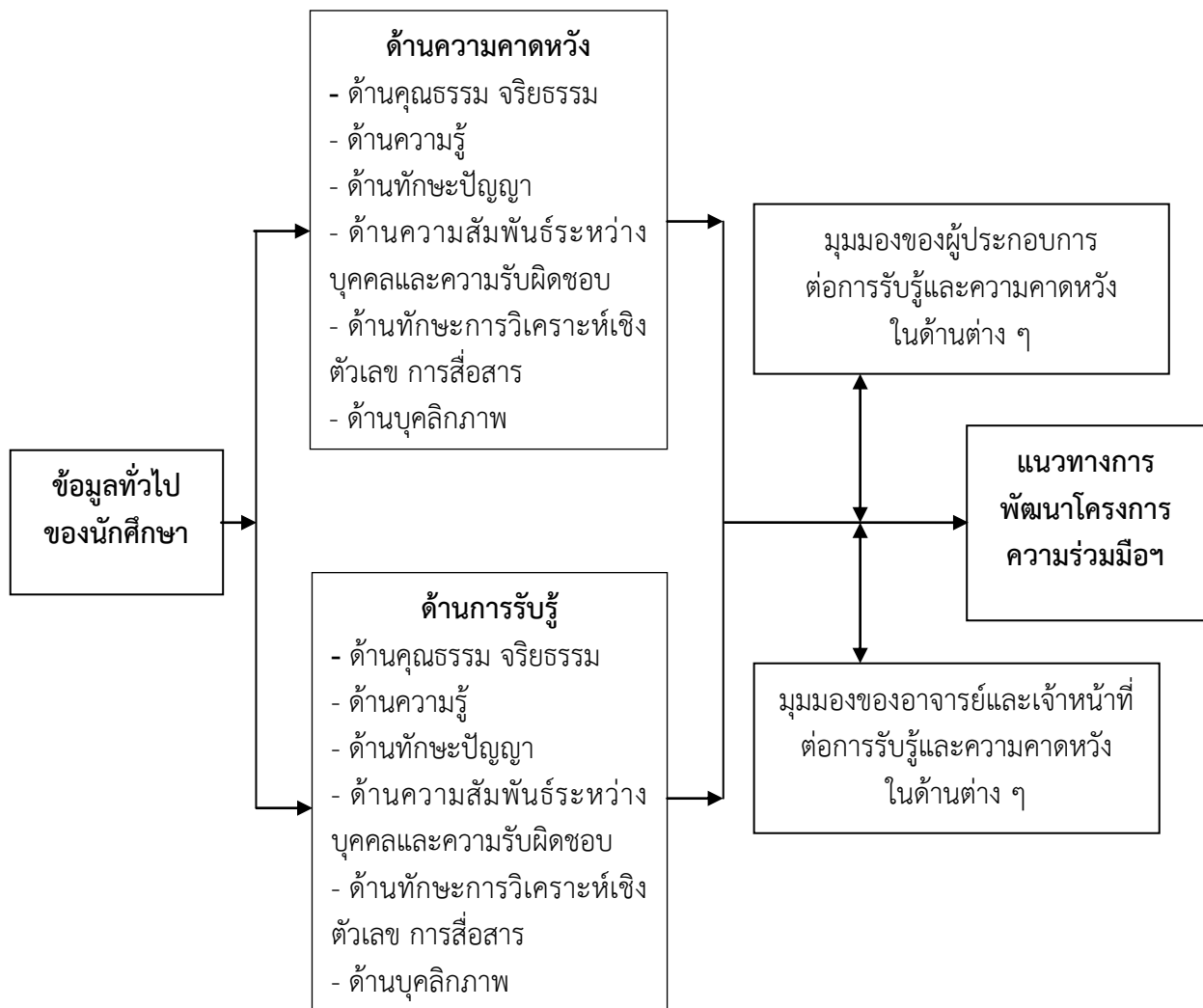
สง่า ภูสีฤทธิ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการในจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม พบว่า สถานประกอบการของเอกชน และรัฐบาลมีความคาดหวัง และมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานจากวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานประกอบการของเอกชน และรัฐบาลมีความคาดหวัง และมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของนักศึกษาฝึกงาน ด้านระเบียบ ข้อปฏิบัติของนักศึกษาฝึกงาน ด้านหน้าที่รับผิดชอบของนักศึกษาฝึกงาน ด้านคุณลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ และด้านการประเมินผลการฝึกงาน

สุวัฒนา คชพลายุกต์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 และเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านบุคลิกภาพ โดยจำแนกตามสถานภาพของสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าของกิจการหรือผู้จัดการหรือหัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ส่วนหัวหน้าฝ่ายบุคคลหรือผู้ควบคุมดูแลนักศึกษาฝึกงาน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 248 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิตค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของสถาน

ประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยหน่วยงานของรัฐบาลมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านทักษะและด้านความรู้ ตามลำดับ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ หน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านทักษะและด้านความรู้ ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และแต่ละด้านระหว่างหน่วยงานรัฐบาล และหน่วยงานเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชยพล โปธิ (2548) ได้ศึกษาความต้องการจำเป็นของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษา สาขาการโรงแรมที่เข้ารับการฝึกอาชีพในระบบทวิภาคี พบว่า ด้านความรู้ ผู้บริหารสถานประกอบการมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับความรู้ของนักศึกษาฝ่ายห้องพักสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ ประเพณีสากล และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ตามลำดับ ส่วนสถานศึกษาต้องดำเนินการเป็นอันดับแรกก่อนส่งนักศึกษาเข้าฝึกอาชีพนอกเหนือจากรายวิชาอื่นตามหลักสูตร คือ ประเพณีสากล และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญต่อความรู้สึของผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงจิตใจ และวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ และยังเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมของชาติและสร้างความประทับใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ 2) เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1) นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 รหัส 57 จำนวน 104 คน (ข้อมูลเดือนพฤศจิกายน 2558: ที่มาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต) 2) ผู้ปกครองนักศึกษา จำนวน 104 คน ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญโดยการคัดเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ประจำโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 34 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 คน ซึ่งโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ มีจำนวน 17 โรงแรม โดยที่นักศึกษาจะถูกส่งไปฝึกงานยังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกห้องพัก

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนนักศึกษาและจำนวนผู้ปกครองในโครงการร่วมมือฯ

ลำดับ	โรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ	จำนวนนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานฯ	จำนวนผู้ปกครอง
1	โรงแรมเลอ เมอริเดียน	3	3
2	โรงแรมเรเนซองส์ ราชประสงค์	6	6
3	โรงแรมอนันตรา สยาม	6	6
4	โรงแรมบันยันทรี	10	10
5	โรงแรมคอร์ดายาท โดย แมริออท	5	5

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	โรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ	จำนวนนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานฯ	จำนวนผู้ปกครอง
6	โรงแรมดับเบิลทรี โดยฮิลตัน	4	4
7	โรงแรมอนันตรา สาทร	8	8
8	โรงแรมลอฟท์	5	5
9	โรงแรมแลนด์มาร์ค	5	5
10	โรงแรมสวิสโซเทล นายเลิศ พาร์ค	9	9
11	โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส	8	8
12	โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน	6	6
13	โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน	4	4
14	โรงแรมโซฟิเทล สุขุมวิท	5	5
15	โรงแรมสุโขทัย	8	8
16	โรงแรมเดอะ เซนต์รีจิส	6	6
17	โรงแรมดับเบิลยู	6	6
รวม		104	104

ตัวแปรที่ใช้ในศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาและผู้ปกครอง ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ การรับรู้และความคาดหวัง แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านบุคลิกภาพ

เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา และผู้ปกครอง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตร ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการ

วิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	การรับรู้และความคาดหวังระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	การรับรู้และความคาดหวังระดับมาก
3	หมายถึง	การรับรู้และความคาดหวังระดับปานกลาง
2	หมายถึง	การรับรู้และความคาดหวังระดับน้อย
1	หมายถึง	การรับรู้ และความคาดหวังระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนกำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีการรับรู้และความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการรับรู้และความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการรับรู้และความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการรับรู้และความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการรับรู้และความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และได้นำแบบสอบถามเสนอต่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach (1990) โดยได้รับค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

การรับรู้

ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ค่าความเชื่อมั่น	0.833
ด้านความรู้	ค่าความเชื่อมั่น	0.850
ด้านทักษะปัญญา	ค่าความเชื่อมั่น	0.846
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ค่าความเชื่อมั่น	0.850
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข	ค่าความเชื่อมั่น	0.848
ด้านบุคลิกภาพ	ค่าความเชื่อมั่น	0.869

ความคาดหวัง

ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ค่าความเชื่อมั่น	0.847
ด้านความรู้	ค่าความเชื่อมั่น	0.864
ด้านทักษะปัญญา	ค่าความเชื่อมั่น	0.856
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ค่าความเชื่อมั่น	0.857
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข	ค่าความเชื่อมั่น	0.845

ด้านบุคลิกภาพ

ค่าความเชื่อมั่น 0.848

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการโรงแรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังในด้านต่าง ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ปกครองนักศึกษา และผู้ประกอบการโรงแรม
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามนักศึกษา จำนวน 104 คน และผู้ปกครอง จำนวน 104 คน
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วทำการดำเนินการตามขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล
4. สัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ประจำโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 34 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 คน
5. นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์ข้อมูล และสรุปการรับรู้และความคาดหวังใน 6 ด้าน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test F-test หรือ One-Way Anova
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนำมาสรุปความตามประเด็นสำคัญเพื่อนำเสนอข้อมูลการรับรู้และความคาดหวังในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลิกภาพ

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ 2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามกับนักศึกษา จำนวน 104 คน ผู้ปกครองจำนวน 104 คน และแบบสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์กับอาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรม จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ประจำโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการประจำโรงแรม จำนวน 34 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 คน ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ปกครอง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ประกอบการโรงแรม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับนักศึกษา

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	31.73
หญิง	71	68.27
อายุ		
18 ปี	0	0
19 ปี	11	10.58
มากกว่า 19 ปี	93	89.42
แผนกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน		
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	36	34.62
แผนกห้องพัก	68	65.38

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 68.27 และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73

อายุของนักศึกษาส่วนใหญ่ มากกว่า 19 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 89.42 และอายุ 19 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62

แผนกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานส่วนใหญ่ แผนกห้องพัก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38 และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา

ตารางที่ 4.2 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ด้านคุณธรรม จริยธรรม	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.47	0.763	มากที่สุด	2	4.31	0.684	มากที่สุด	3
2. มีความสามารถจัดการ ปัญหาความขัดแย้งระหว่าง ผลประโยชน์และความ ถูกต้องตามกฎหมาย	4.50	0.788	มากที่สุด	1	4.14	0.730	มากที่สุด	5
3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	4.40	0.757	มากที่สุด	4	4.26	0.737	มากที่สุด	4
4. มีความรับผิดชอบใน หน้าที่เป็นสมาชิกที่ดี	4.22	0.812	มากที่สุด	5	4.35	0.709	มากที่สุด	1
5. มีวินัย ปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กรและ สังคม	4.42	0.784	มากที่สุด	3	4.35	0.665	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.46	0.696	มากที่สุด		4.29	0.618	มากที่สุด	

จากตาราง 4.2 พบว่า การรับรู้ของนักศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$ S.D.= 0.696) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎระเบียบ ($\bar{x} = 4.50$ S.D.= 0.788) อันดับที่ 2 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{x} = 4.47$ S.D.= 0.763) อันดับที่ 3 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม ($\bar{x} = 4.42$ S.D.= 0.784) อันดับที่ 4 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ($\bar{x} = 4.40$ S.D.= 0.757) และอันดับที่ 5 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ($\bar{x} = 4.22$ S.D.= 0.812) ตามลำดับ

ความคาดหวังของนักศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$ S.D.= 0.618) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี ($\bar{x} = 4.35$ S.D.= 0.709) อันดับที่ 2 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม ($\bar{x} = 4.35$ S.D.= 0.665) อันดับที่ 3 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{x} = 4.31$ S.D.= 0.684) อันดับที่ 4 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ($\bar{x} = 4.26$ S.D.= 0.737) และอยู่ในระดับมาก คือ อันดับที่ 5 มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎระเบียบ ($\bar{x} = 4.17$ S.D.= 0.730) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านความรู้

ด้านความรู้	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม	4.37	0.699	มากที่สุด	2	4.20	0.742	มาก	2
2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	4.38	0.767	มากที่สุด	1	3.95	0.729	มาก	5
3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	4.30	0.727	มากที่สุด	3	3.98	0.763	มาก	4
4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	4.06	0.857	มาก	5	4.26	0.724	มากที่สุด	1
5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม	4.26	0.788	มากที่สุด	4	4.11	0.715	มาก	3
ภาพรวม	4.34	0.719	มากที่สุด		4.09	0.609	มาก	

จากตาราง 4.3 พบว่า การรับรู้ของนักศึกษา ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.34 S.D.= 0.719) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.38 S.D.= 0.787) อันดับที่ 2 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม (\bar{x} = 4.37 S.D.= 0.699) อันดับที่ 3 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม (\bar{x} = 4.30 S.D.= 0.727) อันดับที่ 4 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม (\bar{x} = 4.26 S.D.= 0.788) และอยู่ในระดับมาก คือ อันดับที่ 5 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (\bar{x} = 4.06 S.D.= 0.857) ตามลำดับ

