

การศึกษาค้นคว้าความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
นักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Needs Assessment of Desirable Characteristics of
Student Trainees in Food and Beverage
Department of the Hotels in Bangkok

ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์*

Theerawat Elmprakongsilaph*

*อาจารย์ภาควิชาการจัดการโรงแรมคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

*Instructor, Hotel Management Department School of Humanities Bangkok University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ้น 510 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานพบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์, นักศึกษา, ฝึกงาน

Abstract

This research aimed to study: 1) characteristics of student trainees desired by hospitality personnel in Bangkok; 2) the comparison of characteristics of student trainees desired by personnel and training managers, food & beverage managers, and wait staffs. The sample group was 510 persons, consisting of personnel and training managers, food & beverage managers, and wait staffs 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 and working ability, and the final characteristic required in student trainees was general knowledge. The comparison characteristics of student trainees desired by personnel and training managers, food & beverage managers, and wait staffs found that general knowledge has a significant difference. General professional skills and working ability as well as professional skills for a food & beverage department, and interpersonal relations, morality and ethics all show no significant difference.

Keywords: Characteristics, Student, Internship

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนและการพัฒนาอย่างจริงจังจากรัฐบาลเพื่อให้เป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศ โดยมีกลุ่มธุรกิจย่อยรองรับอยู่มากมาย อาทิ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นสถานที่อำนวยความสะดวกสบายด้านที่พักและอาหารให้กับนักท่องเที่ยว และจากรายงานภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สาม ปี 2554 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระบุว่า รายรับจากการท่องเที่ยวในไตรมาสนี้มีมูลค่า 197,815 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 142,424 ล้านบาท ในไตรมาสเดียวกันของปีก่อน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 38.9 ส่วนในสาขาโรงแรมและภัตตาคารขยายตัวร้อยละ 10.0 ในไตรมาสนี้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยจำนวน 4.7 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.7 ตามการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชีย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน เกาหลี และญี่ปุ่น ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 49.2 43.8 และ 38.1 ตามลำดับ ส่งผลให้อัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 56.9 ปรับตัวดีขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ร้อยละ 46.7

สำหรับการดำเนินงานด้านธุรกิจโรงแรมนั้น งานของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นงานที่สร้างรายได้ให้แก่โรงแรมเป็นจำนวนมากหรืออาจใกล้เคียงกับรายได้ที่รับจากการจำหน่ายห้องพัก โดยทั่วไปแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จะประกอบด้วย ผู้จัดการแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก พนักงานประจำหน่วยย่อยต่างๆ อาทิ พนักงานประจำห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป แต่อย่างไรก็ตามการรักษภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่โรงแรมจำเป็นต้องแข่งขันกัน

เพื่อผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจ บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่มจึงมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างชื่อเสียงของโรงแรมเป็นอย่างมาก โรงแรมใดพนักงานสามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างประทับใจ โรงแรมนั้นก็จะมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542.) ดังนั้นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริการในระดับมืออาชีพ เนื่องจากบุคลากรเหล่านี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยส่วนหนึ่งผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมได้รับนักศึกษาฝึกงานเข้าไปช่วยหรือสนับสนุนบุคลากรประจำการของหน่วยงานในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี

การฝึกงาน เป็นกิจกรรมหนึ่งที่บรรจุอยู่ในหลักสูตรการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ทั้งนี้การฝึกงานมีทั้งที่เป็นรูปแบบบังคับตามหลักสูตรและที่เป็นโครงการพิเศษ อาทิ โครงการสหกิจศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้ศึกษามานำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และได้เรียนรู้เข้าใจลักษณะงาน ของสาขาวิชาที่ตนได้ศึกษามาในสภาพของความเป็นจริง(นุชสรา และปรีชา, 2548) และเมื่อนักศึกษาฝึกงานได้ระยะหนึ่งแล้ว อาจารย์ในสาขาวิชาจะออกไปทำการนิเทศนักศึกษายังสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่ได้จัดส่งไปฝึกงาน โดยการสัมภาษณ์นักศึกษา พนักงานที่ร่วมงานกับนักศึกษา รวมถึงผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการ และมักจะพบว่าผู้ประกอบการมองว่านักศึกษาฝึกงานยังไม่มีความพร้อม ขาดความเข้าใจในวิชาชีพ และขาดการเตรียมตัวที่ดีก่อนออกฝึกงาน ทำให้

การฝึกงานไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547) และสอดคล้องกับ (ประชุมพร รังสิวงศ์, 2547) ที่ว่าควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและรูปแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการ และอีกไม่นานภายใต้ข้อตกลง เขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จะนำมาซึ่งการเคลื่อนย้ายบุคคล คือ บุคคลชาวต่างชาติสามารถเดินทางเข้าไปในกลุ่มประเทศสมาชิกเพื่อประกอบอาชีพ อาทิ บุคลากรทางด้านการโรงแรม สปา ภัตตาคารและร้านอาหาร เป็นต้น หากการเตรียมความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูปการศึกษา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตและสาขาบริการด้วยแล้ว ยิ่งจะทำให้แรงงานไทยหรือนักศึกษาจบใหม่ประสบปัญหาด้านการทำงานมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานของสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน ว่ามีความต้องการในคุณลักษณะในด้านใดเป็นสำคัญ และเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของนักศึกษาก่อนที่จะออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อีกทั้งยังช่วยให้นักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ลดปัญหาความไม่พร้อมและความไม่เข้าใจในการทำงานของนักศึกษา และยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและการฝึกอบรบกับสถานประกอบการ โดยการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนการประสานทักษะฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตรให้เกิด

ประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมด้านการโรงแรมและที่เกี่ยวข้อง

2. เป็นข้อมูลและแนวทางแก่ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐานตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานครัว ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

วิธีการและอุปกรณ์

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในสถานประกอบการด้านการโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 299 แห่ง (สำนักงานสอบสวนและนิติการ, 2552)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจากโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 175 แห่ง ซึ่งมากกว่าจำนวนต่ำสุด (169 แห่ง) ที่ยอมรับว่าเพียงพอที่จะเป็นตัวแทน

ของประชากร โดยใช้ตาราง Determining Sample Size From a Given Population ของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงในสุภาพ, 2548) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม 175 คน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 175 คน และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 175 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งปรับปรุงจากแบบสอบถามงานวิจัยของวาริ ศิริระเวทย์กุล (2544) แบ่งออกเป็น 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และเติมข้อความ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ในด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้กับผู้ปฏิบัติงานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Alpha Coefficient) (สุภาพ, 2548) ได้ผลดังนี้ คือ แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

เท่ากับ 0.95 แบบสอบถามฉบับที่ 2 สำหรับผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 และแบบสอบถามฉบับที่ 3 สำหรับพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 จากค่าความเชื่อมั่นที่ได้ทั้ง 3 ฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5. การเก็บข้อมูลเมื่อได้แบบสอบถามกลับมาแล้วจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ถูกต้องใช้ได้จำนวน 170 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.14 จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 35 ปี (ร้อยละ 21.8) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.2) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 61.2) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี (ร้อยละ 24.1) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 59.4) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 50.6)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนก

บุคคลและฝึกอบรม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.97$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.80$)

