



คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน แผนกบริการส่วนหน้าตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร Desirable Characteristics of Student Trainees for the Front Office of Hotels in Bangkok

- **ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์**
- อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการการโรงแรม
- คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
-
- **Theerawat Eimprakongsilaph**
- Lecturer, Hotel Management Department
- School of Humanities
- Bangkok University
- E-mail: theerawat.c@bu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้าตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้า รวมทั้งสิ้น 510 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม

จริยธรรม ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ นักศึกษาฝึกงาน บริการส่วนหน้า

Abstract

This research aimed to study: 1) student trainee characteristics desired by hospitality personnel in Bangkok; 2) a comparison of student trainee characteristics desired by personnel and training managers, front office managers, and front office staff. The sample group was 510 persons, consisting of personnel and training managers, front office managers, and front office staff working in hospitality enterprises in Bangkok. Data was collected by using questionnaires and analyzed to obtain percentage, mean, standard deviation, and F-test. The analyzed data showed that the most important characteristics in student trainees were interpersonal relations, morality and ethics. This was followed by professional skills, working ability and the final characteristic required in student trainees was general knowledge. The comparison of student trainee characteristics desired by personnel and training managers, front office managers, and front office staff found that their opinions concerning general knowledge showed no significant difference. However, those concerning general professional skills and working ability as well as professional skills for the front office and interpersonal relations, morality and ethics all showed a significant difference.

Keywords: Desirable Characteristics, Student Trainees, Front Office

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปัจจุบันมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และเป็นอุตสาหกรรมที่รัฐบาลไทยให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็ว และได้กำหนดให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญในอันดับต้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พร้อมทั้งเร่งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในเขตภูมิภาคเดียวกันได้ และเมื่อพิจารณาสถานการณ์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านมาของประเทศไทย แม้ว่าจะมีปัจจัยด้านลบในเรื่องปัญหาทางการเมือง ราคาน้ำมัน และอุทกภัยใหญ่ในเขตภาคกลางของประเทศ แต่ตัวเลขสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ของกระทรวงการท่องเที่ยวฯ รายงานว่าสถานการณ์ช่วงมกราคม-ธันวาคม 2554 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทย จำนวน 19,098,323 คน เพิ่มขึ้น 3,161,923 คน หรือเพิ่มขึ้น 19.84% โดยเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กรมการท่องเที่ยว, สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2554) อีกทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่โดยมีอุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจโรงแรม และยังมีธุรกิจรองอื่น ๆ อีกมากมายที่รองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการจ้างงาน เป็นจำนวนมากเช่นกัน จากรายงานแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553-2557 ในภาคบริการ พบว่า มีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีความต้องการแรงงาน จำนวน 15.4 ล้านคน 15.8 ล้านคน 16.3 ล้านคน 16.7 ล้านคน และ 17.1

ล้านคน ตามลำดับ และจำนวนผู้มีงานทำในปี 2552 จำแนกตามหมวดอาชีพ พบว่า ร้อยละ 35.0 เป็นพนักงานบริการ (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, กรมการจัดหางาน, กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2553)

ด้วยเหตุนี้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ หลายแห่งได้เปิดสอนสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม โดยสร้างหลักสูตรและเนื้อหาครอบคลุมงานบริการส่วนหน้า งานแม่บ้านโรงแรม งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และงานครัวโรงแรม อีกทั้งยังได้พยายามสอดแทรกกิจกรรมหรือโครงการพิเศษ อาทิ การฝึกงาน โครงการสหกิจศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้ศึกษามานำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และได้เรียนรู้เข้าใจลักษณะงานของสาขาวิชาที่ตนได้ศึกษามาในสภาพของความเป็นจริง (นุชสรา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ, 2547: 149-153) และเมื่อนักศึกษาฝึกงานได้ระยะหนึ่งแล้ว อาจารย์ในสาขาวิชาจะออกไปทำการนิเทศนักศึกษา ยังสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่ได้จัดส่งไปฝึกงาน โดยการสัมภาษณ์นักศึกษา พนักงานที่ร่วมงานกับนักศึกษา รวมถึงผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการ และมักจะพบว่า ผู้ประกอบการมองว่านักศึกษาฝึกงานยังไม่มีความพร้อม ขาดความเข้าใจในวิชาชีพ และขาดการเตรียมตัวที่ดีก่อนออกฝึกงาน ทำให้การฝึกงานไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547: 90-94) และสอดคล้องกับประชุมพร รังสิวงศ์ (2547: 5) ที่ว่าควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและรูปแบบการเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการ และอีกไม่นานภายใต้ข้อตกลงเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ จะนำมาซึ่งการ

