

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ คือ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 316 คน จำแนกดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนบุคคลและฝึกอบรม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนบุคคลและฝึกอบรม จำนวน 79 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้าฝึกงาน ช่วงเวลาที่มีนักศึกษาเข้าฝึกงาน

เพศ

ผู้จัดการแผนบุคคลและฝึกอบรมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 44.3 (ตารางที่ 11)

อายุ

ผู้จัดการแผนบุคคลและฝึกอบรมร้อยละ 40.5 มีอายุระหว่าง 25 -34 ปี รองลงมา ร้อยละ 30.4 มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี ร้อยละ 26.5 มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี ร้อยละ 1.25 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป ส่วนที่เหลือร้อยละ 1.25 ไม่ระบุอายุ อายุเฉลี่ยของผู้จัดการแผนบุคคลและฝึกอบรม คือ 37.10 ปี โดยอายุต่ำสุด 25 ปี และสูงสุด 55 ปี (ตารางที่ 11)

ระดับการศึกษา

ผู้จัดการแผนบุคคลและฝึกอบรม เกือบสองในสาม (ร้อยละ 62.0) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 35.5 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และร้อยละ 2.5 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

สาขาที่สำเร็จการศึกษา

ผู้จัดการแผนบุคคลและฝึกอบรมร้อยละ 45.6 สำเร็จการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ รองลงมา สำเร็จการศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในจำนวนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 8.9 สาขามนุษยศาสตร์และสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 7.6

สาขานิติศาสตร์และสาขาศึกษาศาสตร์มีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 5.1 ไม่ระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษา ร้อยละ 3.8 สาขาเศรษฐศาสตร์ ร้อยละ 2.5 ที่เหลือร้อยละ 1.3 สำเร็จการศึกษาในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ บัญชี ในจำนวนที่เท่ากันตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ประสบการณ์ในการทำงาน

ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมร้อยละ 44.3 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 11 – 20 ปี รองลงมาร้อยละ 43.0 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 1 - 10 ปี และร้อยละ 12.7 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี ตามลำดับ โดยเฉลี่ยมีประสบการณ์ 10.15 ปี ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยที่สุด คือ 3 ปี มากที่สุด 30 ปี (ตารางที่ 11)

ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้าฝึกงาน

นักศึกษาที่เข้าฝึกงานมากกว่าครึ่งมีทุกชั้นปี คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาเป็นชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 25.3 ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 17.7 และชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 1.3 (ตารางที่ 11)

ช่วงเวลาที่มิ้นนักศึกษาเข้าฝึกงาน

สำหรับช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าฝึกงานมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 53.2) เข้าฝึกงานตลอดทั้งปี รองลงมาร้อยละ 39.2 เข้าฝึกงานช่วงภาคฤดูร้อน และร้อยละ 7.9 เข้าฝึกงานช่วงภาคการศึกษาที่ 2 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม

(n=79)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	44.3
หญิง	44	55.7
อายุ (ปี)		
25 – 34	32	40.5
35 – 44	24	30.4
45 – 54	21	26.5
55 ปี ขึ้นไป	1	1.3
ไม่ระบุ	1	1.3
$\bar{x} = 37.10$		
Minimum = 25	Maximum = 55	
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.5
ปริญญาตรี	49	62.0
ปริญญาโท	28	35.5
สาขาที่สำเร็จการศึกษา		
บริหารธุรกิจ	36	45.6
รัฐศาสตร์	7	8.9
สังคมศาสตร์	7	8.9
มนุษยศาสตร์	6	7.6
การท่องเที่ยวและการโรงแรม	6	7.6
นิติศาสตร์	4	5.1
ศึกษาศาสตร์	4	5.1
เศรษฐศาสตร์	2	2.5

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n=79)		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สาขาที่สำเร็จการศึกษา (ต่อ)		
นิเทศศาสตร์	1	1.3
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	1	1.3
รัฐประศาสนศาสตร์	1	1.3
บัญชี	1	1.3
ไม่ระบุสาขาการศึกษา	3	3.8
ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)		
1 – 10	34	43.0
11 – 20	35	44.3
21 – 30	10	12.7
$\bar{x} = 10.15$		
Minimum = 3	Maximum = 30	
ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกงาน		
ชั้นปีที่ 2	1	1.3
ชั้นปีที่ 3	20	25.3
ชั้นปีที่ 4	14	17.7
ทุกชั้นปี	44	55.7
ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกงาน		
ภาคการศึกษาที่ 2 (พ.ย. – มี.ค.)	6	7.6
ภาคฤดูร้อน (เม.ย. – พ.ค.)	31	39.2
ตลอดทั้งปี	42	53.2

2. ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 79 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้าฝึกงาน ช่วงเวลาที่มีนักศึกษาเข้าฝึกงาน

เพศ

ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 70.9 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 29.1 (ตารางที่ 12)

อายุ

ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มร้อยละ 41.8 มีอายุระหว่าง 35 -44 ปี รองลงมา ร้อยละ 29.1 มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี ร้อยละ 27.8 มีอายุระหว่าง 45 – 54 ปี ส่วนที่เหลือร้อยละ 1.3 มีอายุ 51ปีขึ้นไป อายุเฉลี่ยของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม คือ 38.87 ปี โดยอายุต่ำสุด 26 ปี และสูงสุด 55 ปี (ตารางที่ 12)

ระดับการศึกษา

ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มร้อยละ 45.6 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 27.8 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 26.6 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

สาขาที่สำเร็จการศึกษา

ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มากกว่าหนึ่งในสาม (ร้อยละ 35.4) สำเร็จการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ รองลงมาไม่ระบุสาขาการศึกษา ร้อยละ 26.6 สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ร้อยละ 17.7 สาขามนุษยศาสตร์ ร้อยละ 7.6 สาขารัฐศาสตร์ ร้อยละ 5.1 สาขานิติศาสตร์ ร้อยละ 3.8 สาขาเศรษฐศาสตร์ ร้อยละ 2.5 ที่เหลือร้อยละ 1.3 สำเร็จการศึกษาในสาขาบัญชี ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ประสบการณ์ในการทำงาน

ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.6) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 11 – 20 ปี รองลงมาร้อยละ 32.9 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 1 - 10 ปี และร้อยละ 13.9 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี ร้อยละ 1.3 มีประสบการณ์ทำงาน 31 ปีขึ้นไปและไม่ระบุประสบการณ์ในการทำงาน ตามลำดับ โดยเฉลี่ยมีประสบการณ์ 13.20 ปี ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยที่สุด คือ 3 ปี มากที่สุด 32 ปี (ตารางที่ 12)

ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้าฝึกงาน

นักศึกษาที่เข้าฝึกงานมากกว่าครึ่งมีทุกชั้นปี คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาเป็นชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 20.2 ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 19.0 และชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 1.3 (ตารางที่ 12)

ช่วงเวลาที่มิ้นักศึกษาเข้าฝึกงาน

สำหรับช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าฝึกงานเกือบครึ่ง (ร้อยละ 49.4) มีเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี รองลงมาร้อยละ 35.4 เข้าฝึกงานช่วงภาคฤดูร้อน และร้อยละ 12.7 เข้าฝึกงานช่วงภาคการศึกษาที่ 2 และสุดท้ายร้อยละ 2.5 เข้าฝึกงานช่วงภาคการศึกษาที่ 1 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

(n=79)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	70.9
หญิง	23	29.1
อายุ (ปี)		
25 – 34	23	29.1
35 – 44	33	41.8
45 – 54	22	27.8
55 ปี ขึ้นไป	1	1.3
$\bar{x} = 38.87$ Minimum = 26 Maximum = 55		
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	27.8
ปริญญาตรี	36	45.6
ปริญญาโท	21	26.6
สาขาที่สำเร็จการศึกษา		
บริหารธุรกิจ	28	35.4
การท่องเที่ยวและการโรงแรม	14	17.7
มนุษยศาสตร์	6	7.6
รัฐศาสตร์	4	5.1
นิติศาสตร์	3	3.8
เศรษฐศาสตร์	2	2.5
บัญชี	1	1.3
ไม่ระบุสาขาการศึกษา	21	26.6

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=79)		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)		
1 – 10	26	32.9
11 – 20	40	50.6
21 – 30	11	13.9
31 ปีขึ้นไป	1	1.3
ไม่ระบุ	1	1.3
$\bar{x} = 13.20$ Minimum = 3 Maximum = 32		
ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกงาน		
ชั้นปีที่ 2	1	1.3
ชั้นปีที่ 3	16	20.2
ชั้นปีที่ 4	15	19.0
ทุกชั้นปี	47	59.5
ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกงาน		
ภาคการศึกษาที่ 1 (มิ.ย. – ต.ค.)	2	2.5
ภาคการศึกษาที่ 2 (พ.ย. – มี.ค.)	10	12.7
ภาคฤดูร้อน (เม.ย. – พ.ค.)	28	35.4
ตลอดทั้งปี	39	49.4

3. ข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้าแผนกครัว

ข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้าแผนกครัว จำนวน 79 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้าฝึกงาน ช่วงเวลาที่มีนักศึกษาเข้าฝึกงาน

เพศ

หัวหน้าแผนกครัวเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.6 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 30.4 (ตารางที่ 13)

อายุ

หัวหน้าแผนกครัวร้อยละ 39.2 มีอายุระหว่าง 25 -34 ปี รองลงมาร้อยละ 30.4 มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี ร้อยละ 24.1 มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ส่วนที่เหลือร้อยละ 3.8 และร้อยละ 2.5 มีอายุ 51ปีขึ้นไปและไม่ระบุอายุ ตามลำดับ อายุเฉลี่ยของหัวหน้าแผนกครัว คือ 36.11 ปี โดยอายุต่ำสุด 25 ปี และสูงสุด 59 ปี (ตารางที่ 13)

ระดับการศึกษา

หัวหน้าแผนกครัวประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.6) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 48.1 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 1.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

สาขาที่สำเร็จการศึกษา

หัวหน้าแผนกครัว ประมาณหนึ่งในสาม (ร้อยละ 32.9) ไม่ระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาด้านเกษตรกรรมศาสตร์ ร้อยละ 19.0 สาขาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 12.7 สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ร้อยละ 10.1 สาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ร้อยละ 6.3

