



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์

ตามความต้องการของสถานประกอบการ

**A Study of Factors' Appropriate Characteristics on Job Training of Student Demand**

**as Desired by Work Establishments**

ผศ.ดร.จิรัชญา มณีเนตร

ได้รับการสนับสนุนทุนโครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ 2550

วจ  
TX  
911.5  
จ372

มิถุนายน พ.ศ. 2551



## กิตติ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนโยบายการจัดการศึกษาที่ชัดเจน ทั้งทางด้านภาคทฤษฎีและภาค  
ฝึกปฏิบัติงานกับสถานประกอบการต่างๆ อีกทั้งคุณภาพและทิศทางของมหาวิทยาลัยก็คือ การวิจัย  
และการที่มีงานวิจัยของคณาจารย์และบุคลากรนำเสนอต่อสังคมแต่ละภาคส่วน ทำให้มีการพัฒนา  
ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน เป็นการเพิ่มพูนทักษะ คุณธรรม สติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ให้แก่บุคลากรใน  
องค์กรและสังคมโดยรวม ซึ่งการนำปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศมา  
เป็นหัวข้อการวิจัย ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน  
ให้ก้าวหน้าเหมาะสมกับการเป็นสถานศึกษาชั้นนำของประเทศ ตลอดจนสามารถนำข้อมูล  
ดังกล่าวที่ได้รับมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยให้ก้าวทันสังคมโลกต่อไป

ผศ.ดร.จิรัชญา มณีเนตร

จิรัชญา มณีเบตร. 2550. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษา  
ที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการ. โครงการวิจัยสถาบัน  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อ  
คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อ  
คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการ  
จัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ทางด้านวิชาการ ทักษะ  
ความสามารถในการปฏิบัติงาน กิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างของ  
การศึกษา คือบุคลากรในสถานประกอบการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น  
12 สถานประกอบการ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย คือ แบบสอบถามและการ  
สัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for Windows ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ที่สถานประกอบการต้องการด้านความรู้วิชาการ คือ  
นักศึกษาต้องมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน รองลงมาคือ มีความรู้ด้านการจัดการ  
ห้องพัก มีความรู้ด้านการจัดรายการนำเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ที่สถานประกอบการต้องการด้านทักษะ  
ความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะในการบริการเป็นอย่างดี  
ทักษะด้านการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น ทักษะการใช้โปรแกรม  
คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft word ทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงาน  
ด้านการท่องเที่ยว ทักษะเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ที่สถานประกอบการต้องการด้านกิจนิสัยในการ  
ทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ คือ นักศึกษามีใจรักการบริการ นักศึกษาฝึกงานตรงต่อเวลา นักศึกษา  
ฝึกงานมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน นักศึกษาฝึกงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและ  
ผู้รับบริการ นักศึกษาฝึกงานมีความอดทนต่อสภาวะการณ์ต่าง ๆ นักศึกษาฝึกงานมีความรับผิดชอบต่อ  
หน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย และนักศึกษาฝึกงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานที่พึง  
ประสงค์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สถานประกอบการโรงแรม และสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีคุณลักษณะของนักศึกษา  
ฝึกงานที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Thirachaya Maneenatr. 2007. A Study of Factors' Appropriate Characteristics on Job Training of  
Student Demand as Desired by Work Establishments. Khon Kaen University.

### **Abstract**

The purposes of this study are investigate and compare the requirement of work establishments on the job training of characteristics' bachelor degree student level (Bachelor of Business Administration Program in Hotel and Tourism Management) Faculty of Management Sciences and Nong Khai Campus, Khon Kaen University. By studying appropriate characteristics on job training of students: knowledge quality of technical, working skill, habit business in the work and having human relations. The samples of the study are 360 persons in 12 work establishments of tourism and hotel. The research equipments are questionnaires and in-deep interviews. The information analysis used SPSS for Windows program. The results are:

The appropriate characteristics on job training of student that the work establishments in knowledge quality of technical side are basic computer program, room management, tourism management, hotel and tourism respectively.

