



รายงานการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง (ภาษาไทย) การศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มี
ต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

(ภาษาอังกฤษ) A Study of the chiefs' expectations and satisfaction towards
characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep.

คณะผู้วิจัย

นางสาวอรทัย ชุ่มเย็น

ว่าที่ร้อยตรีหญิงรายวดี ผดุงกาญจน์

โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

งบประมาณเงินรายได้ ปี พ.ศ. 2557

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมืออย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ ที่กรุณาตรวจแก้ไขงานวิจัยและเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม อีกทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ โคตรมานุรักษ์ รองศาสตราจารย์ทินประภา จิระพันธุ์ ดร.รจนา ศรีสังวร และคุณคนัย วันสม ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมแอมบาสเดอร์ กรุงเทพฯ ที่ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านทั้ง 5 ไว้โอกาสนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐฤติ สันทิพย์สมบูรณ์ หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรม ที่มีส่วนช่วยผลักดันงานวิจัยเล่มนี้ให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี รวมทั้งหัวหน้าโรงแรมทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลในการวิจัย และงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ ด้วยงบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผู้วิจัย ขอขอบคุณอีกครั้ง

นางสาวอรทัย ชุ่มเย็น
ว่าที่ร้อยตรีหญิงรายวดี ผดุงกาญจน์



ชื่อเรื่อง การศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อ
คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวอรทัย ชุ่มเย็น
ว่าที่ร้อยตรีหญิงรายวดี ผดุงกาญจน์
สาขาวิชาการโรงแรม
หมายเลขโทรศัพท์ 02-287-9729

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบเงินรายได้ พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ จำนวนเงิน 60,000 บาท (หกหมื่นบาทถ้วน)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่
ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ และ เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่
ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก หัวหน้างานโรงแรมที่
นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมไปฝึกงาน จำนวน 107 คนและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา
และ ใช้สถิติ ไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ประการที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ
ชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบ
การศึกษาดำรงปริญญาตรีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
ระดับมาตรฐานของโรงแรมที่นักศึกษาไปฝึกงานส่วนใหญ่ฝึกที่โรงแรมที่มีระดับมาตรฐาน 5 ดาว
รองลงมาคือ ระดับมาตรฐาน 4 ดาว ประการที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกใน
โรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มี
ความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและด้านความรู้ทางวิชา
พื้นฐาน และ ผลการศึกษาความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน
สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพ
มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ประการที่ 3 จากผล
การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับ
หัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม

มณฑลกรุงเทพฯ พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพ ระดับความคาดหวัง
และระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านบุคลิกภาพ
ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



Project Title A Study of the chiefs' expectations and satisfaction towards characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep.

Researchers' Names Miss. Orrathai Chumyen
Acting Sub Lt. Rayawadi Phadungkan
Hotel Department
Tel : 02-287-9729

The project was funded by the revenues budget of the year 2014 at the amount of 60,000 baht.

ABSTRACT

This research aimed to investigate expectations and satisfaction toward characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice and to compare the chief's expectation level toward characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice. This was a survey research which used a questionnaire as the research instrument to collect data from 107 apprentice chiefs. The data analysis was used descriptive statistics and Chi – square. The findings were as follows ; 1 the most respondents were male, aged between 31 – 40 years old, most of the respondent graduated high school, most of the respondent were the head of food and beverage division, the standards of hotel where the apprentices worked were five – star hotels, the second were four – star hotels ; 2 the results of the chiefs' satisfaction the most of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice was personality, the second was the professional knowledge and fundamental knowledge, results of the chiefs' expectations the most of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice was personality, the second was the professional knowledge and fundamental knowledge: 3. the results of the comparison between the expectations and satisfaction level towards characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice, fundamental knowledge the expectations and satisfaction levels differ significantly at 0.05 level, professional knowledge the expectations and satisfaction levels differ significantly at the 0.05 level. The personality the expectations and satisfaction levels did not differ statistically significant at 0.05 level.

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
	ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	3
	กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	โครงสร้างองค์การของธุรกิจ โรงแรม.....	7
	ประเภทของโรงแรมและการแบ่งระดับชั้น.....	10
	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน.....	13
	คุณลักษณะของบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม.....	16
	แนวคิดด้านการบริการ.....	19
	แนวคิดความคาดหวัง.....	20
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	24
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 28
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง..... 28
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 29
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 30
4	ผลการวิจัย..... 31
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม... 31
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อ นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและบุคลิกภาพ..... 34
	ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ..... 40
5	บทสรุป..... 43
	สรุปและอภิปรายผลการวิจัย..... 43
	ข้อเสนอแนะ..... 46
	บรรณานุกรม..... 47
	ภาคผนวก..... 52
	ประวัติผู้วิจัย..... 58

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อมูลด้านเพศของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม.....	31
2 แสดงข้อมูลด้านอายุของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม.....	32
3 แสดงข้อมูลด้านระดับการศึกษาของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการ โรงแรม.....	32
4 แสดงข้อมูลด้านแผนกที่ทำงานของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการ โรงแรม.....	33
5 แสดงข้อมูลด้านระดับมาตรฐานโรงแรมของหัวหน้างานของสถานประกอบการ ด้านการ โรงแรม.....	33
6 แสดงความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกใน โรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ ทางวิชาพื้นฐาน.....	34
7 แสดงความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกใน โรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ ทางวิชาชีพ.....	35
8 แสดงความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกใน โรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้าน บุคลิกภาพ.....	36
9 แสดงความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกใน โรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ ทางวิชาพื้นฐาน.....	37
10 แสดงความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกใน โรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ ทางวิชาชีพ.....	38
11 แสดงความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกใน โรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้าน บุคลิกภาพ.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.....	40
13	แสดงข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานใน โรงแรมที่มีต่อนักศึกษา ฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม.....	40



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างองค์กรของธุรกิจ โรงแรม.....	8



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีศักยภาพในด้านการสร้างงาน กระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นและหารายได้จากเงินตราต่างประเทศ โดยได้ระบุดำเนินการส่งเสริมและแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุคทศวรรษการเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กล่าวคือ พัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน เน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและพัฒนาธุรกิจบริการศักยภาพใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงวิถีชีวิต และสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีพื้นบ้าน ตลอดจนการส่งเสริมไทยเที่ยวไทย และการประสานความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน พร้อมทั้งมีเป้าหมายที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia) ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (Quality Tourism Destination) ภายในปี 2551 (ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์, 2550: 1-2, อ้างถึงใน สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2549) การขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดอัตราการจ้างงานในธุรกิจโรงแรมนั้น ทำให้สถาบันการอุดมศึกษาต่างเร่งเปิดหลักสูตรในสาขาการโรงแรมเพิ่มมากขึ้น ทั้งในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลและเอกชน เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการดังกล่าว ทั้งนี้ส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ในทิศทางที่ดี คือ การพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะวิชาชีพและลักษณะนิสัยของผู้ที่เรียนในวิชาชีพบริการ (นิตินันท์ ศรีสุวรรณ, 2551: 1)

ดังนั้นสิ่งที่สำคัญในกระบวนการพัฒนาบุคลากรทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว หรือ อุตสาหกรรมบริการต่าง ๆ คือ การพัฒนาในด้านทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพ หมายถึง กระบวนการตั้งแต่การสำรวจทักษะทางด้าน ความรู้ทางด้านวิชาการ ความรู้ทางด้านวิชาชีพ และความรู้ทางด้านทักษะในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรของสถาบันต่าง ๆ ที่เปิดการสอนในวิชาชีพการโรงแรม เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะในวิชาชีพการโรงแรมไทย ให้ก้าวสู่มาตรฐานสากลโลก

ทั้งนี้การการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและรูปแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการ ตลอดจนพัฒนาเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับระบบงานที่ใช้ในปัจจุบันและครอบคลุมต่อการประกอบอาชีพ สถาบันการศึกษาจึงต้องเพิ่มชั่วโมงการฝึกงาน

ให้มากขึ้นและให้หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญและมีทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น (ประชุมพร รังสีวงศ์, 2547: 93)

การฝึกงานเป็นกิจกรรมหนึ่งที่บรรจุอยู่ในหลักสูตรการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพื่อให้ให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้ศึกษาไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และได้เรียนรู้เข้าใจลักษณะงานของสาขาวิชาที่ตนเองได้ศึกษามาในสภาพของความเป็นจริง (นุชสรุา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ, 2547: 149)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีนโยบายการจัดการศึกษาที่ชัดเจนทั้งทางด้านทฤษฎี และภาคปฏิบัติกับสถานประกอบการ คุณภาพของมหาวิทยาลัย ก็คือ การมีงานรองรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และเพื่อพัฒนาไปสู่เป้าหมายเดียวกัน การฝึกงานจึงเป็นการเพิ่มพูนทักษะ คุณธรรมสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ให้ว่าที่บัณฑิตตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนและผู้อื่น รวมทั้งเข้าใจปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองของประเทศ และของโลกปัจจุบันตลอดจนสามารถปรับตัวให้ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานด้านการโรงแรม
2. เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในภาคปฏิบัติด้านการโรงแรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการด้านการโรงแรม
3. เป็นข้อมูลและแนวทางแก่ผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาในการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน
4. เพื่อทำหลักสูตรการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการด้านงานโรงแรม

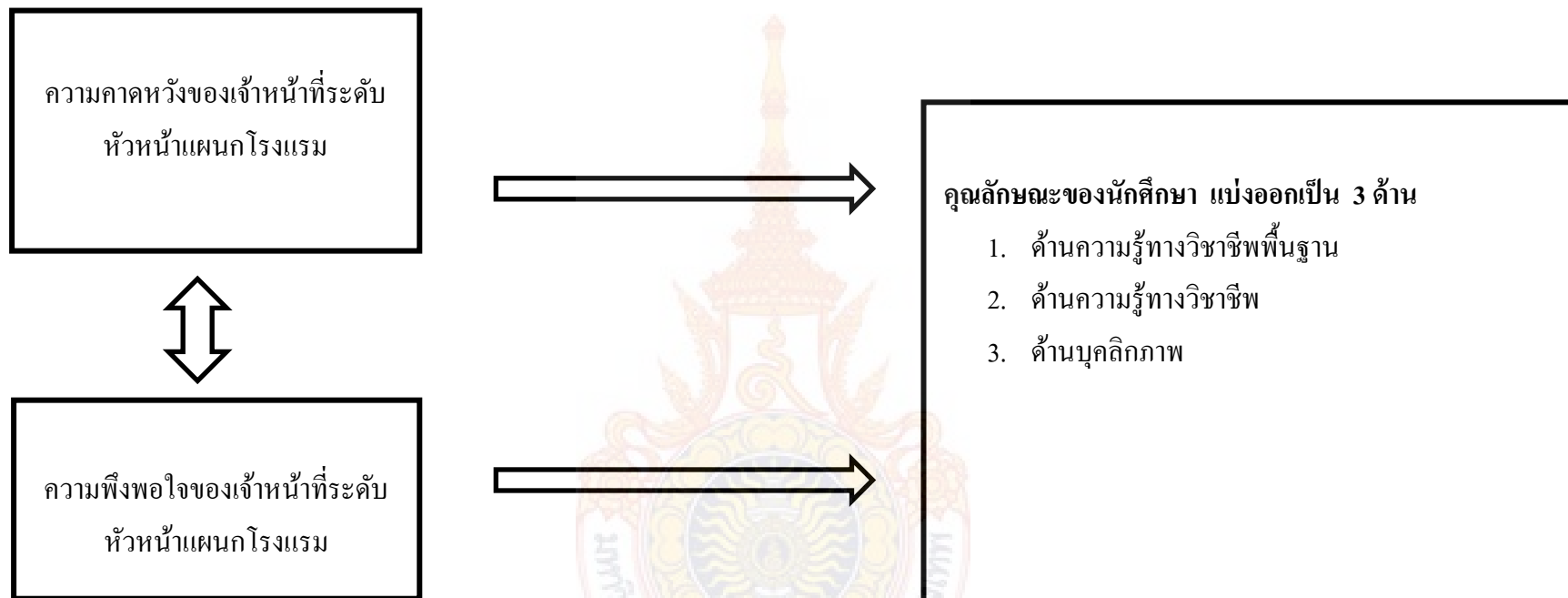
ขอบเขตของโครงการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานของแต่ละแผนก ในโรงแรม ที่นักศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 3 / 2556 ไปฝึกงาน ซึ่งหัวหน้าแผนกที่ไปสำรวจ มีดังนี้ หัวหน้าแผนกแม่บ้าน หัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และหัวหน้าแผนกการต้อนรับส่วนหน้า



กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



นิยามศัพท์

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความพยายาม (Effort) เพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงาน (Performance) ที่ดีขึ้น

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่ง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมที่ไปสำรวจ คือ หัวหน้าแผนกแม่บ้าน หัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และหัวหน้าแผนกการต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งเป็นโรงแรมที่นักศึกษา สาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ไปฝึกงาน

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน หมายถึง ลักษณะนิสัยของบุคลากรด้านการบริการ จำเป็นต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ชอบให้บริการผู้อื่น มีจิตใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคลากรทุกระดับ ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ต้องมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความอดทน และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วย ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวสามารถแยกออกมาได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. **ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน** หมายถึง ความรู้และความสามารถของผู้เรียนโดยการนำหลักการจากโครงสร้างทางวิชาการของการศึกษา ทำให้เกิดแนวคิดในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้

2. **ด้านความรู้ทางวิชาชีพ** หมายถึง ความสามารถ พฤติกรรมของนักศึกษาฝึกงานที่แสดงออกถึง ทักษะและความมีประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เข้ากับการทำงาน ความรู้นั้นตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ

3. **ด้านบุคลิกภาพ** หมายถึง คุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้อันแสดงออกมาในลักษณะของรูปธรรม เช่น มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง เป็นคนประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน แต่งตัวสะอาด มีน้ำหนักไม่เกินร้อยละ 20 ของน้ำหนักตัวมาตรฐาน

มีสุขภาพดี เด็บโตสมวัย มีความคล่องแคล่วในการทำงาน ไม่มีประวัติอาชญากรรม ไม่เป็น
โรคติดต่อ เป็นต้น



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย เรื่องการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจทางด้านความรู้และทักษะในการทำงานของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม โดยมุ่งหวังให้นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม มีคุณสมบัติของนักศึกษาฝึกงานตรงตามที่สถานประกอบการต้องการ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสารจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

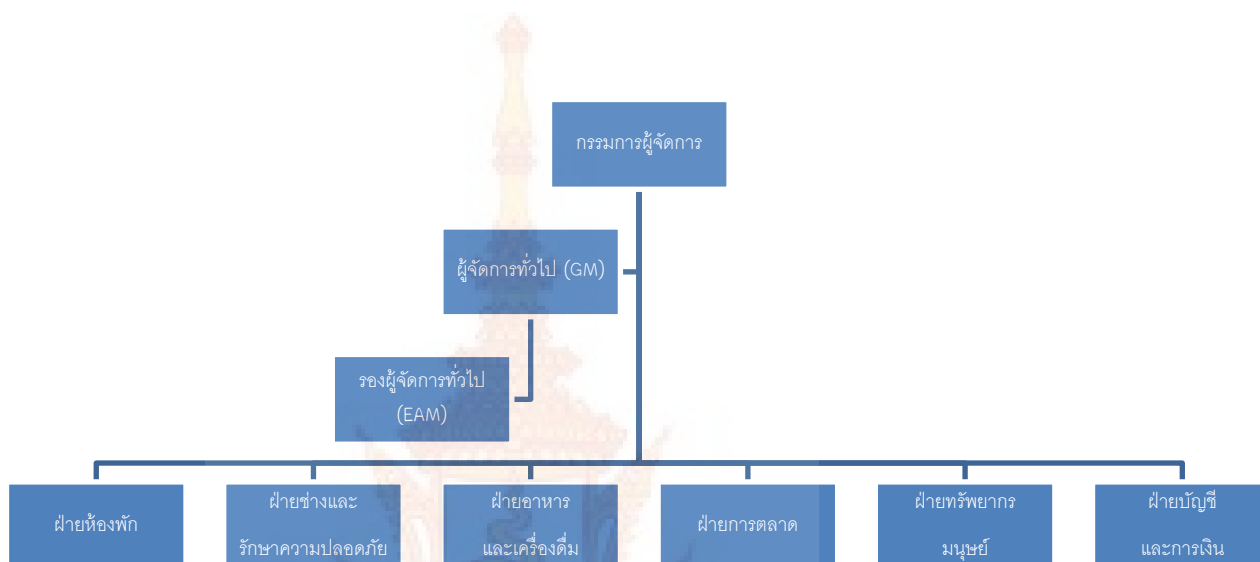
1. โครงสร้างองค์กรของธุรกิจโรงแรม
2. ประเภทของโรงแรมและการแบ่งระดับชั้น
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน
 - ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน
 - ด้านความรู้ทางวิชาชีพ
 - ด้านบุคลิกภาพ
4. คุณลักษณะของบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม
5. แนวคิดด้านการบริการ
6. แนวคิดความคาดหวัง
7. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. โครงสร้างองค์กรของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นองค์กรธุรกิจประเภทหนึ่ง ที่ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการด้านที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านอื่น ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดรูปแบบขององค์กรที่ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากนั้น มักจะพิจารณาจากรายละเอียดของงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องจัดขึ้นภายในโรงแรม แล้วจึงจัดแบ่งส่วนงานเป็นแผนกต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดตำแหน่งตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะ

ความสัมพันธ์การติดต่อที่เชื่อมโยงกัน ทั้งนี้การจัดแบ่งฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของกิจการ ขนาด นโยบาย และมาตรฐานการบริการ โดยโครงสร้างขององค์กรแบบเป็นทางการ (Formal Organization) ที่ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ อาจเขียนให้ชัดเจนขึ้นเป็นแผนผังองค์กร (Organization Chart) ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรของธุรกิจโรงแรม

ที่มา: คัดแปลงจาก นงคันทุช ศรีธนาอนันต์ (2547: 62)

การแบ่งงานของแต่ละฝ่ายออกเป็นแผนกย่อย ๆ ตามรายละเอียดของงานจะเป็นดังนี้

ฝ่ายห้องพัก

แบ่งงานออกเป็น 2 แผนก ได้แก่

1. แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) เป็นแผนกที่มีความสำคัญมากเพราะบุคลากรทุกคนต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ที่เข้ามาติดต่อหรือเข้ามาใช้บริการภายในโรงแรม และเป็นส่วนสำคัญที่ทำรายได้ให้กับโรงแรม (ธรรมาภิบาล โขติชัยสถิตย์ และวิเชียร คำนบบรรพต, 2540: 6) โดยมีงานต่างๆ ในความดูแล ได้แก่ งานสำรองห้องพัก งานต้อนรับส่วนหน้า งานบริการข่าวสาร ข้อมูล งานโทรศัพท์ งานรับชำระเงิน งานตรวจบัญชีภาคกลางคืน การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการส่วนหน้า (Front Office Manager) (สมพร ตั้งเจริญ และอรวิทย์ เล้าหรัชตน์, 2536: 9)

2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลทำความสะอาดห้องพัก และบริเวณรอบโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเรียบร้อยภายในห้องพักตลอดระยะเวลาการพักขอ ผู้ใช้บริการ และยังมีงานสำคัญอื่นอีก ได้แก่ งานซักรีด งานห้องผ้าและเครื่องแบบ งานห้องดอกไม้ งานสวน งานบริการต้นห้อง งานรับแจ้งของหาย การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ ผู้จัดการงานแม่บ้าน (Executive Housekeeper) หรือคุณแม่บ้าน / คุณพ่อบ้านในบางแห่ง (นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์, 2547: 92)

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

แบ่งงานออกเป็น 2 แผนก ได้แก่

1. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ทำรายได้สำคัญให้กับโรงแรมแผนกหนึ่ง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขายและการบริการ โดยโรงแรมทั่วไปจะมีงานบริการ อาหารและเครื่องดื่มที่สำคัญ ดังนี้ งานคอฟฟี่ช็อป งานภัตตาคารและห้องอาหาร งานเครื่องดื่ม งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก งานจัดเลี้ยงทั้งภายในและภายนอกสถานที่ การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Service Manager) และผู้จัดการห้องอาหารต่าง ๆ (Outlet/ Restaurant Manager) ตามลำดับ (วศินา จันทรศิริ, จตุพร จันทนะสุด และนัฐพล กลั่นวาริ, 2539:213)

2. แผนกครัว เป็นฝ่ายผลิตของโรงแรมในการจัดเตรียม ปูรงอาหาร บริการแก่ผู้มาใช้บริการในห้องอาหาร ห้องพักของโรงแรม หรืองานจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ รวมทั้งการบริการเพื่อเป็นสวัสดิการประจำวันแก่พนักงานของโรงแรมด้วย การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Executive Chef) และหัวหน้าแผนกครัวอื่นๆ ที่ตนสังกัด เช่น หัวหน้าแผนกครัวร้อน หัวหน้าแผนกครัวเย็นๆ

ฝ่ายช่างและรักษาความปลอดภัย

แบ่งงานออกเป็น 2 แผนก ได้แก่

1. แผนกช่างและซ่อมบำรุง เป็นแผนกที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานช่างทั้งหมด รวมทั้งการบำรุงรักษาตัวอาคารโรงแรม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิด การจ่ายกระแสไฟฟ้า น้ำร้อน น้ำเย็น แสง สี เสียง ซึ่งถ้าหากพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายในแต่ละแผนก ๆ นี้ถือว่ามีความใช้จ่ายมากที่สุด การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการทั่วไป (GM) และหัวหน้าแผนกช่างและรักษาความปลอดภัย(ประสงค์ แสงพชัยพ, 2538: 245)

2. แผนกรักษาความปลอดภัย รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการรักษาความปลอดภัย และป้องกันความเสียหาย ที่จะพึงมีต่อบุคคลและทรัพย์สินภายในโรงแรมและของโรงแรม การ

ปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการทั่วไป (GM) และหัวหน้าแผนกช่างและรักษาความปลอดภัย(ปรีชาแสงพ่ายัพ, 2537: 356)