สาขามนุษยศาสตร์ ร้อยละ 5.1 สาขาเศรษฐศาสตร์ ร้อยละ 3.8 สาขารัฐศาสตร์ นิติศาสตร์และ
ศึกษาศาสตร์มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 2.5 ที่เหลือร้อยละ 1.3 สำเร็จการศึกษาในสาขาบัญชี
สังคมศาสตร์ ในจำนวนเท่ากันตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ประสบการณ์ในการทำงาน

หัวหน้าแผนกครัว เกือบสองในห้า (ร้อยละ 39.2) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 1 – 10
ปี รองลงมาร้อยละ 27.8 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี และร้อยละ 26.6 มี
ประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 11 – 20 ปี ร้อยละ 6.3 มีประสบการณ์ทำงาน 31 ปีขึ้นไป โดยเฉลี่ยมี
ประสบการณ์ 13.37 ปี ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยที่สุด คือ 1 ปี มากที่สุด 40 ปี (ตารางที่ 13)

ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้าฝึกงาน

นักศึกษาที่เข้าฝึกงานเกือบสองในสามมีทุกชั้นปี คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาเป็นชั้นปีที่
3 ร้อยละ 21.5 ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 12.7 และชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 3.8 (ตารางที่ 13)

ช่วงเวลาที่มิ้นนักศึกษาเข้าฝึกงาน

สำหรับช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าฝึกงานมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 54.4) เข้าฝึกงานตลอดทั้งปี
รองลงมาร้อยละ 27.8 เข้าฝึกงานช่วงภาคฤดูร้อน และร้อยละ 15.2 เข้าฝึกงานช่วงภาคการศึกษาที่ 2
และสุดท้ายร้อยละ 2.5 เข้าฝึกงานช่วงภาคการศึกษาที่ 1 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้าแผนกครัว

(n=79)		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	55	69.6
หญิง	24	30.4
อายุ (ปี)		
25 – 34	31	39.2
35 – 44	19	24.1
45 – 54	24	30.4
55 ปี ขึ้นไป	3	3.8
ไม่ระบุ	2	2.5
$\bar{x} = 36.11$		
Minimum = 25 Maximum = 59		
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	48.1
ปริญญาตรี	40	50.6
ปริญญาโท	1	1.3
สาขาที่สำเร็จการศึกษา		
คหกรรมศาสตร์	15	19.0
บริหารธุรกิจ	10	12.7
การท่องเที่ยวและการโรงแรม	8	10.1
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	5	6.3
มนุษยศาสตร์	4	5.1
เศรษฐศาสตร์	3	3.8
รัฐศาสตร์	2	2.5
นิติศาสตร์	2	2.5

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n=79)		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สาขาที่สำเร็จการศึกษา (ต่อ)		
ศึกษาศาสตร์	2	2.5
สังคมศาสตร์	1	1.3
บัญชี	1	1.3
ไม่ระบุสาขาวิชา	26	32.9
ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)		
1 – 10	31	39.2
11 – 20	21	26.6
21 – 30	22	27.8
31 ปีขึ้นไป	5	6.3
$\bar{x} = 13.37$ Minimum = 1 Maximum = 40		
ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกงาน		
ชั้นปีที่ 2	3	3.8
ชั้นปีที่ 3	17	21.5
ชั้นปีที่ 4	10	12.7
ทุกชั้นปี	49	62.0
ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกงาน		
ภาคการศึกษาที่ 1 (มิ.ย. – ต.ค.)	2	2.5
ภาคการศึกษาที่ 2 (พ.ย. – มี.ค.)	12	15.2
ภาคฤดูร้อน (เม.ย. – พ.ค.)	22	27.8
ตลอดทั้งปี	43	54.4

4. ข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน

ข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน จำนวน 79 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้าฝึกงาน ช่วงเวลาที่มีนักศึกษาเข้าฝึกงาน

เพศ

หัวหน้าแผนกแม่บ้านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กล่าวคือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 89.9 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 10.1 (ตารางที่ 14)

อายุ

หัวหน้าแผนกแม่บ้านร้อยละ 34.2 มีอายุระหว่าง 25 -34 ปี รองลงมาร้อยละ 31.6 มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี ร้อยละ 27.8 มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ส่วนที่เหลือร้อยละ 3.8 และร้อยละ 2.5 มีอายุ 51ปีขึ้นไปและไม่ระบุอายุ ตามลำดับ อายุเฉลี่ยของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน 36.74 ปี โดยอายุต่ำสุด 26 ปี และสูงสุด 62 ปี (ตารางที่ 14)

ระดับการศึกษา

หัวหน้าแผนกแม่บ้าน มากกว่าสองในสาม (ร้อยละ 68.4) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 29.1 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 2.5 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

สาขาที่สำเร็จการศึกษา

หัวหน้าแผนกแม่บ้าน มากกว่าหนึ่งในห้า (ร้อยละ 21.5) สำเร็จการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ รองลงมาไม่ระบุสาขาการศึกษา ร้อยละ 20.3 สาขาคหกรรมศาสตร์ ร้อยละ 17.7 สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ร้อยละ 13.9 สาขามนุษยศาสตร์ ร้อยละ 8.9 สาขาสังคมศาสตร์ ร้อยละ 3.8 สาขารัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 2.5 ที่เหลือร้อยละ 1.3 จบการศึกษาในสาขาบัญชี (ตารางที่ 14)

ประสบการณ์ในการทำงาน

หัวหน้าแผนกแม่บ้านประมาณสองในห้า (ร้อยละ 40.5) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 11 – 20 ปี รองลงมาร้อยละ 35.4 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 1 - 10 ปี และร้อยละ 19.0 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี ร้อยละ 3.8 มีประสบการณ์ทำงาน 31 ปีขึ้นไป ที่เหลือร้อยละ 1.3 ไม่ระบุ โดยเฉลี่ยมีประสบการณ์ 13.06 ปี ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยที่สุด คือ 2 ปี มากที่สุด 38 ปี (ตารางที่ 14)

ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้าฝึกงาน

นักศึกษาที่เข้าฝึกงานประมาณสองในห้ามีทุกชั้นปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาเป็นชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 27.8 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 26.6 และชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 5.1 (ตารางที่ 14)

ช่วงเวลาที่มิ้นักศึกษาเข้าฝึกงาน

สำหรับช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าฝึกงานเกือบครึ่ง (ร้อยละ 46.8) เข้าฝึกงานตลอดทั้งปี รองลงมาร้อยละ 35.4 เข้าฝึกงานช่วงภาคฤดูร้อน และร้อยละ 12.7 เข้าฝึกงานช่วงภาคการศึกษาที่ 2 และสุดท้ายร้อยละ 5.1 เข้าฝึกงานช่วงภาคการศึกษาที่ 1 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน

(n=79)		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	8	10.1
หญิง	71	89.9
อายุ (ปี)		
25 – 34	27	34.2
35 – 44	22	27.8
45 – 54	25	31.6
55 ปี ขึ้นไป	3	3.8
ไม่ระบุ	2	2.5
$\bar{x} = 36.74$		
Minimum = 26	Maximum = 62	
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	29.1
ปริญญาตรี	54	68.4
ปริญญาโท	2	2.5
สาขาที่สำเร็จการศึกษา		
บริหารธุรกิจ	17	21.5
คหกรรมศาสตร์	14	17.7
การท่องเที่ยวและการโรงแรม	11	13.9
มนุษยศาสตร์	7	8.9
สังคมศาสตร์	3	3.8
รัฐศาสตร์	2	2.5
เศรษฐศาสตร์	2	2.5
ศึกษาศาสตร์	2	2.5

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n=79)		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สาขาที่สำเร็จการศึกษา (ต่อ)		
นิเทศศาสตร์	2	2.5
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	2	2.5
บัญชี	1	1.3
ไม่ระบุสาขาวิชา	16	20.3
ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)		
1 – 10	28	35.4
11 – 20	32	40.5
21 – 30	15	19.0
31 ปีขึ้นไป	3	3.8
ไม่ระบุ	1	1.3
$\bar{x} = 13.06$ Minimum = 2 Maximum = 38		
ชั้นปีของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกงาน		
ชั้นปีที่ 2	4	5.1
ชั้นปีที่ 3	21	26.6
ชั้นปีที่ 4	22	27.8
ทุกชั้นปี	32	40.5
ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกงาน		
ภาคการศึกษาที่ 1 (มิ.ย. – ต.ค.)	4	5.1
ภาคการศึกษาที่ 2 (พ.ย. – มี.ค.)	10	12.7
ภาคฤดูร้อน (เม.ย. – พ.ค.)	28	35.4
ตลอดทั้งปี	37	46.8

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการ แผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 316 คน จำแนกดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการ แผนกบุคคลและฝึกอบรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน จากการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 8 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.14$) มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ ($\bar{x} = 4.08$) รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนและผู้อื่นมีความสุข ($\bar{x} = 4.00$) นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้ ($\bar{x} = 3.94$) มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ ($\bar{x} = 3.91$) ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน ($\bar{x} = 3.85$) คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 3.75$) และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก ($\bar{x} = 3.65$) และคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยปานกลาง 2 รายการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน ($\bar{x} = 3.32$) และมีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน ($\bar{x} = 3.00$) (ตารางที่ 15)

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานในประเด็นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับนักศึกษาที่เลือกฝึกในส่วนที่เป็น Guest Contact Staff ซึ่งเป็นส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง หรือจะเป็นส่วนที่มีได้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงก็ดี ก็ควรที่จะใช้

ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าของสถานประกอบการได้บ้าง “เมื่อเด็กเข้ามาปั๊บ เด็กบอกว่าต้องการฝึกในส่วน Front Office เราก็ **test** ในส่วนของภาษาอังกฤษเป็นอันดับแรก ถ้าภาษาอังกฤษผ่านตรงนั้นก็จะส่งไปให้ Department Head เขาก็ทีหนึ่ง”

...คืออยากเน้นว่าควรจะพัฒนาเขาทางด้านภาษาอังกฤษ อย่างพวกที่เป็น Guest Contact Staff อย่างเช่นมาฝึก Bell Man ของแผนก Concern Door Man Bell Man หรือ Front Office Housekeeping Housekeeping บางครั้งก็ต้องเจอกับแขกนะคะ ควรจะพัฒนาภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น...

สำหรับความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้น ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมมีความเห็นว่าไม่ค่อยมีความจำเป็นมากนักสำหรับนักศึกษาฝึกงาน อาจจะเป็นด้วยที่ว่า นักศึกษาฝึกงานเข้าปฏิบัติงานในลักษณะที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลมากกว่าการใช้เทคโนโลยี

...สำหรับ Service Industry ไม่สำคัญเท่าไร หมายถึงว่าธรรมดา Sales เราก็ไม่ได้ให้ฝึก เพราะส่วนใหญ่เขาก็ไป Sales Trip นอกจากจะเป็น Management Trainee เราก็รับเฉพาะ นักศึกษาในเครือของโรงแรม... แต่ถ้าเป็นบ้างบาง **Program** ก็ดี แต่สำหรับพวกที่ ศึกษา Hotel and Tourism เขาก็อยากจะทำงานเกี่ยวกับ Guest Contact...

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทาง
วิชาพื้นฐาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ของสถานประกอบการ
ด้านการโรงแรม

(n=79)								
ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1	มีความรู้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	28	37	12	1	1	4.14	0.81
2	มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	28	32	16	3	-	4.08	0.84
3	รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตน และผู้อื่นมีความสุข	26	32	16	5	-	4.00	0.89
4	นำความรู้และหลักการทางวิชาการ มาใช้ในการทำงานได้	18	43	13	5	-	3.94	0.81
5	มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อ การสื่อสารทำความเข้าใจได้	28	24	20	6	1	3.91	1.02
6	ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้อง กับการทำงาน	17	36	23	3	-	3.85	0.80
7	คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	12	40	22	5	-	3.75	0.79
8	รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลง ของโลก	12	32	30	5	-	3.65	0.82
9	มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	5	27	35	12	-	3.32	0.81
10	มีความรู้ในด้านการปกครอง และ กฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน	5	15	35	23	-	3.00	0.89
ค่าเฉลี่ยรวม							3.76	0.56

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป (ทุกแผนก) และด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะแผนก ได้แก่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกแม่บ้าน จากการศึกษาพบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป (ทุกแผนก) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ ($\bar{x} = 4.19$) รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ($\bar{x} = 4.18$) หมั่นชวนช่วยใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ ($\bar{x} = 4.11$) มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง ($\bar{x} = 4.04$) นำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี และสามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 3.96$) มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 3.91$) และมีความสามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้ ($\bar{x} = 3.85$) (ตารางที่ 16)

สำหรับด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมในเรื่องนี้ไว้ว่า นักศึกษามีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานได้ในระดับหนึ่งแล้ว และสามารถมาฝึกเพิ่มเติมได้ในสถานประกอบการ “ดีขึ้นในระดับหนึ่ง ไซค์ก็คือเขาเรียนรู้ไวและเด็กก็มีพื้นฐานนิดหน่อย มีพื้นฐานเสร็จแล้ว ก็สามารถที่จะดูแล้วนำมาประยุกต์ใช้ได้ สามารถทำตามแล้วเลียนแบบ ได้” และสอดคล้องกับผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมอีกแห่งหนึ่งที่ว่า “ทุกอย่างสามารถมาฝึกกันได้ skill มาฝึกได้เรียนรู้จากทฤษฎีแล้วบางส่วนมาฝึก skill ที่นี้นั่นเรียนได้แน่นอนในเรื่องของความขยันถ้าเด็กขยันก็จะได้ skill มากขึ้น ถ้าไม่ได้ขยันอะไรเข้าขามเย็นขามเขาสามารถผ่านได้ในระดับหนึ่ง”

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะแผนก ได้แก่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกแม่บ้าน จากการศึกษาพบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการ ($\bar{x} = 3.99$) สามารถจัดเตรียม ทำความสะอาด เก็บรักษา เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ อาทิ เครื่องจาน เครื่องแก้ว ฯ ได้ ($\bar{x} = 3.95$) มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหารที่เข้ารับการฝึก ($\bar{x} = 3.94$) มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์เบื้องต้น ($\bar{x} = 3.80$) และสามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้ ($\bar{x} = 3.57$) (ตารางที่ 17)

สำหรับด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว จากการศึกษพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร ($\bar{x} = 4.14$) สามารถเตรียมวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.90$) สามารถเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.87$) มีความรู้เกี่ยวกับงานในแผนกครัวที่เข้าฝึกงาน ($\bar{x} = 3.86$) สามารถจัดเก็บวัตถุดิบในการประกอบอาหารได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.77$) สามารถจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.73$) สามารถเลือกผัก-ผลไม้ และวัตถุดิบอื่นมาตกแต่งอาหารได้ ($\bar{x} = 3.68$) สามารถปรุงอาหารและชิมรสชาติอาหารได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.62$) และสามารถแสดงสาธิตการปรุงอาหารได้ ($\bar{x} = 3.53$) (ตารางที่ 18)

ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน จากการศึกษพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 6 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำความสะดวกได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.72$) สามารถใช้น้ำยาเคมีภัณฑ์ทำความสะอาดวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.57$) มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของดอกไม้ที่มีใช้ในโรงแรม ($\bar{x} = 3.56$) สามารถดูแลรักษาดอกไม้ที่มีใช้ในโรงแรม เพื่อยืดระยะเวลาการใช้งานได้ ($\bar{x} = 3.54$) มีความรู้เกี่ยวกับวัสดุที่ใช้บุผนังและทำพื้น และมีความรู้และเข้าใจสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนเครื่องผ้า เครื่องแต่งกาย มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 3.41$) และคะแนนเฉลี่ย

1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม จากการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากที่สุด 16 รายการ โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ($\bar{x} = 4.41$) มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.39$) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.35$) มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 5 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความเป็นจริงตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.18$) เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหาของตนเองและผู้อื่น ($\bar{x} = 4.13$) ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.11$) สามารถปฏิเสธการกระทำหรือให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.06$) และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{x} = 4.01$) (ตารางที่ 20)

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ไว้อย่างน่าสนใจว่า คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกสำหรับงานด้านการบริการว่า “ส่วนหนึ่งคิดว่าเพียงพอแล้วในด้านความรู้ แต่อยากจะให้ใส่ใจไปเยอะ ๆ ในด้านของมนุษยสัมพันธ์ ควรจะยากขึ้นบ่อย ๆ เรื่องบุคลิกภาพ การวางตัว มารยาท” และสอดคล้องกับผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม อีกแห่งหนึ่งที่ว่า “เราคิดว่าเรื่องงานเราเป็นฝ่ายที่ให้กับนักศึกษา แต่อยากให้สถานศึกษาช่วย ปลูกฝังทางด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรมจริยธรรมให้มากขึ้นนะ”

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วก็สอดคล้องกับรายการที่ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมตอบในแบบสอบถาม ดังนี้

1. ทัศนคติที่มีต่องานบริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก โดยผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมต้องการให้สถานศึกษาช่วยสร้างเสริมให้กับนักศึกษาก่อนที่จะออกฝึกงาน ซึ่งหากสร้างเสริมให้อย่างเต็มที่แล้ว การเบื่องาน ไม่อยากทำงาน ไม่เข้าใจว่าทำไปเพื่ออะไรก็จะลดลง ซึ่งจะประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาเองอย่างมาก

...สิ่งที่ขออย่างเดียวเลยจากสถานศึกษาคือเรื่องทัศนคติในการฝึกงานในการเข้ามาทำงานคือเด็กบางคนรู้สึกว่ามันตัวเองเก่งในเวลาที่อยู่ในห้องเรียน ตรงนั้นอาจจะมีคนดูแล เอาใจใส่ take care ดี พอมาอยู่ตรงนี้เขาไม่สนใจหรอกค่ะว่าคุณเก่งหรือไม่เก่ง ในเมื่อคุณ เป็นนักศึกษาฝึกงานคุณต้องปฏิบัติตาม บางอย่างคุณต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการอันนี้เรื่องสำคัญที่สุด...

...อยากจะได้ในเรื่องของทัศนคติในงานมากกว่า มีการบอกจริยธรรมว่าเขาต้องปฏิบัติตามอย่างไร เขาต้องมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน คือเป็นการบอกตรงนี้กับเขา แต่ไม่ใช่เป็นการบอกแบบปฐมนิเทศหรือปัจฉิมนิเทศจากมหาวิทยาลัย แต่อยากให้มีการสอนเป็นเรื่องเป็นราวไปเลยมันมีไหมวิชาเหล่านี้...

...เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญหากว่านักศึกษาไม่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการเสียแล้ว หรือไม่รู้ว่าแม้ว่าการบริการที่ดีเป็นอย่างไร การทำงานร่วมกับผู้อื่นควรปฏิบัติอย่างไรต่อให้เก่งทั้งด้านภาษาหรือความรู้อื่น ๆ แต่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานหรือผู้ร่วมงานก็ยากที่จะทำงานให้ดีได้ แม้ในแบบสอบถามเองเราก็ประเมินในระดับสูงคือต้องการให้มีในระดับสูงหากเป็นไปได้...

2. ความอดทน การอดกลั้น อดทน เป็นคุณสมบัติข้อหนึ่งของพนักงานบริการ เนื่องจากงานด้านการบริการต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับหลายฝ่ายไม่ว่าจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้เข้ามาใช้บริการ เหตุการณ์ต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งชั่วโมงการทำงาน สถานประกอบการก็คาดหวังว่าคุณลักษณะข้อนี้จากนักศึกษาฝึกงานเช่นกัน “เดี๋ยวนี้ฮิตมาก ๆ ก็คือว่า **หนักไม่เอาเบาไม่สู้** คนสมัยใหม่จะเป็นลักษณะอย่างนี้ ถ้าหากทางสถาบันการศึกษาช่วยเน้น ก็จะเป็นผลดีต่อตัวนักศึกษาเอง ในการทำงานภายนอก”

...เราจะดูว่าเขามีความอดทนมากน้อยแค่ไหน เพราะว่าส่วนใหญ่ถ้าเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐจะไม่ค่อยมีปัญหาเนื่องจากว่าถูกฝึกมาในเรื่องของความอดทนอยู่แล้ว ถ้าเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนอาจารย์สรรหาให้หมด การสรรหาให้หมดทุกอย่างมันไปสร้างลักษณะนิสัยบางอย่างให้กับนักศึกษาในเรื่องของการ**ขาดความอดทน**...