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 40 ปี (ร้อยละ 24.1) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 89.4) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 57.6) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 16 – 20 ปี (ร้อยละ 26.5) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 55.9) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 52.4)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.07$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.94$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 30 ปี (ร้อยละ 25.3) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55.6) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (ร้อยละ 29.3) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี (ร้อยละ 25.3) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 53.8) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 62.6)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.05$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.88$)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคล และฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม (ตารางที่ 1) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ตารางที่ 2) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1: ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม
จริยธรรมตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมผู้จัดการแผนกอาหารและ
เครื่องดื่มและพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ผู้จัดการแผนก บุคคลและฝึกอบรม	ผู้จัดการแผนก อาหารและเครื่องดื่ม	พนักงานแผนก อาหารและเครื่องดื่ม
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	4.50	4.40	4.38
2. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	4.40	4.40	4.29
3. มีความเคารพและยอมรับคำสอนของผู้บังคับบัญชา	4.38	4.38	4.36
4. ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถาม	4.21	4.34	4.17
ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม			
5. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	4.33	4.39	4.27
6. ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	4.50	4.45	4.46
7. สามารถปฏิเสธการกระทำหรือให้บริการในสิ่งที่	4.21	4.13	4.11
ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม			
8. มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความ	4.30	4.16	4.25
เป็นจริงตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม			
9. ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ด้วยความ	4.38	4.23	4.34
ระมัดระวัง			
10. ดูแลรักษาทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	4.33	4.27	4.28
เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ			
11. เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหาของตนเองและผู้อื่น	4.22	4.12	4.19
12. มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ	4.49	4.42	4.49
13. มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ	4.36	4.44	4.42
14. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของ	4.45	4.46	4.44
15. ตรงต่อเวลา	4.37	4.38	4.55
16. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.44	4.48	4.50
17. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.80	3.98	3.72
18. ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน	4.28	4.26	4.34
19. มีความสุภาพ อ่อนน้อม อธิษาศัยดี	4.38	4.44	4.44
20. มีความละเอียดรอบคอบและเอาใจใส่ต่องาน	4.36	4.32	4.36
21. มีความอดทน	4.37	4.28	4.34
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	4.32	4.31

ตารางที่ 2: ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและความ สามารถในการปฏิบัติงาน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	ผู้จัดการแผนก บุคคลและฝึกอบรม เครื่องดื่ม	ผู้จัดการแผนก อาหารและเครื่องดื่ม	พนักงานแผนก อาหาร
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.94	4.18	4.11
2. มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง	4.06	4.21	4.18
3. นำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ศึกษานำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี	3.98	4.04	4.05
4. หมั่นชวนขยายไฝหาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์	4.15	4.34	4.29
5. รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์	4.21	4.01	4.17
6. สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	3.99	4.10	4.03
7. สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ	4.18	4.19	4.18
8. สามารถทำงานหนักและยืนทำงานได้เป็นเวลานานๆได้	3.89	4.00	3.88
9. มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหารที่เข้ารับการฝึก	4.02	4.20	4.11
10. มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการ	3.99	4.04	3.98
11. สามารถจัดเตรียม ทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ อาทิ เครื่องจาน เครื่องแก้วฯ ได้	3.96	3.99	3.96
12. มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์เบื้องต้น	3.78	3.98	4.01
13. สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้	3.51	3.73	3.74
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	4.07	4.05

ตารางที่ 3: ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน	ผู้จัดการแผนก บุคคลและ ฝึกอบรม $\bar{X}$	ผู้จัดการแผนก อาหารและ เครื่องดื่ม $\bar{X}$	พนักงานแผนก อาหารและ เครื่องดื่ม $\bar{X}$
1. นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้	3.99	3.86	3.99
2. มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	4.14	4.13	4.10
3. มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.15	4.28	4.26
4. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	4.21	4.25	3.87
5. คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	3.75	3.84	3.62
6. ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน	3.88	3.91	3.98
7. รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและ การเปลี่ยนแปลงของโลก	3.63	3.99	3.98
8. มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	3.39	3.55	3.39
9. มีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน	2.80	3.93	3.87
10. รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนและผู้อื่นมีความสุข	4.15	3.72	3.76
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	3.94	3.88

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม จริยธรรมพบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 : ทดสอบสมมติฐาน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงาน	SS	df	MS	F	p
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ทางวิชาพื้นฐานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.583	2	.792	5.770	.004*
ภายในกลุ่ม	69.553	507	.137		
รวม	71.136	509			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถ ในการปฏิบัติงานแผนกอาหาร และเครื่องดื่มโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.975	2	.488	8.375	.094
ภายในกลุ่ม	104.079	507	.220		
รวม	105.054	509			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน มนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม จริยธรรมโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.037	2	.018	.071	.932
ภายในกลุ่ม	132.214	507	.261		
รวม	132.251	509			