เคลื่อนย้ายแรงงาน คือ ชาวต่างชาติสามารถเดินทางเข้าไปในกลุ่มประเทศสมาชิกเพื่อประกอบอาชีพได้อย่างเสรี อาทิ บุคลากรทางด้านกาารโรงแรม สปา เป็นต้น หากการเตรียมความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูปการศึกษา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของประเทศไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตและสาขาบริการด้วยแล้ว ยิ่งจะทำให้แรงงานไทยหรือนักศึกษาจบใหม่ประสบปัญหาด้านการทำงานมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน ว่ามีความต้องการคุณลักษณะด้านใดเป็นสำคัญ และเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของนักศึกษาก่อนที่จะออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อีกทั้งยังช่วยให้นักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีลดปัญหาความไม่พร้อมและความไม่เข้าใจในการทำงานของนักศึกษา และยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและการฝึกอบรมกับสถานประกอบการ โดยการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนการประสานทักษะฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตรให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมด้านการโรงแรมและที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นข้อมูลและแนวทางแก่ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกัน
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าแตกต่างกัน
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามความคิดเห็น

เห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า แตกต่างกัน

วิธีการและเครื่องมือวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า ในสถานประกอบการด้านการโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 299 แห่ง (กระทรวงมหาดไทย, กรมการปกครอง, สำนักการสอบสวนและนิติการ, 2552)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจากโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 175 แห่ง ซึ่งมากกว่าจำนวนต่ำสุด (169 แห่ง) ที่ยอมรับว่าเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้ตาราง Determining Sample Size From a Given Population ของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงในสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2548: 62) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม 175 คน ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า 175 คน และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า 175 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถาม

ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ในด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้กับผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Alpha Coefficient) (สุภาพ ฉัตรภรณ์, 2548: 80) ได้ผลดังนี้ คือ แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 แบบสอบถามฉบับที่ 2 สำหรับผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 และแบบสอบถามฉบับที่ 3 สำหรับพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 จากค่าความเชื่อมั่นที่ได้ทั้ง 3 ฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5. การเก็บข้อมูลเมื่อได้แบบสอบถามกลับมาแล้วจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง พบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ถูกต้องใช้ได้จำนวน 170 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.14 จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี (ร้อยละ 21.8) จบการศึกษา

ตารางที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกรวม

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	100	56	14	-	-	4.50	0.64
1.	ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้ บริการด้วยความเต็มใจ	100	55	15	-	-	4.50	0.65
2.	มีความรับผิดชอบ ต่องานที่ปฏิบัติ	102	49	19	-	-	4.48	0.69
3.	ปฏิบัติตามกฎระเบียบและ ข้อบังคับของหน่วยงาน	99	49	22	-	-	4.45	0.71
4.	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	99	49	20	2	-	4.44	0.74
5.	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	91	58	21	-	-	4.41	0.70

ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.2) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 61.2) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี (ร้อยละ 24.1) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 59.4) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 50.6)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกรวม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) ตามตารางที่ 1 ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ตามตารางที่ 2 และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.80$) ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6.	มีความเคารพและยอมรับ คำสอนของผู้บังคับบัญชา	87	63	19	1	-	4.38	0.70
6.	ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้วย ความระมัดระวัง	86	63	21	-	-	4.38	0.69
6.	มีความสุภาพ อ่อนน้อม อัธยาศัยดี	92	55	19	4	-	4.38	0.77
7.	มีความอดทน	95	44	30	1	-	4.37	0.79
7.	ตรงต่อเวลา	89	57	22	2	-	4.37	0.75
8.	มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ	86	60	24	-	-	4.36	0.71
8.	มีความละเอียดรอบคอบ และเอาใจใส่ต่องาน	81	71	17	1	-	4.36	0.68
9.	สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้	80	66	24	-	-	4.32	0.71
9.	ดูแลรักษาทรัพย์สินและ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ	79	71	17	3	-	4.32	0.72
10.	มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความ เป็นจริงตามธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	76	72	19	3	-	4.30	0.73
11.	ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน	79	63	24	4	-	4.27	0.79
12.	สามารถปฏิเสธการกระทำหรือ ให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ได้อย่างเหมาะสม	71	66	31	2	-	4.21	0.77

ตารางที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
12.	เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหา ของตนเองและผู้อื่น	68	76	21	5	-	4.21	0.77
13.	ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถาม ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม	65	76	28	1	-	4.20	0.72
14.	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	35	70	61	4	-	3.80	0.78
ค่าเฉลี่ยรวม							4.33	

ตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การสำรองที่นั่ง และบัตรโดยสารต่าง ๆ อย่าง ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	93	67	8	2	-	4.47	0.64
2.	มีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ สำหรับการลงทะเบียนเข้าพัก และคืนห้องพักได้	81	85	4	-	-	4.45	0.54
3.	สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ในเขตกรุงเทพมหานครได้	76	90	4	-	-	4.42	0.54

ตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4.	รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์	82	74	13	1	-	4.39	0.65
5.	สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ	75	86	7	2	-	4.37	0.62
6.	หมั่นชวนช่วยใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์	81	64	23	2	-	4.31	0.74
7.	มีความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรห้องพัก	64	92	14	-	-	4.29	0.61
8.	สามารถให้ข้อมูลการให้บริการของแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	60	98	12	-	-	4.28	0.58
9.	มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง	63	88	17	2	-	4.24	0.67
10.	สามารถทำงานหนักและยืนทำงานได้เป็นเวลานาน	69	75	23	2	1	4.22	0.76
10.	มีความสามารถใช้อุปกรณ์สำหรับการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักได้	62	85	23	-	-	4.22	0.67
10.	สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	62	85	22	1	-	4.22	0.68
11.	นำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ศึกษานำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี	75	60	31	3	1	4.20	0.84

ตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
12.	มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	55	92	23	-	-	4.18	0.65
12.	มีความรู้เกี่ยวกับการชำระเงินเบื้องต้น	51	101	17	1	-	4.18	0.62
13.	สามารถตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้	49	96	25	-	-	4.14	0.64
13.	สามารถตรวจสอบวิธีการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละประเภทได้	39	116	15	-	-	4.14	0.54
ค่าเฉลี่ยรวม							4.28	

ตารางที่ 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	มีความรู้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	74	62	29	5	-	4.20	0.82
2.	รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนและผู้อื่นมีความสุข	61	77	29	3	-	4.15	0.76
3.	มีความรู้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	61	75	32	2	-	4.14	0.75

ตารางที่ 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4.	นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้	58	79	31	2	-	4.13	0.74
5.	มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	42	91	30	7	-	3.98	0.76
6.	ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน	35	84	47	4	-	3.88	0.75
7.	คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	25	87	49	9	-	3.75	0.76
8.	รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก	22	75	63	10	-	3.64	0.78
9.	มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	4	66	92	2	-	3.38	0.61
10.	มีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมายการเมืองที่จำเป็นต่องาน	7	20	89	40	14	2.80	0.90
ค่าเฉลี่ยรวม							3.80	

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 36-40 ปี (ร้อยละ 41.2) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 97.1) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (ร้อยละ 45.3) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 11-15 ปี (ร้อยละ 25.9) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 52.9) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 60.6) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน

ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) ตามตารางที่ 4 ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.20$) ตามตารางที่ 5 และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.86$) ตามตารางที่ 6