3. ความสุภาพ อ่อนน้อม ผู้จัดการแผนกบุคคลยังคงให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก พนักงานบริการจะขาดคุณสมบัติข้อนี้ไปเสียมิได้ ยิ่งเป็นนักศึกษาฝึกงานด้วยแล้วยิ่งต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไหว้และกล่าวคำว่าสวัสดิ ซึ่งป็นวัฒนธรรมที่ดีของคนไทย “หรือว่าเวลาเจอผู้หลักผู้ใหญ่ ขอให้ยกมือไหว้สวัสดิ เราจะสอนแม้แต่เรื่องการเดินขึ้นบันได การเจอแขก คุณจะต้องชิดให้แขกก่อน แล้วให้แขกเดินก่อน อันนี้เราเน้นเรื่องนี้เป็นหลัก”

...เรื่องมารยาท เน้นก็คืออยากจะให้น้ำความเป็นไทย เพราะการบริการบ้านเราขึ้นชื่อที่สุด ก็คือการบริการอย่างไทย ๆ ซึ่งเป็นการบริการที่ดีที่สุดแล้ว ลูกค้านี่มาใช้บริการของ โรงแรมก็อยากจะได้รับการบริการที่ดี แบบคนไทย นักศึกษาหลาย ๆ คนไหว้ไม่ค่อยเป็น การพูดจาไม่ค่อยมีหางเสียง...

...มีสัมมาคารวะ เจอหัวหน้าแผนกทุกคนต้องสวัสดิเหมือนพนักงาน เรามี Organization culture ซึ่งจริง ๆ แล้วเป็นธรรมเนียมที่ดีของคนไทยที่ต้องรักษาไว้ สัมมาคารวะนี้สำคัญที่สุดถ้ายังมาเดินคอแข็งอยู่ เจอใครไม่สวัสดิเราก็ปลดเหมือนกัน หมายถึงส่งกลับเพราะว่ามันจำเป็นนะคะกริยามารยาท สุภาพ สัมมาคารวะเรามีชื่อทางนี้นะคะ...

...เราจะมี Organization Chart อยู่ในห้อง Training เราก็จะอธิบายให้ฟังคือ ที่นี้แปลทุกอย่างหนึ่งคือเราจะเน้นในเรื่องของวัฒนธรรมแบบไทย ๆ เราจะบอกเลยว่าถ้าเจอในระดับ Senior อะไรงี้แล้วแต่ หรือ supervisor อะไรงี้แล้วแต่ ขอให้ยกมือไหว้สวัสดิเพื่อให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันนะคะ...

4. ความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งหมายถึงความกล้าคิด กล้าแสดงออกในทางที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมได้กล่าวชมคุณลักษณะข้อนี้ไว้ และเห็นว่าเป็นเรื่องที่ดีที่จะส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณลักษณะข้อนี้ในเชิงบวก “เพราะนักศึกษาเดี๋ยวนี ปัจจุบันนี้ ข้อดีของนักศึกษาเองก็คือ เป็นคนกล้า มีความกล้ากว่านักศึกษาในรุ่นก่อน ๆ กล้าที่จะซัก กล้าที่จะถาม กล้าที่จะตอบ กล้าที่จะให้ข้อมูลข่าวสารกับคนที่เข้ามาต้องการขอ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือใครก็ตาม”

5. สุขลักษณะส่วนบุคคล พนักงานบริการที่ดีต้องพร้อมที่จะปรากฏกายเพื่อบริการลูกค้าอยู่เสมอ ดังนั้นพนักงานบริการจำเป็นต้องดูแลร่างกาย ทรงผม ใบหน้า เล็บ ให้สะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา รวมทั้งนักศึกษาที่เข้าฝึกงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรมก็เช่นกัน ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมจะพิจารณาตั้งแต่วันแรกที่พบกัน

...ชาย นก ๆ เลยตอนนีเรื่องทรงผม อยาจะให้นั้นมาก ๆ เรื่องทรงผม เพราะการบริการที่ดีมันต้องดู หนึ่งเลยมันต้องดูจากบุคลิก หน้าตา ความสะอาดสะอาดอัน ทรงผม หนวดเครา การแต่งกายเราไม่ค่อยห่วยเรามี Uniform ให้ นักศึกษาทุกคนต้องสวม Uniform ของเราตามแผนกต่าง ๆ ที่เข้าฝึกงาน...

6. การรู้จักสถานะของตน ถึงแม้ว่าสถานประกอบการจะถือว่านักศึกษาฝึกงาน เปรียบเสมือนพนักงานคนหนึ่งของหน่วยงาน มีการจัดหาเครื่องแต่งกายไว้ให้สำหรับปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการแต่งกายในชุดนักศึกษาก็ยังคงต้องแต่งให้ถูกต้องเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีในตัวนักศึกษาเองและของสถานศึกษา “ปัจจุบันนี้เรื่องการแต่งตัวก็เพี้ยนไปแล้ว ก็คือใส่เสื้อรัดรูป ใส่กระโปรงสั้น เข็มขัดก็ห้อยเต่อออกมา เราก็จะพยายามบอกเขาถึงตรงนั้น คืองานบริการคุณต้องเนียบก่อน” และ “เรา tie เขาเหมือนพนักงาน แต่ว่าเวลาที่เขาเข้ามาต้องแต่งชุดนักศึกษามา แต่ก่อนนี้เราปล่อยนะค่ะแต่ง private มาได้เหมือนพนักงาน แต่อย่างทีพูด บางคนแต่งเสื้อยืด อะไรแต่งตัวใส่สายเดี่ยวมา ตอนหลังก็เลยให้ใส่ชุดนักศึกษามาแล้วมาเปลี่ยนที่ Locker”

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	45	25	7	-	2	4.41	0.86
2	มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ	47	20	10	-	2	4.39	0.90
3	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	46	20	10	1	2	4.35	0.93
3	ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ ของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	46	19	12	-	2	4.35	0.92
5	มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	42	24	10	3	-	4.33	0.84
5	ตรงต่อเวลา	42	24	10	2	1	4.33	0.84
7	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	41	25	11	-	2	4.30	0.90
7	มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน ให้สำเร็จ	41	25	11	-	2	4.30	0.90
9	มีความเคารพและยอมรับคำสอน ของผู้บังคับบัญชา	39	26	11	1	2	4.25	0.93
9	ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการ ด้วยความเต็มใจ	37	29	11	-	2	4.25	0.88
9	ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ด้วยความระมัดระวัง	36	30	11	1	1	4.25	0.84
9	ดูแลรักษาทรัพย์สินและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ	35	32	10	1	1	4.25	0.82

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม จริยธรรม

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน จากการศึกษาค้นคว้าโดยรวมนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 9 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ ($\bar{x} = 4.05$) มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.04$) มีความฉลาดและปฏิภาณไหวพริบ ($\bar{x} = 4.01$) รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข ($\bar{x} = 3.99$) นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้ ($\bar{x} = 3.95$) ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน ($\bar{x} = 3.84$) คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 3.76$) รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก ($\bar{x} = 3.71$) และมีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพื้นฐาน ที่จำเป็นต่องาน ($\bar{x} = 3.44$) มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยปานกลาง 1 รายการ คือ มีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมือง ที่จำเป็นต่องาน ($\bar{x} = 3.28$) (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อ การสื่อสารทำความเข้าใจได้	27	31	19	2	-	4.05	0.83
2	มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสาร ทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	19	45	14	1	-	4.04	0.69
3	มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	20	40	19	-	-	4.01	0.71

ตารางที่ 21 (ต่อ)

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4	รู้และมีความสามารถที่จะทำให้น และผู้อื่นมีความสุข	18	43	17	1	-	3.99	0.71
5	นำความรู้และหลักการทางวิชาการ มาใช้ในการทำงานได้	20	35	24	-	-	3.95	0.75
6	ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้อง กับการทำงาน	17	36	22	4	-	3.84	0.82
7	คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	17	33	23	5	1	3.76	0.91
8	รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลง ของโลก	15	30	30	4	-	3.71	0.83
9	มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	4	31	40	4	-	3.44	0.67
10	มีความรู้ในด้านการปกครอง และ กฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน	6	18	48	6	1	3.28	0.77
ค่าเฉลี่ยรวม							3.80	0.49

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จากการศึกษาพบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ ($\bar{x} = 4.13$) มีความสามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้ มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หมั่นชวนช่วยเฝ้าหาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์

รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ มีค่าเท่ากับ ($\bar{x} = 4.01$) มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง ($\bar{x} = 3.99$) สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ ($\bar{x} = 3.95$) และนำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี ($\bar{x} = 3.85$) (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนะผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานโดยทั่วไป	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ	27	36	15	1	-	4.13	0.76
2	มีความสามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้	23	36	18	2	-	4.01	0.79
2	มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	21	40	16	2	-	4.01	0.76
2	หมั่นชวนขยายเฝ้าหาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์	20	40	19	-	-	4.01	0.71
2	รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์	19	42	18	-	-	4.01	0.69

ตารางที่ 22 (ต่อ)

(n=79)								
ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานโดยทั่วไป	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
6	มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ให้ล่วน	23	37	14	5	-	3.99	0.85
7	สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	17	44	15	3	-	3.95	0.75
8	นำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ได้ดี	14	42	20	3	-	3.85	0.75
ค่าเฉลี่ยรวม							3.99	0.54

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้าน
ความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จากการศึกษ
พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า
มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ สามารถจัดเตรียม
ทำความสะอาด เก็บรักษา เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ อาทิ เครื่องจาน เครื่องแก้ว
ฯ ได้ ($\bar{x} = 3.95$) มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหารที่เข้ารับการฝึก ($\bar{x} = 3.85$)
มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการ ($\bar{x} = 3.72$) มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มี
แอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์เบื้องต้น ($\bar{x} = 3.63$) และสามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐาน
เบื้องต้นได้ ($\bar{x} = 3.49$) (ตารางที่ 23)

