

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลาง ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 102 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น 79 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 81.44 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ แบบสอบถาม และความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ F-test, t-test และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ลักษณะพื้นฐานและความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม

ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 37.10 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาบริหารธุรกิจ มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 10.15 ปี มีนักศึกษาทุกชั้นปีเข้าฝึกงานในแผนกบุคคลและฝึกอบรม และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี

ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม พบว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าควรมีความรู้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือมีความฉลาดและปฏิภาณไหวพริบ และรู้และมีความสามารถที่จะทำให้อ自己和ผู้อื่นมีความสุข นอกจากนี้ยังพบว่าผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางว่าควรมีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน และมีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป (ทุกแผนก) และด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะแผนก ได้แก่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกแม่บ้าน จากการศึกษพบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป (ทุกแผนก) ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ รองลงมาคือรู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ และหมั่นชวนช่วยใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ และด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าควรมีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการ รองลงมาคือสามารถจัดเตรียม ทำความสะอาด เก็บรักษา เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ อาทิ เครื่องจาน เครื่องแก้ว ฯ ได้ และมีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหารที่เข้ารับการฝึก สำหรับด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องหลักสุขาภิบาลอาหาร รองลงมาคือสามารถเตรียมวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง และสามารถเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำมาสะอาดได้อย่างถูกต้อง รองลงมาสามารถใช้ยาเคมีภัณฑ์ทำความสะอาดวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของดอกไม้ที่มีใช้ในโรงแรม และระดับเห็นด้วยปานกลาง มี

ความรู้เกี่ยวกับเส้นใยและชนิดของผ้า รองลงมาคือสามารถดูแลรักษา ซ่อมแซมเครื่องผ้า-เครื่องแต่งกาย เบื้องต้นได้ และสามารถจัดดอกไม้เบื้องต้นได้

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ รองลงมาคือมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และในระดับเห็นด้วยมากกว่าควรมีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความเป็นจริงตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือเข้าใจและยอมรับสภาพปัญหาของตนเองและผู้อื่น และยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม

ลักษณะพื้นฐานและความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 38.87 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาบริหารธุรกิจ มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 13.20 ปี มีนักศึกษาทุกชั้นปีเข้าฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี

ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าควรมีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ รองลงมามีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี และมีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางว่าควรมีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จากการศึกษาพบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ รองลงมา มีความสามารถทำงานหนักและยืนทำงานเป็นเวลานาน ๆ ได้ และมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สำหรับด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าสามารถจัดเตรียม ทำความสะอาด เก็บรักษา เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ อาทิ เครื่องจาน เครื่องแก้ว ฯ ได้ รองลงมา มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหารที่เข้ารับการฝึก และมีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าควรปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ รองลงมา มีความเคารพและยอมรับคำสอนของผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเห็นด้วยในระดับมากกว่ามีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ รองลงมา ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม และมีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ

ลักษณะพื้นฐานและความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะหัวหน้าแผนกครัว

หัวหน้าแผนกครัวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 36.11 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีแต่ไม่ระบุสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 13.37 ปี มีนักศึกษาทุกชั้นปีเข้าฝึกงานในแผนกครัว และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี

ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะหัวหน้าแผนกครัว พบว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน หัวหน้าแผนกครัวส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าควรมีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี และนำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้ รองลงมา มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ และรู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข นอกจากนี้ยังพบว่าหัวหน้าแผนกครัว มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางว่าควรมีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐาน ที่จำเป็นต่องาน และมีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว จากการศึกษาพบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป หัวหน้าแผนกครัวส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่ามีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และหมั่นชวนช่วยใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์ รองลงมานำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี และมีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ถูกลง สำหรับด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร สามารถเตรียมวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหารได้ถูกต้อง และสามารถจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รองลงมา มีความรู้เกี่ยวกับงานในแผนกครัวที่เข้าฝึกงาน

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม หัวหน้าแผนกครัวส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าควรมีความเคารพและยอมรับคำสอนของผู้บังคับบัญชา รองลงมา ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และในระดับเห็นด้วยมากกว่าควรมีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ รองลงมา มีความละเอียดรอบคอบและเอาใจใส่ต่องาน และใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะและมีความชัดเจน

ลักษณะพื้นฐานและความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะหัวหน้าแผนกแม่บ้าน

หัวหน้าแผนกแม่บ้านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 36.74 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาบริหารธุรกิจ มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 13.06 ปี มีนักศึกษาทุกชั้นปีเข้าฝึกงานในแผนกแม่บ้าน และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี

ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะหัวหน้าแผนกแม่บ้าน พบว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน หัวหน้าแผนกแม่บ้านส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าควรมีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี รองลงมามีความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้ และรู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข นอกจากนี้ยังพบว่าหัวหน้าแผนกแม่บ้าน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางว่าควรมีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน และมีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน จากการศึกษาพบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป หัวหน้าแผนกแม่บ้านส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ และมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รองลงมารู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ สำหรับด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากกว่าสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำมาสะอาดได้อย่างถูกต้อง รองลงมาสามารถใช้น้ำยาเคมีภัณฑ์ทำความสะอาดวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และสามารถดูแลรักษาดอกไม้ที่มีใช้ในโรงแรม เพื่อยืดระยะเวลาการใช้งานได้

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม หัวหน้าแผนกแม่บ้านส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาตรงต่อเวลา และปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และในระดับเห็นด้วยมากกว่าควรมีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความเป็นจริงตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมายอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถปฏิเสธการกระทำหรือให้บริการในสิ่งที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม

ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานเป็นรายข้อ พบว่าในข้อที่ว่ามีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในข้ออื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างโดยใช้วิธีการของ Scheffe' พบว่า ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ให้ความสำคัญในข้อที่ว่ามีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจมากกว่าหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ($\bar{x} = 4.05$ และ $\bar{x} = 3.62$ ตามลำดับ)

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านมนุษยสัมพันธ์

และคุณธรรมจริยธรรม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกัน

4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าในข้อที่ว่ามีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมให้ความสำคัญมากกว่าผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 3.99$ และ $\bar{x} = 3.72$ ตามลำดับ) ส่วนในข้ออื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว แตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการ แผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกครัว ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร สำหรับด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

6. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการ แผนกบุคคลและฝึกอบรม และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม มีข้อเสนอแนะดังนี้

สำหรับสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ให้ความสำคัญด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมเป็นอันดับแรก ดังนั้นสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรร่วมมือกันเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเพิ่มรายวิชา เนื้อหา และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม อาทิ วิชาจิตวิทยาการบริการ

วิชาจรรยาบรรณพนักงานบริการ เพื่อให้ นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นผลดีต่อตัวนักศึกษาเอง

2. ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานว่านักศึกษาฝึกงานควรปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ หมั่นขวนขวาย ใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องหลักสุขาภิบาลอาหาร สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนการสอนควรจัดหลักสูตร และจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเพิ่มชั่วโมงในการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้นควบคู่กับการเรียนการสอนภาคทฤษฎี จัดให้มีห้องปฏิบัติการเพื่อจำลองการฝึกปฏิบัติให้ใกล้เคียงกับสถานประกอบการ เพื่อให้ นักศึกษามีทักษะการปฏิบัติงานก่อนออกฝึกงาน

3. ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจของนักศึกษายังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ดังนั้นสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอนให้นักศึกษามีทักษะการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้อง ทั้งทักษะทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน อาทิ การฝึกเขียนรายงานการประชุม การพูดในที่สาธารณะ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

สำหรับนักศึกษา

1. งานด้านอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมเป็นงานที่ต้องสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ และจากความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ที่ให้ความสำคัญด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมเป็นอันดับแรก นักศึกษาควรศึกษาและปฏิบัติตามโดยเน้นหนักทางด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมให้เป็นกิจนิสัย นักศึกษาควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและหน่วยงาน มีความรับผิดชอบ ขยัน อดทน และพยายามปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพราะสิ่ง

เหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจและพลังผลักดันที่สำคัญให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ในการฝึกงานไปได้ และยังสามารถพัฒนาให้เป็นอาชีพต่อไปได้

2. สุขลักษณะส่วนบุคคลเป็นส่วนที่สำคัญของนักศึกษาฝึกงาน เนื่องจากสถานประกอบการ โดยผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมจะพิจารณาตั้งแต่วันแรกที่พบนักศึกษา ดังนั้น นักศึกษาฝึกงานจึงจำเป็นต้องดูแลรักษาร่างกาย ทรงผม ใบหน้า เล็บ ให้สะอาดเรียบร้อย ถูกต้องเหมาะสมตามระเบียบข้อบังคับของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด

3. การออกฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษานั้น แม้ว่าสถานประกอบการจะถือว่านักศึกษาฝึกงานเปรียบเสมือนพนักงานคนหนึ่งของหน่วยงาน มีการจัดหาเครื่องแต่งกายไว้ให้สำหรับปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการแต่งกายในชุดนักศึกษาก็ยังคงต้องแต่งให้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของสถานศึกษาอย่างเคร่งครัด เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีในตัวนักศึกษาเองและของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบ

2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะอาจารย์ผู้สอนในสถานศึกษาต่าง ๆ ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบ

3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะของผู้ประกอบการในรูปแบบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานด้านการโรงแรม อาทิ ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจสปา ฯ ด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม เพื่อเป็นแนวทางใน

การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน
หรือสถานประกอบการต่อไป