ตารางที่ 4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	88	61	20	1	-	4.38	0.71
2.	มีความเคารพและยอมรับ คำสอนของผู้บังคับบัญชา	81	72	16	1	-	4.37	0.67
3.	ปฏิบัติตามกฎระเบียบและ ข้อบังคับของหน่วยงาน	79	73	17	1	-	4.35	0.68
4.	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	81	66	23	-	-	4.34	0.70
5.	มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ	80	68	21	1	-	4.33	0.71
6.	มีความรับผิดชอบต่อ งานที่ปฏิบัติ	76	73	18	3	-	4.30	0.73
7.	สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้	78	66	22	4	-	4.28	0.77
8.	ตรงต่อเวลา	84	51	32	3	-	4.27	0.82
8.	ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้วย ความระมัดระวัง	76	66	26	2	-	4.27	0.75
8.	มีความสุภาพ อ่อนน้อม อัธยาศัยดี	69	80	19	2	-	4.27	0.70
9.	ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้ บริการด้วยความเต็มใจ	78	63	25	4	-	4.26	0.75
9.	ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน	73	72	22	3	-	4.26	0.79
10.	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	75	65	29	1	-	4.25	0.75
11.	มีความละเอียดรอบคอบ และเอาใจใส่ต่องาน	72	65	32	1	-	4.22	0.76
12.	ดูแลรักษาทรัพย์สินและ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ	71	64	33	2	-	4.20	0.78

ตารางที่ 4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
13.	มีความอดทน	67	72	29	1	1	4.19	0.77
14.	ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถาม ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม	61	81	25	3	-	4.17	0.74
15.	มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่ง ความเป็นจริงตามธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	61	76	31	2	-	4.15	0.75
16.	เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหา ของตนเองและผู้อื่น	59	80	27	4	-	4.14	0.76
17.	สามารถปฏิเสธการกระทำหรือ ให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ได้อย่างเหมาะสม	51	77	40	2	-	4.04	0.76
18.	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	32	75	60	3	-	3.80	0.75
ค่าเฉลี่ยรวม							4.23	

ตารางที่ 5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การสำรองที่นั่ง และบัตรโดยสารต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	82	78	8	2	-	4.41	0.63
2.	มีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์สำหรับการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักได้	54	110	6	-	-	4.28	0.52
3.	สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ	66	85	19	-	-	4.27	0.65
4.	สามารถให้ข้อมูลการให้บริการของแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	5	86	17	2	-	4.25	0.66
4.	มีความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรห้องพัก	62	91	15	2	-	4.25	0.68
5.	มีความสามารถใช้อุปกรณ์สำหรับการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักได้	67	77	24	2	-	4.22	0.72
6.	มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุ่สว่าง	63	80	24	2	1	4.18	0.76
6.	มีความรู้เกี่ยวกับการชำระเงินเบื้องต้น	51	101	16	2	-	4.18	0.64
7.	หมั่นชวนขยายใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์	52	96	22	-	-	4.17	0.63
7.	สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในเขตกรุงเทพมหานครได้	52	97	20	1	-	4.17	0.63

ตารางที่ 5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
7.	สามารถใช้ศัพท์เทคนิค ในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสาร ทำความเข้าใจได้	51	98	20	1	-	4.17	0.64
8.	สามารถทำงานหนักและ ยืนทำงานได้เป็นเวลานาน	55	88	27	-	-	4.16	0.67
9.	มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	52	93	24	1	-	4.18	0.67
10.	นำความรู้และหลักการทาง วิชาชีพที่ศึกษานำมาประยุกต์ ใช้ในการทำงานได้ดี	49	98	22	1	-	4.14	0.63
10.	รู้จักนำทักษะและประสบการณ์ จากการเรียนมาใช้ให้เป็น ประโยชน์	48	98	24	-	-	4.14	0.64
11.	สามารถตรวจสอบวิธีการ ลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพัก สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละ ประเภทได้	52	92	23	3	-	4.13	0.70
12.	สามารถตรวจสอบเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ได้	52	81	34	3	-	4.07	0.75
ค่าเฉลี่ยรวม							4.20	