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้าน

มนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม จากการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากที่สุด 8 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีค่า ($\bar{x} = 4.30$) เท่ากัน มีความเคารพและยอมรับคำสอนของผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.29$) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 4.28$) มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ($\bar{x} = 4.27$) ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.25$) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ดี ($\bar{x} = 4.24$) และมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี ($\bar{x} = 4.23$) มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 13 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.20$) ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.19$) มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ ($\bar{x} = 4.18$) มีความละเอียดรอบคอบและเอาใจใส่ต่องาน ($\bar{x} = 4.15$) ตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 4.14$) มีความอดทน ($\bar{x} = 4.13$) ดูแลรักษาทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.06$) ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.05$) ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ด้วยความระมัดระวัง ($\bar{x} = 4.01$) มีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{x} = 3.97$) มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความเป็นจริงตามธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.96$) เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหาของตนเองและผู้อื่น และสามารถปฏิเสธการกระทำหรือให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 3.86$) (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกอาหารและ
เครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1	ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ ของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	38	29	10	2	-	4.30	0.79
1	มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	38	30	11	1	-	4.30	0.76
3	มีความเคารพและยอมรับคำสอน ของผู้บังคับบัญชา	36	31	11	1	-	4.29	0.93
4	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	46	20	10	1	2	4.28	0.82
5	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	34	33	11	1	-	4.27	0.75
6	ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการ ด้วยความเต็มใจ	34	31	14	-	-	4.25	0.74
7	สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและ ทำงานเป็นทีมได้ดี	33	33	12	1	-	4.24	0.75
8	มีความสุขภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	34	32	10	3	-	4.23	0.82
9	มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ	34	30	12	3	-	4.20	0.84
10	ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่าง เหมาะสม	28	36	12	2	1	4.19	0.77
11	มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน ให้สำเร็จ	32	31	14	2	-	4.18	0.81
12	มีความละเอียดรอบคอบและ เอาใจใส่ต่องาน	29	34	15	1	-	4.15	0.77
13	ตรงต่อเวลา	35	25	15	3	1	4.14	0.94
14	มีความอดทน	26	39	12	2	-	4.13	0.76

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะหัวหน้าแผนกครัว ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน จากการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.66$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 8 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี และนำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้ มีค่าเท่ากับ ($\bar{x} = 3.97$) มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ ($\bar{x} = 3.89$) รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข ($\bar{x} = 3.80$) มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ ($\bar{x} = 3.73$) ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน ($\bar{x} = 3.70$) และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก และคิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ มีค่าเท่ากับ ($\bar{x} = 3.57$) มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยปานกลาง 2 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน ($\bar{x} = 3.34$) และมีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน ($\bar{x} = 3.11$) (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามทัศนะหัวหน้าแผนกครัว ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสาร ทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	24	32	20	3	-	3.97	0.85
1	นำความรู้และหลักการทางวิชาการ มาใช้ในการทำงานได้	22	34	22	1	-	3.97	0.78
3	มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	17	39	20	3	-	3.89	0.78
4	รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเอง และผู้อื่นมีความสุข	21	30	21	5	2	3.80	0.99

ตารางที่ 25 (ต่อ)

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5	มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อ การสื่อสารทำความเข้าใจได้	17	31	24	7	-	3.73	0.90
6	ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้อง กับการทำงาน	12	39	20	8	-	3.70	0.85
7	รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลง ของโลก	11	30	33	3	2	3.57	0.87
7	คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	9	37	24	8	1	3.57	0.87
9	มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	8	19	46	4	2	3.34	0.67
10	มีความรู้ในด้านการปกครอง และ กฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน	8	15	39	12	5	3.11	1.00
ค่าเฉลี่ยรวม							3.66	0.54

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะแผนกครัว จากการศึกษาค้นคว้าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และหมั่นชวนชวนไข่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์ มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 3.96$) นำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 3.94$) รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ($\bar{x} = 3.92$) สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ ($\bar{x} = 3.89$) สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขา

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว จากการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.71$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องหลักสุขาภิบาลอาหาร ($\bar{x} = 4.09$) สามารถเตรียมวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง และสามารถจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีค่าเท่ากับ ($\bar{x} = 3.78$) มีความรู้เกี่ยวกับงานในแผนกครัวที่เข้าฝึกงาน ($\bar{x} = 3.73$) สามารถเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง และสามารถจัดเก็บวัตถุดิบในการประกอบอาหารได้อย่างถูกต้อง มีค่าเท่ากับ ($\bar{x} = 3.72$) สามารถเลือกผัก-ผลไม้ และวัตถุดิบอื่น มาตกแต่งอาหารได้ ($\bar{x} = 3.58$) สามารถปรุงอาหารและชิมรสชาติอาหารได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.49$) และสามารถแสดงสาธิตการปรุงอาหารได้ ($\bar{x} = 3.48$) (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ตามทัศนะหัวหน้าแผนกครัว ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกครัว	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องหลักสุขาภิบาลอาหาร	32	28	13	6	-	4.09	0.94
2	สามารถเตรียมวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง	21	29	22	5	2	3.78	1.00
2	สามารถจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	20	31	21	5	2	3.78	0.98
4	มีความรู้เกี่ยวกับงานในแผนกครัวที่เข้าฝึกงาน	18	33	19	7	2	3.73	1.00

ตารางที่ 27 (ต่อ)

(n=79)								
ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกครัว	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
5	สามารถเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง	22	24	25	5	3	3.72	1.06
5	สามารถจัดเก็บวัตถุดิบในการ ประกอบอาหารได้อย่างถูกต้อง	21	24	26	7	1	3.72	0.83
7	สามารถเลือกผัก-ผลไม้ และวัตถุดิบ อื่นมาตกแต่งอาหารได้	14	30	25	8	2	3.58	0.98
8	สามารถปรุงอาหารและชิมรสชาติ อาหารได้อย่างถูกต้อง	15	26	24	11	3	3.49	1.07
9	สามารถแสดงสาธิตการปรุง อาหารได้	13	26	27	12	1	3.48	0.99
ค่าเฉลี่ยรวม							3.71	0.83

3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้าน
มนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม จากการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากที่สุด
4 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความเคารพและยอมรับคำสอนของผู้บังคับบัญชา
($\bar{x} = 4.35$) ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.25$)
ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 4.23$) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ($\bar{x} = 4.22$) มีคะแนน
เฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 17 รายการ โดย 3 ลำดับแรก คือ มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้
สำเร็จ ($\bar{x} = 4.20$) มีความละเอียดรอบคอบและเอาใจใส่ต่องาน ($\bar{x} = 4.19$) ใช้คำพูดเหมาะสม
กับกาลเทศะ และมีความชัดเจน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี และ
ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเท่ากัน

($\bar{x} = 4.16$) ส่วน 3 ลำดับสุดท้าย คือ มินิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความเป็นจริง ตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.95$) มีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{x} = 3.94$) และสามารถ ปฏิเสธการกระทำหรือให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.78$) (ตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะหัวหน้าแผนกครัว
ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1	มีความเคารพและยอมรับคำสอน ของผู้บังคับบัญชา	39	30	9	1	-	4.35	0.73
2	ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ ของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	37	29	10	2	1	4.25	0.79
3	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	37	25	15	2	-	4.23	0.85
4	มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	34	31	11	3	-	4.22	0.83
5	มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน ให้สำเร็จ	37	25	14	2	1	4.20	0.91
6	มีความละเอียดรอบคอบและ เอาใจใส่ต่องาน	35	26	16	2	-	4.19	0.85
7	ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน	33	30	13	2	1	4.16	0.88
7	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	32	30	15	2	-	4.16	0.82
7	มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีธรรมาจริยดี	31	33	12	3	-	4.16	0.82
7	ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่าง เหมาะสม	29	35	14	1	-	4.16	0.76
11	ตรงต่อเวลา	38	19	18	4	-	4.15	0.95

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน จากการศึกษาค้นคว้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 8 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.05$) นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้ ($\bar{x} = 4.04$) รู้และมีความสามารถที่จะทำให้อื่นและผู้อื่นมีความสุข ($\bar{x} = 3.99$) มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ ($\bar{x} = 3.97$) ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน ($\bar{x} = 3.82$) คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 3.78$) มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ ($\bar{x} = 3.62$) และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก ($\bar{x} = 3.58$) มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยปานกลาง 2 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน ($\bar{x} = 3.33$) และมีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน ($\bar{x} = 3.14$) (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามทัศนะหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสาร ทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	24	35	20	-	-	4.05	0.75
2	นำความรู้และหลักการทางวิชาการ มาใช้ในการทำงานได้	20	42	17	-	-	4.04	0.69
3	รู้และมีความสามารถที่จะทำให้อื่น และผู้อื่นมีความสุข	21	41	13	3	1	3.99	0.84

ตารางที่ 29 (ต่อ)

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4	มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	19	43	19	-	-	3.97	0.68
5	ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้อง กับการทำงาน	11	45	21	2	-	3.70	0.85
6	คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	12	43	19	5	-	3.78	0.78
7	มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อ การสื่อสารทำความเข้าใจได้	9	37	27	6	-	3.62	0.79
8	รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลง ของโลก	13	28	31	6	1	3.58	0.90
9	มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	10	15	45	9	-	3.33	0.84
10	มีความรู้ในด้านการปกครอง และ กฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน	4	17	47	8	3	3.14	0.81
ค่าเฉลี่ยรวม							3.73	0.46

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะแผนกแม่บ้าน จากการศึกษาพบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ และมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.11$) รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ และมีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.01$) หมั่นชวนขยายไฟฟ้หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์ ($\bar{x} = 3.99$) นำความรู้และหลักการทาง

วิชาชีพที่ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี ($\bar{x} = 3.95$) มีความสามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้ ($\bar{x} = 3.89$) และสามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ ($\bar{x} = 3.84$) (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนระหว้าหน้าแม่บ้านของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานโดยทั่วไป	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1	สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน และเป็นผลสำเร็จ	32	34	10	2	1	4.11	0.82
1	มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	28	33	17	1	-	4.11	0.82
3	รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จาก การเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์	23	37	16	3	-	4.01	0.81
3	มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ให้ลุล่วง	19	43	16	1	-	4.01	0.71
5	หมั่นขวนขวายใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพ เพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์	24	32	21	2	-	3.99	0.82
6	นำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ได้ดี	19	40	17	3	-	3.95	0.78

ตารางที่ 30 (ต่อ)

(n=79)								
ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานโดยทั่วไป	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
7	มีความสามารถทำงานหนักและ ยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้	17	41	16	5	-	3.89	0.82
8	สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	16	35	27	1	-	3.84	0.76
ค่าเฉลี่ยรวม							3.98	0.57