ความคาดหวังของนักศึกษา ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.09 S.D.= 0.609) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด เพียงข้อเดียว คือ อันดับที่ 1 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (\bar{x} = 4.26 S.D.= 0.724) ส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม (\bar{x} = 4.20 S.D.= 0.742) อันดับที่ 3 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม (\bar{x} = 4.11 S.D.= 0.715) อันดับที่ 4 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม (\bar{x} = 3.98 S.D.= 0.763) และอันดับที่ 5 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม (\bar{x} = 3.95 S.D.= 0.729) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านทักษะปัญญา

ด้านทักษะปัญญา	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม	4.52	0.710	มากที่สุด	1	4.23	0.714	มากที่สุด	2
2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.17	0.756	มาก	2	4.18	0.650	มาก	4
3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	4.08	0.759	มาก	3	4.30	0.621	มากที่สุด	1
4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้	3.89	0.835	มาก	5	4.09	0.725	มาก	5
5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน	4.08	0.784	มาก	4	4.23	0.714	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.14	0.660	มาก		4.18	0.619	มาก	

จากตาราง 4.4 พบว่า การรับรู้ ด้านทักษะปัญญา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$ S.D.= 0.660) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านทักษะปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ อันดับที่ 1 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.52$ S.D.= 0.710) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.17$ S.D.= 0.756) อันดับที่ 3 มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ($\bar{x} = 4.08$ S.D.= 0.759) อันดับที่ 4 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.08$ S.D.= 0.784) และอันดับที่ 5 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้ ($\bar{x} = 3.89$ S.D.= 0.835) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านทักษะปัญญา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$ S.D.= 0.619) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านทักษะปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ($\bar{x} = 4.30$ S.D.= 0.621) อันดับที่ 2 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.23$ S.D.= 0.714) อันดับที่ 3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.23$ S.D.= 0.714) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 4 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่นๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.18$ S.D.= 0.650) และอันดับที่ 5 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้ ($\bar{x} = 4.09$ S.D.= 0.725) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบต่อ ความรับผิดชอบ	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
1. มีความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงานในหน้าที่	4.46	0.667	มาก ที่สุด	1	4.02	0.750	มาก	3
2. มีส่วนร่วมในการ ช่วยเหลือผู้อื่นและทำงาน เป็นทีมได้	3.73	0.670	มาก	4	4.00	0.776	มาก	4
3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่าง ต่อเนื่อง	3.85	0.721	มาก	3	4.08	0.692	มาก	1
4. มีความเข้าใจพฤติกรรม และความรู้สึกนึกคิดของ เพื่อนร่วมงาน และ ผู้ให้บริการ	3.57	0.758	มาก	5	3.97	0.743	มาก	5
5. มีความเคารพยอมรับ นับถือซึ่งกันและกัน	3.87	0.706	มาก	2	4.05	0.780	มาก	2
ภาพรวม	3.87	0.569	มาก		3.98	0.668	มาก	

จากตาราง 4.5 พบว่า การรับรู้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$ S.D.= 0.569) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ อันดับที่ 1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 4.46$ S.D.= 0.667) ส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ($\bar{x} = 3.87$ S.D.= 0.706) อันดับที่ 3 มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.85$ S.D.= 0.721) อันดับที่ 4 มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ ($\bar{x} = 3.73$ S.D.= 0.670) และอันดับที่ 5 มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.57$ S.D.= 0.758) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$ S.D.= 0.668) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.08$ S.D.= 0.692) อันดับที่ 2 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.05$ S.D.= 0.780) อันดับที่ 3 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 4.02$ S.D.= 0.750) อันดับที่ 4 มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ ($\bar{x} = 4.00$ S.D.= 0.776) และอันดับที่ 5 มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.97$ S.D.= 0.743) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย	4.45	0.722	มากที่สุด	3	4.30	0.736	มากที่สุด	1
2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ	4.46	0.762	มากที่สุด	1	4.23	0.642	มากที่สุด	2
3. มีความสามารถ应用技术ในการปฏิบัติงาน	4.45	0.749	มากที่สุด	4	4.01	0.599	มาก	5
4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข	4.32	0.741	มากที่สุด	5	4.15	0.734	มาก	3
5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.46	0.709	มากที่สุด	2	4.02	0.737	มาก	4
ภาพรวม	4.48	0.710	มากที่สุด		4.10	0.616	มาก	

จากตาราง 4.6 พบว่า การรับรู้ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$ S.D.= 0.710) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ ($\bar{x} = 4.46$ S.D.= 0.762) อันดับที่ 2 มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.46$ S.D.= 0.709) อันดับที่ 3 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย ($\bar{x} = 4.45$ S.D.= 0.722) อันดับที่ 4 มีความสามารถ应用技术ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.45$ S.D.= 0.749) และอันดับที่ 5 มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข ($\bar{x} = 4.32$ S.D.= 0.741) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$ S.D.= 0.616) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีความคาดหวังด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย ($\bar{x} = 4.30$ S.D.= 0.736) อันดับที่ 2 มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ ($\bar{x} = 4.23$ S.D.= 0.642) ส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 3 มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข ($\bar{x} = 4.15$ S.D.= 0.734) อันดับที่ 4 มีความสามารถในการ

สรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.02$ S.D.= 0.737) และอันดับที่ 5 มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.01$ S.D.= 0.599) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น	4.42	0.692	มากที่สุด	1	4.03	0.743	มาก	1
2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น	4.35	0.762	มากที่สุด	2	3.92	0.692	มาก	2
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	4.30	0.779	มากที่สุด	5	3.81	0.698	มาก	4
4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.34	0.667	มากที่สุด	4	3.92	0.649	มาก	3
5. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์	4.35	0.667	มากที่สุด	3	3.78	0.737	มาก	5
ภาพรวม	4.35	0.693	มากที่สุด		4.48	0.710	มากที่สุด	

จากตาราง 4.7 พบว่า การรับรู้ ด้านบุคลิกภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.35 S.D.= 0.693) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น (\bar{x} = 4.42 S.D.= 0.692) อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น (\bar{x} = 4.35 S.D.= 0.779) อันดับที่ 3 ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ (\bar{x} = 4.35 S.D.= 0.667) อันดับที่ 4 การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม (\bar{x} = 4.34 S.D.= 0.667) และ อันดับที่ 5 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม (\bar{x} = 4.30 S.D.= 0.779) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.48 S.D.= 0.710) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น (\bar{x} = 4.03 S.D.= 0.743) อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น (\bar{x} = 3.92 S.D.= 0.692) อันดับที่ 3 การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม (\bar{x} = 3.92 S.D.= 0.649) อันดับที่ 4 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม (\bar{x} = 3.81 S.D.= 0.698) และอันดับที่ 5 ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ (\bar{x} = 3.78 S.D.= 0.737) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการทดสอบการรับรู้ภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

การรับรู้	เพศ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ชาย	4.21	0.820	-2.289	0.012*
	หญิง	4.58	0.601		
2. ด้านความรู้	ชาย	4.21	0.740	-1.206	0.231
	หญิง	4.29	0.707		
2. ด้านทักษะปัญหา	ชาย	4.06	0.658	-0.880	0.381
	หญิง	4.18	0.661		
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ชาย	3.82	0.584	-0.692	0.490
	หญิง	3.90	0.564		
4. ด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ชาย	4.21	0.820	-2.709	0.008*
	หญิง	4.60	0.620		
5. ด้านบุคลิกภาพ	ชาย	4.21	0.740	-1.124	0.264
	หญิง	4.41	0.667		
รวม	ชาย	4.12	0.727	-1.483	0.231
	หญิง	4.33	0.637		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษา จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษารายข้อด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ

การรับรู้	เพศ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	ชาย	4.15	0.939	-3.027	0.003*
	หญิง	4.62	0.618		
2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎระเบียบ	ชาย	4.27	0.911	-2.035	0.044*
	หญิง	4.60	0.707		
3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	ชาย	4.15	0.795	2.369	0.020*
	หญิง	4.52	0.714		
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี	ชาย	4.12	0.857	-0.855	0.395
	หญิง	4.27	0.792		
5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม	ชาย	4.27	0.911	-1.338	0.184
	หญิง	4.49	0.715		
ด้านความรู้					
1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม	ชาย	4.24	0.708	-1.323	0.189
	หญิง	4.44	0.691		
2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	ชาย	4.27	0.761	-1.014	0.313
	หญิง	4.44	0.770		
3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	ชาย	4.24	0.663	-0.255	0.799
	หญิง	4.28	0.759		
4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	ชาย	4.06	0.747	0.024	0.981
	หญิง	4.06	0.908		
5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม	ชาย	4.06	0.788	-1.774	0.079
	หญิง	4.35	0.776		
ด้านทักษะปัญญา					
1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม	ชาย	4.30	0.809	-2.153	0.034*
	หญิง	4.62	0.641		
2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่นๆมาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	ชาย	4.12	0.740	-0.475	0.636
	หญิง	4.20	0.767		
3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	ชาย	4.06	0.864	-0.149	0.882
	หญิง	4.08	0.712		
4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้	ชาย	3.79	0.927	-0.884	0.379
	หญิง	3.94	0.791		

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การรับรู้	เพศ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน	ชาย	3.97	0.809	-0.950	0.344
	หญิง	4.13	0.773		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ					
1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	ชาย	4.24	0.708	-2.332	0.022*
	หญิง	4.56	0.626		
2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	ชาย	3.64	0.603	0.937	0.351
	หญิง	3.77	0.741		
3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	ชาย	3.82	0.769	0.269	0.789
	หญิง	3.86	0.703		
4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ	ชาย	3.61	0.827	0.178	0.859
	หญิง	3.58	0.730		
5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน	ชาย	3.88	0.650	0.037	0.970
	หญิง	3.87	0.735		
ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย	ชาย	4.12	0.740	-3.335	0.001*
	หญิง	4.60	0.665		
2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ	ชาย	4.15	0.870	-2.930	0.004*
	หญิง	4.60	0.665		
3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	ชาย	4.27	0.761	-1.678	0.098
	หญิง	4.53	0.733		
4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข	ชาย	4.12	0.893	-1.862	0.065
	หญิง	4.41	0.645		
5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ชาย	4.30	0.809	-1.564	0.121
	หญิง	4.53	0.651		
ด้านบุคลิกภาพ					
1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน ธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น	ชาย	4.18	0.727	-2.482	0.015*
	หญิง	4.53	0.651		
2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้ วาจาที่สุภาพ เป็นต้น	ชาย	4.15	0.834	-1.886	0.062
	หญิง	4.45	0.713		

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การรับรู้	เพศ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	ชาย	4.24	0.708	-0.238	0.812
	หญิง	4.28	0.814		
4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	ชาย	4.18	0.682	-0.566	0.573
	หญิง	4.27	0.736		
5. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์	ชาย	4.27	0.674	-0.864	0.389
	หญิง	4.39	0.665		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษา จำแนกตามเพศ นักศึกษามีการรับรู้รายชื่อ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่แตกต่างกันในเรื่องของความรับผิดชอบในหน้าที่ ความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง และการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความรู้ นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านทักษะปัญญา นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย และมีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของบุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการทดสอบการรับรู้ภาพรวมของนักศึกษารายข้อด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ

การรับรู้	อายุ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	19 ปี	4.45	0.687		0.972
	มากกว่า19 ปี	4.46	0.700		
2. ด้านความรู้	19 ปี	4.00	0.775	-1.656	0.101
	มากกว่า19 ปี	4.38	0.706		
3. ด้านทักษะปัญหา	19 ปี	4.36	0.674	1.168	0.245
	มากกว่า19 ปี	4.12	0.657		
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	19 ปี	3.73	0.647	-0.909	0.365
	มากกว่า19 ปี	3.89	0.561		
5. ด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	19 ปี	4.36	0.809	-0.577	0.566
	มากกว่า19 ปี	3.39	0.701		
6. ด้านบุคลิกภาพ	19 ปี	4.00	1.000	-1.769	0.080
	มากกว่า19 ปี	4.39	0.643		
รวม	19 ปี	4.15	0.765	-1.019	0.388
	มากกว่า19 ปี	4.11	0.661		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณสมบัติด้านต่าง ๆ แตกต่าง กันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษา จำแนกตามอายุ