ตารางที่ 6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	76	78	15	1	-	4.34	0.66
2.	นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้	45	92	31	2	-	4.05	0.70
3.	รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนและผู้อื่นมีความสุข	48	81	41	-	-	4.04	0.72
4.	มีความรู้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	54	69	42	5	-	4.01	0.82
5.	มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	42	87	41	-	-	4.00	0.70
6.	ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน	39	80	51	-	-	3.92	0.72
7.	รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก	35	80	50	5	-	3.85	0.77
7.	คิดแก้ปัญหาได้อย่างมีระบบ	28	93	45	4	-	3.85	0.71
8.	มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	32	75	54	9	-	3.76	0.81
9.	มีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมายการเมืองที่จำเป็นต่องาน	5	26	94	11	34	2.74	1.03
ค่าเฉลี่ยรวม							3.86	

ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี (ร้อยละ 29.2) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 82.6) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (ร้อยละ 40.3) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี (ร้อยละ 25.3) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 55.8) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 63.6)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.20$) ตามตารางที่ 7 ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.18$) ตามตารางที่ 8 และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.83$) ตามตารางที่ 9

ตารางที่ 7 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การสำรองที่นั่ง และบัตรโดยสารต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	91	74	5	-	-	4.50	0.55
2.	สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในเขตกรุงเทพมหานครได้	68	87	15	-	-	4.31	0.62
3.	มีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์สำหรับการลงทะเบียนเข้าพัก และคืนห้องพักได้	66	87	17	-	-	4.28	0.63
3.	สามารถให้ข้อมูลการให้บริการของแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	65	86	17	2	-	4.28	0.62
4.	สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ	62	88	19	1	-	4.24	0.66
5.	สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	56	98	16	-	-	4.23	0.60

ตารางที่ 7 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6.	มีความสามารถใช้อุปกรณ์ สำหรับการลงทะเบียน เข้าพักและคืนห้องพักได้	60	88	21	1	-	4.21	0.67
7.	สามารถตรวจสอบวิธีการ ลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพัก สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละ ประเภทได้	63	81	23	3	-	4.20	0.73
7.	มีความรู้เกี่ยวกับการชำระเงิน เบื้องต้น	53	99	17	1	-	4.20	0.63
8.	สามารถทำงานหนักและ ยืนทำงานได้เป็นเวลานาน	54	92	24	-	-	4.17	0.65
9.	มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	49	100	21	-	-	4.16	0.62
10.	มีความคิดริเริ่มที่ดีในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง	46	106	16	2	-	4.15	0.62
11.	นำความรู้และหลักการทาง วิชาชีพที่ศึกษานำมาประยุกต์ ใช้ในการทำงานได้ดี	45	104	21	-	-	4.14	0.60
11.	รู้จักนำทักษะและประสบการณ์ จากการเรียนมาใช้ให้เป็น ประโยชน์	45	105	19	1	-	4.14	0.61
12.	หมั่นชวนช่วยใฝ่หาความรู้ ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์	44	103	23	-	-	4.12	0.61
13.	มีความรู้เกี่ยวกับการจัดสรร ห้องพัก	42	102	23	3	-	4.07	0.67

ตารางที่ 7 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
13.	สามารถตรวจสอบเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ได้	40	102	21	7	-	4.07	0.73
	ค่าเฉลี่ยรวม						4.20	

ตารางที่ 8 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้ บริการด้วยความเต็มใจ	82	66	22	-	-	4.35	0.70
2.	ปฏิบัติตามกฎระเบียบและ ข้อบังคับของหน่วยงาน	79	69	22	2	-	4.31	0.31
3.	มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	78	65	26	1	-	4.30	0.71
3.	มีความเคารพและยอมรับ คำสอนของผู้บังคับบัญชา	77	68	24	1	-	4.30	0.72
4.	มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ	77	67	25	1	-	4.29	0.70
4.	มีความรับผิดชอบ ต่องานที่ปฏิบัติ	76	69	24	1	-	4.29	0.71
4.	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	75	74	19	2	-	4.29	0.73
4.	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	73	75	21	1	-	4.29	0.74

ตารางที่ 8 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า (ต่อ)