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

แบ่งงานออกเป็น 2 แผนก ได้แก่

1. แผนกบุคคล ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนนโยบายงานการบริหารบุคคลของโรงแรมทั้งหมด โดยนโยบายหลักได้แก่ การเลือกบุคคลเข้าทำงานและการบรรจุบุคคลเข้าทำงาน การประกัน การบริหาร จัดเก็บประวัติพนักงาน การจ่ายเงินชดเชย งานด้านแรงงานสัมพันธ์ การรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน การกำหนดระเบียบข้อบังคับ คำแนะนำ คำปรึกษา และรักษาภาวะเยียบรวมถึงการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Manager) (ปรีชา แสงพ่ายัพ, 2537: 433)

2. แผนกฝึกอบรม ดำเนินการวางแผน จัดโครงการ การเตรียมเอกสาร การดำเนินการฝึกและติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Manager)

ฝ่ายการตลาด

เป็นหน่วยงานสนับสนุนโดยรับผิดชอบเกี่ยวกับการแสวงหาผู้มาใช้บริการ งานส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับขายและประชาสัมพันธ์ ติดต่อ ชักจูงและนำเสนอการบริการที่มีในโรงแรม อาทิ ห้องพัก การจัดการประชุม (ห้องประชุม) การจัดเลี้ยงในโอกาสต่างๆ (ห้องจัดเลี้ยง) การโฆษณาประชาสัมพันธ์และการวิจัยตลาด การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายการตลาด (Sales and Marketing Manager) (ประสงค์ แสงพ่ายัพ, 2538: 440)

ฝ่ายบัญชีและการเงิน

เป็นหน่วยงานสนับสนุนรับผิดชอบในการจัดทำบันทึกรายงานบัญชีทุกประเภท ควบคุมและจัดหา จัดซื้อ บริหารงานทั้งหมดเกี่ยวกับการเงินการบัญชีในฝ่าย กำกับควบคุมดูแลกระแสเงินสดและทรัพย์สินอื่น ๆ ทั้งหลายทั้งปวงของ โรงแรม การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Comptroller /Financial Controller) (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540: 27)

2. ประเภทของโรงแรมและการแบ่งระดับชั้น

ประเภทของโรงแรมมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งดังนี้ แบ่งตามทำเลที่ตั้ง แบ่งตามหน้าที่ แบ่งตามจำนวนห้องพัก แบ่งตามราคาห้องพัก แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้ามาพัก

โรงแรมที่แบ่งตามทำเลที่ตั้ง (Location)

โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large Cities) ซึ่งตั้งอยู่ใจกลางเมืองในย่านธุรกิจ การท่องเที่ยว ตลอดจนสถานบันเทิงต่าง ๆ ลักษณะของโรงแรมมักมีขนาดใหญ่ตั้งแต่ 100 ห้องตกแต่งหรูหรา มีบริการอื่น ๆ ครบครัน

โรงแรมในเมืองเล็ก (Small Cities) มักตั้งอยู่ในเมืองเล็ก ลูกค้าส่วนใหญ่คือนักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักเดินทาง และลูกค้าในท้องถิ่นที่มาสังสรรค์

โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) ตั้งอยู่ชานเมืองหรือนอกเมือง มีการคมนาคมสะดวก บรรยากาศเงียบสงบ มีอากาศบริสุทธิ์

โรงแรมสถานตากอากาศ (Resort Hotel) จะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. โรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว เช่น ภูเขา ทะเล ทะเลสาบ ฯลฯ
2. โรงแรมที่ไม่มีธรรมชาติดึงดูดนักท่องเที่ยว เป็นโรงแรมที่มุ่งเน้นด้านกิจกรรม

นันทนาการต่าง ๆ เช่น สนามกอล์ฟ จิมน้ำ ฯลฯ

โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่สนามบิน ทั้งนี้เพราะสนามบินส่วนใหญ่ตั้งอยู่ไกลเมือง

โรงแรมที่แบ่งตามหน้าที่

โรงแรมเพื่อการค้าหรือการพาณิชย์ (Commercial Hotel) มุ่งเน้นบริการนักธุรกิจ พ่อค้า ที่มาติดต่อธุรกิจ

โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotel) มักตั้งอยู่ตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม มีบริการด้านต่าง ๆ ครบครัน

โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) โรงแรมที่มีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานเพื่อจัดเป็นที่ประชุมสัมมนา หรืออบรมอื่นๆ โดยจัดห้องไว้ให้บริการ

โรงแรมเพื่อการพักอาศัย (Residential Hotel) เป็นลักษณะห้องพักถาวรในรูปของห้องชุด

โรงแรมเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยใช้รถยนต์เป็นพาหนะ (Motel) มักตั้งอยู่ตามถนนสายสำคัญๆที่มีจอครดติดกับห้องพัก

โรงแรมที่แบ่งตามจำนวนห้องพัก

โรงแรมขนาดเล็ก คือ โรงแรมที่มีห้องพักเดี่ยวต่ำกว่า 30 ห้อง

โรงแรมขนาดกลาง คือ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 30 ห้องไม่เกิน 100 ห้อง

โรงแรมขนาดใหญ่ คือ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง ตกแต่งหรูหรา มีบริการครบครัน

โรงแรมที่แบ่งตามราคาค่าเช่าห้องพัก

ระดับ / กลุ่ม	ราคาห้องพักเดี่ยวต่อวัน		
	เกณฑ์สมาคม	เกณฑ์ ท.ท.ท.	เกณฑ์ในแผน ฯ
1	300	200	400
2	300 – 600	200 – 400	400 – 700
3	600 – 900	400 – 700	700 – 1,000
4	900 ขึ้นไป	700 – 1,000	1,000 ขึ้นไป
5		1,000 ขึ้นไป	

หมายเหตุ : หน่วยเป็นบาท

โรงแรมที่แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้ามาพัก

1. โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotel) คือ โรงแรมที่ลูกค้ามาพักเป็นระยะเวลาสั้น ๆ
2. โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotel) คือ โรงแรมประเภทให้ลูกค้าเช่าพักเป็นเวลายาวนาน 1 เดือน โดยคิดค่าเช่าเป็นรายเดือน หรือห้องพักจะเป็นประเภทห้องชุด

ระดับมาตรฐานของโรงแรม

สมาคมยานยนต์ในประเทศอังกฤษ หรือ Automobile Association (AA) และราชยานยนต์สโมสร หรือ Royal Automobile Club (RAC) จัดกลุ่มระดับของ โรงแรมแล้วยังนับเป็นเครื่องหมายรับรองคุณภาพของ โรงแรมในแต่ละกลุ่มด้วย

การจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาวมีดังนี้

กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก สิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ และพอใช้ มีห้องน้ำ ห้องส้วมเพียงพอในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพักเท่านั้น บรรยากาศเป็นกันเอง

กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีมีระดับห้องพักสูงกว่าระดับดาวเดียว ห้องพักกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัว อาหารมีมากขึ้น ไม่บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสามดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งอย่างดี ห้องพักกว้างขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น มีห้องน้ำที่มีอ่างอาบน้ำ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู มีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุก ๆ ด้าน คือทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ([http://www.ehoteljob.com/html/tips_detail.php?id=48, 2553](http://www.ehoteljob.com/html/tips_detail.php?id=48,2553) : ออนไลน์)

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน

อุตสาหกรรมการโรงแรมในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งมาจากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล ก่อให้เกิดความต้องการบุคลากรในสาขาการโรงแรมที่มีคุณภาพเป็นจำนวนมาก สถาบันการศึกษาทั้งในกำกับของรัฐบาลและของเอกชนต่างจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรสาขาการโรงแรมและสาขาที่เกี่ยวข้องหลายสถาบัน และในรายวิชาที่จัดไว้ในหลักสูตรมีการกำหนดให้นักศึกษาต้องผ่านการฝึกงาน และได้มีการจัดส่งนักศึกษาไปฝึกงานตามโรงแรมต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้จากประสบการณ์จริงเพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษาสามารถประกอบอาชีพตามความสามารถและความชำนาญงานเป็นอย่างดีในสาขาวิชานั้นๆ ตามความต้องการของตลาดแรงงาน แต่ยังมีข้อมูลสะท้อนกลับมาจากผู้ประกอบการว่า นักศึกษายังขาดคุณลักษณะตามที่ผู้ประกอบการมีความต้องการ และไม่เข้าใจในวิชาชีพอีกเป็นจำนวนมาก (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547: 90 – 94) ดังนั้นการศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ผู้ประกอบการมีความต้องการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะในด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน หมายถึง ความรู้และความสามารถของผู้เรียนโดยการนำหลักการจากโครงสร้างทางวิชาการของการศึกษา ทำให้เกิดแนวคิดในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้ (สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2531: 100) และจากควมมีประสิทธิภาพในเชิงวิชาการที่ได้ศึกษามานี้ทำให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษามาเข้ากับการทำงานได้และความรู้นั้นตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ (ธีรภัทร ไชยสัตย์, 2542: 23)

ได้ระบุถึงคุณลักษณะทางด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ดังนี้

1. มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่
2. มีความรู้และความสามารถในการทำงานได้ดี มีความฉลาด และไหวพริบ
3. หมั่นชวนขวayıใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์

4. รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์
5. มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี
6. รู้จักคิด วิเคราะห์ และมีวิจารณญาณ สามารถเลือกรับสื่อที่มีคุณภาพ
7. รู้จักปรับปรุงวิถีชีวิตและการทำงานให้สอดคล้องกัน รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก รู้จักเลือกสรรสิ่งที่เหมาะสม
8. รู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐาน ทั้งที่จำเป็นต่องานและการศึกษาต่อ
9. มีความรู้และความสามารถในการจัดการ
10. รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข
11. ไม่ยึดติดกับรูปแบบหรือคำตอบใดคำตอบเดียว โดยไม่เชื่อในข้อมูล ข่าวสารและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ (กองแผนงาน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, 2540: 17-18) และกองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา, 2540: 80-82)

งาน โรงแรมให้ความสำคัญกับวิชาภาษาอังกฤษซึ่งเป็นวิชาพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าหลายสถาบันการศึกษาได้จัดให้มีห้องปฏิบัติการทางภาษาเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถพัฒนาไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากความรู้ทางวิชาพื้นฐานที่นักศึกษาฝึกงานควรจะมีความรู้ที่เพียงพอสำหรับการทำงานแล้ว ความรู้ทางด้านวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานก็มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การฝึกงานดำเนินไปได้อย่างลุล่วง (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547: 92)

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถ พฤติกรรมของนักศึกษาฝึกงานที่แสดงออกถึง ทักษะและควมมีประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (วาริ ศิริระเวทย์กุล, 2544: 23) และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เข้ากับการทำงาน ความรู้นั้นตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ (ธีรภัทร ไชยสัจย์, 2542: 24) และจากกองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา (2540: 82) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาชีพไว้ดังนี้

1. มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่
2. มีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง และมีทักษะพื้นฐานเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป
3. สามารถประกอบสัมมาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งการเป็นลูกจ้างและการประกอบอาชีพอิสระ