การรับรู้	อายุ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	19 ปี	4.34	0.674	0.758	0.450
	มากกว่า19 ปี	4.45	0.773		
2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ	19 ปี	4.82	0.603	1.423	0.158
	มากกว่า19 ปี	4.46	0.802		
3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	19 ปี	4.45	0.687	0.234	0.816
	มากกว่า19 ปี	4.40	0.768		
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี	19 ปี	4.27	0.786	0.222	0.825
	มากกว่า19 ปี	4.21	0.819		
5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบขององค์กรและสังคม	19 ปี	4.09	0.944	-1.494	0.138
	มากกว่า19 ปี	4.46	0.760		
ด้านความรู้					
1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม	19 ปี	4.18	0.751	-0.969	0.335
	มากกว่า19 ปี	4.40	0.694		
2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	19 ปี	4.18	0.874	-0.927	0.356
	มากกว่า19 ปี	4.41	0.755		
3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	19 ปี	3.82	0.751	-2.216	0.029*
	มากกว่า19 ปี	4.32	0.709		
4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	19 ปี	3.73	1.272	-1.258	0.178
	มากกว่า19 ปี	4.10	0.795		
5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม	19 ปี	3.64	1.201	-2.869	0.005*
	มากกว่า19 ปี	4.33	0.698		
ด้านทักษะปัญญา					
1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม	19 ปี	4.45	0.522	-0.318	0.751
	มากกว่า19 ปี	4.43	0.731		
2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่นๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	19 ปี	4.45	0.820	1.310	0.193
	มากกว่า19 ปี	4.14	0.746		
3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	19 ปี	3.91	0.831	-0.774	0.441
	มากกว่า19 ปี	4.10	0.753		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การรับรู้	อายุ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้	19 ปี	4.36	0.674	2.000	0.048*
	มากกว่า19 ปี	3.84	0.838		
5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน	19 ปี	4.36	0.674	1.286	0.201
	มากกว่า19 ปี	4.04	0.793		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ					
1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	19 ปี	4.09	0.701	-1.976	0.051
	มากกว่า19 ปี	4.50	0.653		
2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	19 ปี	3.73	0.786	-0.017	0.986
	มากกว่า19 ปี	3.73	0.694		
3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	19 ปี	3.54	0.687	-1.471	0.144
	มากกว่า19 ปี	3.88	0.720		
4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ	19 ปี	4.00	0.775	1.938	0.055
	มากกว่า19 ปี	3.54	0.745		
5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน	19 ปี	3.90	0.701	0.168	0.867
	มากกว่า19 ปี	3.87	0.710		
ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย	19 ปี	4.54	0.687	0.452	0.652
	มากกว่า19 ปี	4.44	0.729		
2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ	19 ปี	4.36	0.809	-0.449	0.655
	มากกว่า19 ปี	4.47	0.760		
3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	19 ปี	4.45	0.687	0.012	0.990
	มากกว่า19 ปี	4.45	0.759		
4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข	19 ปี	4.09	0.944	-1.073	0.286
	มากกว่า19 ปี	4.34	0.715		
5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	19 ปี	4.18	0.874	-1.389	0.168
	มากกว่า19 ปี	4.49	0.686		
ด้านบุคลิกภาพ					
1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น	19 ปี	4.45	0.687	0.159	0.874
	มากกว่า19 ปี	4.42	0.697		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การรับรู้	อายุ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น	19 ปี	3.91	0.944	-2.089	0.039*
	มากกว่า19 ปี	4.41	0.726		
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	19 ปี	3.54	1.293	-3.425	0.001*
	มากกว่า19 ปี	4.34	0.653		
4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	19 ปี	3.82	0.982	-2.098	0.038*
	มากกว่า19 ปี	4.29	0.669		
5. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์	19 ปี	3.82	0.874	2.929	0.004*
	มากกว่า19 ปี	4.42	0.614		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ของนักศึกษารายชื่อในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมอายุที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อในด้านต่าง ๆ พบว่า นักศึกษาที่อายุต่างกัน ด้านคุณธรรม จริยธรรม นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านความรู้ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของมีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม และการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านทักษะปัญญา นักศึกษามีการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของบุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียง และคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และ

ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบการรับรู้ภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน

การรับรู้	แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	แผนกอาหารฯ	4.47	0.810	0.113	0.910
	แผนกห้องพักร	4.45	0.633		
2. ด้านความรู้	แผนกอาหารฯ	4.39	0.645	0.539	0.591
	แผนกห้องพักร	4.31	0.758		
3. ด้านทักษะปัญหา	แผนกอาหารฯ	4.08	0.649	-0.683	0.496
	แผนกห้องพักร	4.18	0.668		
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	แผนกอาหารฯ	3.83	0.609	-0.541	0.590
	แผนกห้องพักร	3.90	0.550		
5. ด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกอาหารฯ	4.53	0.736	0.489	0.626
	แผนกห้องพักร	4.45	0.700		
6. ด้านบุคลิกภาพ	แผนกอาหารฯ	3.97	0.654	-0.509	0.612
	แผนกห้องพักร	4.04	0.700		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน พบว่า นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ไม่ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะ และคุณสมบัติด้านต่าง ๆ แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษารายข้อในด้านต่างๆ จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน

การรับรู้	แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	แผนกอาหารฯ	4.50	0.910	0.279	0.781
	แผนกห้องพักร	4.45	0.679		
2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมาย	แผนกอาหารฯ	4.53	0.910	0.260	0.795
	แผนกห้องพักร	4.48	0.723		
3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	แผนกอาหารฯ	4.39	0.766	-0.146	0.884
	แผนกห้องพักร	4.41	0.758		
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี	แผนกอาหารฯ	4.19	0.889	-0.243	0.809
	แผนกห้องพักร	4.23	0.775		
5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรและสังคม	แผนกอาหารฯ	4.44	0.772	0.201	0.841
	แผนกห้องพักร	4.41	0.796		
ด้านความรู้					
1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม	แผนกอาหารฯ	4.53	0.560	1.634	0.105
	แผนกห้องพักร	4.29	0.754		
2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	แผนกอาหารฯ	4.47	0.736	0.846	0.399
	แผนกห้องพักร	4.34	0.784		
3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	แผนกอาหารฯ	4.33	0.676	0.652	0.516
	แผนกห้องพักร	4.23	0.755		
4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	แผนกอาหารฯ	4.05	0.954	-0.018	0.985
	แผนกห้องพักร	4.06	0.808		
5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม	แผนกอาหารฯ	4.25	0.770	-0.090	0.928
	แผนกห้องพักร	4.26	0.803		
ด้านทักษะปัญญา					
1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม	แผนกอาหารฯ	4.44	0.772	-0.780	0.437
	แผนกห้องพักร	4.56	0.678		
2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	แผนกอาหารฯ	4.17	0.697	-0.063	0.950
	แผนกห้องพักร	4.18	0.791		

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การรับรู้	แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	แผนกอาหารฯ	3.97	0.845	-1.023	0.309
	แผนกห้องพักรัก	4.13	0.710		
4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้	แผนกอาหารฯ	3.78	0.760	-0.726	0.470
	แผนกห้องพักรัก	3.95	0.871		
5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน	แผนกอาหารฯ	4.00	0.828	-0.683	0.496
	แผนกห้องพักรัก	4.12	0.763		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ					
1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	แผนกอาหารฯ	4.53	0.609	0.735	0.464
	แผนกห้องพักรัก	4.43	0.698		
2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	แผนกอาหารฯ	3.67	0.756	-0.678	0.499
	แผนกห้องพักรัก	3.76	0.672		
3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	แผนกอาหารฯ	3.69	0.749	-1.573	0.119
	แผนกห้องพักรัก	3.93	0.697		
4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ	แผนกอาหารฯ	3.61	0.645	0.239	0.811
	แผนกห้องพักรัก	3.57	0.816		
5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน	แผนกอาหารฯ	3.80	0.822	-0.728	0.468
	แผนกห้องพักรัก	3.91	0.640		
ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย	แผนกอาหารฯ	4.42	0.732	-0.361	0.719
	แผนกห้องพักรัก	4.47	0.722		
2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ	แผนกอาหารฯ	4.53	0.736	0.643	0.522
	แผนกห้องพักรัก	4.43	0.779		
3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	แผนกอาหารฯ	4.61	0.645	1.589	0.115
	แผนกห้องพักรัก	4.37	0.790		
4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข	แผนกอาหารฯ	4.25	0.806	-0.672	0.503
	แผนกห้องพักรัก	4.35	0.707		
5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	แผนกอาหารฯ	4.44	0.735	-0.178	0.859
	แผนกห้องพักรัก	4.47	0.701		

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การรับรู้	แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
ด้านบุคลิกภาพ					
1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น	แผนกอาหารฯ	4.47	0.560	0.525	0.601
	แผนกห้องพักร	4.40	0.756		
2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น	แผนกอาหารฯ	4.39	0.803	0.321	0.749
	แผนกห้องพักร	4.34	0.745		
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	แผนกอาหารฯ	4.30	0.889	0.345	0.731
	แผนกห้องพักร	4.25	0.720		
4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	แผนกอาหารฯ	4.14	0.723	-1.051	0.296
	แผนกห้องพักร	4.29	0.714		
5. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์	แผนกอาหารฯ	4.22	0.591	-1.494	0.138
	แผนกห้องพักร	4.43	0.698		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบการรับรู้ของนักศึกษาเป็นรายชื่อในด้านต่าง ๆ จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติ พบว่า แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใดในทุกด้าน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

การรับรู้	เพศ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ชาย	4.09	0.678	-2.266	0.026*
	หญิง	4.38	0.570		
2. ด้านความรู้	ชาย	3.97	0.585	-1.339	0.184
	หญิง	4.14	0.616		
3. ด้านทักษะปัญญา	ชาย	4.12	0.650	-0.688	0.493
	หญิง	4.21	0.607		
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	ชาย	3.97	0.585	-0.115	0.909
	หญิง	3.98	0.707		
5. ด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ชาย	4.06	0.788	-0.400	0.690
	หญิง	4.11	0.522		
6. ด้านบุคลิกภาพ	ชาย	4.21	0.820	0.705	0.483
	หญิง	4.60	0.620		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความคาดหวังภาพของนักศึกษา จำแนกตามเพศ พบว่าเพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณธรรม จริยธรรม นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษารายข้อในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ความคาดหวัง	เพศ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	ชาย	4.18	0.769	-1.284	0.202
	หญิง	4.36	0.638		
2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎระเบียบ	ชาย	4.09	0.843	-0.506	0.614
	หญิง	4.17	0.676		
3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	ชาย	4.18	0.769	-0.732	0.466
	หญิง	4.29	0.725		
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี	ชาย	4.06	0.788	-3.993	0.003*
	หญิง	4.49	0.629		
5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม	ชาย	4.06	0.704	-3.109	0.002*
	หญิง	4.48	0.606		
ด้านความรู้					
1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม	ชาย	4.09	0.765	-1.040	0.301
	หญิง	4.25	0.731		
2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	ชาย	3.97	0.684	0.0169	0.866
	หญิง	3.94	0.754		
3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	ชาย	4.03	0.667	1.567	0.120
	หญิง	4.37	0.796		
4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	ชาย	4.03	0.847	-2.245	0.027*
	หญิง	4.37	0.638		
5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม	ชาย	4.06	0.609	-1.339	0.184
	หญิง	4.14	0.761		
ด้านทักษะปัญญา					
1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม	ชาย	4.12	0.781	-1.068	0.288
	หญิง	4.28	0.680		
2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	ชาย	4.00	0.750	-1.981	0.050
	หญิง	4.26	0.584		
3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	ชาย	4.30	0.637	0.055	0.956
	หญิง	4.29	0.619		
4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้	ชาย	4.09	0.765	0.042	0.967
	หญิง	4.08	0.712		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความคาดหวัง	เพศ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน	ชาย	4.30	0.809	0.702	0.484
	หญิง	4.20	0.668		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ					
1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	ชาย	3.91	0.631	-1.021	0.310
	หญิง	4.07	0.799		
2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	ชาย	3.97	0.728	-0.270	0.787
	หญิง	4.01	0.802		
3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	ชาย	4.18	0.635	1.054	0.294
	หญิง	4.03	0.716		
4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ	ชาย	4.15	0.618	1.702	0.092
	หญิง	3.89	0.785		
5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน	ชาย	4.03	0.728	-0.158	0.875
	หญิง	4.06	0.809		
ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย	ชาย	4.18	0.769	-1.100	0.274
	หญิง	4.35	0.719		
2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ	ชาย	4.15	0.712	-0.857	0.393
	หญิง	4.27	0.608		
3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	ชาย	4.06	0.658	0.590	0.557
	หญิง	3.98	0.573		
4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข	ชาย	4.21	0.829	0.550	0.584
	หญิง	4.12	0.695		
5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ชาย	3.85	0.834	-1.623	0.108
	หญิง	4.10	0.679		
ด้านบุคลิกภาพ					
1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น	ชาย	4.12	0.71	0.863	0.390
	หญิง	3.98	0.727		
2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น	ชาย	3.97	0.637	0.466	0.642
	หญิง	3.90	0.720		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความคาดหวัง	เพศ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	ชาย	3.97	0.684	1.627	0.107
	หญิง	3.73	0.696		
4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	ชาย	3.94	0.747	0.174	0.862
	หญิง	3.91	0.603		
5. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์	ชาย	3.85	0.618	0.655	0.514
	หญิง	3.75	0.788		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษารายข้อในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม ในเรื่องของการมีความรับผิดชอบในหน้าที่ การเป็นสมาชิกที่ดี และมีวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความรู้ นักศึกษามีความคาดหวังแตกต่างกัน ในเรื่องของการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านทักษะปัญญา นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ นักศึกษามีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง	อายุ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	19 ปี	4.18	0.751	-0.603	0.548
	มากกว่า19 ปี	4.30	0.604		
2. ด้านความรู้	19 ปี	3.82	0.404	-1.556	0.123
	มากกว่า19 ปี	4.12	0.623		
3. ด้านทักษะปัญหา	19 ปี	4.18	0.603	-0.005	0.996
	มากกว่า19 ปี	4.18	0.625		
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	19 ปี	4.18	0.603	1.056	0.293
	มากกว่า19 ปี	3.96	0.674		
5. ด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	19 ปี	4.27	0.647	1.006	0.317
	มากกว่า19 ปี	4.07	0.612		
7. ด้านบุคลิกภาพ	19 ปี	4.36	0.809	-0.577	0.566
	มากกว่า19 ปี	4.49	0.701		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ไม่ทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณสมบัติด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างใด