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน จากการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำความสะดวกได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.92$) สามารถใช้น้ำยาเคมีภัณฑ์ทำความสะอาดวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.80$) สามารถดูแลรักษาดอกไม้ที่มีใช้ในโรงแรมเพื่อยืดระยะเวลาการใช้งานได้ ($\bar{x} = 3.53$) มีความรู้และเข้าใจสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนเครื่องผ้าเครื่องแต่งกาย ($\bar{x} = 3.52$) สามารถดูแลรักษา ซ่อมแซมเครื่องผ้า-เครื่องแต่งกาย เบื้องต้นได้ ($\bar{x} = 3.51$) มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของดอกไม้ที่มีใช้ในโรงแรม ($\bar{x} = 3.49$) มีความรู้เกี่ยวกับเส้นใยและชนิดของผ้า ($\bar{x} = 3.48$) สามารถจัดดอกไม้เบื้องต้นได้ ($\bar{x} = 3.47$) และมีความรู้เกี่ยวกับวัสดุที่ใช้บุผนังและทำพื้น ($\bar{x} = 3.44$) (ตารางที่ 31)

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม จากการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละรายการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมากที่สุด 16 รายการ โดย 3 ลำดับแรก คือ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 4.47$) ตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 4.46$) ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.44$) และ 3 ลำดับสุดท้าย คือ ดูแลรักษาทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.29$) มีความอดทน และใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.27$) ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ด้วยความระมัดระวัง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ดี และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.25$) และมีคะแนนเฉลี่ยระดับเห็นด้วยมาก 5 รายการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความเป็นจริงตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.19$) ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.14$) สามารถปฏิเสธการกระทำหรือให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหาของตนเองและผู้อื่น มีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.11$) และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{x} = 3.94$) (ตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะหัวหน้าแผนกแม่บ้าน
ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	47	22	10	-	-	4.47	0.71
2	ตรงต่อเวลา	48	20	10	1	-	4.46	0.76
3	ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการ ด้วยความเต็มใจ	46	24	7	2	-	4.44	0.76
3	ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ ของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	44	26	9	-	-	4.44	0.69
5	มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	40	31	8	-	-	4.41	0.83

ตารางที่ 32 (ต่อ)

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก ปานกลาง	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
6	มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ	42	31	7	1	-	4.39	0.77
6	มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน ให้สำเร็จ	40	31	7	1	-	4.39	0.71
8	มีความละเอียดรอบคอบและ เอาใจใส่ต่องาน	36	36	5	2	-	4.34	0.71
9	มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	40	27	10	1	1	4.32	0.82
10	มีความเคารพและยอมรับคำสอน ของผู้บังคับบัญชา	38	29	10	2	-	4.30	0.79
11	ดูแลรักษาทรัพย์สินและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ	36	33	8	1	1	4.29	0.80
12	มีความอดทน	37	28	12	2	-	4.27	0.81
12	ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน	32	38	8	-	1	4.27	0.75
14	ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ด้วยความระมัดระวัง	37	29	10	1	2	4.25	0.91
14	สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและ ทำงานเป็นทีมได้ดี	37	29	9	4	-	4.25	0.85
14	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	33	35	9	2	-	4.25	0.76
17	มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัย เหตุผลแห่งความเป็นจริงตามธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	28	39	11	1	-	4.19	0.72
18	ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่าง เหมาะสม	28	36	13	2	-	4.14	0.78

ตารางที่ 32 (ต่อ)

(n=79)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
19	สามารถปฏิเสธการกระทำหรือ ให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้องได้อย่าง เหมาะสม	28	35	13	3	-	4.11	0.82
19	เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหา ของตนเองและผู้อื่น	25	41	11	1	1	4.11	0.78
21	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	20	35	23	1	-	3.94	0.77
ค่าเฉลี่ยรวม							4.28	0.58

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคล และฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป (ทุกแผนก) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.02$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.84$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.79$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.76$) และด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.47$) (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการ
แผนกบุคคลและฝึกอบรม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.
- ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม	4.24	0.72
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป (ทุกแผนก)	4.02	0.68
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงาน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	3.84	0.63
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงาน แผนกครัว	3.79	0.66
- ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	3.76	0.56
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงาน แผนกแม่บ้าน	3.47	0.71

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการ
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับ
เห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.13$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป
โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.99$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็น
ด้วยมาก ($\bar{x} = 3.80$) และด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหาร
และเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.72$) (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการ
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.
- ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม	4.13	0.60
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป	3.99	0.54
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน	3.80	0.49
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงาน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	3.72	0.61

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะหัวหน้า
แผนกครัว พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
($\bar{x} = 4.12$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยรวมอยู่ใน
ระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.88$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนก
ครัว โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.71$) และด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน โดยรวมอยู่ใน
ระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.66$) (ตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะหัวหน้า
แผนกครัว ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.
- ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม	4.12	0.70
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป	3.88	0.61

ตารางที่ 35 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว	3.71	0.83
- ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	3.66	0.54

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะหัวหน้าแผนกแม่บ้าน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.98$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.73$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.57$) (ตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.
- ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม	4.28	0.58
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป	3.98	0.57
- ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	3.73	0.46
- ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน	3.57	0.67

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว หัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ได้ระบุมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน
4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน
5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว แตกต่างกัน
6. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

กำหนดการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ F-test เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

ตามทฤษฎีการจัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะแผนก ตามทฤษฎีการจัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ตามทฤษฎีการจัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทฤษฎีการจัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทฤษฎีการจัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐานเป็นรายชื่อ พบว่าในข้อที่ว่ามีรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนในข้ออื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน
ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการ
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถาน
ประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	SS	df	MS	F	p
ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน					
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.824	3	.275	1.017	.385
ภายในกลุ่ม	84.205	312	.270		
รวม	85.029	315			
นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้					
ระหว่างกลุ่ม	.481	3	.160	.279	.841
ภายในกลุ่ม	179.316	312	.575		
รวม	179.797	315			
มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ					
ระหว่างกลุ่ม	1.494	3	.498	.870	.457
ภายในกลุ่ม	178.456	312	.572		
รวม	179.949	315			
มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี					
ระหว่างกลุ่ม	1.089	3	.363	.602	.614
ภายในกลุ่ม	188.101	312	.603		
รวม	189.190	315			

ตารางที่ 37 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	SS	df	MS	F	p
มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อ การสื่อสารทำความเข้าใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	8.570	3	2.857	3.620	.014
ภายในกลุ่ม	246.203	312	.789		
รวม	254.772	315			
คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	2.291	3	.764	1.083	.357
ภายในกลุ่ม	220.076	312	.705		
รวม	222.367	315			
ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.174	3	.391	.619	.603
ภายในกลุ่ม	197.266	312	.632		
รวม	198.440	315			
รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของโลก					
ระหว่างกลุ่ม	.975	3	.325	.443	.723
ภายในกลุ่ม	228.962	312	.734		
รวม	229.937	315			

ตารางที่ 37 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	SS	df	MS	F	p
มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน					
ระหว่างกลุ่ม	.794	3	.265	.422	.737
ภายในกลุ่ม	195.797	312	.628		
รวม	196.592	315			
มีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมือง ที่จำเป็นต่องาน					
ระหว่างกลุ่ม	3.101	3	1.034	1.359	.255
ภายในกลุ่ม	237.316	312	.761		
รวม	240.418	315			
รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนและ ผู้อื่นมีความสุข					
ระหว่างกลุ่ม	2.241	3	.747	1.001	.393
ภายในกลุ่ม	232.734	312	.746		
รวม	234.975	315			

p< .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างโดยใช้วิธีการของ Scheffe' พบว่า ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ให้ความสำคัญในข้อที่ว่ามีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจมากกว่าหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ($\bar{x} = 4.05$ และ $\bar{x} = 3.62$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ข้อที่ว่ามีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจ

$\bar{x}$	ตำแหน่ง	ผู้จัดการแผนกบุคคล และฝึกอบรม	ผู้จัดการแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม	หัวหน้า แผนกครัว	หัวหน้า แผนกแม่บ้าน
3.91	ผู้จัดการแผนก บุคคลและ ฝึกอบรม				
4.05	ผู้จัดการแผนก อาหารและ เครื่องดื่ม				*
3.73	หัวหน้าแผนก ครัว				
3.62	หัวหน้าแผนก แม่บ้าน				

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมเป็นรายชื่อ พบว่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน (ตารางที่ 39)

ตารางที่ 39 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนคติผู้จัดการแผนกบุคคลและ
ฝึกรอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนก
แม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	SS	df	MS	F	p
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม					
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.568	3	.523	1.208	.307
ภายในกลุ่ม	134.991	312	.433		
รวม	136.560	315			
มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.984	3	.661	1.085	.355
ภายในกลุ่ม	190.127	312	.609		
รวม	192.111	315			
มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	.823	3	.274	.420	.739
ภายในกลุ่ม	203.924	312	.654		
รวม	204.747	315			

ตารางที่ 39 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	SS	df	MS	F	p
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม					
มีความเคารพและยอมรับคำสอน					
ของผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	.415	3	.138	.213	.887
ภายในกลุ่ม	202.025	312	.648		
รวม	202.440	315			
ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ					
ตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม					
ระหว่างกลุ่ม	.253	3	.084	.135	.939
ภายในกลุ่ม	194.456	312	.623		
รวม	194.709	315			
สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงาน					
เป็นทีมได้ดี					
ระหว่างกลุ่ม	.491	3	.164	.220	.882
ภายในกลุ่ม	231.443	312	.742		
รวม	231.934	315			
ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วย					
ความเต็มใจ					
ระหว่างกลุ่ม	4.035	3	1.345	1.872	.134
ภายในกลุ่ม	224.101	312	.718		
รวม	228.136	315			

ตารางที่ 39 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	SS	df	MS	F	p
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม					
สามารถปฏิเสธการกระทำหรือให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม					
ระหว่างกลุ่ม	5.911	3	1.970	2.633	.050
ภายในกลุ่ม	233.468	312	.748		
รวม	239.380	315			
มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่นโดยอาศัยเหตุผลแห่งความเป็นจริงตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	4.114	3	1.371	1.857	.137
ภายในกลุ่ม	230.354	312	.738		
รวม	234.468	315			
ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ด้วยความระมัดระวัง					
ระหว่างกลุ่ม	3.554	3	1.185	1.559	.199
ภายในกลุ่ม	237.038	312	.760		
รวม	240.592	315			
ดูแลรักษาทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ					
ระหว่างกลุ่ม	3.959	3	1.320	1.784	.150
ภายในกลุ่ม	230.810	312	.740		
รวม	234.769	315			