4. สามารถพัฒนาสัมมาชีพจนสามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้
5. รมัตระวังในการทำงานไม่ให้รบกวนผู้อื่น
6. มีความสามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้
7. สามารถปรุงอาหารและชิมรสชาติอาหารได้ดี
8. สามารถแสดงสาธิตการปรุงอาหารได้
9. สามารถใช้และเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ในการทำความสะดวกได้
10. สามารถใช้น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ และทนกลิ่นได้ดี

ด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง คุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้อันแสดงออกมาในลักษณะของรูปร่าง มีนักการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประสงค์ แสงพชัย, 2533, หน้า 33; กองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา, 2540, หน้า 80) ได้รวบรวมลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ไว้ดังนี้ คือ ชื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง เป็นคนประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน แต่งตัวสะอาด มีน้ำหนักร้อยละ 20 ของน้ำหนักตัวมาตรฐาน มีสุขภาพดี เด็บโตสมวัย มีความคล่องแคล่วในการทำงาน ไม่มีประวัติอาชญากรรม ไม่เป็นโรคติดต่อ

การประกอบอาชีพทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของงานแม่บ้านโรงแรมเป็นงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลายฝ่ายทั้งลูกค้าของโรงแรมที่เข้ามาใช้บริการอยู่ตลอดเวลา จากสถานะปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า สังคมธุรกิจด้านการบริการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นทำให้มีการตื่นตัวในการตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ โดยเน้นการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นอันดับแรกเนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้พบเห็น

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมของนักศึกษาฝึกงานที่แสดงออกถึง ความสามารถในการที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นโดยมีความเข้าใจ และมีความสามารถในการจูงใจผู้อื่นทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม เพื่อให้สร้างงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Newstrom and Davis, 2002: 481) ซึ่งเป็นความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเป็นผู้ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีต่อผู้ร่วมงาน และช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จตามจุดหมาย (ชิรภัทร ไชยสัตย์, 2542: 25) และรวมถึงความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การมีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่นตระหนักรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น (ทศพร ประเสริฐ, 2543) หรืออาจจะเป็นความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น หรือสามารถทำให้ผู้อื่นยอมรับและให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย (มนัสนันท์ หัตถศักดิ์, 2547: 62) การมีมนุษยสัมพันธ์สำหรับนักศึกษาฝึกงาน

เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะในแต่ละวันการทำงานของนักศึกษาต้องพบกับบุคคลหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นระดับพนักงานด้วยกันหรือระดับผู้บริหาร หรือแม้กระทั่งการพบปะกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในระดับพนักงานหรือระดับผู้บริหารการมีมนุษยสัมพันธ์จะก่อให้เกิดความรู้ต่าง ๆ นอกเหนือจากที่ได้ศึกษามาจากภาคทฤษฎี แต่พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่จะสอนงานไม่เป็นและไม่มีเวลามาสอนงานอย่างเป็นขั้นตอน นักศึกษาฝึกงานต้องอาศัยการสังเกตและการสอบถาม ซึ่งพนักงานแต่ละคนที่นักศึกษาไปร่วมปฏิบัติงานด้วย ก็จะมีบุคลิกที่แตกต่างกัน บางคนขริ่ม บางคนคล่องแคล่วรวดเร็ว ฉะนั้นการเรียนรู้งานจากบุคคลแต่ละลักษณะจึงจำเป็นอย่างยิ่ง (มนัสนันท์ หัตถศักดิ์, 2547: 69-70)

ในอุตสาหกรรมการโรงแรมวิสาหกิจ-อุปกรณ์ต่าง ๆ ล้วนอำนวยความสะดวกในการทำงาน เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานที่แข่งกับเวลา การบริการที่รวดเร็วและถูกต้องย่อมสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ นักศึกษาฝึกงานซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้องมีความรอบรู้และรู้จักประยุกต์ใช้เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนอกจากความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแล้วสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการให้มีอยู่ในตัวนักศึกษาฝึกงานนั้นก็คือคุณลักษณะในด้านมนุษยสัมพันธ์ (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547: 9) เพราะงานโรงแรมเป็นงานที่ต้องพบปะกับบุคคลตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นระดับพนักงานด้วยกันหรือระดับผู้บริหาร หรือแม้กระทั่งการพบปะกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งล้วนแต่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นในตัวนักศึกษาฝึกงาน

4. คุณลักษณะของบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2530:4) กล่าวถึงลักษณะนิสัยของบุคลากรด้านการบริการไว้ว่า บุคลากรเหล่านี้จำเป็นต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการทำงาน ชอบให้บริการผู้อื่น มีจิตใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคลากรทุกระดับ ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ นอกจากนี้ยังต้องมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมีความอดทน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่นั่นคงคาดหวังว่าจะได้รับการบริการและการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการอยู่แล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการคัดเลือกบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อเข้าทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวบางท่านอาจมีนิสัยเกรี้ยวกราด เอาแต่ใจตนเอง หงุดหงิดอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรต้องมีความอดทนต่อการบริการ และมีความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งลักษณะนิสัยของนักท่องเที่ยวเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาวะอากาศ ที่อยู่อาศัย การเดินทาง เหล่านี้ก็เป็นได้ การให้บริการที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจ มีความยินดีที่จะให้บริการอยู่เสมอ นั้น จะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและเกิดการเดินทางมาท่องเที่ยวอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้จะมีลักษณะนิสัยดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว จำเป็นต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วย เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน อาจจะทำให้เกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดได้ การรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิด

ความขุ่นข้องหมองใจกันเป็นสิ่งที่แย่ที่สุดเมื่อเกิดปัญหาใดขึ้นมา การปรับตัวก็เป็นลักษณะนิสัยอย่างหนึ่งที่ควรจะมีทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อม เนื่องจากการทำงานที่ต้องอาศัย สภาพภายนอก เช่น อากาศ อาหารการกิน ภูมิประเทศ และต้องพบปะผู้คนจำนวนมากมายหลายเชื้อชาติ ศาสนา พฤติกรรมต่าง ๆ อาจแตกต่างกันไป การปรับตัวกับนักท่องเที่ยว จะสร้างความประทับใจต่อการบริการที่ดี หากมีข้อผิดพลาดก็อาจมองข้ามไปได้

- คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะความสามารถในการทำงาน

ในการทำงานใดก็ตาม บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะในงานเหล่านั้นจะก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานที่ทำ การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีทักษะด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม เช่น มัคคุเทศก์ ต้องมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ความรู้ด้านการใช้ภาษา และความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวที่น่าสนใจ มีความรู้เรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และมีทักษะการพูดที่ไม่ทำให้นักท่องเที่ยวอึดอัดมากจนเกินไปที่จะต้องปฏิบัติตามกฎต่าง ๆ บุคลากรด้านการโรงแรม จำเป็นต้องมีทักษะด้านการจัดการที่พัก การจัดประชุมสัมมนา การให้บริการหลากหลายเชื้อชาติ การรับประทานอาหารก็อาจจะแตกต่างกันออกไป ดังที่เห็นได้ชัดเจน คือนักท่องเที่ยวที่นับถือศาสนาอิสลามซึ่งจะมีข้อจำกัดด้านการรับประทานอาหารค่อนข้างมาก

นอกจากจะมีคุณสมบัติดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ต่อการให้บริการของตนเองด้วย การทำงานที่ต้องพบปะผู้คนหลายเชื้อชาติหลายชนชั้น อาจถูกกระทบกระเทียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยวแต่ละคนต่อผู้ให้บริการอาจแตกต่างกันไป ดังนั้นการให้ความสำคัญ และการศรัทธาต่อวิชาชีพของตนเอง จะช่วยลดความกดดันในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำเงินมีรายได้สูง ซึ่งทำให้สภาพความเป็นอยู่ของครอบครัวดีขึ้น การคิดแบบนี้จะทำให้บุคลากรเองมีความตั้งใจทำงานและมีความตั้งใจที่จะบริการนักท่องเที่ยวให้ดีที่สุด

วินิจ วีรยางกูร (2532:25) กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ว่า จะต้องเป็นคนที่มีความรู้ที่สำคัญ 2 อย่าง คือ ต้องมีบุคลิกและลักษณะที่เหมาะสม และต้องมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ซึ่งสามารถอธิบายถึงบุคลิกและลักษณะที่เหมาะสมได้ดังนี้

1. ความภูมิใจในอาชีพ (Pride) ความภูมิใจในอาชีพหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะทำงานในระดับปฏิบัติการ หรือเป็นผู้บริหาร เช่น พนักงานเปิดประตู พนักงานต้อนรับ ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง มัคคุเทศก์ เป็นต้น จะก่อผลดีในแง่ของการทำงานเมื่อบุคคลใดที่มีความภูมิใจในอาชีพของตนจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งความภูมิใจนี้จะสร้างขึ้นได้จากการฝึกอบรม ความรู้

ความสามารถ และการได้รับการยอมรับ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจาก ตนเอง นักท่องเที่ยว เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา

2. มีความอดทน (Patience) ถูกคำโดยส่วนมากของอุตสาหกรรมบริการซึ่งก็หมายถึง นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนหลายเชื้อชาติ มาจากหลากหลายสถานที่ ซึ่งต่างคาดหวังว่าจะต้องได้รับการดูแล การเอาอกเอาใจเป็นอย่างดี ซึ่งบุคลากรควรมีความเต็มอกเต็มใจในการให้บริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีความเข้าใจ และมีความอดทน ซึ่งบางครั้งนักท่องเที่ยวเจอกับสภาวะต่าง ๆ ระหว่างการเดินทาง เช่น การเปลี่ยนแปลงอากาศ เวลา หรือแม้แต่สภาวะแวดล้อม ฯลฯ การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้นักท่องเที่ยวอารมณ์ไม่ดีนัก บุคลากรควรสร้างความอบอุ่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวคลายความกังวล คลายความเครียด และจะทำให้ นักท่องเที่ยวอารมณ์ดีมากขึ้น

3. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) การทำงานด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวที่คุ้นเคยกันดีว่าชอบเปลี่ยนแปลงการเดินทางเนื่องจาก นักท่องเที่ยวอาจจะวางแผนการเดินทางโดยไม่ทราบแหล่งท่องเที่ยวและรายละเอียดของสถานที่ที่น่าสนใจมากนักเมื่อมาพบเห็นอะไรแปลกใหม่ นอกเหนือจากแผนการเดินทางของตนจึงอยากจะเปลี่ยนแปลงอะไร ๆ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องเข้าใจและยอมโอนอ่อนผ่อนตามและพยายามยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนใหม่ให้บ้างตามความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ก็ควรให้อยู่ในลักษณะที่เรียกว่าไม่เสียหายของเราและไม่เสียลูกค้า คือ ต้องให้พอใจทั้งสองฝ่าย

4. มีดุลพินิจ (Judgment) การให้บริการไม่ว่าจะบริการใครก็ตามอาจเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้นได้ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีดุลพินิจในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

5. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนต่างเชื้อชาติต่างศาสนา วัฒนธรรมต่าง ๆ ต่างกัน ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับทุกสถานการณ์ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนการมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย (Facilities operation) ความสามารถในการทำงานนี้สามารถฝึกฝนได้จากการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมที่มีลักษณะแตกต่างกันไป เช่น งานของ House keeper , Font office เป็นต้น การฝึกอบรมก็จะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2. มีความสามารถในการใช้และซ่อมแซมเครื่องจักร เครื่องมือ (Equipment operation and maintenance) ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการฝึกฝนให้สามารถใช้เครื่องใช้สำนักงาน และสามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้