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษารายข้อในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง	อายุ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	19 ปี	4.00	0.775	-1.590	0.115
	มากกว่า19 ปี	4.34	0.667		
2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมาย	19 ปี	4.18	0.404	0.180	0.858
	มากกว่า19 ปี	4.14	0.760		
3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	19 ปี	4.27	0.786	0.062	0.951
	มากกว่า19 ปี	4.26	0.736		
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่	19 ปี	4.18	0.751	-0.859	0.392
	มากกว่า19 ปี	4.38	0.706		
5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรและสังคม	19 ปี	4.36	0.809	0.092	0.927
	มากกว่า19 ปี	4.34	0.651		
ด้านความรู้					
1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม	19 ปี	3.73	0.647	-2.288	0.024*
	มากกว่า19 ปี	4.26	0.736		
2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	19 ปี	3.73	0.467	-1.081	0.282
	มากกว่า19 ปี	3.98	0.751		
3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	19 ปี	4.09	0.701	0.504	0.615
	มากกว่า19 ปี	3.97	0.772		
4. การบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	19 ปี	4.18	0.603	-0.375	0.708
	มากกว่า19 ปี	4.27	0.739		
5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม	19 ปี	3.91	0.831	-1.012	0.314
	มากกว่า19 ปี	4.14	0.701		
ด้านทักษะปัญญา					
1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม	19 ปี	4.18	0.603	-0.239	0.811
	มากกว่า19 ปี	4.24	0.728		
2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	19 ปี	4.36	0.674	0.976	0.331
	มากกว่า19 ปี	4.16	0.647		
3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	19 ปี	4.27	0.647	-0.142	0.887
	มากกว่า19 ปี	4.30	0.622		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความคาดหวัง	อายุ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้	19 ปี	4.18	0.603	0.459	0.647
	มากกว่า19 ปี	4.07	0.741		
5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน	19 ปี	4.36	0.674	0.651	0.516
	มากกว่า19 ปี	4.21	0.720		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ					
1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	19 ปี	4.09	0.831	0.334	0.739
	มากกว่า19 ปี	4.01	0.744		
2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	19 ปี	4.45	0.687	2.088	0.039*
	มากกว่า19 ปี	3.95	0.771		
3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	19 ปี	4.18	0.603	0.529	0.598
	มากกว่า19 ปี	4.06	0.704		
4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ	19 ปี	4.18	0.751	0.994	0.323
	มากกว่า19 ปี	3.95	0.742		
5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน	19 ปี	4.36	0.504	1.425	0.157
	มากกว่า19 ปี	4.01	0.801		
ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย	19 ปี	4.54	0.687	1.181	0.240
	มากกว่า19 ปี	4.27	0.739		
2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ	19 ปี	4.27	0.647	0.228	0.820
	มากกว่า19 ปี	4.22	0.645		
3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	19 ปี	4.27	0.647	1.550	0.124
	มากกว่า19 ปี	3.98	0.589		
4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข	19 ปี	4.45	0.522	1.444	0.152
	มากกว่า19 ปี	4.11	0.750		
5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	19 ปี	4.18	0.751	0.772	0.442
	มากกว่า19 ปี	4.00	0.737		
ด้านบุคลิกภาพ					
1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น	19 ปี	4.09	0.831	0.292	0.771
	มากกว่า19 ปี	4.02	0.737		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความคาดหวัง	อายุ	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น	19 ปี	3.82	0.751	-0.529	0.598
	มากกว่า19 ปี	3.93	0.688		
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคมและส่วนรวม	19 ปี	3.82	0.751	0.052	0.958
	มากกว่า19 ปี	3.81	0.696		
4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี จะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	19 ปี	4.00	0.447	0.414	0.680
	มากกว่า19 ปี	3.91	0.670		
5. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์	19 ปี	3.73	0.786	-0.244	0.807
	มากกว่า19 ปี	3.78	0.735		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษารายข้อในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาที่อายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในด้านคุณธรรม จริยธรรม ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความรู้ นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันในเรื่องของการมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านทักษะปัญญา นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษามีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังภาพรวมของนักศึกษา จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน

ความคาดหวัง	แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	แผนกอาหารฯ	4.28	0.901	-0.128	0.899
	แผนกห้องพักร	4.29	0.574		
2. ด้านความรู้	แผนกอาหารฯ	4.11	0.522	0.298	0.766
	แผนกห้องพักร	4.07	0.654		
3. ด้านทักษะปัญหา	แผนกอาหารฯ	4.11	0.622	-0.856	0.394
	แผนกห้องพักร	4.22	0.619		
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	แผนกอาหารฯ	3.92	0.554	-0.710	0.479
	แผนกห้องพักร	4.01	0.723		
5. ด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกอาหารฯ	4.05	0.630	-0.488	0.627
	แผนกห้องพักร	4.12	0.611		
6. ด้านบุคลิกภาพ	แผนกอาหารฯ	4.53	0.736	0.489	0.626
	แผนกห้องพักร	4.45	0.700		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน พบว่า นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ไม่ทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะ และคุณสมบัติด้านต่าง ๆ แตกต่างกันแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษารายข้อด้านต่างๆ จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน

ความคาดหวัง	แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	แผนกอาหารฯ	4.30	0.710	-0.023	0.982
	แผนกห้องพักร	4.31	0.675		
2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมาย	แผนกอาหารฯ	4.19	0.786	0.509	0.612
	แผนกห้องพักร	4.12	0.702		
3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	แผนกอาหารฯ	4.19	0.749	-0.654	0.515
	แผนกห้องพักร	4.29	0.734		
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี	แผนกอาหารฯ	4.30	0.822	-0.523	0.602
	แผนกห้องพักร	4.38	0.647		
5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรและสังคม	แผนกอาหารฯ	4.25	0.732	-1.074	0.285
	แผนกห้องพักร	4.40	0.626		
ด้านความรู้					
1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม	แผนกอาหารฯ	4.19	0.786	-0.074	0.941
	แผนกห้องพักร	4.20	0.724		
2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	แผนกอาหารฯ	4.00	0.676	0.487	0.627
	แผนกห้องพักร	3.93	0.759		
3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	แผนกอาหารฯ	4.08	0.603	0.997	0.321
	แผนกห้องพักร	3.93	0.834		
4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	แผนกอาหารฯ	4.25	0.554	-0.098	0.922
	แผนกห้องพักร	4.26	0.803		
5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม	แผนกอาหารฯ	4.17	0.609	0.531	0.597
	แผนกห้องพักร	4.09	0.767		
ด้านทักษะปัญญา					
1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม	แผนกอาหารฯ	4.167	0.737	-0.665	0.508
	แผนกห้องพักร	4.26	0.704		
2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	แผนกอาหารฯ	4.11	0.667	-0.816	0.417
	แผนกห้องพักร	4.22	0.643		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความคาดหวัง	แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	แผนกอาหารฯ	4.17	0.655	-1.581	0.117
	แผนกห้องพักร	4.37	0.596		
4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติได้	แผนกอาหารฯ	3.97	0.696	-1.171	0.244
	แผนกห้องพักร	4.15	0.738		
5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน	แผนกอาหารฯ	4.19	0.786	-0.376	0.708
	แผนกห้องพักร	4.25	0.677		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ					
1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	แผนกอาหารฯ	3.97	0.696	-0.463	0.644
	แผนกห้องพักร	4.04	0.781		
2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	แผนกอาหารฯ	3.94	0.674	-0.529	0.598
	แผนกห้องพักร	4.03	0.828		
3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	แผนกอาหารฯ	4.08	0.649	0.068	0.946
	แผนกห้องพักร	4.07	0.719		
4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการ	แผนกอาหารฯ	3.83	0.655	-1.382	0.170
	แผนกห้องพักร	4.04	0.781		
5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน	แผนกอาหารฯ	4.03	0.810	-0.192	0.848
	แผนกห้องพักร	4.06	0.770		
ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย	แผนกอาหารฯ	4.25	0.692	-0.483	0.630
	แผนกห้องพักร	4.32	0.762		
2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ	แผนกอาหารฯ	4.11	0.667	-1.389	0.168
	แผนกห้องพักร	4.29	0.624		
3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	แผนกอาหารฯ	3.86	0.593	-1.861	0.066
	แผนกห้องพักร	4.09	0.592		
4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข	แผนกอาหารฯ	4.17	0.811	0.129	0.898
	แผนกห้องพักร	4.15	0.697		
5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	แผนกอาหารฯ	3.92	0.732	-1.033	0.304
	แผนกห้องพักร	4.07	0.739		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความคาดหวัง	แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
ด้านบุคลิกภาพ					
1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น	แผนกอาหารฯ	4.11	0.708	0.820	0.414
	แผนกห้องพักร	3.98	0.763		
2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น	แผนกอาหารฯ	3.92	0.649	-0.068	0.946
	แผนกห้องพักร	3.93	0.720		
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	แผนกอาหารฯ	3.80	0.749	-0.023	0.982
	แผนกห้องพักร	3.81	0.675		
4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	แผนกอาหารฯ	3.86	0.593	-0.707	0.481
	แผนกห้องพักร	3.95	0.679		
5. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์	แผนกอาหารฯ	3.80	0.668	0.268	0.789
	แผนกห้องพักร	3.76	0.775		

$\alpha < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความคาดหวังของนักศึกษา จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติพบว่า แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่ต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันในทุกรายชื่อ และทุกด้านนักศึกษามีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ปกครองที่มี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครอง

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครอง

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ปกครอง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	29.81
หญิง	73	70.19
อายุ		
ต่ำกว่า 40 ปี	13	12.50
40-50 ปี	63	60.58
สูงกว่า 50 ปี	28	26.92
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	43.27
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	48	46.15
สูงกว่าปริญญาตรี	11	10.58
อาชีพ		
ข้าราชการ	13	12.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	6.73
พนักงานบริษัทเอกชน	17	16.35
พนักงานธุรกิจโรงแรม	2	1.92
ธุรกิจส่วนตัว	51	49.04
อื่น ๆ	14	13.46

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ปกครองนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 70.19 และเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.81

อายุของผู้ปกครองนักศึกษาส่วนใหญ่อายุ 40-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 60.58 รองลงมาอายุสูงกว่า 50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 และอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

การศึกษาของผู้ปกครอง ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 43.27 และศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58

อาชีพของผู้ปกครองส่วนใหญ่ ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 49.04 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.35 ข้าราชการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ

12.50 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และพนักงานธุรกิจโรงแรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ปกครอง

ตารางที่ 4.21 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม

ด้านคุณธรรม จริยธรรม	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.30	0.709	มากที่สุด	3	4.45	0.667	มากที่สุด	1
2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมาย	4.25	0.760	มากที่สุด	5	4.20	0.674	มาก	5
3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	4.28	0.743	มากที่สุด	4	4.22	0.737	มากที่สุด	4
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นสมาชิกที่ดี	4.31	0.624	มากที่สุด	2	4.42	0.664	มากที่สุด	2
5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรและสังคม	4.44	0.651	มากที่สุด	1	4.27	0.727	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.35	0.622	มากที่สุด		4.32	0.642	มากที่สุด	

จากตาราง 4.21 การรับรู้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$ S.D.= 0.622) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกๆข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีวินัยปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กร และสังคม ($\bar{x} = 4.44$ S.D.= 0.651) อันดับที่ 2 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี ($\bar{x} = 4.31$ S.D.= 0.624) อันดับที่ 3 มีความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 4.30$ S.D.= 0.709) อันดับที่ 4 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

(\bar{x} = 4.28 S.D.= 0.743) และอันดับที่ 5 มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมาย (\bar{x} = 4.25 S.D.= 0.760) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านคุณธรรม จริยธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.32 S.D.= 0.642) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต (\bar{x} = 4.45 S.D.= 0.667) อันดับที่ 2 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ (\bar{x} = 4.42 S.D.= 0.664) อันดับที่ 3 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กร และสังคม (\bar{x} = 4.27 S.D.= 0.727) และอันดับที่ 4 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ (\bar{x} = 4.22 S.D.= 0.737) ส่วนอยู่ในระดับมาก คือ อันดับที่ 5 มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมาย (\bar{x} = 4.20 S.D.= 0.674) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง ด้านความรู้

ด้านความรู้	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม	4.26	0.682	มากที่สุด	2	4.30	0.695	มากที่สุด	1
2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	4.26	0.750	มากที่สุด	3	3.98	0.682	มาก	5
3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม	4.22	0.737	มากที่สุด	4	4.00	0.724	มาก	4
4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	4.12	0.706	มาก	5	4.28	0.689	มากที่สุด	2
5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม	4.29	0.720	มากที่สุด	1	4.24	0.680	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.22	0.668	มากที่สุด		4.15	0.619	มาก	

จากตาราง 4.22 การรับรู้ ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.22 S.D.= 0.688) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม (\bar{x} = 4.29 S.D.= 0.720) อันดับที่ 2 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม (\bar{x} = 4.26 S.D.= 0.682) อันดับที่ 3 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม (\bar{x} = 4.26 S.D.= 0.750) อันดับที่ 4 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม (\bar{x} =