The appropriate characteristics on job training of student that the work establishments in working skills are English, service, the third language skills such as Chinese, Japanese, Korea; the basic computer skills: Microsoft word, computer program about tourism, food and beverage service skills.

The appropriate characteristics on job training of student that the work establishments in working habit and human relation are service mind, punctuality, pride of profession, human relation to customers' colleagues, patience, responsibility and enthusiasm.

The hypothesis test: the results are indicate the administrative personals and performing personals have no differences in the appropriate characteristics on job training of student with the significance of 0.05 as well as hotel and tourism company.

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ฉ
บทคัดย่อภาษาไทย	ฎ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฐ
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของประเด็นการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
สมมติฐานในการศึกษาวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะ	5
แนวคิดด้านการบริการ	6
หลักของการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	6
ลักษณะของบุคคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	7
คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะความสามารถ	7
จรรยาวิชาชีพของบุคคลกรด้านการบริการ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
กรอบแนวคิดการวิจัย	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
ตัวแปรที่ศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	16
การทดสอบสมมติฐาน	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์	20
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านความรู้วิชาการ	22
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน	23
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านทัศนคติในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์	24
ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	25
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	29
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	38
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	39
ภาคผนวก ข หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และการท่องเที่ยว (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2547)	44
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	55

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของบุคคลากรทางการท่องเที่ยว	20
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน ที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการ	22
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน ที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน	23
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน ที่พึงประสงค์ด้านกณินสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์	24
ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่ พึงประสงค์ของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ	25
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่ พึงประสงค์ ด้านความรู้วิชาการของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ	25
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารและ พนักงานระดับปฏิบัติการ	26
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ด้านกณินสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานระดับบริหารและ พนักงานระดับปฏิบัติการ	26
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว	27
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ด้านความรู้วิชาการของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการ บริษัทนำเที่ยว	27
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ โรงแรมกับ สถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว	27
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ด้านกณินสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว	28



## บทสรุปผู้บริหาร

### ความสำคัญและที่มาของประเด็นการวิจัย

การศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม เพราะการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต้องอาศัยกำลังคนเป็นปัจจัยสำคัญ และคนจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา (ปีน มาลากุล : 2532) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ได้กำหนดเป้าหมายและนโยบายอย่างชัดเจนในการพัฒนาและปรับปรุงด้านกำลังคนในแต่ละสาขาอาชีพเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม การศึกษาจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย เนื่องจากเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนโยบายการจัดการศึกษาที่ชัดเจนทั้งทางด้านทฤษฎีและภาคปฏิบัติดำเนินงานกับสถานประกอบการ คุณภาพของมหาวิทยาลัยก็คือ การมีงานรองรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และเพื่อพัฒนาไปสู่เป้าหมายเดียวกัน การฝึกงานจึงเป็นการเพิ่มพูนทักษะ คุณธรรมสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ให้ว่าที่บัณฑิตตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนและผู้อื่น รวมทั้งเข้าใจปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองของประเทศ และของโลกปัจจุบัน ตลอดจนสามารถปรับตัวให้ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