3. มีความสามารถทางการจัดการการเงิน (Financial management) ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และทักษะด้านการเงินเป็นอย่างดี และที่สำคัญต้องซื่อสัตย์ด้วย

4. มีความสามารถทางการผลิตอาหารและการบริการทางด้านเครื่องดื่ม (Food and beverage production and service) การให้บริการนักท่องเที่ยวทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม บุคลากรเหล่านี้ต้องมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านนี้เป็นอย่างดี ต้องรู้ว่ามีนักท่องเที่ยวกลุ่มใดมีรสนิยมในการบริโภคแบบใด การปรุงอาหารก็เช่นกัน ถ้าหากไม่ทราบว่านักท่องเที่ยว มีวัฒนธรรมการรับประทานอาหารเช่นไร อาจจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจก็เป็นได้ เช่น นักท่องเที่ยวอิสลามไม่รับประทานหมู นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นชอบดื่มสาเก เป็นต้น

5. มีความสามารถด้านการบริหารงานบุคคล (Personnel management) บุคลากรทางท่องเที่ยวอันมีหลากหลายแบบทั้งระดับปฏิบัติการและผู้บริการ คุณวุฒิ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จึงต้องอาศัยการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อให้การคัดเลือก ฝึกอบรม และประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

5. แนวคิดด้านการบริการ

ได้แปลจากหนังสือ How to Improve Year Customer Service ได้ความว่าในธุรกิจบริการนั้นควรมีการฝึกอบรมเพื่อก่อให้เกิดความชำนาญอยู่ 3 อย่าง คือ ความรู้ ทักษะความชำนาญ และทัศนคติต่อวิชาชีพ สุมณา อยู่โพธิ์ (2540 : 30) กล่าวถึง การบริการไว้ว่าการบริการนั้นเป็นสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากสินค้าอื่นทั่วไป คือมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ แยกออกจากกันไม่ได้ มีความแตกต่างกัน ซึ่งทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและขึ้นลงตามฤดูกาล

หลักการตลาดและการบริหารสำหรับกิจการบริการ เมื่อเทียบกับแนวคิดด้านการจัดการอื่นๆ แล้ว ถือว่าเป็นเรื่องใหม่ ที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากเมื่อไม่นานมานี้ ก่อนหน้านี้อาจหากใครพูดถึงการตลาด และการบริหารกิจการบริการในฐานะที่เป็นศาสตร์อย่างหนึ่ง ว่าคิดอะไรไม่เป็นเรื่อง แต่เมื่อภาคอุตสาหกรรมบริการเติบโตมากขึ้น จนกลายเป็นกลไกหลักในการผลักดันการเติบโต ของระบบเศรษฐกิจและธุรกิจของโลก นักธุรกิจและนักวิชาการชั้นนำของโลกหลายๆ คนเริ่มหันมาสนใจและให้ความสำคัญกับภาคบริการมากขึ้น จนพบว่าบริการมีลักษณะเฉพาะตัวหลายอย่าง ที่ทำให้การตลาดและการบริหารกิจการ สำหรับบริการเป็นงานที่ยากและท้าทายต่างจากการผลิต และจำหน่ายสินค้าอย่างมาก

ความยากและท้าทายในการบริหารกิจการบริการเกิดขึ้นจาก ลักษณะและปัญหาเฉพาะตัวของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไป ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ และในส่วนที่เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงระดับของความเล็งและปัจจัยที่มีผล

ต่อการตัดสินใจ ความเข้าใจในลักษณะและปัญหาเฉพาะตัวของการบริการดังกล่าว เป็นพื้นฐานสำคัญในการวางแผนการกำหนดกลยุทธ์ และการบริหารองค์การธุรกิจ บริการ

การบริหารกิจการบริการจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่เป็นหัวใจสำคัญรวม 3 ด้าน คือ ด้านการตลาด (Marketing) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) และ ด้านการบริหารการดำเนินงาน (Operations Management) ทั้ง 3 ด้านดังกล่าวของผู้บริหาร เป็นเสมือนกุญแจสู่ความสำเร็จของกิจการบริการ ไม่ว่าจะ เป็นในภาคเอกชน หรือรัฐบาล เพราะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจ ในลักษณะและปัญหาเฉพาะของการบริการ (สรชัย ฉัตรวิริยะชัย, 2538 : 24)

นิยามการบริการ

การบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรือเป็นการกระทำ โดยไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวก ที่เป็นนามธรรม โดยไม่มีวัสดุ สิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้นๆ (ตัวอย่างเช่น การสอนหนังสือ การร้องเพลง การซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือรถยนต์ การบริการขนส่งสินค้า หรือการให้คำปรึกษาทางด้าน กฎหมาย บัญชี หรือธุรกิจ) จนถึงการกระทำ ที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า หรือการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม (เช่น การให้บริการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ขาย ควบคู่ไปกับเครื่องคอมพิวเตอร์ การบริการที่พักรวมของ โรงแรม หรือ การบริการถ่ายภาพหรือถ่ายวิดีโอ หรือการบริการออกแบบและตัดเย็บเสื้อผ้า) เป็นต้น (พิภพ อุดร, 2553 : ออนไลน์)

6. แนวคิดความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้ (อุไรวรรณ เกิดผล, 2539)

- 1) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
- 2) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน
- 3) บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงผลพฤติกรรมนั้นไปแล้ว ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไป

ได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านได้แก่

ความคาดหวัง หมายถึง แนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย (สภาวะเดือน ปธนสมิทธิ์, 2540 : 64)

ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ (เบญญา นิลบุตร, 2540: 10)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง

มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎี คือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทฤษฎีนี้เกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1) การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4) การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อคุณตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน (อริยา คูหา, 2546: 73-74)

ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2) ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3) ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้นดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VETTheory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่าง
การกระทำกับผลลัพธ์

1) คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ

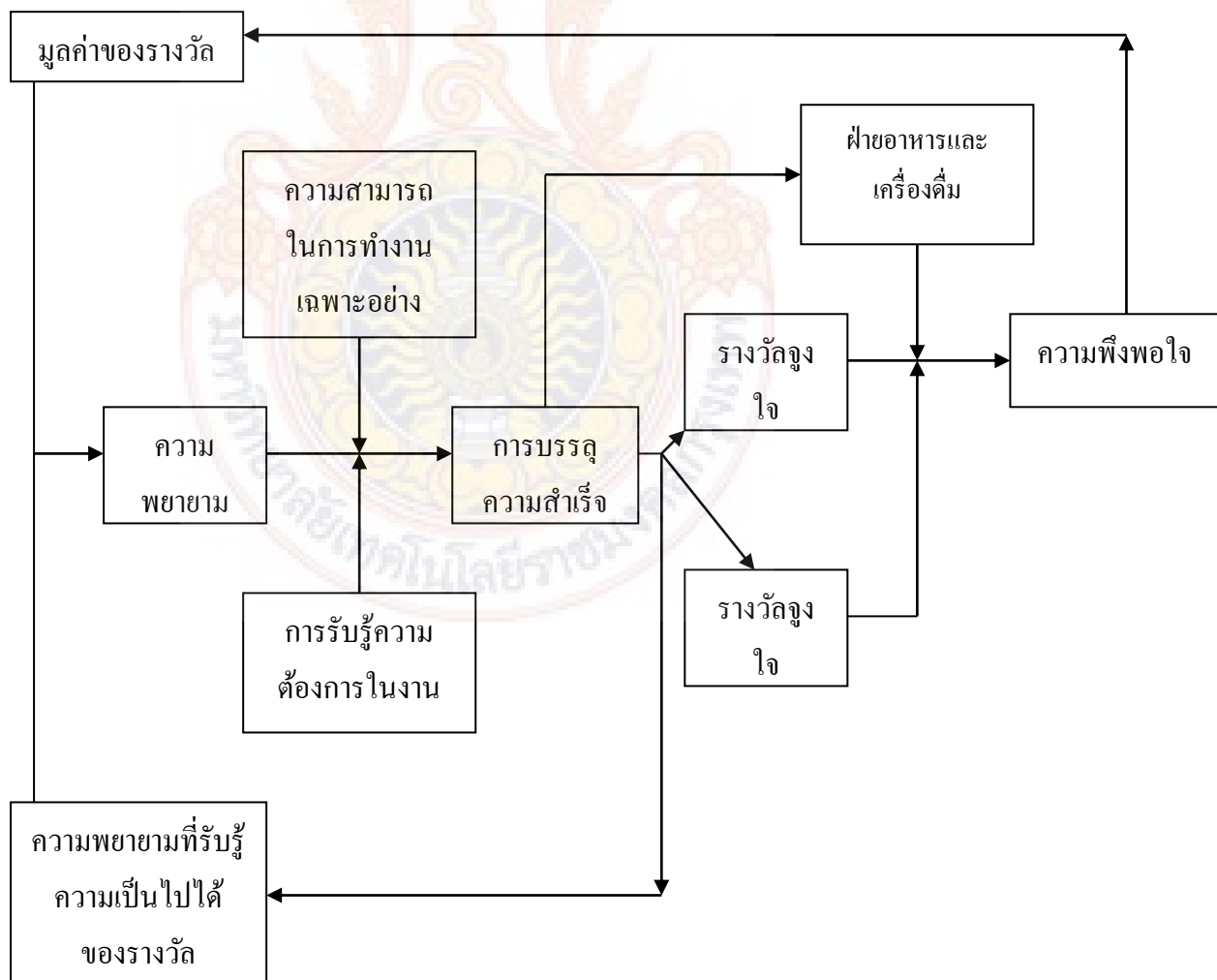
2) ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง (พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540)

ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Porter and Lawler

โมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler ได้กำหนดทฤษฎีความคาดหวังโดยแสดงความสัมพันธ์ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler

ในโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler ได้กำหนดทฤษฎีความคาดหวังโดยประยุกต์ใช้โมเดลนี้สำหรับผู้บริหารสามารถสรุปได้ดังนี้ในโมเดลนี้ได้ระบุว่า ความพยายามขึ้นกับมูลค่าของรางวัลบวกกับพลังงานของบุคคลและความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัลการได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงาน หรือถ้าเขาทำงานเขาจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัลการทำงานที่เป็นจริง เป็นการพิจารณาใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัวเป็นขอบเขตซึ่งบุคคลเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่าง ๆ ของงานการทำงานนำไปสู่รางวัลก่อให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและเป็นรางวัลที่ไม่มีตัวตน เช่น สภาพการทำงานและสถานะ รางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ รางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริง จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 320-321)

7. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่าความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” เอาไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง “พอใจ” “ชอบใจ” และนอกจากนั้นยังมีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้นิยามให้ความหมายเอาไว้ดังนี้

หลุยส์ จาปาเทศ (2538, หน้า 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการที่จะได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากการใช้สายตา การใช้คำพูด และการแสดงออก”

ชนิษฐา นิ่มเสมอ (2548, หน้า 24) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ หรือระดับความพึงพอใจ ความรู้สึกของบุคคล ต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ๆ ได้