ตารางที่ 39 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	SS	df	MS	F	p
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม					
เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหาของตนเองและผู้อื่น					
ระหว่างกลุ่ม	3.858	3	1.286	1.736	.159
ภายในกลุ่ม	231.063	312	.741		
รวม	234.921	315			
มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	4.035	3	1.345	1.764	.154
ภายในกลุ่ม	237.899	312	.762		
รวม	241.934	315			
มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ					
ระหว่างกลุ่ม	2.313	3	.771	1.104	.347
ภายในกลุ่ม	217.823	312	.698		
รวม	220.136	315			
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี					
ระหว่างกลุ่ม	1.554	3	.518	.765	.514
ภายในกลุ่ม	211.215	312	.677		
รวม	212.769	315			
ตรงต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	5.342	3	1.781	2.255	.082
ภายในกลุ่ม	246.329	312	.790		
รวม	251.671	315			

ตารางที่ 39 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	SS	df	MS	F	p
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม					
ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
ระหว่างกลุ่ม	2.592	3	.864	1.251	.291
ภายในกลุ่ม	215.519	312	.691		
รวม	218.111	315			
มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
ระหว่างกลุ่ม	.313	3	.104	.151	.929
ภายในกลุ่ม	216.304	312	.693		
รวม	216.617	315			
ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน					
ระหว่างกลุ่ม	2.212	3	.737	1.103	.348
ภายในกลุ่ม	208.506	312	.668		
รวม	210.718	315			
มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี					
ระหว่างกลุ่ม	1.430	3	.477	.691	.558
ภายในกลุ่ม	215.291	312	.690		
รวม	216.722	315			
มีความละเอียดรอบคอบและเอาใจใส่ต่องาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.595	3	.532	.821	.483
ภายในกลุ่ม	202.000	312	.647		
รวม	203.595	315			

ตารางที่ 39 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	SS	df	MS	F	p
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม					
มีความอดทน					
ระหว่างกลุ่ม	1.427	3	.476	.667	.573
ภายในกลุ่ม	222.557	312	.713		
รวม	223.984	315			

p< .05

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 40)

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน
ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนะ
ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนก
ครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ ทางวิชาชีพและความสามารถในการ ปฏิบัติงานโดยทั่วไป	SS	df	MS	F	p
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการ ปฏิบัติงานโดยทั่วไปโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.872	3	.291	.788	.501
ภายในกลุ่ม	115.038	312	.369		
รวม	115.910	315			
มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย					
ระหว่างกลุ่ม	1.772	3	.591	.911	.436
ภายในกลุ่ม	202.228	312	.648		
รวม	204.000	315			
มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ให้ลู่ลวง					
ระหว่างกลุ่ม	.443	3	.148	.218	.884
ภายในกลุ่ม	211.544	312	.678		
รวม	211.987	315			

ตารางที่ 40 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ ทางวิชาชีพและความสามารถในการ ปฏิบัติงานโดยทั่วไป	SS	df	MS	F	p
นำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ศึกษา มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี					
ระหว่างกลุ่ม	.633	3	.211	.294	.829
ภายในกลุ่ม	223.544	312	.716		
รวม	224.177	315			
หมั่นขยขวยใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพ เพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์					
ระหว่างกลุ่ม	1.051	3	.350	.539	.656
ภายในกลุ่ม	202.835	312	.650		
รวม	203.886	315			
รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการ เรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์					
ระหว่างกลุ่ม	2.646	3	.882	1.471	.222
ภายในกลุ่ม	187.038	312	.599		
รวม	189.684	315			
สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	2.456	3	.819	1.261	.288
ภายในกลุ่ม	202.481	312	.649		
รวม	204.937	315			

ตารางที่ 40 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ ทางวิชาชีพและความสามารถในการ ปฏิบัติงานโดยทั่วไป	SS	df	MS	F	p
สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน และเป็นผลสำเร็จ					
ระหว่างกลุ่ม	4.187	3	1.396	2.147	.094
ภายในกลุ่ม	202.835	312	.650		
รวม	207.022	315			
มีความสามารถทำงานหนักและ ยืนทำงานเป็นเวลานานๆได้					
ระหว่างกลุ่ม	3.123	3	1.041	1.210	.306
ภายในกลุ่ม	268.557	312	.861		
รวม	271.680	315			

p< .05

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าในข้อที่ว่ามีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมสูงกว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 3.99$ และ $\bar{x} = 3.72$ ตามลำดับ) ส่วนในข้ออื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 41)

ตารางที่ 41 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน
ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	ผู้จัดการแผนก บุคคลและฝึกอบรม		ผู้จัดการแผนก อาหารและเครื่องดื่ม		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของ ห้องอาหารที่เข้ารับการฝึก	3.94	.82	3.85	.77	.777	.198
มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและ ประเภทของอาหารที่บริการ	3.99	.79	3.72	.77	2.342	.022
สามารถเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษา เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ ที่ใช้สำหรับการบริการ อาทิ เครื่องจาน เครื่องแก้ว ฯ ได้	3.95	.88	3.95	.75	.000	1.000
มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม ที่มีแอลกอฮอล์และไม่มี แอลกอฮอล์เบื้องต้น	3.80	.79	3.63	.75	1.437	.155
สามารถผสมเครื่องดื่มชนิด มาตรฐานเบื้องต้นได้	3.57	.87	3.49	.85	.604	.548
รวม	3.84	.63	3.72	.61	1.299	.198

$p < .05$

สมมติฐานที่ 5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน (ตารางที่ 42)

ตารางที่ 42 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม		หัวหน้าแผนกครัว		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
มีความรู้เกี่ยวกับงานในแผนกครัวที่เข้าฝึกงาน	3.86	.78	3.73	1.00	.936	.352
สามารถเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง	3.87	.82	3.72	1.06	1.106	.272
สามารถเตรียมวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง	3.90	.87	3.78	1.00	.767	.445

ตารางที่ 42 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานเฉพาะแผนกครัว	ผู้จัดการแผนก		หัวหน้า		t	p
	บุคคลและฝึกอบรม		แผนกครัว			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
สามารถปรุงอาหารและชิม รสชาติอาหารได้อย่างถูกต้อง	3.62	.87	3.49	1.07	.789	.433
สามารถแสดงสาธิตการปรุง อาหารได้	3.53	.83	3.48	.99	.363	.717
สามารถเลือกผัก-ผลไม้ และ วัตถุดิบอื่น มาตกแต่งอาหารได้	3.68	.82	3.58	.98	.710	.480
สามารถจัดเก็บวัตถุดิบในการ ประกอบอาหารได้อย่างถูกต้อง	3.77	.83	3.72	1.00	.349	.728
สามารถจัดเก็บเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง	3.73	.81	3.78	.98	-.354	.724
สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร	4.14	.92	4.09	.94	.344	.732
รวม	3.79	.66	3.71	.83	.679	.499

p< .05

สมมติฐานที่ 6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน (ตารางที่ 43)

ตารางที่ 43 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้จัดการแผนก		หัวหน้า		t	p
	บุคคลและฝึกอบรม		แผนกแม่บ้าน			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกแม่บ้าน						
มีความรู้เกี่ยวกับวัสดุที่ใช้ บุผนังและทำพื้น	3.41	.91	3.44	.92	-.283	.778
มีความรู้เกี่ยวกับเส้นใยและ ชนิดของผ้า	3.37	.85	3.48	.86	-.877	.383
สามารถใช้ยาเคมีภัณฑ์ทำ ความสะอาดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.57	.97	3.80	.93	-1.569	.121

ตารางที่ 43 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและ ความสามารถในการปฏิบัติ งานแผนกแม่บ้าน	ผู้จัดการแผนก		หัวหน้า		t	p
	บุคคลและฝึกอบรม		แผนกแม่บ้าน			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ในการทำความสะดวกได้ อย่างถูกต้อง	3.72	.83	3.92	.83	-1.511	.135
สามารถดูแลรักษา ซ่อมแซม เครื่องผ้า-เครื่องแต่งกาย เบื้องต้นได้	3.37	.96	3.51	.88	-.932	.354
มีความรู้และเข้าใจสัญลักษณ์ ที่ปรากฏบนเครื่องผ้า เครื่องแต่งกาย	3.41	.97	3.52	.85	-.791	.432
มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและ ประเภทของดอกไม้ที่มี ใช้ในโรงแรม	3.56	.89	3.49	.81	.435	.665
สามารถดูแลรักษาดอกไม้ที่มี ใช้ในโรงแรม เพื่อยืดระยะ เวลาการใช้งานได้	3.54	.92	3.53	.86	.082	.935
สามารถจัดดอกไม้เบื้องต้นได้	3.37	1.03	3.47	.90	-.664	.508
รวม	3.47	.71	3.57	.67	-.848	.399

p< .05

ข้อวิจารณ์

ผลจากการศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม มีข้อวิจารณ์ดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.76$, $\bar{x} = 3.80$, $\bar{x} = 3.66$ และ $\bar{x} = 3.73$ ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มี 4 รายการที่สอดคล้องกันในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีความรู้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี มีความฉลาดและปฏิภาณไหวพริบ รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนและผู้อื่นมีความสุข นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ ดวงสุวรรณ (2543: 43) เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคใต้ ที่พบว่าบุคลากรโรงแรมในภาคใต้มีความคิดเห็นว่าพนักงานโรงแรม ควรมีคุณสมบัติด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่องการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำและสามารถจัดระบบงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ มีวิจรรณญาณในการทำงานรู้จักคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่รับผิดชอบได้ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ อนันต์วรพงษ์ (2548: 273-274) ในเรื่องเกณฑ์การพิจารณารับบุคคลเข้าปฏิบัติงานของสถานประกอบการ โดยรวมผู้ประกอบการพิจารณาด้านความรู้ความสามารถพิเศษ ในเรื่องมีทักษะการใช้ภาษาไทยได้ดี สามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่กำลังจะทำ มีวิจรรณญาณและมีความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ประกอบการต่างให้ความสำคัญกับเรื่องการใช้ภาษาไทยในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงภาษาไทยเป็นภาษาราชการ และใช้สื่อสารกันในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว แต่อาจเนื่องมาจากปัจจุบันการใช้ภาษาไทยเปลี่ยนแปลงไปมาก เกิดคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะกลุ่ม ศัพท์แสลง การตีความหมายที่คลาดเคลื่อนไปจากเดิม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านวัยวุฒิ และคุณวุฒิ โดยเฉพาะในสถาน