ในการดำเนินงานด้านการฝึกงานของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาของภาครัฐ ยังมีสภาพปัญหาและการดำเนินการที่แตกต่างกันเช่น การศึกษาของ วิรัช กุญจนมาศ (2528) พบว่าสถานประกอบการที่เป็นแหล่งฝึกงานไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา และสถานประกอบการไม่ค่อยให้ความสนใจกับนักศึกษาฝึกงาน ตลอดจนขั้นตอนการฝึกงานยังไม่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และชาติรี รัตนวงศ์ (2525) พบว่าความรู้ที่ได้จากการฝึกงานไม่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เรียน อาจารย์ที่มีหน้าที่ในการควบคุมในการฝึกงานไม่ค่อยดูแลเอาใจใส่นักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาไม่รู้ขั้นตอนของระเบียบการออกฝึกงานและมาตรฐานทางด้านความสามารถ ทักษะ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์การฝึกปฏิบัติของสถานศึกษากับสถานประกอบการมีความแตกต่างกัน และจากการศึกษาของ ประชาคม จันทระจิต (2533) พบว่าปัญหาการฝึกงาน คือ สถานประกอบการมีจำนวนน้อย และมอบหมายงานไม่ตรงตามสาขาที่นักศึกษาเรียน เช่นเดียวกับการศึกษาของ มานพ ทองใบ (2534) พบว่า การมอบงานให้นักศึกษาฝึกงานปฏิบัติ สถานประกอบการภาคเอกชนจะมอบงานได้ตรงกับสาขาวิชาชีพ ที่นักศึกษาเรียนมาได้มากกว่าสถานประกอบการภาครัฐบาล และในด้านการประเมินผลการฝึกงานของนักศึกษา ผู้ประเมินควรเป็นหัวหน้าสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศ

ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย ต้องจัดให้นักศึกษา

ทุกคนฝึกงานตามสาขาวิชาชีพที่เรียนเป็นจำนวน 400 ชั่วโมง ซึ่งถือว่าเป็นวิชาบังคับวิชาหนึ่งของหลักสูตร เพื่อเป็นโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริงและมีประสบการณ์ตรง อันจะทำให้การเรียนการสอนสมบูรณ์ขึ้น จนกระทั่งนักศึกษาสามารถที่จะทำงานประกอบอาชีพได้และยังเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งทุกฝ่ายจะต้องเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนรวมทั้งจะต้องร่วมมือกันดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้การฝึกงานของนักศึกษابรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ประกอบกับปัญหาในด้านคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน พบว่า การฝึกปฏิบัติด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรียังขาดวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกที่ทันสมัย รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณค่าวัสดุในการฝึกปฏิบัติก็ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาโดยภาพรวม ทำให้การฝึกงานของนักศึกษาที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประสบการณ์ตรงของนักศึกษามีข้อขัดข้องหลายประการที่ควรปรับปรุง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกงานของหลักสูตรบริหารธุรกิจและได้รับมอบหมายให้ออกนิเทศนักศึกษาฝึกงาน และควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้เกิดคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณลักษณะของนักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปสู่ตลาดงานด้านการบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ดูแลนักศึกษาในสถานประกอบการธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่มีต่อสมรรถภาพด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพที่สถานประกอบการต้องการอย่างแท้จริงต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามตัวแปรตำแหน่ง

### **ผลที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย**

1. ทราบระดับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ทราบความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามตัวแปร

ตำแหน่งของโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว เพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

3. ได้ทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณลักษณะในการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

### **สมมติฐานในการศึกษาวิจัย**

1. พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

2. สถานประกอบการโรงแรมและสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีความต้องการคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

### **วิธีดำเนินการวิจัย**

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเป็นการศึกษาคุณลักษณะด้านความรู้ทางด้านวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน กิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในสถานประกอบการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทั้งพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 12 สถานประกอบการ จำนวนบุคลากร 3,600 คน ดังนี้

- |                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. โรงแรมรอยัล ครีฟ บีช รีสอร์ท พัทยา | 7. โรงแรมอิมพีเรียล แม่ปิ้ง          |
| 2. โรงแรมแอมบาสเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน   | 8. โรงแรมเพนินซูล่า                  |
| 3. บริษัทรุ่งเรืองทัวร์               | 9. โรงแรม เจ ดับเบิ้ลยู แมริออท      |
| 4. บริษัท บี เอ็ม ฟลาย ไฮ ทัวร์       | 10. โรงแรมแอมบาสเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน |
| 5. บริษัทเดกิง ทัวร์                  | 11. โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช             |
| 6. บริษัทหนุ่มสาวทัวร์                | 12. โรงแรมโซฟิเทล ราชา ออคิด ขอนแก่น |