4.22 S.D.= 0.737) และอยู่ในระดับมาก คือ อันดับที่ 5 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ (\bar{x} = 4.12 S.D.= 0.706) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.15 S.D.= 0.619) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม (\bar{x} = 4.30 S.D.= 0.695) อันดับที่ 2 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (\bar{x} = 4.28 S.D.= 0.689) อันดับที่ 3 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม (\bar{x} = 4.24 S.D.= 0.680) และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 4 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม (\bar{x} = 4.00 S.D.= 0.724) อันดับที่ 5 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม (\bar{x} = 3.98 S.D.= 0.682) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านทักษะปัญญา

ด้านทักษะปัญญา	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม	4.22	0.750	มากที่สุด	1	4.15	0.746	มาก	3
2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่นๆมาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.09	0.739	มาก	2	4.06	0.748	มาก	5
3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	4.06	0.735	มาก	4	4.24	0.731	มากที่สุด	2
4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้	3.96	0.736	มาก	5	4.15	0.785	มาก	4
5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน	4.08	0.746	มาก	3	4.25	0.619	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.09	0.655	มาก		4.19	0.725	มาก	

จากตาราง 4.23 การรับรู้ ด้านทักษะปัญญา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$ S.D.= 0.655) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านทักษะปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ อันดับที่ 1 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.07$ S.D.= 0.802) ส่วนที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.89$ S.D.= 0.778) อันดับที่ 3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.99$ S.D.= 0.692) อันดับที่ 4 มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ($\bar{x} = 4.06$ S.D.= 0.681) และอันดับที่ 5 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้ ($\bar{x} = 4.14$ S.D.= 0.678) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านทักษะปัญญา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$ S.D.= 0.710) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านทักษะปัญญาอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.82$ S.D.= 0.699) อันดับที่ 2 มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ($\bar{x} = 3.96$ S.D.= 0.698) ส่วนที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 3 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.04$ S.D.= 0.743) อันดับที่ 4 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้ ($\bar{x} = 3.91$ S.D.= 0.670) อันดับที่ 5 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.94$ S.D.= 0.741) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.18	0.747	มาก	1	4.12	0.618	มาก	2
2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	3.86	0.660	มาก	4	4.10	0.622	มาก	3
3. มีการพัฒนาตนเองพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.709	มาก	2	4.17	0.645	มาก	1
4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ	3.79	0.759	มาก	5	4.06	0.735	มาก	5
5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน	3.97	0.781	มาก	3	4.07	0.728	มาก	4
ภาพรวม	3.99	0.631	มาก		4.16	0.625	มาก	

จากตาราง 4.24 พบว่า การรับรู้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$ S.D.= 0.631) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 4.18$ S.D.= 0.797) อันดับที่ 2 มีการพัฒนาตนเองพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.04$ S.D.= 0.709) อันดับที่ 3 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ($\bar{x} = 3.97$ S.D.= 0.781) อันดับที่ 4 มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$ S.D.= 0.660) และอันดับที่ 5 มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.79$ S.D.= 0.759) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$ S.D.= 0.625) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการ

พัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.17$ S.D.= 0.645) อันดับที่ 2 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 4.12$ S.D.= 0.618) อันดับที่ 3 มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ ($\bar{x} = 4.10$ S.D.= 0.622) อันดับที่ 4 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกัน และกัน ($\bar{x} = 4.07$ S.D.= 0.728) และอันดับที่ 5 มีความเข้าใจพฤติกรรม และความรู้สึคนักคิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.06$ S.D.= 0.735) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวังด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย	4.31	0.698	มากที่สุด	2	4.11	0.792	มาก	2
2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ	4.31	0.711	มากที่สุด	3	3.94	0.786	มาก	5
3. มีความสามารถ应用技术ในการปฏิบัติงาน	4.30	0.762	มากที่สุด	4	4.09	0.670	มาก	3
4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข	4.24	0.757	มากที่สุด	5	4.13	0.654	มาก	1
5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.675	มากที่สุด	1	4.02	0.682	มาก	4
ภาพรวม	4.30	0.722	มากที่สุด		4.08	0.692	มาก	

จากตาราง 4.25 พบว่า การรับรู้ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$ S.D.= 0.722) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.33$ S.D.= 0.675) อันดับที่ 2 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย ($\bar{x} = 4.31$ S.D.= 0.698) อันดับที่ 3 มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ ($\bar{x} = 4.31$ S.D.= 0.711) อันดับที่ 4 มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.30$ S.D.= 0.762) และอันดับที่ 5 มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข ($\bar{x} = 4.24$ S.D.= 0.757) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$ S.D.= 0.692) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวัง ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข ($\bar{x} = 4.13$ S.D.= 0.654) อันดับที่ 2 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย ($\bar{x} = 4.11$ S.D.= 0.792) อันดับที่ 3 มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.09$ S.D.= 0.670) อันดับที่ 4 มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.02$ S.D.= 0.682) และอันดับที่ 5 มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ ($\bar{x} = 3.94$ S.D.= 0.786) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง
ด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น	4.38	0.728	มากที่สุด	1	4.03	0.730	มาก	1
2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น	4.34	0.719	มากที่สุด	2	3.95	0.742	มาก	2
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	4.17	0.743	มาก	4	3.95	0.716	มาก	3
4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี จะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.13	0.738	มาก	5	3.90	0.646	มาก	4
5. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์	4.29	0.706	มากที่สุด	3	3.81	0.698	มาก	5
ภาพรวม	4.25	0.724	มากที่สุด		3.93	0.672	มาก	

จากตาราง 4.26 พบว่า การรับรู้ ด้านบุคลิกภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$ S.D.= 0.724) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น ($\bar{x} = 4.38$ S.D.= 0.728) อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียง และคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.34$ S.D.= 0.719) อันดับที่ 3 ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ ($\bar{x} = 4.29$ S.D.= 0.706) ส่วนที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 4 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.17$ S.D.= 0.743) อันดับที่ 5 การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.13$ S.D.= 0.738) ตามลำดับ

ความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$ S.D.= 0.672) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น ($\bar{x} = 4.03$ S.D.= 0.730) อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียง และคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.95$ S.D.= 0.742) อันดับที่ 3 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม ($\bar{x} = 3.95$ S.D.= 0.716) อันดับที่ 4 การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.90$ S.D.= 0.646) และอันดับที่ 5 ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.81$ S.D.= 0.698) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการสังเคราะห์การรับรู้และความคาดหวัง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ประจำโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 10 คน และผู้ประกอบการประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 34 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 คน ซึ่งโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ มีจำนวน 17 โรงแรม โดยที่นักศึกษาจะถูกส่งไปฝึกงานยังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกห้องพัก ซึ่งการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็น ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ ผู้วิจัยขอเสนอผลจากการวิเคราะห์ดังนี้

1. การรับรู้

การรับรู้ของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรม เจ้าหน้าที่ประจำโครงการ และผู้ประกอบการ ได้เสนอแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ ดังนี้

ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1. นักศึกษามีความขยันหมั่นเพียร แต่ไม่มีความอดทนในการทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ หลีกเลี่ยงการทำงานหนัก ไม่ชอบเรียนรู้การทำงานที่แปลกใหม่
2. นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมที่แจ้งไว้ แต่ไม่รู้จักวันลาของโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่มักจะลากับช่วงที่มีวันหยุดยาว โดยที่เป็นช่วงที่โรงแรมไม่อนุญาตให้หยุดเนื่องจากลูกค้าของโรงแรมมีจำนวนมาก
3. นักศึกษามีความตั้งใจที่จะมีบุคลิกภาพที่ดี แต่ยังขาดซึ่งความมั่นใจ อาจจะเป็นเพราะความมั่นใจมักเกิดจากการสะสมประสบการณ์ในการทำงาน ยิ่งทำงานนานความมั่นใจมีมาก และส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มั่นใจ และสง่างาม
4. นักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ตามคำสั่ง แต่มักเกิดความไม่เต็มใจ ส่วนใหญ่นักศึกษาชอบปฏิบัติงานตำแหน่งเดิมที่ดี
5. นักศึกษาปฏิบัติงานต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่โกหกลูกค้า แต่ยังขาดซึ่งประสบการณ์ในการใช้แก้ปัญหาในการบริการ
6. นักศึกษาปฏิบัติงานทุกอย่างตรงขั้นตอน ตรงตามระเบียบวิธีการไม่ลัดขั้นตอน เมื่อได้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยที่มีการลดขั้นตอนการทำงานบ้างเมื่ออยู่กับรุ่นพี่ที่คอยสอนงาน

ด้านความรู้

1. นักศึกษาขาดทักษะความรู้คำศัพท์เฉพาะงานโรงแรม
2. นักศึกษามีความรู้ในสินค้า และการบริการต่าง ๆ ของโรงแรมตามที่ได้รับบริการปฐมนิเทศน์ และการประชุมงานที่ได้รับในแต่ละวัน
3. นักศึกษาควรได้รับการพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพ และพัฒนาทัศนคติทางด้านการบริการอย่างแท้จริงที่ตรงกับการนำมาใช้การปฏิบัติงานจริง
4. นักศึกษาขาดทักษะความรู้ ความรอบรู้ที่ทันสมัย ทันทต่อเหตุการณ์ ข่าวสารเพื่อนำมาพัฒนางานอาชีพของตนได้

ด้านทักษะปัญญา

1. นักศึกษาสามารถเข้าใจ เรียนรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ แต่ยังไม่สามารถนำประสบการณ์เหล่านั้นไปปรับประยุกต์ใช้ในการทำงานได้
2. นักศึกษายังไม่รู้จักกาลเทศะที่เหมาะสม ขาดทักษะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เฉพาะหน้าได้
3. นักศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงาน แต่ยังขาดการนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
4. นักศึกษามีทักษะทางด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทย แต่ขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาอื่น ๆ เป็นอย่างมาก
5. นักศึกษาขาดการเรียนรู้การแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ขาดความมั่นใจในการตัดสินใจ ปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง
6. นักศึกษามีความจำดี อาทิเช่น จำชื่อลูกค้า จำอัตราค่าบริการ โปรโมชันต่าง ๆ เป็นต้น ในส่วนที่ลูกค้าสอบถามประจำ แต่ยังขาดการใฝ่รู้ในส่วนอื่น ๆ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1. นักศึกษาสามารถทำงานเข้ากับผู้อื่นได้ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. นักศึกษาสามารถรับผิดชอบงานที่ทำได้ ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาการทำงานต้องมีการสอบถาม รุ้พื้นที่ตลอดเวลา
3. นักศึกษามีความสามัคคีเฉพาะกับกลุ่มที่ตนเองพึงพอใจ
4. นักศึกษายังขาดความอดทนต่อบรรยากาศทำงานที่กดดัน เนื่องจากงานบริการที่รองรับความต้องการของลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน
5. นักศึกษาขาดทักษะในการสื่อสารโดยใช้วาจา เนื่องจากนักศึกษาเคยชินกับการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. นักศึกษาสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. นักศึกษาใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสาร และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้
3. นักศึกษาไม่มีการจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระเบียบที่สามารถให้ผู้อื่นมาสืบค้นได้ง่ายด้วย
4. นักศึกษามีการเรียนรู้ได้เร็วที่จะแก้ไขเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เมื่อติดขัด

ด้านบุคลิกภาพ ผู้ประกอบการโรงแรมรับรู้ต่อนักศึกษา ดังนี้

1. นักศึกษาขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
2. นักศึกษาเต็มใจช่วยเหลืองานผู้อื่นเฉพาะผู้ที่ตนเองมีความพึงพอใจ
3. นักศึกษามีสุขภาพร่างกาย จิตใจที่ดี ร่าเริงพร้อมที่จะให้บริการ แต่เกิดความท้อใจเมื่อเจอลูกค้าจำนวนมาก
4. นักศึกษาขาดการรักษาสุขอนามัยของตนเองอย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น มักรนอนดึก และไม่ชอบทานอาหารที่มีประโยชน์
5. นักศึกษาขาดความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มีความมั่นคง เปิดเผยกล้าแสดงออกในทางที่ดี
6. นักศึกษาขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ส่วนใหญ่มักแสดงอารมณ์ออกมาชัดเจนซึ่งส่งผลเสียต่อผู้พบเห็น

2. ความคาดหวัง

ส่วนความคาดหวังของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรม เจ้าหน้าที่ประจำโครงการ และผู้ประกอบการ ได้เสนอแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ ดังนี้

ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1. คาดหวังให้นักศึกษามีความขยันหมั่นเพียร มีความอดทน พยายาม มีความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่จนกว่างานจะแล้วเสร็จ
2. คาดหวังให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมที่แจ้งไว้ในคู่มือพนักงานอย่างเคร่งครัด
3. คาดหวังให้นักศึกษามีความประพฤติที่ดีทั้งบุคลิกภาพ วาจา และใจ

4. คาดหวังให้นักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี
5. คาดหวังให้นักศึกษาปฏิบัติงานต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่โกหก
ลูกค้า
6. คาดหวังให้นักศึกษาเข้าใจวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความซื่อสัตย์ มีความ
จริงใจ เต็มใจ

7. คาดหวังให้นักศึกษาปฏิบัติงานทุกอย่างตรงขั้นตอน ตรงตามระเบียบวิธีการไม่ลัดขั้นตอน
ด้านความรู้