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5.	มีความสุภาพ อ่อนน้อม อัธยาศัยดี	74	73	20	3	-	4.28	0.70
5.	สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้	73	72	25	-	-	4.28	0.73
6.	ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถาม ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม	66	78	26	-	-	4.23	0.69
7.	ตรงต่อเวลา	75	59	34	2	-	4.21	0.80
8.	มีความอดทน	60	85	24	1	-	4.20	0.69
9.	มีความละเอียดรอบคอบ และเอาใจใส่ต่องาน	65	72	32	-	-	4.18	0.73
10.	ดูแลรักษาทรัพย์สินและ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ	66	68	36	-	-	4.17	0.75
11.	ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ด้วยความระมัดระวัง	57	79	34	-	-	4.13	0.72
12.	ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน	54	79	36	1	-	4.09	0.73
13.	มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความ เป็นจริงตามธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	46	82	40	2	-	4.01	0.74
14.	สามารถปฏิเสธการกระทำ หรือให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ได้อย่างเหมาะสม	47	80	39	4	-	4.00	0.77
15.	เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหา ของตนเองและผู้อื่น	52	61	54	3	-	3.95	0.83
16.	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	20	82	65	2	1	3.69	0.71
ค่าเฉลี่ยรวม							4.18	

ตารางที่ 9 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานตามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า

(n=170)

ลำดับที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้	71	54	45	-	-	4.15	0.81
2.	มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	67	56	47	-	-	4.11	0.81
3.	รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนและผู้อื่นมีความสุข	62	56	52	-	-	4.05	0.81
4.	มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	55	64	50	1	-	4.01	0.80
4.	ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน	46	80	44	-	-	4.01	0.72
5.	มีความรู้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	50	67	53	-	-	3.98	0.78
6.	คิดแก้ปัญหาได้อย่างมีระบบ	52	64	52	2	-	3.97	0.81
7.	รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก	39	77	53	1	-	3.90	0.74
8.	มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	7	58	101	4	-	3.40	0.60
9.	มีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมายการเมืองที่จำเป็นต่องาน	5	25	94	10	36	2.72	1.04
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83		

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ทดสอบสมมติฐาน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงาน	SS	df	MS	F	p
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน มนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2.037	2	1.019	3.640	.027
ภายในกลุ่ม	141.868	507	.280		
รวม	143.905	509			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถ ในการปฏิบัติงานแผนกบริการ ส่วนหน้าโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.706	2	.353	3.026	.049
ภายในกลุ่ม	59.141	507	.117		
รวม	59.847	509			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ทางวิชาพื้นฐานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.228	2	.114	.536	.586
ภายในกลุ่ม	107.774	507	.213		
รวม	108.002	509			

p < .05

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับประชุมพร รังสิวงศ์ (2547: 83) ที่พบว่า คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม ในวิชาชีพของผู้สำเร็จการศึกษา รายการที่ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในคุณภาพมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษา คือ การเคารพยอมรับคำสั่งสอนของผู้บังคับบัญชา การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน พอใจในตำแหน่งหน้าที่ และงานวิจัยของสุริรัตน์ ดวงสุวรรณ (2543: 47) ที่พบว่า บุคลากรโรงแรมในภาคใต้มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมระดับเห็นด้วย โดยเฉพาะรายการที่ว่า มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความศรัทธาและภาคภูมิใจในอาชีพ เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานที่มีบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งคุณวุฒิ วิทยุฒิ และมาจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน สิ่งที่สามารถควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างเรียบร้อยและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่มีได้นั้น คือ กฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงาน สิ่งนี้ไม่สามารถเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ แม้กระทั่งนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งสถานประกอบการมีความเห็นว่าสิ่งนี้นั้นจะควบคุมดูแลนักศึกษาฝึกงานได้