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรในสถานประกอบการจากประชากรจำนวน 3,600 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (อ้างในสำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน, 2541) กำหนดกลุ่มตัวอย่างระดับความเชื่อมั่น 95 % และคำนวณขนาดตัวอย่างได้ จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยวิธีจับสลาก

## ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการ ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน รองลงมาคือ มีความรู้ด้านการจัดการห้องพัก มีความรู้ด้านการจัดรายการนำเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (มสธ. : 2546) ที่ว่า ต้องมีพื้นฐานทางด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากการทำงานด้านการการท่องเที่ยวนั้น ภาษาเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวมาจากหลายเชื้อชาติ หลากภาษา รวมทั้งการติดต่อประสานงานต่าง ๆ เช่น การจองตั๋ว เครื่องบิน ที่พัก รวมทั้ง ระบบออกตั๋วโดยสาร เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ล้วนเป็นภาษาอังกฤษทั้งสิ้น หากผู้ให้บริการไม่สามารถใช้ภาษาเพื่อติดต่อสื่อสารได้ก็จะทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ และมีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นระบบ Font office, Back office ระบบออกบัตรโดยสารสายการบินต่าง ๆ ซึ่งพนักงานที่มีพื้นฐานด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะสามารถเรียนรู้ระบบต่าง ๆ เหล่านี้ได้เร็วขึ้น และสอดคล้องกับศิริโรจน์ เกียรติศิริอนันต์ (2547) ที่พบว่า สถานประกอบการต้องการให้นักศึกษาฝึกงานมีความรู้ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถด้านโปรแกรม Microsoft Word ความสามารถด้านการพิมพ์สัมผัส ความรู้ทักษะด้านการฟัง-พูด ความรู้ทักษะด้านการอ่าน ความรู้ทักษะด้านการเขียน ( รวมถึงการแปล ) ความรู้ด้านการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบต่างๆ ทักษะด้านการสื่อสารด้วยระบบอินเทอร์เน็ต และความรู้ด้านการนำเข้า-ส่งออก สถานประกอบการด้านนำเข้า-ส่งออกในเขตจังหวัดนครปฐม

ส่วนคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานคือ ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะในการบริการเป็นอย่างดี ทักษะด้านการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft word ทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการท่องเที่ยว ทักษะเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ที่พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ ส่วนของคุณสมบัติด้านความรู้ และทักษะให้ความสำคัญในเรื่องคุณสมบัติด้านภาษาอังกฤษ มาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล และมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ สังคม และยังสอดคล้องกับ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2530) และจรัส ปิติกุลสถิตย์ (มปป.) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะความสามารถที่บุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีทักษะด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม เช่น มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ความรู้ด้านการใช้ภาษา และความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวที่น่าสนใจ มีความรู้เรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และมีทักษะการพูดที่ไม่ทำให้นักท่องเที่ยว