วรลักษณ์ พลสยม และปณณัฐ ยศกันโท (2551, หน้า 33) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเชิงประมาณค่า ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของระดับ ความรู้สึก ชอบมาก หรือชอบน้อย แต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ”

ฤทัยรัตน์ สุทธิชม (2553, หน้า 30) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจเอาไว้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจนั้น ในระยะแรกจะกล่าวเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจทั้งสองด้าน คือ ด้านบวก และด้านลบ ซึ่งค่อย ๆ มีวิวัฒนาการของความพึงพอใจสูงขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคคลซึ่งมีมาตรฐานไม่เท่าเทียมกัน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีหลายปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความ พึงพอใจ ทั้งด้านบวก และด้านลบ เช่น ทักษะคิดส่วนบุคคล ความคาดหวังและประสบการณ์จากที่ เคยประสบมาก่อน และจากการบอกเล่า สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ทั้งด้าน บวก และด้านลบ

ยุวเรศ มาชอริ (2552, หน้า 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดในเชิงประมาณค่า ซึ่งจะแสดงออกมาในรูประดับของความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของ บุคคลตามความรู้ความเข้าใจให้เป็นที่หมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ จริงมากกว่าหรือเทียบเท่ากับที่คาดหวังไว้บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามถ้า สิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจแต่ทั้งนี้ระดับความ พึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จากนิยามคำว่า “ความพึงพอใจ” ที่นักวิจัยต่างให้ความหมายไว้ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถ รวบรวมและสรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่คาดหวังต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง เมื่อสิ่งนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้เป็นส่วนมาก ก็จะเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจมาก แต่หากว่าสิ่งนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังน้อย หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก พึงพอใจน้อยหรือไม่พึงพอใจ โดยระดับความพึงพอใจนอกจากจะแปรผันไปตามระดับความ คาดหวังแล้ว ระดับความพึงพอใจยังแปรผันไปตามปัจจัยอื่น ๆ อีกเช่น ประสบการณ์ของแต่ละ บุคคล ค่านิยม หรือปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นต้น

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สง่า ภูสีฤทธิ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึง พอใจของสถานประกอบการ ในจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิค มหาสารคาม พบว่า สถานประกอบการของเอกชนและรัฐบาลมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจ ต่อนักศึกษาฝึกงานจากวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานประกอบการของเอกชนและรัฐบาลมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก

ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของนักศึกษาฝึกงาน ด้านระเบียบ ข้อปฏิบัติของนักศึกษาฝึกงาน ด้านหน้าที่รับผิดชอบของนักศึกษาฝึกงาน ด้านคุณลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ และด้านการประเมินผลการฝึกงาน

มานพ ทองใบ (2544, หน้า 212 - 214) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อการฝึกงาน ของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี สรุปผลได้ดังนี้ สถานประกอบการรับนักศึกษาเนื่องจาก สถานศึกษาติดต่อขออนุญาต และวิธีการติดต่อที่เหมาะสมควรติดต่อโดยใช้หนังสือราชการ ส่วนคุณสมบัติของนักศึกษาที่สถานประกอบการพึงประสงค์ คือ ความขยัน ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา ความสามารถในวิชาชีพ และ ความอดทน ด้านการประเมินผลการฝึกงาน ควรเป็นหัวหน้างานของสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศ

วรวิทย์ ศรีตระกูล (2540, หน้า 89 - 97) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี สาขาวิชาช่างยนต์กับวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ทางด้านพุทธิพิสัย นักศึกษาสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้ พร้อมทั้งมีความรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติงานสาขาวิชาช่างยนต์ หลังจากได้ฝึกอาชีพในสถานประกอบการ และมีความรู้พื้นฐานทางทฤษฎี ต่อการเข้าฝึกอาชีพในสถานประกอบการทางด้าน จิตพิสัย นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและครูฝึก สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และมีภาวะความเป็นผู้นำในทางที่ดี มีความละเอียดรอบคอบในการฝึกอาชีพ มีความตรงต่อเวลา และเสียสละในการเข้าฝึกอาชีพ ทางด้านทักษะพิสัย นักศึกษามีความสามารถในการพัฒนาทักษะฝีมือในการฝึกอาชีพ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพื่อตัดสินใจในการฝึกอาชีพและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

พีระนันท์ คำบอนพิทักษ์ (2542, หน้า 101 - 117) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและความต้องการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กส.บป.) คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุดรธานี พบว่า นักศึกษาทุกสาขาเห็นว่าควรฝึกงาน เพราะว่าการประกอบอาชีพทุกคนย่อมต้องการประสบความสำเร็จในงาน การพัฒนาทักษะด้านวิชาการและทักษะการปฏิบัติงาน มีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จได้ จึงเห็นว่า ควรมีการฝึกงาน เพื่อจะได้นำเอาประสบการณ์จากการฝึกงานไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ

จันทร์ ไชยคุณา (2544, หน้า 219 - 224) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของเจ้าของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ เพื่อสำรวจความพร้อมของเจ้าของสถานประกอบการร้อยละ 52 มีความเห็นว่า นักศึกษามีความขยัน อดทน รับผิดชอบต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ดี ความรอบคอบในการปฏิบัติงานพอใช้ มีความซื่อสัตย์สูง ไม่ค่อยตรงต่อเวลา ปัญหานักเรียนขาดความกระตือรือร้น ขาดความอดทน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่

เป็นผู้ติดต่อหาสถานที่ฝึกงานเอง ได้รับความช่วยเหลือจากผู้ควบคุมงาน อาจารย์นิเทศก์ส่วนใหญ่ไม่ค่อยดูแลให้คำแนะนำ อาจารย์นิเทศก์และสถานประกอบการประเมินผลร่วมกัน ปัญหาในการออกฝึกงานของนักศึกษาพบว่า มีปัญหาด้านความประพฤติ เช่น การตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน โรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกการบริการส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ในโรงแรมที่นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ปีการศึกษา 3 / 2556 ไปฝึกงาน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 107 คน

เนื่องจากเราทราบจำนวนประชากรแน่นอน คือกลุ่มนักศึกษาสาขาการโรงแรม ชั้นปีที่ 3 ที่ไปฝึกงานในช่วง ภาคเรียนที่ 3 / 2556 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือหัวหน้างานที่นักศึกษาไปฝึกงานจำนวน 107 คน เนื่องจากกลุ่มประชากรน้อยสามารถเก็บแบบสอบถามได้หมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามของตนเอง ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่ทำงานอยู่ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยแบ่งสอบถามเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน
2. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ
3. ด้านบุคลิกภาพ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การกำหนดคะแนนคำตอบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale) ได้กำหนดดังนี้

5	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับมากที่สุด
4	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับมาก
3	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับปานกลาง
2	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับน้อย
1	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับน้อยที่สุด

การกำหนดระดับค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ในแต่ละรายการ ได้จัดช่วงระดับคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00	สำหรับคำตอบ	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	สำหรับคำตอบ	ระดับมาก
2.61 – 3.40	สำหรับคำตอบ	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	สำหรับคำตอบ	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	สำหรับคำตอบ	ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจะทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่า Index of item objective (IOC) คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามซึ่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ โคตรมานุรักษ์ รองศาสตราจารย์ทินประภา จิระพันธุ์ ดร.รจนา ศรีสังวร และคุณคนัย วันสม ผู้จัดการทั่วไปโรงแรม แอมบาสเดอร์ กรุงเทพฯ แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ เมื่อแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงแล้ว จะทำการทดสอบแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในช่วง 0 ถึง 1 ควรมีค่าสัมประสิทธิ์ที่วัดได้มากกว่า 0.6 ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทดสอบแบบสอบถามใช้กับผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) เท่ากับ 0.741

การเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวบรวมรายชื่อโรงแรมที่นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

มงคลกรุงเทพ ไปฝึกงานในเขตกรุงเทพมหานคร

1. นำหนังสือจาก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพถึงผู้จัดการแผนกการบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2557 – 6 พฤษภาคม

2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการใช้สถิติพื้นฐานในการคำนวณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งเป็นสถิติการวิจัย เพื่อวิเคราะห์สมมติฐาน โดยผู้วิจัยจะใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน โรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกการบริการส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ในโรงแรมที่นักศึกษาสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ปีการศึกษา 3 / 2556 ไปฝึกงาน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 107 คน

ข้อมูลพื้นฐานของ ผู้จัดการแผนกการบริการส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม จำแนกตามแผนก ระดับมาตรฐานของโรงแรม ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านเพศของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	55	51.4
หญิง	52	48.6
รวม	107	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 48.6

ตารางที่ 2 ข้อมูลด้านอายุของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21-30ปี	15	14.0
31-40 ปี	44	41.1
41-50ปี	34	31.8
51ปีขึ้นไป	14	13.1
รวม	107	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 และน้อยที่สุดมีเพียงร้อยละ 13.1 คืออยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 3 ข้อมูลด้านระดับการศึกษาของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	52.3
ปริญญาตรี	51	47.7
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.7

ตารางที่ 4 ข้อมูลด้านแผนกที่ทำงานของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แผนกที่ทำงาน		
แผนกการบริการส่วนหน้า	5	4.7
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	52	48.6
แผนกครัว	50	46.7
แผนกแม่บ้าน	0	0.0
รวม	107	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ หัวหน้าแผนกครัว คิดเป็นร้อยละ 46.7

ตารางที่ 5 ข้อมูลด้านระดับมาตรฐานโรงแรมของหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับมาตรฐานโรงแรมของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด		
1 ดาว	0	0.0
2 ดาว	0	0.0
3 ดาว	0	0.0
4 ดาว	47	43.9
5 ดาว	60	56.1
รวม	107	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับ 5 ดาว คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 43.9

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษา
 ฝึกงานสาขาวิชาการ โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชา
 พื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและบุคลิกภาพ

1. ความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ
 โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทาง
 วิชาชีพและบุคลิกภาพ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มี
 ความพึงพอใจ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณา
 เป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องของ หมั่นชวนขวayıไฟ้หาความรู้เพิ่มเติมให้
 ทันสมัยและทันเหตุการณ์เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ มีความรู้และความสามารถในการ
 ทำงานได้ดี ฉลาด และมีไหวพริบ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์
 (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค้งานใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ มีความรู้
 ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ
 โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ความคิดเห็น		ระดับ
	\bar{X}	SD	
มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค้งานใหม่	3.64	0.48	มาก
มีความรู้และความสามารถในการทำงานได้ดี ฉลาด และมีไหวพริบ	3.98	0.63	มาก
หมั่นชวนขวayıไฟ้หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์เสมอ	4.07	0.69	มาก
รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์	3.84	0.81	มาก
มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี	3.50	0.50	มาก
รวม	3.80	0.48	มาก

1.2 ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาชีพ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความพึงพอใจ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องของ สามารถประกอบอาชีพที่สุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ มีความพร้อมที่สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป และระมัดระวังในการทำงานไม่ให้รบกวนผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.01) สามารถพัฒนางานที่ตนเองทำงานสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และมีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ
โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ

ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาชีพ	ความคิดเห็น		ระดับ
	\bar{x}	SD	
มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.79	0.65	มาก
มีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง	3.79	0.66	มาก
มีความพร้อมที่สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป	4.01	0.52	มาก
สามารถประกอบอาชีพที่สุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	0.71	มาก
สามารถพัฒนางานที่ตนเองทำงานสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้	3.97	0.69	มาก
ระมัดระวังในการทำงาน ไม่ให้รบกวนผู้อื่น	4.01	0.77	มาก
รวม	3.96	0.48	มาก

1.3 ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในเรื่องของ มีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีความคล่องแคล่วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีสุขภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ มีความประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ
โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ

ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ	ความคิดเห็น		ระดับ	
	\bar{X}	SD		
มีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ	4.40	0.64	มากที่สุด	
มีความประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน	3.99	0.62	มาก	
แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.33	0.74	มากที่สุด	
มีสุขภาพดี	4.22	0.66	มากที่สุด	
มีความคล่องแคล่วในการทำงาน	4.23	0.65	มากที่สุด	
	รวม	4.24	0.56	มากที่สุด

2. ความคาดหวังของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ
โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทาง
วิชาชีพและบุคลิกภาพ ดังนี้

2.1 ความคาดหวังด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

จากผลการศึกษาความคาดหวังของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความคาดหวัง ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานมีความคาดหวังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังระดับมากในเรื่องของ หมั่นขวนขวายใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ มีความรู้และความสามารถในการทำงานได้ดี ฉลาด และมีไหวพริบ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ
โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

ความคาดหวังด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ความคิดเห็น		ระดับ
	\bar{X}	SD	
มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่	3.66	0.56	มาก
มีความรู้และความสามารถในการทำงานได้ดี ฉลาด และมีไหวพริบ	3.84	0.37	มาก
หมั่นชวนขวayıใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์เสมอ	4.06	0.47	มาก
รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์	3.79	0.65	มาก
มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี	3.57	0.70	มาก
รวม	3.79	0.42	มาก

2.2 ความคาดหวังด้านความรู้ทางวิชาชีพ

จากผลการศึกษาความคาดหวังของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความคาดหวัง ด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีความคาดหวังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังระดับมากในเรื่องของ สามารถประกอบอาชีพที่สุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ สามารถพัฒนางานที่ตนเองทำจนสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีความพร้อมที่สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป และระมัดระวังในการทำงานไม่ให้รบกวนผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และมีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ
โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ

ความคาดหวังด้านความรู้ทางวิชาชีพ	ความคิดเห็น		ระดับ
	\bar{X}	SD	
มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.79	0.72	มาก
มีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง	3.79	0.59	มาก
มีความพร้อมที่สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป	3.93	0.51	มาก
สามารถประกอบอาชีพที่สุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	0.65	มาก
สามารถพัฒนางานที่ตนเองทำงานสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้	4.14	0.54	มาก
ระมัดระวังในการทำงานไม่ให้อับอายผู้อื่น	3.93	0.66	มาก
รวม	3.96	0.48	มาก

2.3 ความคาดหวังด้านบุคลิกภาพ

จากผลการศึกษาความคาดหวังของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังระดับมากที่สุดในเรื่องของ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ มีความคล่องแคล่วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีสุขภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ มีความประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการ
โรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ

ความคาดหวังด้านบุคลิกภาพ	ความคิดเห็น		ระดับ	
	\bar{X}	SD		
มีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ	4.32	0.62	มากที่สุด	
มีความประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน	4.15	0.68	มาก	
แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.37	0.64	มากที่สุด	
มีสุขภาพดี	4.23	0.65	มากที่สุด	
มีความคล่องแคล่วในการทำงาน	4.33	0.61	มากที่สุด	
	รวม	4.28	0.53	มากที่สุด

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 สูงกว่าระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านบุคลิกภาพ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สูงกว่าระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ตารางที่ 12 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรมในแต่ละด้าน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		χ^2	df	Sig.
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)			
ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	3.80	0.48	3.79	0.42	16.362	1	0.000
ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	3.96	0.48	3.96	0.48	94.000	1	0.000
ด้านบุคลิกภาพ	4.24	0.56	4.28	0.53	2.452	1	0.117

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่เป็นปลายเปิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ได้เสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาการโรงแรม สรุปได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 13 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักศึกษามีไหวพริบในการทำงานดี พร้อมทั้งจะเรียนรู้เสมอ 2. มีประสบการณ์การทำงานเยอะมาก 3. สามารถช่วยเหลือองค์กรได้เป็นอย่างดี แต่ต้องปรับปรุงในเรื่องของภาษาอังกฤษ 4. ควรฝึกทักษะทางด้านภาษาให้มากขึ้น และควรเพิ่มภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งจะทำให้มีทางเลือกในการ

	<p>ทำงานได้หลากหลาย</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. มีความรู้ทางวิชาพื้นฐานค่อนข้างดี มีไหวพริบดี 6. สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี 7. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี 8. เพิ่มเทคนิคการสื่อสาร การใช้ภาษาพูด ภาษากาย 9. นักศึกษาสามารถนำความรู้ขั้นพื้นฐานมาประยุกต์ใช้และพยายามหาวิธีปรับปรุงคุณภาพของงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ดีขึ้น 10. สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ดี 11. ด้านภาษาที่ 3 ถ้ามีการเรียนรู้จะเป็นสิ่งที่ดีกับนักศึกษาให้มีโอกาสได้ทำงานโรงแรมในอนาคต
ด้านความรู้ทางด้านวิชาชีพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเป็นอย่างมาก 2. มีมารยาทในที่ทำงาน ขยัน ค่อนข้างแล้ว ว่องไว และมีความอดทนสูง 3. ควรฝึกทักษะด้านอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มเติม 4. สามารถแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นได้และตอบสนองความต้องการของลูกค้า 5. ขวนขวายความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะ 6. ควรหมั่นฝึกฝน เพื่อให้เกิดความชำนาญ ความล่องแคล่ว และมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อความถูกต้องแม่นยำ 7. สามารถไว้วางใจในงานที่มอบหมายให้เป็นอย่างดี รู้จักให้ความร่วมมือกับผู้อื่น 8. มีทักษะในการทำงานสูง
ด้านบุคลิกภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด หน้าตาบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มพร้อมให้บริการ เกินความคาดหวัง 2. ควรยิ้มแย้มมากขึ้นอีกนิดหนึ่ง จะทำให้เสริมสร้างบุคลิกให้การบริการดีเยี่ยม 3. ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง กับทุกคน ซึ่งเป็นพื้นฐานของ

	<p>งานบริการ</p> <ol style="list-style-type: none">4. แต่งกายถูกต้องตามระเบียบโรงแรม แต่งหน้าและทำผมได้ตามมาตรฐานที่กำหนด5. แสดงให้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย6. มรความร่าเริงแจ่มใสสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี7. มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่รักใคร่ชอบพของผู้ร่วมงาน8. กระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง9. ตรงต่อเวลาดีมาก
--	--



บทที่ 5

บทสรุป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกการบริการส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ในโรงแรมที่นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ปีการศึกษา 3 / 2556 ไปฝึกงาน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 107 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.741วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อหาการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ ไคสแควร์ (Chi-Square)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายออกเป็น 3 ประเด็น ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานหัวหน้างานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาดำกว่าปริญญา

ตรีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ระดับมาตรฐานของโรงแรมที่นักศึกษาไปฝึกงานส่วนใหญ่ฝึกที่โรงแรมที่มีระดับมาตรฐาน 5 ดาว รองลงมาคือ ระดับมาตรฐาน 4 ดาว

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจ / ความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อ

นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและบุคลิกภาพ

ผลการศึกษาความพึงพอใจ ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ซึ่งสามารถสรุปความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน จากผลการศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความพึงพอใจ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องของ หมั่นขวนขวาย ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์เสมอ รองลงมาคือ มีความรู้และความสามารถในการทำงานได้ดี ฉลาด และมีไหวพริบ รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์ มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่ และ มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสาร ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาชีพ จากผลการศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความพึงพอใจ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องของ สามารถประกอบอาชีพที่สุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ มีความพร้อมที่สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป ระมัดระวังในการทำงานไม่ให้รบกวนผู้อื่น สามารถพัฒนางานที่ตนเองทำจนสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และมีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ จากผลการศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในเรื่องของ มีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ รองลงมาคือ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีความคล่องแคล่วในการทำงาน มีสุขภาพดี และ มีความประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน ตามลำดับ

ผลการศึกษาความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ซึ่งสามารถสรุปความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ความคาดหวังด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน จากผลการศึกษาความคาดหวังของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความคาดหวัง ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานมีความคาดหวังในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังระดับมากในเรื่องของ หมั่นขวนขวาย ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์เสมอ รองลงมาคือ มีความรู้และความสามารถในการทำงานได้ดี ฉลาด และมีไหวพริบ รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์ มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่ และ มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

2. ความคาดหวังด้านความรู้ทางวิชาชีพ จากผลการศึกษาความคาดหวังของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความคาดหวัง ด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีความคาดหวังในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังระดับมากในเรื่องของ สามารถประกอบอาชีพที่สุจริต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ สามารถพัฒนางานที่ตนเองทำจนสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ มีความพร้อมที่สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป ระมัดระวังในการทำงานไม่ให้รบกวนผู้อื่น มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และ มีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง ตามลำดับ

3. ความคาดหวังด้านบุคลิกภาพ จากผลการศึกษาความคาดหวังของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า มีความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังระดับมากที่สุดในเรื่องของ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือ มีความคล่องแคล่วในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ มีสุขภาพดี และ มีความประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ระดับความคาดหวังและระดับ

ความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านบุคลิกภาพ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะ ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรมด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ด้านบุคลิกภาพมีข้อเสนอแนะดังนี้

สำหรับสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. ผลการศึกษาพบว่าหัวหน้างาน ได้ให้ความสำคัญด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก ดังนั้นสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรร่วมมือกันเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้อง กับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเพิ่มรายวิชา เนื้อหา และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมด้านบุคลิกภาพ อาทิเช่น วิชาการพัฒนา บุคลิกภาพของพนักงานด้านการโรงแรม และวิชาจรรยาบรรณพนักงานบริการ เพื่อให้ นักศึกษามี บุคลิกภาพที่ดีต่องานบริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการ ซึ่งสิ่ง เหล่านี้จะเป็นผลดีต่อตัวนักศึกษาเอง

2. ผลการศึกษาพบว่าหัวหน้างาน ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ทางด้านวิชาชีพ ว่า มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเป็นอย่างมาก มีมารยาทในที่ทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ว่องไว และ มีความอดทนสูง ควรฝึกทักษะด้านอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มเติม สามารถแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้น ได้และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ขวนขวายความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะ ควรหมั่นฝึกฝน เพื่อให้เกิดความชำนาญ ความล่องแคล่ว และมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อความถูกต้อง แม่นยำ สามารถไว้วางใจในงานที่มอบหมายให้เป็นอย่างดี รู้จักให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีทักษะ ในการทำงานสูง ดังนั้นสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนการสอนควรจัดหลักสูตร และจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเพิ่มชั่วโมงในการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้นควบคู่กับการเรียนการ