ประกอบการด้านการโรงแรมเป็นอย่างมาก และเมื่อการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในการทำงานไม่สามารถดำเนินไปได้โดยสะดวกแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.02$, $\bar{x} = 3.99$, $\bar{x} = 3.88$ และ $\bar{x} = 3.98$ ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามี 4 รายการที่สอดคล้องกันในระดับเห็นด้วยมาก คือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ หมั่นขอความรู้เพิ่มเติมนำมาพัฒนาให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์ การกำหนดรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตน จะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นตัวนักศึกษาฝึกงานเองที่จะทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบ และสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนให้เป็นผลสำเร็จ ลดความตึงเครียดและความเบื่อหน่ายที่จะเกิดจากความไม่แน่นอนของงาน ลดอุบัติเหตุที่ไม่พึงปรารถนาและยังสามารถลดสูญเสียทรัพยากรที่ไม่จำเป็นจากการปฏิบัติงาน และยังเป็นประโยชน์ต่อพนักงานที่เป็นพี่เลี้ยงของนักศึกษาในการสอนงาน หรือแม้แต่ในระดับของผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา ที่สามารถประเมินผลการทำงานในแต่ละขั้นตอนการทำงาน และหากเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถแก้ไขได้ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ ประสงค์ แสงพยับ (2538: 85-90) ได้ให้ความเห็นว่างานในโรงแรมชั้นหนึ่งพนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่การงานเป็นสำคัญ สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ไม่จำเป็นการบริการส่วนหน้าหรือส่วนหลังของโรงแรม หากขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ คงทำให้โรงแรมนั้นไม่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินกิจการ และสอดคล้องกับ สมพร อัดถากร (2538: 97) ได้ให้ทัศนะว่าลักษณะงานโรงแรม เป็นงานที่ต้องศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางานนำวิชาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานของตน

สำหรับความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มจากการศึกษาพบว่า ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและ

เครื่องเดิม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.84$ และ $\bar{x} = 3.72$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความสอดคล้องกันในระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ อาจกล่าวได้ว่าพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น พนักงานบริการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ แม้กระทั่งมีศิลปะในการบริการจึงจะสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง สุภาพนุ่มนวล สวยงาม และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

ความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว จากการศึกษาพบว่าตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.79$ และ $\bar{x} = 3.71$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความสอดคล้องกันในระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ โดยเฉพาะในรายการแรกคือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สุขาภิบาลอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารี ศิริระเวทย์กุล (2544: 49) ในเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ควรมีคุณลักษณะด้านทักษะวิชาชีพโดยรวมระดับเห็นด้วยมาก โดยเฉพาะในรายการที่ว่าสามารถประกอบอาหารได้อย่างถูกต้อง สุขอนามัยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะพนักงานครัวเป็นผู้ที่ต้องสัมผัสอาหารโดยตรง จำเป็นต้องคำนึงถึงสุขอนามัยส่วนบุคคลและสุขอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันการปนเปื้อนเชื้อโรคพยาธิและสารเคมีต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ

ส่วนความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน จากการศึกษาพบว่าตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.47$ และ $\bar{x} = 3.57$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความสอดคล้องกันในระดับเห็นด้วยมาก 6 รายการ คือ สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำความสะดวกได้อย่างถูกต้อง สามารถใช้น้ำยาเคมีภัณฑ์ทำความสะอาดวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของดอกไม้ที่มีใช้ในโรงแรม สามารถดูแลรักษาดอกไม้ที่มีใช้ในโรงแรม เพื่อยืดระยะเวลาการใช้งานได้ มีความรู้และเข้าใจสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนเครื่องผ้าเครื่องแต่งกาย มีความรู้เกี่ยวกับวัสดุที่ใช้ปูผนังและทำพื้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริรัตน์ ดวงสุวรรณ (2543: 86) เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคใต้ที่พบว่าบุคลากรโรงแรมในภาคใต้มีความคิดเห็นว่าพนักงานโรงแรม ควรมีคุณสมบัติด้านทักษะวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเห็นว่าพนักงานแม่บ้านควรมีความชำนาญเกี่ยวกับงานแม่บ้าน มีทักษะเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ สามารถใช้และเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ใน

การทำความสะอาดได้ และสามารถใช้น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ และทนกลิ่นได้ดี และสอดคล้องกับกองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา (2540: 82) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาชีพไว้ดังนี้ มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถใช้น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ และทนกลิ่นได้ดี สามารถใช้และเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ในการทำความสะอาดได้ จะเห็นได้ว่างานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีลักษณะหลากหลายประเภท ทั้งที่เป็นเครื่องจักรกล เครื่องผ้า น้ำยาเคมีภัณฑ์ หรือแม้กระทั่งดอกไม้ ใบไม้ที่มีความบอบบาง ให้สวยงาม จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความละเอียดอ่อนและความอดทนสูง เพื่อให้ผลงานมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม หัวหน้าแผนกแม่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$ และ $\bar{x} = 4.28$ ตามลำดับ) และตามทัศนะผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.13$ และ $\bar{x} = 4.12$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามี 4 รายการที่สอดคล้องกันในระดับเห็นด้วยมาก คือ ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และมีความเคารพและยอมรับคำสอนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประชุมพร รังสิวงศ์ (2547: 83) ที่พบว่าคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพของผู้สำเร็จการศึกษา รายการที่ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในคุณภาพมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษา คือการเคารพยอมรับคำสั่งสอนของผู้บังคับบัญชา การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน พอใจในตำแหน่งหน้าที่ และงานวิจัยของสุรรัตน์ ดวงสุวรรณ (2543: 47) เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคใต้ ที่พบว่าบุคลากรโรงแรมในภาคใต้มีความคิดเห็นว่าพนักงานโรงแรม ควรมีคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมระดับเห็นด้วย โดยเฉพาะรายการที่ว่า มีความรู้สึที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความศรัทธาและภาคภูมิใจในอาชีพ เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นงานที่มีบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งคุณวุฒิ วิทยุติ และมาจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน สิ่งที่สามารถควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีได้นั้น คือ กฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการ สิ่งนี้ไม่สามารถเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ แม้กระทั่งนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งสถานประกอบการมีความเห็นว่าสิ่งนี้เท่านั้นที่จะควบคุมดูแล

นักศึกษาฝึกงานได้ และสอดคล้องกับทัศนะของ ชีรภัทร ไชยสัจย์ (2542: 25) ที่ว่า มีความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเป็นผู้ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีต่อผู้ร่วมงาน และช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จตามจุดหมาย

ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลาง ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม มีข้อวิจารณ์ดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มให้ความสำคัญในข้อที่ว่ามีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจมากกว่าหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ($\bar{x} = 4.05$ และ $\bar{x} = 3.62$ ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มเห็นว่างานในแผนกต้องให้บริการหรือมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นงานคอฟฟี่ช็อป งานภัตตาคาร และห้องอาหารต่าง ๆ งานที่เกี่ยวกับเครื่องดื่ม เช่น งานบาร์เทนเดอร์ จึงมีความจำเป็นโดยหน้าที่ที่ต้องมีความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการงานในแผนกแม่บ้านก็เป็นงานที่ต้องพบปะกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการเช่นกัน แต่ก็มีบางหน่วยงานในแผนกที่หัวหน้าแผนกแม่บ้านอาจเห็นว่าไม่จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสาร อาทิ งานห้องดอกไม้ งานห้องซักรีด หรือแม้จะเป็นงานทำความสะอาดห้องพักซึ่งเป็นงานหลักของแผนกแม่บ้าน นักศึกษาฝึกงานก็มิได้ปฏิบัติงานเองโดยลำพังแต่จะมีพนักงานประจำชั้นซึ่งเป็นพนักงานที่เลี้ยงคอยดูแลและปฏิบัติงานด้วยกันเสมอ

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อก็พบว่าไม่แตกต่างกันเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อาทร จันทรวิมล (2531: 3-7) เสนอแนวคิดว่าเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ พนักงานที่มีความรู้ในงานที่ทำเป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้งาน และมีทักษะพื้นฐานใกล้เคียงกับงานที่ทำมากที่สุด เพื่อนำไปใช้พัฒนาให้เข้ากับการงานได้โดยรวดเร็วที่สุด ตลอดจนมีความพร้อมอยู่เสมอที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้สามารถรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในวงการอุตสาหกรรมได้

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมให้ความสำคัญในข้อที่ว่ามีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการมากกว่าผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 3.99$ และ $\bar{x} = 3.72$ ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารี ศิริระเวทย์กุล (2544 : 127) เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวในด้านความรู้ โดยพบว่าบุคลากรโรงแรมเพศหญิงเห็นด้วยมากกว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมควรมีความรู้ในเรื่องส่วนผสมของอาหาร สูงกว่าบุคลากรโรงแรมเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จะให้ความสำคัญในเรื่องขององค์ความรู้เป็นเรื่องสำคัญ คือต้องมีความรู้ก่อนจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต่างจากผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายก็จะให้ความสำคัญกับทักษะการปฏิบัติเป็นอันดับแรก

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการ

ปฏิบัติงานแผนกครัว พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อก็พบว่าไม่แตกต่างกันเช่นกัน ทั้งนี้เพราะผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมควรมีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่สามารถเตรียมวัตถุดิบ เครื่องมือ-อุปกรณ์ เพื่อประกอบอาหารให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และต้องคำนึงถึงหลักสุขาภิบาลอาหารอย่างเคร่งครัด เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการเป็นอย่างมาก (สุรีย์ วงศ์ปิยชน, 2539: 399)

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อก็พบว่าไม่แตกต่างกันเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีความคล้ายคลึงกันจึงมีความคิดเห็นสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (รังสรรค์ ประเสริฐกุล, 2548: 55)

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อก็พบว่าไม่แตกต่างกัน ดังที่ปรากฏจากบทสัมภาษณ์ ทุกฝ่ายต่างให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง และคาดหวังให้สถานศึกษาต่าง ๆ ปลูกฝังคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมให้มากยิ่งขึ้นก่อนที่นักศึกษาจะออกฝึกงาน เพื่อประโยชน์แก่ตัวนักศึกษาเองเป็นสำคัญ