อี้อัดมากจนเกินไปที่จะต้องปฏิบัติตามกฎต่างๆ บุคลากรด้านโรงแรม จำเป็นต้องมีทักษะด้านการจัดการที่พัก การจัดประชุมสัมมนา การให้บริการส่วนหน้า ทักษะทางด้านภาษา ความรู้ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านงานนิสิตในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ คือ นักศึกษามีใจรักการบริการ นักศึกษาฝึกงานตรงต่อเวลา นักศึกษาฝึกงานมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน นักศึกษาฝึกงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ นักศึกษาฝึกงานมีความอดทนต่อสภาวะการณ์ต่าง ๆ นักศึกษาฝึกงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย และนักศึกษาฝึกงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน สอดคล้องกับชยากรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2530) และจำรัส ปิติกุลสถิตย์ (มปป.) ซึ่งกล่าวว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ต่อการให้บริการของตนเองด้วย การทำงานที่สื่อพบปะผู้คนหลายเชื้อชาติหลายชนชั้น อาจถูกกระทบกระเทือนและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยวแต่ละคนต่อผู้ให้บริการอาจแตกต่างกันไป ดังนั้นการให้ความสำคัญ และการศรัทธาคือวิชาชีพของตนเอง จะช่วยลดความกดดันในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวินิจ วีรยางกูร (2532) กล่าวว่าบุคลากรต้องมีความภูมิใจในอาชีพ (Pride) ความภูมิใจในอาชีพหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะทำงานในระดับปฏิบัติการ หรือเป็นผู้บริหาร เช่น พนักงานเปิดประตู พนักงานต้อนรับ ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง มัคคุเทศก์ เป็นต้น ต้องมีความอดทน (Patience) นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนหลายเชื้อชาติ มาจากหลากหลายสถานที่ ต่างคาดหวังว่าจะต้องได้รับการดูแล การเอาอกเอาใจเป็นอย่างดี ซึ่งบุคลากรควรจะมีเพิ่มเติมอกเต็มใจในการให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีความเข้าใจ และมีความอดทน ซึ่งบางครั้งนักท่องเที่ยวเจอกับสภาวะต่าง ๆ ระหว่างการเดินทาง เช่น การเปลี่ยนแปลงอากาศ เวลา หรือแม้แต่สภาวะแวดล้อม ฯลฯ การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง สุลกากร สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้นักท่องเที่ยวอารมณ์ไม่ดีนัก บุคลากรควรจะสร้างความอบอุ่นใจให้นักท่องเที่ยวคลายอาการกังวล คลายความเครียด และจะทำให้นักท่องเที่ยวอารมณ์ดีตามมาได้ ต้องมีความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนต่างเชื้อชาติ ต่างศาสนา วัฒนธรรมต่าง ๆ แตกต่างกัน ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับทุกสถานการณ์ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด และยังสอดคล้องกับข้อพึงปฏิบัติของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (มสธ. : 2545) ในข้อที่ว่า ตรงต่อเวลา รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองเมื่อได้รับความคำตักเตือน มีความอดทนอดกลั้น ไม่ห่อถอย ไม่ใช้อารมณ์ตัดสินปัญหา มีหัวใจรักการบริการ พร้อมบริการและประสานงานด้วยอารมณ์ที่เบิกบาน ยิ้มแย้มแจ่มใส และสอดคล้องกับศิริ โรจน์ เกียรติศิริอนันต์ (2547) ที่พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้านต่างประเทศตามปริมาณงานของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก สถานประกอบการด้านนำเข้า-ส่งออกในเขตจังหวัดนครปฐม ก็คือความตรงต่อเวลา

ความรับผิดชอบต่องาน ความกระตือรือร้น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การมีใจรักงานบริการ ความขยัน  
อดทน การมีมนุษยสัมพันธ์ การมีบุคลิกดี ความมั่นใจในตนเอง ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การมี  
สัมมาคารวะ ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ความสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี และการ  
ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือคำดำเนินของผู้อื่น

และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการทั้งสองสถาน  
ประกอบการ โรงแรมและสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว มีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่  
พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการ ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านกึ่งนิสัยในการทำงาน  
และการมีมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าหัวใจของงานทั้งสองสถานประกอบการ  
คือการบริการ ซึ่งต้องทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนต่างเชื้อชาติ  
ดังนั้นการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นทั้งบุคลากรที่ทำงานในโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวดังนั้นภาษาสากล  
ไม่ว่าจะเป็นภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่สาม เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ก็เป็นสิ่งจำเป็น  
เช่นเดียวกัน และจากการที่มีนักท่องเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบ พฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น  
ความอดทนจึงเป็นสิ่งสำคัญ การปฏิบัติเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ที่ขาดไม่ได้  
คือ การศรัทธาในวิชาชีพของตน สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความตั้งใจ และความพยายามที่จะ  
ปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการโรงแรมหรือสถานประกอบการบริษัท  
นำเที่ยวจึงไม่แตกต่างกันนัก