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึง

ประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์สำหรับการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักได้ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในเขตกรุงเทพมหานครได้ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สำหรับประเด็นเรื่องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์สำหรับการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักได้นั้น อาจเป็นเพราะสถานประกอบการให้ความสำคัญกับผู้เข้าใช้บริการที่ต้องการความรวดเร็วในการเข้าพักหลังจากเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางหรือต้องการคืนห้องพักโดยเร็วอันเนื่องมาจากต้องเดินทางไปยังท่าอากาศยาน จึงเห็นว่านักศึกษาฝึกงานน่าจะมีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์สำหรับการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักเบื้องต้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ ส่วนเรื่องสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในเขตกรุงเทพมหานครได้ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบันนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครมาบ้างพอสมควรแล้ว อาจจะต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมจากบุคคลในพื้นที่เพื่อความมั่นใจก่อนเดินทาง และปัจจุบันการเดินทางในกรุงเทพมหานครก็มีพาหนะและเส้นทางมากขึ้นไม่จำเป็นต้องโดยสารรถแท็กซี่เพียงอย่างเดียว ดังนั้น ข้อมูลเบื้องต้นด้านการเดินทางนักศึกษาฝึกงานควรที่จะแนะนำได้บ้าง อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อ

ตัวนักศึกษาเองที่จะได้สนทนาภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่สามที่ตนได้ศึกษามาให้เกิดความชำนาญยิ่งขึ้น

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคล และฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี และนำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้ เป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าบุคลากรในโรงแรมต้องการนักศึกษาที่รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุขนั้น อาจเป็นเพราะสถานการณ์ปัจจุบันมีหลายเรื่องที่เข้ามากระทบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อีกทั้งงานในแผนกบริการส่วนหน้าเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลายประเภทตลอดเวลา เมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการดำเนินการให้บริการ ผู้ใช้บริการมักติดต่อกับแผนกบริการส่วนหน้าก่อน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ดังนั้น หากสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุขได้ ก็จะเป็นผลดีต่อการทำงาน ส่วนประเด็นเรื่องมีความรู้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดีนั้น สอดคล้องกับเบญจวรรณ ชุณหกาญจน์ (2551: 138) ที่ว่านายจ้างได้ประเมินคุณสมบัติของบัณฑิตที่นายจ้างต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) สูงที่สุดในระดับมาก 3 คุณสมบัติหนึ่งในสามข้อนั้น คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและเสนอรายงาน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.10 เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับเรื่องการใช้ภาษาไทยในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาจเนื่องมาจากปัจจุบันการใช้ภาษาไทย

เปลี่ยนแปลงไปมาก เกิดคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะกลุ่มศัพท์สแลง ทำให้การแปลความหมายคลาดเคลื่อนไปจากเดิม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านวัยวุฒิ และคุณวุฒิ โดยเฉพาะในสถานประกอบการด้านการโรงแรมเป็นอย่างมาก และเมื่อการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในการทำงานไม่สามารถดำเนินไปได้โดยสะดวกแล้ว ย่อมส่งผลเสียต่อองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผลจากการศึกษา พบว่า บุคลากรในธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมเป็นอันดับแรก ดังนั้น สถาบันการศึกษาที่ผลิตกำลังคนเข้าสู่ตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรมควรเพิ่มรายวิชา หรือจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม อาทิ วิชาจิตวิทยาบริการ เทคนิคการให้บริการ หรือการบริการแบบมีอาชีพ เพื่อให้ นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นผลดีต่อตัวนักศึกษาเอง
2. ควรมีการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกประสบการณ์การเรียนรู้
3. นักศึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับตนเอง อีกทั้งต้องสืบค้นและกระตือรือร้นแสวงหา

วิทยาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงานในธุรกิจโรงแรม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการโรงแรม ในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบ

2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารในสถานประกอบการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานด้านการโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานต่อไป

บรรณานุกรม

Chatraphorn, Suparp. 2005. **Research Methods in Home Economics**. Bangkok: KasetSAT University. (in Thai).

สุภาพ ฉัตรภรณ์. 2548. **ระเบียบวิธีวิจัยทางคหกรรมศาสตร์ศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Chunhagarn, Benjawan. 2008. "Employers' Satisfaction with The University of the Thai Chamber of Commerce Accounting Graduates." **University of the Thai Chamber of Commerce Journal**. 28, 1: 126-148. (in Thai).