1. คาดหวังให้นักศึกษามีความรู้คำศัพท์เฉพาะงานโรงแรม
2. คาดหวังให้นักศึกษามีความรู้ในสินค้า และการบริการต่าง ๆ ของโรงแรม
3. คาดหวังให้นักศึกษามีความรู้ที่สามารถพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพ และพัฒนาทัศนคติ
ทางด้านบริการที่แท้จริง
4. คาดหวังให้นักศึกษามีความรู้ มีความรอบรู้ที่ทันสมัย ทันท่วงทีเหตุการ์ณ ข่าวสารบ้านเมือง
เพื่อสามารถยกระดับพัฒนางานอาชีพของตนได้
5. คาดหวังให้นักศึกษามีความรู้ที่ได้รับอบรมมาเป็นพิเศษก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติงาน เช่น การเตรียม
ความพร้อมสำหรับการทำงานบริการ การปรับทัศนคติเพื่อเข้าสู่งานบริการ บุคลิกภาพที่จำเป็น
สำหรับงานบริการ เทคนิคการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า หรืออื่น ๆ เป็นต้น

ด้านทักษะปัญญา

1. คาดหวังให้นักศึกษาสามารถเข้าใจ เรียนรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
2. คาดหวังให้นักศึกษารู้จักกาลเทศะ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เฉพาะหน้าได้
อย่างมีประสิทธิภาพ
3. คาดหวังให้นักศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานเพื่อนำมาประยุกต์ใช้
4. คาดหวังให้นักศึกษามีทักษะทางด้าน การสื่อสารทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาอื่น ๆ ได้
อย่างถูกต้อง
5. คาดหวังให้นักศึกษามีการเรียนรู้การแก้ปัญหา และการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ
หน่วยงานนั้น ๆ อย่างเข้มงวด
6. คาดหวังให้นักศึกษามีความจำที่ดี อาทิเช่น จำชื่อลูกค้า จำอัตราค่าบริการ โปรโมชั่นต่าง ๆ
 เป็นต้น
7. คาดหวังให้นักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ปัจจุบันต้องอยู่ภายใต้การแข่งขันที่สูงมาก
ต่างฝ่ายต่างก็พยายามชิงความได้เปรียบในธุรกิจ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1. คาดหวังให้นักศึกษาสามารถทำงานเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
2. คาดหวังให้นักศึกษาสามารถรับผิดชอบต่องานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องถาม
ตลอดเวลา
3. คาดหวังให้นักศึกษามีความสามัคคี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม
4. คาดหวังให้นักศึกษามีความอดทนต่อบรรยากาศทำงานที่กดดันเนื่องจากงานบริการ
ที่รองรับความต้องการของลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน

5. คาดหวังให้นักศึกษามีการสื่อความได้ดี ปัจจุบันพูดกันน้อยลงไปเรื่อย ๆ สังเกตว่าเทคโนโลยีทำให้คนเราสามารถติดต่อถึงกันได้อย่างไร้พรมแดน แต่กลับกลายเป็นว่า คนเรากุ้ยกันน้อยลง สื่อความกันน้อยลง ในองค์กรเองก็เช่นกัน

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. คาดหวังให้นักศึกษาสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. คาดหวังให้นักศึกษาใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสาร และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้
3. คาดหวังให้นักศึกษามีทักษะพื้นฐานในการทำงานการเงินหรือบัญชีพื้นฐานได้
4. คาดหวังให้นักศึกษามีความสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในอุปกรณ์สำนักงานได้ อาทิเช่น คอมพิวเตอร์แฮงค์ ลงโปรแกรมเบื้องต้น เครื่องถ่ายเอกสารติดขัด อุปกรณ์การทำงานแฮงค์ เป็นต้น
5. คาดหวังให้นักศึกษามีความสารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อย่างง่าย อาทิเช่น การรับส่งอีเมล, word, excel, photoshop หรืออื่น ๆ เป็นต้น
6. คาดหวังให้นักศึกษาจัดการข้อมูลที่ใช้ในการทำงานให้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย ถึงแม้ว่าตนเองจะไม่ได้มาทำงานผู้อื่นก็สามารถค้นหาข้อมูลได้

ด้านบุคลิกภาพ

1. คาดหวังให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
2. คาดหวังให้นักศึกษาเต็มใจช่วยเหลืองานผู้อื่น
3. คาดหวังให้นักศึกษามีสุขภาพร่างกาย จิตใจที่ดี ร่าเริงพร้อมที่จะให้บริการ
4. คาดหวังให้นักศึกษารักษาสุขอนามัยของตนเองอย่างสม่ำเสมอ
5. คาดหวังให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มีความมั่นคงเปิดเผย กล้าแสดงออกในทางที่ดี
6. คาดหวังให้นักศึกษามีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร อธิยาศัยที่ร่าเริง เต็มใจให้บริการ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
7. คาดหวังให้นักศึกษามีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

3. แนวทางการพัฒนาโครงการความร่วมมือฯ

นักศึกษานั้นยังขาดทักษะความรู้ ขาดความมั่นใจในตนเองที่จะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มีความมั่นคง ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ขาดประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการนำมาประยุกต์ใช้

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ นักศึกษาจะได้รับการอบรมก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติงานซึ่งนักศึกษาจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ควรมีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น อดทนต่อการทำงาน สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ ทันทต่อเหตุการณ์ สามารถพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพและพัฒนาทัศนคติทางด้านการบริการที่แท้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ มีทักษะทางด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เรียนรู้สถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้ สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้เมื่อเครื่องเกิดชำรุด

กล่าวโดยสรุป การสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพด้านการโรงแรมให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานนั้นผู้ประกอบการโรงแรม อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ควรมีส่วนร่วมกระบวนการต่าง ๆ ในการช่วยกันสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพโดยผ่านโครงการความร่วมมือๆ ก็จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการ และประสบการณ์ตรง ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

- 1) นักศึกษา ได้เรียนรู้ประสบการณ์จากการไปปฏิบัติงาน การทำงานกับผู้อื่น เกิดทักษะการทำงานเป็นทีม และการสื่อสาร ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ
- 2) สถานประกอบการโรงแรมได้แรงงานที่มีทักษะความพร้อมในระดับหนึ่ง
- 3) สถาบันการศึกษาได้แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการโรงแรมมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ 2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ และ 3) เพื่อเสนอแนะทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามกับนักศึกษาและผู้ปกครอง และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการโรงแรมความร่วมมือฯ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และสรุปความตามประเด็นสำคัญเพื่อนำเสนอข้อมูลการรับรู้และความคาดหวังทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 68.27 และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 อายุของนักศึกษาส่วนใหญ่ มากกว่า 19 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 89.42 และอายุ 19 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.58 แผนกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานส่วนใหญ่ แผนกห้องพัก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38 และแผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่ม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62

2. การรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม

การรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์ และความถูกต้องตามกฎระเบียบ อันดับที่ 2 มีความซื่อสัตย์ สุจริต อันดับที่ 3 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และสังคม อันดับที่ 4 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และอันดับที่ 5 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี

ความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี อันดับที่ 2 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม อันดับที่ 3 มีความซื่อสัตย์ สุจริต อันดับที่ 4 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และระดับมากที่สุด คือ อันดับที่ 5 มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์ และความถูกต้องตามกฎระเบียบ

ด้านความรู้

การรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม อันดับที่ 3 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม อันดับที่ 4 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม และอยู่ในระดับมาก คือ อันดับที่ 5 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ

ความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด เพียงข้อเดียว คือ อันดับที่ 1 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ ส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม อันดับที่ 3 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 4 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม และอันดับที่ 5 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม

ด้านทักษะปัญญา

การรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านทักษะปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด มีเพียง 1 รายข้อ คือ อันดับที่ 1 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม ส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ 3 มีการประมวล และศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อันดับที่ 4 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน และอันดับที่ 5 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติได้

ความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านทักษะปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการประมวล และศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อันดับที่ 2 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ 3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 4 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่นๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม และอันดับที่ 5 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติได้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

การรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีเพียง 1 รายข้อ คือ อันดับที่ 1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกัน และกัน อันดับที่ 3 มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาการวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 4 มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ และอันดับที่ 5 มีความเข้าใจพฤติกรรม และความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาการวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ อันดับที่ 4

มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ และอันดับที่ 5 มีความเข้าใจพฤติกรรม และ ความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการ

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ อันดับที่ 2 มีความสามารถในการสรุป ประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่ 3 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย อันดับที่ 4 มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และอันดับที่ 5 มีความสามารถในการคิด คำนวณตัวเลข

ความคาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความ คาดหวังด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย อันดับที่ 2 มีความสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 3 มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข อันดับ ที่ 4 มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอันดับที่ 5 มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

ด้านบุคลิกภาพ

การรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการ ปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น อันดับที่ 2 บุคลิกภาพ ทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น อันดับที่ 3 ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มี สุขภาพจิตสมบูรณ์ อันดับที่ 4 การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี จะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และอันดับที่ 5 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม

ความคาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามี ความคาดหวังด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพ ที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียง และคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น อันดับที่ 3 การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี จะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ 4 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทาง สังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม และอันดับที่ 5 ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ

ภาพรวมของการรับรู้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน พบว่า แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ผลการทดสอบจำแนกตามเพศ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่แตกต่างกันในเรื่องของความรับผิดชอบในหน้าที่ ความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งและการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความรู้ นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านทักษะปัญญา นักศึกษามีการรับรู้ ในเรื่องของการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านกาวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย และมีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษามีการรับรู้ ในเรื่องของบุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ผลการทดสอบจำแนกตามอายุ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความรู้ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของมีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรมและการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านทักษะปัญญา นักศึกษามีการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไร

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษามีการรับรู้ในเรื่องของบุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียง และคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ผลการทดสอบจำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน

แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ไม่แตกต่างกันแต่อย่างไรในทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ

ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ

ภาพรวมความคาดหวัง

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันในทุกรายด้าน

จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน พบว่า แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวังภาพรวม ไม่แตกต่างกันในทุกรายด้าน

ผลการทดสอบจำแนกตามเพศ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ในเรื่องของการมีความรับผิดชอบในหน้าที่ การเป็นสมาชิกที่ดี และมีวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านความรู้ นักศึกษามีความคาดหวังแตกต่างกัน ในเรื่องของการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านทักษะปัญญา นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ นักศึกษามีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างไร

ผลการทดสอบจำแนกตามอายุ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านความรู้ นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันในเรื่องของการมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านทักษะปัญญา นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษามีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ผลการทดสอบจำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน

แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่ต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวังไม่แตกต่างกันในทุกรายข้อ และทุกด้าน นักศึกษามีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครอง

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

5. การรับรู้และความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม

การรับรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบขององค์กร และสังคม อันดับที่ 2 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี อันดับที่ 3 มีความซื่อสัตย์ สุจริต อันดับที่ 4 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และอันดับที่ 5 มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์ และความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ

ความคาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต อันดับที่ 2 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี อันดับที่ 3 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบขององค์กรและสังคม และอันดับที่ 4 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับมาก คืออันดับที่ 5 มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ

ด้านความรู้

การรับรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม อันดับที่ 2 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม อันดับที่ 3 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม อันดับ

ที่ 4 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม และมีเพียงข้อเดียวอยู่ในระดับ คือ อันดับที่ 5 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ

ความคาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม อันดับที่ 2 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ อันดับที่ 3 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม และส่วนที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 4 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม อันดับที่ 5 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม

ด้านทักษะปัญญา

การรับรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านทักษะปัญญา อยู่ในระดับมากมีเพียงข้อเดียว คือ อันดับที่ 1 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม ส่วนที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ 3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน อันดับที่ 4 มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 5 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติได้

ความคาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านทักษะปัญญาอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน อันดับที่ 2 มีการประมวล และศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ส่วนที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 3 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ 4 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติได้ และอันดับที่ 5 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

การรับรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากในทุกข้อย่อย ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ อันดับที่ 2 มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาการวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 3 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกัน และกัน อันดับที่ 4 มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ ส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 5 มีความเข้าใจพฤติกรรม และความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการ

ความคาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากในทุกข้อย่อย ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาการวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ อันดับที่ 3 มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ อันดับที่ 4 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกัน และกัน และอันดับที่ 5 มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการ

ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การรับรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่ 2 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย อันดับที่ 3 มีความสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ อันดับที่ 4 มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และอันดับที่ 5 มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข

ความคาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวัง ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากในทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข อันดับที่ 2 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย อันดับที่ 3 มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน อันดับที่ 4 มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอันดับที่ 5 มีความสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ

ด้านบุคลิกภาพ

การรับรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน ธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียง และคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น อันดับที่ 3 ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ ส่วนที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 4 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม และอันดับที่ 5 การแสดงอารมณ์ในลักษณะ และขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

ความคาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากในทุกรายข้อ ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน ธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียง และคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น อันดับที่ 3 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม อันดับที่ 4 การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และอันดับที่ 5 ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์

6. แนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม

การรับรู้ ไม่มีความอดทนในการทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ หลีกเลี่ยงการทำงานหนัก ไม่ชอบเรียนรู้การทำงานที่แปลกใหม่ ว่างานในช่วงที่โรงแรมไม่อนุญาตให้หยุดเนื่องจากลูกค้าของโรงแรมมีจำนวนมาก ขาดความมั่นใจตนเอง ขาดประสบการณ์ในการใช้แก้ปัญหาด้านการให้บริการ