#### **ข้อเสนอแนะงานวิจัย**

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับระดับการพัฒนาของสถานประกอบการธุรกิจ  
โรงแรมและบริษัทนำเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาการจัดการการโรงแรมและการ  
ท่องเที่ยวของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรศิลปศาสตร  
บัณฑิต
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนด้านสาขาการจัดการการ  
โรงแรมและการท่องเที่ยวทั้งของสถานศึกษาของทางภาครัฐและเอกชน เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพ  
บัณฑิต เพื่อรองรับอุตสาหกรรมบริการของประเทศไทย
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อ  
คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรตำแหน่งของโรงแรมและบริษัท  
นำเที่ยวชั้นนำในต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ทันสมัยและ  
สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานที่สังคมโลกต้องการ

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญและที่มาของประเด็นการวิจัย

การศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม เพราะการพัฒนาด้านต่าง ๆ ต้องอาศัยกำลังคนเป็นปัจจัยสำคัญ และคนจะมีประสิทธิภาพเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา (ปิ่น มาลากุล : 2532) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ได้กำหนดเป้าหมายและนโยบายอย่างชัดเจนในการพัฒนาและปรับปรุงด้านกำลังคนในแต่ละสาขาอาชีพเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม การศึกษาจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย เนื่องจากเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนโยบายการจัดการศึกษาที่ชัดเจนทั้งทางด้านทฤษฎีและภาคปฏิบัติทำงานกับสถานประกอบการ คุณภาพของมหาวิทยาลัยก็คือ การมีงานรองรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และเพื่อพัฒนาไปสู่เป้าหมายเดียวกัน การฝึกงานจึงเป็นการเพิ่มพูนทักษะ คุณธรรมสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ให้ว่าที่บัณฑิตตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนและผู้อื่น รวมทั้งเข้าใจปัญหา เศรษฐกิจ สังคม การเมืองของประเทศ และของโลกปัจจุบัน ตลอดจนสามารถปรับตัวให้ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

ในการดำเนินงานด้านการฝึกงานของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาของภาครัฐ ยังมีสภาพปัญหาและการดำเนินการที่แตกต่างกันเช่น การศึกษาของ วิรัช กฤษฎมาศ (2528) พบว่าสถานประกอบการที่เป็นแหล่งฝึกงานไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา และสถานประกอบการไม่ค่อยให้ความสนใจกับนักศึกษาฝึกงาน ตลอดจนขั้นตอนการฝึกงานยังไม่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และชาติรี รัตนวงศ์ (2525) พบว่าความรู้ที่ได้จากการฝึกงานไม่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เรียน อาจารย์ที่มีหน้าที่ในการควบคุมในการฝึกงานไม่ค่อยดูแลเอาใจใส่นักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาไม่รู้ขั้นตอนของระเบียบการออกฝึกงานและมาตรฐานทางด้านความสามารถ ทักษะ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์การฝึกปฏิบัติของสถานศึกษากับสถานประกอบการมีความแตกต่างกัน และจากการศึกษาของ ประชาคม จันทระชิต (2533) พบว่าปัญหาการฝึกงาน คือ สถานประกอบการมีจำนวนน้อย และมอบหมายงานไม่ตรงตามสาขาที่นักศึกษาเรียน เช่นเดียวกับการศึกษาของ มานพ ทองใบ (2534) พบว่า การมอบงานให้นักศึกษาฝึกงานปฏิบัติ สถานประกอบการภาคเอกชนจะมอบงานได้ตรงกับ

สาขาวิชาชีพ ที่นักศึกษาเรียนมาได้มากกว่าสถานประกอบการภาครัฐบาล และในด้านการประเมินผล การฝึกงานของนักศึกษา ผู้ประเมินควรเป็นหัวหน้าสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศ

ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตาม หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย ต้องจัดให้นักศึกษา ทุกคนฝึกงานตามสาขาวิชาชีพที่เรียนเป็นจำนวน 400 ชั่วโมง ซึ่งถือว่าเป็นวิชาบังคับวิชาหนึ่งของ หลักสูตร เพื่อเป็นโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริงและมีประสบการณ์ตรง อันจะทำให้การ เรียนการสอนสมบูรณ์ขึ้น จนกระทั่งนักศึกษาสามารถที่จะทำงานประกอบอาชีพได้และยังเป็น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งทุกฝ่ายจะต้องเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนรวมทั้ง จะต้องร่วมมือกันดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้การฝึกงานของนักศึกษายบรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ประกอบกับปัญหาในด้านคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาใน ปัจจุบัน พบว่า การฝึกปฏิบัติด้านการ โรงแรมและการท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรียังขาดวัสดุอุปกรณ์ ในการฝึกที่ทันสมัย รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณค่าวัสดุในการฝึกปฏิบัติก็ไม่เพียงพอต่อจำนวน นักศึกษาโดยภาพรวม ทำให้การฝึกงานของนักศึกษาที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ ประสบการณ์ตรงของนักศึกษามีข้อขัดข้องหลายประการที่ควรปรับปรุง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกงานของหลักสูตรบริหารธุรกิจ และได้รับมอบหมายให้ออกนิเทศนักศึกษาฝึกงาน และควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาได้ตระหนักถึง ความรับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้เกิดคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณลักษณะของ นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปสู่ตลาดงานด้านการบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของผู้ดูแลนักศึกษาในสถานประกอบการธุรกิจด้านการ โรงแรมและการท่องเที่ยวที่มีต่อ สมรรถภาพด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพ ของนักศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพที่สถานประกอบการต้องการอย่างแท้จริงต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ การ โรงแรมและการ ท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงาน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ การ โรงแรมและการ ท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามตัวแปรตำแหน่ง



### 3. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบระดับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ทราบความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามตัวแปร ตำแหน่งของโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว เพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

3. ได้ทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณลักษณะในการฝึกงานของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อใช้ในการพัฒนา คุณภาพบัณฑิต

### 4. ขอบเขตการวิจัย

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรในสถานประกอบการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทั้งพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 12 สถานประกอบการ จำนวนบุคลากร 3,600 คน

#### ขอบเขตด้านเวลา

เดือน มกราคม พ.ศ. 2550 – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2550

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ดังนี้ ความรู้ทางด้านวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน กิจนิสัยในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์

### 5. สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

1. พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของ นักศึกษาที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

2. สถานประกอบการโรงแรมและสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีความต้องการคุณลักษณะ ด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สถานประกอบการ** หมายถึง โรงแรมและบริษัทนำเที่ยวที่ประกอบกิจการในประเทศไทย ที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และ วิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่นเข้ารับการฝึกงาน
2. **ความต้องการของสถานประกอบการ** หมายถึง ความต้องการของผู้ปฏิบัติและของผู้บริหาร
3. **นักศึกษาฝึกงาน** หมายถึง นักศึกษาสาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. **คุณลักษณะ** หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะของนักศึกษาสาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการและวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ไปฝึกงานในสถานประกอบการธุรกิจ โรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ประกอบด้วยความรู้ทางวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน กิจนิสัยในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์
5. **ความรู้ทางวิชาการ** หมายถึง ความรู้ทั่วไป ความรู้พิเศษ ความรู้ในการจัดการ ความรู้พื้นฐานทางบริหารธุรกิจ ความรู้ในการปฏิบัติงานตามหลักสูตรระดับปริญญาตรี
6. **ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ทักษะทั่วไป ทักษะพิเศษ ทักษะในการจัดการ ทักษะพื้นฐานบริหารธุรกิจและทักษะในการปฏิบัติงานถูกต้องปลอดภัยตามหลักสูตรระดับปริญญาตรี
7. **กิจนิสัยในการทำงาน** หมายถึง การแสดงออกในการทำงานของนักศึกษาฝึกงานที่ได้ประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนเกิดความเคยชิน เกี่ยวกับความรู้สึทางจิตใจ ซึ่งรวมถึง ความประณีต สุขุมรอบคอบ ความขยันอดทน ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความมีสมาธิความเชื่อมั่นในตนเอง การมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาขณะทำงาน ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานประกอบการ
8. **การมีมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับในการปฏิบัติงาน ระหว่างนักศึกษาฝึกงานกับบุคลากร หัวหน้า ผู้จัดการ หรือเจ้าของสถานประกอบการ