เบญจวรรณ ชุนหกาญจน์. 2551. "ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตคณะบัญชี

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย." **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**. 28, 1: 126-148.

Doungsuwon, Sureerat. 2000. "Desired Characteristics of Hotel Housekeepers in Southern Region." Master's Thesis, Home Economics Education, Department of Vocational Education. KasetSAT University. (in Thai).

สุรรัตน์ ดวงสุวรรณ. 2543. "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคใต้." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา คหกรรมศาสตร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Kriengkarakot, NuchSara. and Kriengkarakot, Preecha. 2004. "Benefits from Student Trainees." **Industrial Technology Review** 130: 149-153. (in Thai).

นุชสรุา เกรียงกรกฎ และ ปรีชา เกรียงกรกฎ. 2547. "ประโยชน์จากนักศึกษาฝึกงาน." **Industrial Technology Review** 130: 149-153.

Rangsiwongse, Prachoomporn. 2004. "A Follow-up Study of Graduates in Bachelor of Arts Program (two-year Continuing Program) in Hospitality, Rajamangala Institute of Technology, Bangkok Technical Campus." Master's Thesis, Home Economics Education, Department of Vocational Education. KasetSAT University. (in Thai).

ประชุมพร รังสิวงศ์. 2547. "การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการโรงแรม สถาบัน

เทคโนโลยีราชชมงคลวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ.”
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
คหกรรมศาสตร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Suan Dusit Journal Editorial Department, 2004.
“New Graduates and Labor Market,
Perspectives from Professional Business
Persons.” **Suan Dusit Journal** 1, 2:
90-94. (in Thai).

กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต. 2547. “บัณฑิต
ใหม่กับตลาดแรงงาน มุมมองจากนักธุรกิจ
มีอาชีพ.” **วารสารสวนดุสิต** 1, 2: 90-94.

Thailand. Ministry of Interior. Department of
Provincial Administration. Investigation
and Legal Affairs Bureau. 2009. **Annual
of Hotel List in Bangkok 2009** [Online].
Available: [http://www.wangchaiya.dopa.
go.th/certificate.php?provine=1&select=
hotel#detail](http://www.wangchaiya.dopa.go.th/certificate.php?provine=1&select=hotel#detail) (in Thai).

กระทรวงมหาดไทย. กรมการปกครอง. สำนักการ
สอบสวนและนิติการ. 2552. **บัญชีโรงแรม
ในเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2552.**
[ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: [http://www.
wangchaiya.dopa.go.th/certificate.
php?provine=1&select=hotel#detail](http://www.wangchaiya.dopa.go.th/certificate.php?provine=1&select=hotel#detail)

Thailand. Ministry of Labour and Social
Welfare. Department of Employment.
Labour Market Research Division. 2010.
**Report of Tendency for Demand for
Labor between 2010-2014.** [Online].
Available:[http://www.lim.doe.go.th/index.
php/research/26-research18](http://www.lim.doe.go.th/index.php/research/26-research18) (in Thai).

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. กรมการ
จัดหางาน. กองวิจัยตลาดแรงงาน. 2553.
**รายงานแนวโน้มความต้องการแรงงานใน
ช่วงปี 2553-2557.** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก:
[lim.doe.go.th/index.php/research/26-
research18](http://lim.doe.go.th/index.php/research/26-research18)

Thailand. Ministry of Tourism and Sports.
Department of Tourism. Office of Tourism
Development. 2010. **Tourist Arrivals in
Thailand.** [Online]. Available: [http://www.
mots.go.th/main.php?lename=graph1](http://www.mots.go.th/main.php?lename=graph1)
(in Thai).

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรมการท่องเที่ยว.
สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2554. **ข้อมูล
สถิตินักท่องเที่ยว.** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก:
mots.go.th/main.php?lename=graph1



Mr. Theerawat Eimprakongsilaph received his Master’s Degree in Home Economics Education from Department of Vocational Education, Kasetsart University. He is currently a full-time lecturer in the School of Humanities, Bangkok University.