ความคาดหวัง นักศึกษาควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ปฏิบัติตามระเบียบ มีความประพฤติที่ดีทั้งบุคลิกภาพ วาจาและใจ มีขยันหมั่นเพียร อดทน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

ด้านความรู้

การรับรู้ ขาดทักษะความรู้ ความรอบรู้ที่ทันสมัย ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ ข่าวสารเพื่อนำมา พัฒนางานอาชีพของตนได้ ควรได้รับการพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพ และพัฒนาทัศนคติทางด้านการบริการอย่างแท้จริงที่ตรงกับการนำมาใช้การปฏิบัติงานจริง

ความคาดหวัง นักศึกษามีความรู้ที่ได้รับอบรมมาเป็นพิเศษก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติงาน เช่น การเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานบริการ การปรับทัศนคติเพื่อเข้าสู่งานบริการ บุคลิกภาพที่จำเป็นสำหรับงานบริการ เทคนิคการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า มีความรอบรู้ที่ทันสมัย ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ ข่าวสารบ้านเมืองเพื่อสามารถยกระดับพัฒนางานอาชีพของตนได้ สามารถพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพ และพัฒนาทัศนคติทางด้านการบริการที่แท้จริง

ด้านทักษะปัญญา

การรับรู้ นักศึกษาสามารถเข้าใจ เรียนรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ แต่ยังไม่สามารถนำประสบการณ์เหล่านั้นไปปรับประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ขาดทักษะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เฉพาะหน้าได้ ขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาอื่น ๆ เป็นอย่างมาก แต่ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

ความคาดหวัง มีทักษะทางด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีการเรียนรู้การแก้ปัญหา และการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานนั้น ๆ อย่างเข้มงวด มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ รู้จักกาลเทศะ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เฉพาะหน้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

การรับรู้ สามารถรับผิดชอบงานที่ทำได้ ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาการทำงานต้องมีการสอบถามผู้ถามตลอดเวลา มีความสามัคคีเฉพาะกับกลุ่มที่ตนเองพึงพอใจ ขาดความอดทนต่อบรรยากาศการทำงานที่กดดัน เนื่องจากงานบริการที่รองรับความต้องการของลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน ขาดทักษะในการสื่อสารโดยใช้วาจา เนื่องจากนักศึกษาเคยชินกับการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร

ความคาดหวัง สามารถทำงานเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รับผิดชอบงานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องถามตลอดเวลา ความอดทนต่อบรรยากาศการทำงานที่กดดันเนื่องจากงานบริการที่รองรับความต้องการของลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน มีความสามัคคีและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การรับรู้ มีการเรียนรู้ได้เร็วที่จะแก้ไขเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เมื่อติดขัด ใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสาร และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้ สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระเบียบที่สามารถให้ผู้อื่นมาสืบค้นได้ง่ายด้วย

ความคาดหวัง ใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสาร และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้ ใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะพื้นฐานในการทำงานการเงินหรือบัญชีพื้นฐาน มีความสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในอุปกรณ์สำนักงานได้ จัดการข้อมูลที่ใช้ในการทำงานให้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่ายถึงแม้ว่าตนเองจะไม่ได้มาทำงานผู้อื่นก็สามารถค้นหาข้อมูลได้

ด้านบุคลิกภาพ

การรับรู้ ขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เต็มใจช่วยเหลืองานผู้อื่นเฉพาะผู้ที่ตนเองมีความพึงพอใจ แต่เกิดความท้อใจเมื่อเจอลูกค้าจำนวนมาก ขาดความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มีความมั่นคง เปิดเผย กล้าแสดงออกในทางที่ดี ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ส่วนใหญ่มักแสดงอารมณ์ออกมาชัดเจนซึ่งส่งผลเสียต่อผู้พบเห็น

ความคาดหวัง มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีสุขภาพร่างกาย จิตใจที่ดี ร่าเริงพร้อมที่จะให้บริการ รักษาสุขอนามัยของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มีความมั่นคง เปิดเผย กล้าแสดงออกในทางที่ดี บุคลิกภาพที่เป็นมิตร อธิบายสิ่งที่ร่าเริงเต็มใจให้บริการ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ นักศึกษาจะได้รับการอบรมก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติงานซึ่งนักศึกษาจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ควรมีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น อดทนต่อการทำงาน สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ ทันทต่อเหตุการณ์ สามารถพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพ และพัฒนาทัศนคติทางด้านการบริการที่แท้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ มีทักษะทางด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เรียนรู้สถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้ สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้เมื่อเครื่องเกิดชำรุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือ ส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือ พบว่า

ภาพรวมของการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลิกภาพ ส่วนการรับรู้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทักษะปัญญา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ

ดังนั้น นักศึกษามีการรับรู้มากที่สุดทางด้านคุณภาพ จริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ มคอ.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม (2554) ได้กำหนดรายละเอียดการพัฒนาผลการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยด้านคุณธรรมจริยธรรมที่นักศึกษาจะต้องมีผลการเรียนรู้ คือ 1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ 3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น 4) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร และสังคม

ภาพรวมความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ วริษฐา พันธุ์วิริยะเวช และคณะ (2554) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการ ความรู้ ความมุ่งมั่นและความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งการออกฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษาต่างมีความมุ่งหวังหรือความคาดหวังต่อการฝึกงาน มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับเรื่องการฝึกงานล่วงหน้าเกี่ยวกับเรื่องการฝึกงานในสถานประกอบการต่าง ๆ ที่มีคุณภาพว่าจะได้รับในด้านการศึกษา ความรู้ ทักษะ ทัศนคติและพฤติกรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ต่อการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม สามารถประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาได้ คือ การสังเกตการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้เรียน ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่ได้มอบหมายและแบบประเมินการเข้าร่วมโครงการ

สรุปได้ว่า ภาพรวมการรับรู้ตรงกับภาพความคาดหวัง ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย และมคอ.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม (2554) ที่ได้กำหนดตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการนี้ เพื่อให้ศึกษามีศักยภาพทางด้านร่างกาย สมอง และสติปัญญาพร้อมสำหรับการฝึกงานฯ ในอนาคต มีพฤติกรรมด้านคุณธรรม และจริยธรรมที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี และพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในวิชาชีพ เกิดทักษะในการเรียนรู้และการปรับตัวในสังคมได้อย่างสมเหตุสมผล สามารถนำความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านไปพัฒนาและสร้างเสริมประสบการณ์ และเกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายนอกกับหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยว และการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ส่วนการกำหนดวัตถุประสงค์โครงการความร่วมมือฯ เพื่อร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาคุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม ให้เป็นที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย และองค์การบริการในสายวิชาชีพ เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษา ในด้านของการใช้ชีวิตร่วมกัน การเป็นผู้นำยุคใหม่ ส่งเสริมใส่ใจในวัฒนธรรมไทย และการมีคุณธรรม และจริยธรรม เพื่อสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ ให้นักศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานทางด้านธุรกิจโรงแรม ได้แก่ พัฒนาบุคลิกภาพ พัฒนาทักษะทางการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม พัฒนาทักษะความรู้เฉพาะ

ทางด้านธุรกิจโรงแรม รวมทั้งนักศึกษาสามารถนำประสบการณ์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปปรับใช้กับตนเองได้ เพื่อสร้าง และพัฒนาศักยภาพด้านวิชาชีพให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน และเป็นการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนโดยการพัฒนากระบวนการฝึกปฏิบัติงานควบคู่กับการเรียน เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะ มีความชำนาญที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทันที และสอดคล้องกับ สุวีพัฒนา คชพลาญกุล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง พบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยหน่วยงานของรัฐบาลมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ความรู้และด้านทักษะ ตามลำดับ หน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านทักษะและด้านความรู้ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือ กับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน พบว่า

การรับรู้ เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ความคาดหวัง เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกอายุ และจำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังภาพรวม ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

สรุปผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวัง พบว่า เพศ อายุ แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน การรับรู้และความคาดหวังไม่ทำให้คุณลักษณะ และคุณสมบัติด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน แต่อย่างใด เช่นเดียวกับ อรทัย ชุ่มเย็น และรายวดี ผดุงกาญจน์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ด้านบุคลิกภาพของนักศึกษา ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ มคอ.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม (2554) ที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพทางความรู้ ทักษะ ทักษะคติและพฤติกรรม บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ เพื่อการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสำหรับการปฏิบัติงานในวิชาชีพในอนาคตต่อไปซึ่งเป็นไปตามการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดกลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1) ปลุกจิตสำนึกให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์ต้องไม่กระทำการทุจริตในการสอบหรือคัดลอกงานของผู้อื่น

2) มีความรับผิดชอบในหน้าที่โดยให้ความร่วมมือ และสามารถร่วมทำงานกับเพื่อนได้เป็นอย่างดี สามารถอภิปรายหน้าห้องได้อย่างเหมาะสม

3) เน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของหลักสูตร

ด้านความรู้

1) กำหนดให้นักศึกษาเข้าฝึกงานกับหน่วยงานจริง การบรรยายของคณาจารย์ภายในชั้นเรียน กรณีศึกษา ตอบข้อซักถาม

2) เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญการหลากหลายมาบรรยายพิเศษ

3) จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชาการวิจัยในอุตสาหกรรมบริการ

ด้านทักษะปัญญา

1) ศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับ ธุรกิจโรงแรม และการวิจัย

2) ส่งนักศึกษาเข้าฝึกทักษะอาชีพในสถานประกอบการจริง

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ

1) จัดโครงการความร่วมมือกับโรงแรมภายนอก และส่งนักศึกษาเข้าฝึกทักษะในรายวิชาปฏิบัติ

2) จัดโครงการเข้าร่วมค่ายพัฒนาภาษาและมีโครงการเสริมระหว่างการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ

3) จัดโครงการอบรมการสร้างระบบเครือข่ายออนไลน์เพื่อธุรกิจและการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ

4) จัดโครงการพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1) จัดให้มีการเขียนรายงาน การสอบ การนำเสนอผลงานในหลากหลายสถานการณ์อย่างเหมาะสม

2) จัดให้นักศึกษาออกฝึกทักษะกับโรงแรมภายนอกในแผนกต่าง ๆ เพื่อให้มีโอกาสดำเนินการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

3) จัดห้องปฏิบัติการ ฝึกให้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทางการโรงแรม ท่องเที่ยว หรือสายการบิน

4) จัดให้มีการสอนการวิจัยเบื้องต้น

3. แนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ พบว่า

การรับรู้ของนักศึกษานั้นยังขาดทักษะความรู้ ขาดความมั่นใจในตนเองที่จะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มีความมั่นคง ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ขาดประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการนำมาประยุกต์ใช้ เช่นเดียวกับ สุเนตร พินิจสิทธิ์ (2550) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการรับรู้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการตีความต่อสิ่งที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้กลิ่น ได้รู้รส และการสัมผัสต่าง ๆ ในตัวเรา การรับรู้จึงมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก การรับรู้กับการเรียนรู้การแก้ปัญหา การรับรู้ก่อให้เกิดการเรียนรู้เป็นเบื้องต้นซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ เนื่องจากการแก้ปัญหาต้องอาศัยประสบการณ์เดิมหรือการเคยกระทำมาก่อนซึ่งถือว่าเป็นความรู้ที่เป็นแนวทางในการแก้ปัญหานั้น ๆ หากบุคคลใด

ไม่เคยแก้ปัญหาด้วยตัวเองหรือไม่ค่อยได้ทำการแก้ปัญหามากนักมักจะแก้ปัญหาไม่เป็นหรือใช้เวลานานกว่าปกติ และสอดคล้องกับ ดุจฤดี อ้วนคำ (2554) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลของตัวกรอง เช่น สภาวะทางจิตใจและอารมณ์ (Mood) ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ดีใจ เสียใจ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าเราอยู่ในสภาวะโกรธเราอาจมองความคิดเพียงเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่ แต่ในทางกลับกันถ้าเราอารมณ์ดีมีความสุข หากเราประสบปัญหาที่ใหญ่เราอาจมองว่าเป็นเรื่องเล็ก และสามารถแก้ไขได้ ตรงกับ นิพิษฐ์ มาลา (2553) ได้กล่าวว่า การรับรู้ที่ต่างกันเกิดจากความคิด และการมองของแต่ละบุคคลเหตุการณ์เดียวกันคนแต่ละคนอาจมีการรับรู้แตกต่างกัน นั้นเป็นเพราะมีการตีความ การแปลผลที่ต่างกันไปหรือแม้กระทั่งในคนคนเดียวก็เหมือนกันเมื่อเวลาหรือสถานการณ์เปลี่ยนไป อาจทำให้การรับรู้แตกต่างไปจากเดิม

ในส่วนการรับรู้ที่ดี ได้แก่ มีความขยันหมั่นเพียร ปฏิบัติงานต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถเข้าใจ เรียนรู้สถานการณ์ต่าง ๆ สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ มีการเรียนรู้ได้เร็วที่จะแก้ไข เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เมื่อติดขัด ใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสาร และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้ สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ มคอ.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม (2554) ที่ได้กำหนดการพัฒนาผลการเรียนรู้ในประเด็นดังนี้ มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหา ความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ สามารถร่วมทำงานกับเพื่อนได้อย่างดี สามารถอภิปรายหน้าห้องได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการปฏิบัติ และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และแก้ไขปัญหากลุ่ม มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลผลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูลเช่นเดียวกับ คู่มือหลักสูตรของโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2556) ที่กำหนดมาตรฐานคุณวุฒิของบัณฑิตเพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานอาเซียน และตอบสนองการพัฒนาการทางเศรษฐกิจ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อสร้างบัณฑิตให้มีคุณลักษณะ และคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 2) มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอาเซียนและภูมิภาคอื่นของโลก
- 3) เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและ วิจารณ์ญาณอย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ
- 4) มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
- 5) มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษรวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม

6) มีความรู้ และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการ วางแผน การจัดการ และการพัฒนา

ส่วนความคาดหวัง นักศึกษาควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ขยันหมั่นเพียร สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ มีความรับผิดชอบ อดทนต่อการทำงาน ควรได้รับการอบรมก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติงาน สามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ สามารถพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพและพัฒนาทัศนคติทางการบริการที่แท้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ มีทักษะทางการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ในส่วนของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (แนวคิดสำหรับโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานตามโรงแรมต่างๆ (MOU) กำหนดการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มีแผนในการพัฒนานักศึกษา โดยต้องการสร้าง “บัณฑิตพร้อมใช้” เมื่อสำเร็จการศึกษาสามารถเข้าสู่งานได้ โดยนักศึกษามีความรู้จริง ปฏิบัติได้ มีจิตบริการ และทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพการโรงแรม อีกทั้งแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2557-2560 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่อง การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะความเป็นสวนดุสิตที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีเป้าประสงค์ที่เน้นการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ เน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการสู่การทำงานจริง (Work – based Learning) เป็นการพัฒนาศักยภาพผู้เรียน โดยพัฒนาระบบการฝึกปฏิบัติงานควบคู่กับการเรียน เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะ มีความชำนาญที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทันที รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านของนักศึกษา ตามมาตรฐานคุณวุฒิของคณะกรรมการอุดมศึกษาประกอบไปด้วยการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้

1. จากผลข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บัณฑิตของตลาดแรงงานด้านการโรงแรม
2. ได้แนวทางการพัฒนาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังของธุรกิจโรงแรมในอนาคต และเป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตรที่วางไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม
2. ศึกษาความต้องการ และความจำเป็นของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- จักรกฤษณ์ พิญาพวงษ์. (2550). การรับรู้บทบาทหญิงชายและการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับอนามัยเจริญพันธุ์ของนักศึกษาชายและหญิงระดับอุดมศึกษา จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จักรกฤษณ์ พิญาพวงษ์. (2551). การรับรู้เกี่ยวกับยาเสพติดของผู้นำชุมชนในจังหวัดอุดรธานี. สำนักวิจัยและบริหารวิชาการ สถาบันราชภัฏอุดรธานี
- จักรพงษ์ ชมเชย. (2550). ความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัท กังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- โชคดี สกุลกวีพร. (2551). ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทการจัดการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจี่ อำเภอเวียงป่าเป้าจังหวัดเชียงราย. รายงานการศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชยพล โพธิ. (2548). ความต้องการจำเป็นของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาสาขาการโรงแรมที่เข้ารับการฝึกอาชีพในระบบทวิภาคี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชลธิชัย ยอดมูลดี. (2550). ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามทัศนะของผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 1. การศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชาติ เบญจวงศ์. (2551). การรับรู้ภัยจากดินถล่มและการเตรียมความพร้อมรับภัยจากดินถล่มของประชาชนในเขตพื้นที่เสี่ยงภัย จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์. ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ชไมพร วดีศิริศักดิ์. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ญาณิสสา อยู่งาน. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถรวมของครูกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเลย เขต1. วิทยานิพนธ์. ศูนย์วิทยบริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ณรงค์ชัย สุวรรณ. (2551). ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด. การศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ดุจฤดี อ้วนคำ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของครูกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับชาติของผู้เรียน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์. ศูนย์วิทยบริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

- ทศพล ปริกเพ็ชร. (2552). *สภาพความพร้อมและความคาดหวังในการบริหารจัดการงานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ทินกร เงินอ่อน. (2550). *การรับรู้และความต้องการของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท*. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ทศนา แคมมณี. (2553). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เธียร โชติกะชีวิน. (2549). *สภาพความพร้อมและความคาดหวังในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอลอง จังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- เนติภูมิ เนาวรัตน์. (2553). *ข้อเสนอเพื่อสร้างประชาคมอาเซียนอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนผ่านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน*. www.thaiworld.org.th/thailand_monitor. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2558.
- นิพิษฐ มาลา (2553). *สมรรถนะด้านคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ ของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 และ เขต 2*. วิทยานิพนธ์. ศูนย์วิทยบริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ปณัสยา เกตวิวงศ์. (2550). *ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2554). *คู่มือหลักสูตรของโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- รัตนา สุขะนินทร์. (2541). *ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารร้านข้างริสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วนิดา สิงห์โต. (2549). *การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วิฑูร กิจเครือ, ชลิตร์ มณีสุวรรณ และชนิดา พลอยสุกใส. (2552). *ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี ปีการศึกษา 2552*. สุพรรณบุรี : วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี. ค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2558.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). *การตลาดธุรกิจบริการ = Service marketing*. กรุงเทพฯ: เอชเอ็นกรุ๊ป.
- วัชรา เล่าเรียนดี (2553). *รูปแบบและกลยุทธ์การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิด*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- วัฒนา ก้อนเชื้อรัตน์. (2550). การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมา เขต 1. นครราชสีมา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1.
- วัยพจน์ ตีวงศ์. (2552). การรับรู้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดน่านของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งเขต 2 อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. วิทยานพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- วิรัชฐา พันธุ์วิริยะเวช, รวีวรรณ ชินะตระกูล และเสมอ เรืองอนันต์. (2554). ศึกษาความต้องการของโรงแรมระดับ 3 ดาวเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงานฝ่ายบริการส่วนหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม, 10 (3), 347-358.
- วิศิษฐ์ วิเศษเธียรสกุล. (2541). ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษา ระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีประพิศ บุญเจริญ. (2552). ความคาดหวังของบุคลากรสถานีอนามัยในการถ่ายโอนสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย เชียงราย.
- ศรัณญา จันทร์เที่ยง. (2550). การศึกษาสภาพการรับรู้และสภาพการดำเนินงานส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นของสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สง่า ภูสีฤทธิ์. (2550). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการในจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สุวัฒนา คชพลายุกต์. (2548). ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุนทร พินิจลึก. (2550). การรับรู้การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 1-3. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- อรทัย ชุ่มเย็น และรายวดี ผดุงกาญจน์. (2557). ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อริยา บุญสกุลโสภิต. (2555). การรับรู้ทัศนคติสื่อโฆษณาของธนาคารกสิกรไทยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัมพรเพชร ชาญวิจิตร. (2551). *ภาพลักษณ์ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครราชสีมาตามการรับรู้ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

- Andrej Démuth. (2013). *Perception Theories*. Towarzystwo Słowaków w Polsce · Kraków. Access on December 1, 2015. Online. Available. [http://fff.truni.sk/userdata/ebooks/demuth_perception_theories%20\(1.1\).pdf](http://fff.truni.sk/userdata/ebooks/demuth_perception_theories%20(1.1).pdf)
- Dick, W., Carey, L., & Carey, J. O. (2001). *The Systematic Design of Instruction*. (5th ed.). New York : Addison-Wesley, Longman.
- Eccles, J. (2005). *Subjective task values and the Eccles et al. model of achievement-related choices*. In A.J. Elliot & C.S. Dweck (Eds.), *Handbook of Competence and Motivation* (pp. 105-121). New York: The Guilford Press.
- Keeves, J.P. (1997). *Models and model building*. In Keeves, J.P. (ed.). *Educational research, methodology and measurement : An International Handbook*. 2nd ed., Oxford : Pergamon Press.
- Joyce, B., & Weil, M. (1996). *Model of teaching*. 5th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Joyce, B., Weil, M. & Calhoun, E. (2009). *Models of Teaching*. 8th edition. Boston: Allyn and Bacon.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ แผนกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ

2. แบบสอบถามแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงของตอนนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ทราบว่า ต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อให้การตอบเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านช่วยอ่านชี้แจงก่อนแล้วจึงตอบแบบสอบถาม

3. การตอบแบบสอบถาม ขอให้โปรดตอบตามความจริงและตอบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ชุดที่ 1 สำหรับนักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ตัวเลือกเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

19 ปี

มากกว่า 19 ปี

3. แผนกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกห้องพัก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ในช่องระดับความคาดหวังที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงตัวเลือกเดียว

ระดับคะแนน

5

หมายถึง

ระดับการรับรู้ / ความคาดหวัง

การรับรู้และความคาดหวังมากที่สุด

4

หมายถึง

การรับรู้และความคาดหวังมาก

3

หมายถึง

การรับรู้และความคาดหวังปานกลาง

2

หมายถึง

การรับรู้และความคาดหวังน้อย

1

หมายถึง

การรับรู้และความคาดหวังน้อยที่สุด

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
					1. มีความซื่อสัตย์สุจริต					
					2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมาย					
					3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ					
					4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่					
					5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรและสังคม					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านความรู้					
					1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม					
					2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม					
					3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม					
					4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ					
					5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านทักษะทางปัญญา					
					1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการ โรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่าง เหมาะสม					
					2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่นๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะ สม					
					3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุ ของปัญหา					
					4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้					
					5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจาก ภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
					1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานใน หน้าที่					
					2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและ ทำงานเป็นทีมได้					
					3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่าง ต่อเนื่อง					
					4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึก คิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ					
					5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
					1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย					
					2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
					3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน					
					4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข					
					5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านบุคลิกภาพ					
					1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น					
					2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น					
					3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม					
					4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม					
					5. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์					
					รวม					

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ

2. แบบสอบถามแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงของตอนนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ทราบว่า ต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อให้การตอบเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านช่วยอ่านชี้แจงก่อนแล้วจึงตอบแบบสอบถาม

3. การตอบแบบสอบถาม ขอได้โปรดตอบตามความจริงและตอบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ปกครอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ตัวเลือก
เดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 40 ปี 40-50 ปี
 สูงกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานธุรกิจโรงแรม
 ธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ในช่องระดับความคาดหวังที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงตัวเลือกเดียว

ระดับคะแนน

5
4
3
2
1

หมายถึง
หมายถึง
หมายถึง
หมายถึง
หมายถึง

ระดับการรับรู้ / ความคาดหวัง

การรับรู้และความคาดหวังมากที่สุด
การรับรู้และความคาดหวังมาก
การรับรู้และความคาดหวังปานกลาง
การรับรู้และความคาดหวังน้อย
การรับรู้และความคาดหวังน้อยที่สุด

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
					1. มีความซื่อสัตย์สุจริต					
					2. มีความสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎหมาย					
					3. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ					
					4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่					
					5. มีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรและสังคม					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านความรู้					
					1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม					
					2. มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม					
					3. มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม					
					4. มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ					
					5. มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านทักษะทางปัญญา					
					1. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการ โรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่าง เหมาะสม					
					2. มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่นๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม					
					3. มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุ ของปัญหา					
					4. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติได้					
					5. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจาก ภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
					1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานใน หน้าที่					
					2. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นและ ทำงานเป็นทีมได้					
					3. มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่าง ต่อเนื่อง					
					4. มีความเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึก คิดของเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ					
					5. มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
					1. มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย					
					2. มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
					3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน					
					4. มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข					
					5. มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
					รวม					

การรับรู้					รายละเอียด	ความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านบุคลิกภาพ					
					1. บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น					
					2. บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น					
					3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม					
					4. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม					
					5. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์					
					รวม					

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ แผนกที่นักศึกษาฝึกงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ

2. การตอบแบบสอบถาม ขอให้โปรดตอบตามความจริงและตอบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ชื่อ.....นามสกุล.....

2. เพศ

ชาย

หญิง

3. ตำแหน่งงาน.....

4. โรงแรม.....

5. แผนกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกห้องพัก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ

1. ท่านมีความรับรู้อย่างไรต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- ด้านความรู้

- ด้านทักษะปัญญา

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ด้านบุคลิกภาพ

2. ท่านมีความคาดหวังอย่างไรต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านคุณธรรม จริยธรรม
- ด้านความรู้
- ด้านทักษะปัญญา
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
- ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ด้านบุคลิกภาพ

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางเพ็ญพัทธ์ศิณา วิเชียรวรรณ

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญาโท	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปริญญาเอก	DPS. (Doctor of Professional Studies in Tourism) Central Queensland University, Australia

ประสบการณ์การทำงาน

อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

ผลงานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว :

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2557
2. งานวิจัยในชั้นเรียน เรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษานอกชั้นเรียนในรายวิชา การจัดการธุรกิจบริการสุขภาพ, 2558
3. จิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศของผู้สูงอายุ, 2559
4. งานวิจัยพัฒนาการเรียนรู้ เรื่อง กระบวนการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนคิดเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานในรายวิชา การดำเนินงานและการจัดการงานแม่บ้านของนักศึกษาธุรกิจการโรงแรม, 2560

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวรุ่งเพชร ปั่นงาม

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปริญญาโท	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม) มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประสบการณ์การทำงาน

อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