สอนภาคทฤษฎี จัดให้มีห้องปฏิบัติการเพื่อจำลองการฝึกปฏิบัติให้ใกล้เคียงกับสถานประกอบการ เพื่อให้ให้นักศึกษามีทักษะการปฏิบัติงานก่อนออกฝึกงาน

สำหรับนักศึกษา

1. งานด้านอุตสาหกรรมการโรงแรมเป็นงานที่ต้องสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ และจากความคิดเห็นของหัวหน้าด้านการโรงแรม ที่ให้ความสำคัญด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก นักศึกษาควรศึกษาและปฏิบัติตนโดยเน้นหนักทางด้านบุคลิกภาพให้เป็นกิจนิสัย นักศึกษาควรดูแลรักษาร่างกาย ทรงผม ใบหน้า เล็บ เสื้อผ้า ให้สะอาดเรียบร้อย ถูกต้องเหมาะสมตามระเบียบข้อบังคับของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด
2. การออกฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษานั้น แม้ว่าสถานประกอบการจะถือว่านักศึกษาฝึกงานเปรียบเสมือนพนักงานคนหนึ่งของหน่วยงาน มีการจัดหาเครื่องแต่งกายไว้ให้สำหรับปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการแต่งกายในชุดนักศึกษาก็ยังคงต้องแต่งให้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของสถานศึกษาอย่างเคร่งครัด เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีในตัวนักศึกษาเองและของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะอาจารย์ผู้สอนในสถานศึกษาต่าง ๆ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและบุคลิกภาพ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ของหัวหน้างานด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต. 2547. “บัณฑิตใหม่กับตลาดแรงงาน มุมมองจากนักธุรกิจมืออาชีพ.” วารสารสวนดุสิต 1 (2): 90-94.
- กองแผนงาน, กรมอาชีวศึกษา. 2540. แผนพัฒนาอาชีวศึกษาระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยสารพัดช่างพระนคร.
- กองแผนงาน, สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2540. แผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- จันทร์ ไชยคุณา. 2544. ความต้องการของเจ้าของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่. ปีการศึกษา 2543 รวมผลงานวิจัย. กรุงเทพฯ: ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. 2530. “ลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว”. จุลสารการท่องเที่ยว. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน.
- จิรัชญา มณีเนตร. 2251. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ. ม.ป.ท.
- ทศพร ประเสริฐ. 2543. “ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา.” การแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา. 2 (กรกฎาคม 2542 – มิถุนายน 2543).
- ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์. 2550. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรภัทร ไชยสัจย์. 2542. ปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินงานการส่งนักศึกษาออกฝึกงานของวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิตินันท์ ศรีสุวรรณ. 2551. ทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรมของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- นุชสรา เกียงกรฤฎ และปรีชา เกียงกรฤฎ. 2547. **ประโยชน์จากนักศึกษาฝึกงาน**. ม.ป.ท.
- เบญญา นิลบุตร. 2540. **ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
ศึกษารณศึกษากองบัญชาการศึกษา**. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประชุมพร รังสีวงศ์. 2547. **การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง
2 ปี) วิชาเอกการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ**.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคุณธรรมศาสตรศึกษา, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- ผู้จัดการรายสัปดาห์. 2556. “จับตา”ธุรกิจโรงแรมไทย” ปีเสือ ระดับ 4 - 5 ดาวเริ่มฟื้น – บัดเจ็ด
โศเด็ลมาแรง!...” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:
<http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=84466>. (วันที่สืบค้น 25 พฤศจิกายน
2556)
- พิภพ อุดร. 2556. “ความแตกต่างที่ท้าทายของการบริการ”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:
<http://www.bkkonline.com/gen-business/7-mar-43.shtml>. (วันที่สืบค้น 13 ธันวาคม 2556)
- พิไลวรรณ จันทรสุกรี. 2540. **ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาล
บรมราชชนนีในเขตภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีระนันท์ คำบอนพิทักษ์. 2542. **ความคิดเห็นและความต้องการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษา
โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศบป.) คณะวิทยาการจัดการสถาบัน
ราชภัฏอุดรธานี สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยศรีน
ครินทร์วโรฒ.**
- มานพ ทองใบ. 2544. **ศึกษาความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษา
วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี**. ใน รวมผลงานวิจัย (พ.ศ. 2543 – 2544) ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา
หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา.
- มนัสนันท์ หัตถศักดิ์. 2547. **กระบวนการกลุ่ม**. กรุงเทพฯ: แผนกตำราและคำสอนมหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.

- โรงแรมไทยที่ติดอันดับ 1 ใน 25 ของโลก, 2556, [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://www.chic-za.com/3>, (วันที่สืบค้น 3 ธันวาคม 2556)
- วรวิทย์ ศรีตระกุล. 2540. **ความคิดเห็นของสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีสาขาวิชาช่างยนต์ กับวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วาริ ศิริระเวทย์กุล. 2544. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคหกรรมศาสตร์ศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วินิจ วีรยางกูร. 2532. **การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. ม.ป.ท. : ม.ป.พ
- ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย (แปล). 2538. **ขกเครื่องเรื่องการบริการ How to improve your customer service** ของ Stephen Macaulay, Sarch Cook. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545. **องค์การและการจัดการ ฉบับปรับปรุง**. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร จำกัด.
- สกวเดือน ปธนสมิทธิ์. 2540. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สง่า ภูสีฤทธิ. 2550. **การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการในจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อริยา คูหา. 2546. **แรงจูงใจและอารมณ์**. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- อุไรวรรณ เกิดผล. 2539. **ปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีอนามัยต่อระบบการนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสานในจังหวัดลพบุรี**. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง

ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน

สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนกโรงแรม ด้านความรู้และทักษะในการทำงานของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยพิจารณาจากคุณลักษณะ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

- ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

- ด้านความรู้ทางด้านวิชาชีพ

- ด้านบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ข้อมูลทุกอย่างจะเก็บเป็นความลับ และใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น

3. โปรดตอบทุกข้อตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่าน

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการให้ความรู้ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสถานศึกษา นิสิต-นักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวอรทัย ชุ่มเย็น

เรื่อง

ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของ
นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

- ชาย หญิง

1.2 อายุ

- 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ท่านทำงานอยู่แผนกใด

- แผนกการบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน
 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว

2. ระดับมาตรฐานโรงแรมของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด

- โรงแรม 1 ดาว โรงแรม 2 ดาว
 โรงแรม 3 ดาว โรงแรม 4 ดาว
 โรงแรม 5 ดาว

**ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน
สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ตามระดับความต้องการของท่าน โดย
พิจารณาจากคุณลักษณะทั้ง 3 ด้านดังต่อไปนี้

- ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพ
- ด้านบุคลิกภาพ

ความต้องการ / ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้า แผนกโรงแรมต่อนักศึกษาฝึกงาน	ความพึงพอใจ				ความคาดหวัง			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน								
1. มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่								
2. มีความรู้และความสามารถในการทำงานได้ดี ฉลาด และมีไหวพริบ								
3. หมั่นขวนขวายใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์เสมอ								
4. รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์								
5. มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี								
ด้านความรู้ทางวิชาชีพ								
1. มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่								
2. มีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทาง								

ความต้องการ / ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้า แผนกโรงแรมต่อนักศึกษาฝึกงาน	ความพึงพอใจ					ความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.มีความพร้อมที่สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป										
4.สามารถประกอบอาชีพที่สุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ										
5.สามารถพัฒนางานที่ตนเองทำงานสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้										
6.ระมัดระวังในการทำงานไม่ให้รบกวนผู้อื่น										
ด้านบุคลิกภาพ										
1. มีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ										
2. มีความประณีตเรียบร้อยละเอียดถี่ถ้วน										
3. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย										
4. มีสุขภาพดี										
5. มีความคล่องแคล่วในการทำงาน										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

.....

.....

2. ด้านความรู้ทางด้านวิชาชีพ

.....

.....

3. ด้านบุคลิกภาพ

.....

.....

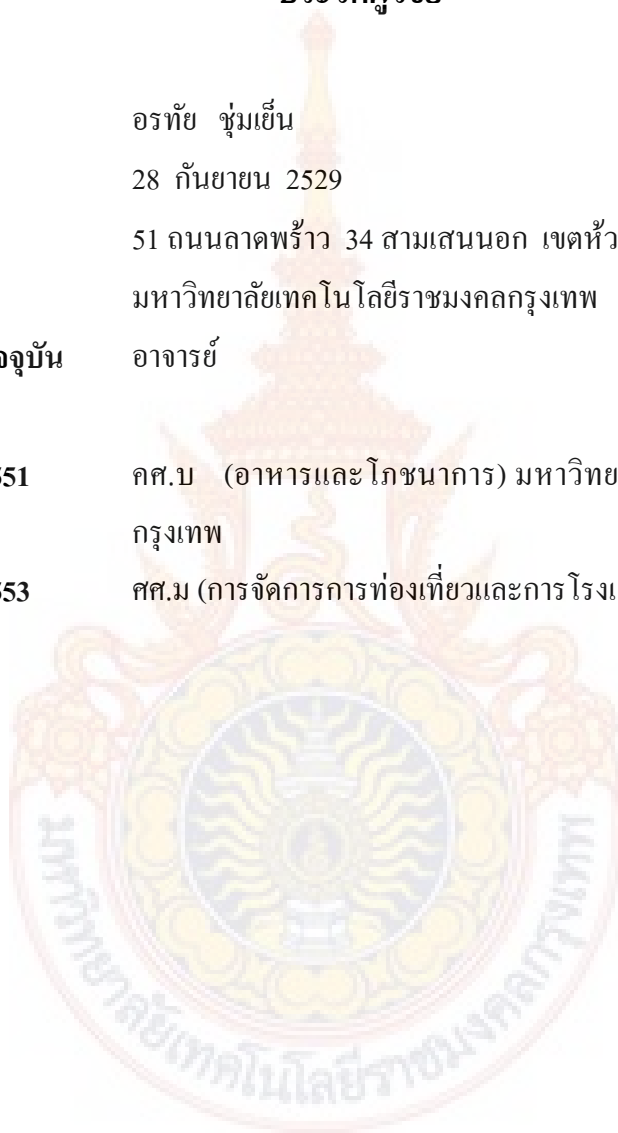


ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	อรทัย ชุ่มเย็น
วัน เดือน ปี เกิด	28 กันยายน 2529
ที่อยู่ปัจจุบัน	51 ถนนลาดพร้าว 34 สามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	คศ.บ (อาหารและโภชนาการ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ
พ.ศ. 2553	ศศ.ม (การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม) มหาวิทยาลัยนเรศวร



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	ว่าที่ร้อยตรีหญิงรายวดี ผดุงกาญจน์
วัน เดือน ปี เกิด	22 พฤษภาคม 2524
ที่อยู่ปัจจุบัน	965/90 ต.ประชาติปัดย์ อ.ชัยบุรี จ.ปทุมธานี
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	คศ.บ (อาหารและโภชนาการ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขต เทคนิคกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2555	ศศ.ม (การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม) มหาวิทยาลัยนเรศวร