*p< .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ และมีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ (พิสิษฐ์ชา ศรีเนตร์, 2552) ที่พบว่าพบว่าผู้บริหารแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องการ พนักงานเสิร์ฟเพศหญิง พนักงานผสมเครื่องดื่มและพนักงานครัวเพศชาย ด้านวุฒิการศึกษาต้องการผู้จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ส่วนด้านภาษา ต้องการพนักงานเสิร์ฟและพนักงานผสมเครื่องดื่มที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนพนักงานครัวต้องการผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย โดยโรงแรมขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติด้านวุฒิการศึกษาและด้านความสามารถในการใช้ภาษาสูงกว่าโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ หมั่นขวนขวาย ใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และ

ทันเหตุการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน และเป็นผลสำเร็จ และมีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง

สำหรับความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมนั้นต้องพร้อมที่จะจัดบริการให้ลูกค้าเสมอ ทุกแผนกในธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อกัน เพื่อให้ผลงานที่ออกมาสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด งานด้านนี้จึงต้องการคนที่มีลักษณะที่เหมาะสมกับหน้าที่อย่างมาก บุคลากรของโรงแรมทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง และได้รับการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานด้านบริการ เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าที่เคยเข้ามาใช้บริการแล้วไว้ อีกทั้งยังต้องแสวงหาลูกค้าใหม่เพื่อธุรกิจจะได้ดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น

และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับสถาบันการศึกษาที่ผลิตกำลังคนเข้าสู่ตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ควรพัฒนาด้านความรู้และทักษะในการทำงาน รวมทั้งการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้าน

การใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย และภาษาอื่น ๆ โดยการส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอนให้นักศึกษามีทักษะการใช้ภาษาทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน อาทิ การฝึกพูดโต้ตอบกับชาวต่างชาติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว เพราะเมื่อเปิดการเสรีทางการค้าแล้วนั้น อาจจะมีทั้งแรงงานและนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาหลากหลายเชื้อชาติมากขึ้น

2. ควรมีการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกประสบการณ์การเรียนรู้

3. นักศึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับตนเอง อีกทั้งต้องสืบค้นและกระตือรือร้นแสวงหาวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงานในธุรกิจโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต. (2547). บัณฑิตใหม่กับตลาดแรงงาน มุมมองจากนักธุรกิจ
มีอาชีพ. วารสารสวนดุสิต 1 (2): (หน้า 90-94).
- กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2553). รายงานแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553 – 2557.
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- นุชสรุา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ. (2547). ประโยชน์จากนักศึกษาฝึกงาน.
Industrial Technology Review (130): (หน้า 149-153).
- ประชุมพร รังสิวงศ์. (2547). การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
(ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต
เทคนิคกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคุณธรรมศาสตรศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิสิษฐ์ชา ศรีเนตร์. (2552). การศึกษาความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงาน
บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร ซึ่งนำไปสู่การ
พัฒนาชุดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน. วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์
10 (1).
- วศินา จันทศิริ, จตุพร จันทนสุต, และนัฐพล กลั่นวารี. (2542) “แผนกบริการอาหาร
และเครื่องดื่มของโรงแรม” ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการจัดการ
และเทคนิคการบริการในโรงแรม. เล่ม 2 หน่วยที่ 9.นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- วารี ศิริระเวทย์กุล. 2544. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรม
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคุณธรรม
ศาสตรศึกษา.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). ภาวะเศรษฐกิจ
ไทยไตรมาสที่สามและแนวโน้มปี 2554 - 2555. แหล่งที่มา <http://www.ryt9.com/>
- สุภาพ ฉัตรภรณ์. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางคหกรรมศาสตรศึกษา. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักการสอบสวนและนิติการ. (2552). บัญชีโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2552.
กระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2553). ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและ
กีฬา.