## บทที่ 2

### แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการ เป็นการศึกษาลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยมุ่งหวังให้นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีคุณสมบัติของนักศึกษาฝึกงานตรงตามที่สถานประกอบการต้องการ การวิจัยครั้งนี้จึงทำการศึกษานแนวคิดคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ทางด้านวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน กิจนิสัยในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว คุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ รวมไปถึงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาสาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่นและวิทยาเขตหนองคาย ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะ

มั่ง ศรีเจริญ (2539) กล่าวว่า คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำตัวของบุคคล กล่าวคือ เป็นพฤติกรรม ลักษณะท่าที อุปนิสัย คุณสมบัติ ความสามารถ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

จรูญ มิสินทร์ (2502) กล่าวว่า คุณลักษณะ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ได้รับมาจากบรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อมรวมกัน แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือลักษณะทางกายและลักษณะทางสมอง

พรพรรณ สุทธานนท์ (2538) กล่าวว่า คุณลักษณะ หมายถึง แบบอย่างแห่งพฤติกรรมหรือสิ่งที่ปรากฏให้เห็นและชี้หรือแสดงถึงความดีหรือลักษณะประจำของบุคคล

กวี วงศ์พูน (2539) กล่าวว่า คุณลักษณะ เป็นการแสดงการกระทำตามคุณสมบัติของตนเองออกมาให้เห็น

Webster's Third New International Dictionary (1986) กล่าวว่า คุณลักษณะ หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะนิสัยส่วนบุคคล หรือลักษณะเด่นที่สามารถแบ่งแยกสิ่งของ บุคคล ที่สังเกตได้อย่างชัดเจน

Good (1973) ได้ให้ความหมายว่าคุณลักษณะ หมายถึง ทักษะ มโนคติ เจตคติที่สามารถนำไปปฏิบัติหรือประยุกต์ใช้ในงานที่ทำหรือสิ่งที่ปฏิบัติได้

Campbell, Corbally, Ramseyer (1963) กล่าวว่า คุณลักษณะเป็นสิ่งที่สนับสนุนเพื่อให้สามารถกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นนั้น อาจสรุปได้ว่า คุณลักษณะ หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะของนักศึกษาสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ไปฝึกงานในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ประกอบด้วยความรู้ทางวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน กิจนิสัยในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์

## 2.2 แนวคิดด้านการบริการ

สรชัย ฉัตรวิริยะชัย (2538) ได้แปลจากหนังสือ How to Improve Year Customer Service ได้กล่าวว่า ในธุรกิจบริการนั้นควรมีการฝึกอบรมเพื่อก่อให้เกิดความชำนาญการอยู่ 3 อย่างด้วยกัน คือ ความรู้ ทักษะความชำนาญ และทัศนคติต่อวิชาชีพ สุมนา อยู่โพธิ์ (2540) กล่าวถึง การบริการไว้ว่า การบริการนั้นเป็นสินค้า ที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากสินค้าอื่นทั่วไป คือมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ แยกออกจากกันไม่ได้ มีความแตกต่างกัน ซึ่งทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและขึ้นลงตามฤดูกาล

## 2.3 หลักของการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546) ได้กล่าวถึงความสามารถในการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งความต้องการหลัก ๆ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการคือ

1. บริการด้วยความรวดเร็ว
2. บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ
3. การสร้างความประทับใจ

ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความต้องการหลัก ๆ 3 ข้อนั้น สามารถสร้างความรู้สึกดีต่อพนักงานอาจยังผลไปถึงการกลับมาใช้บริการอีกครั้งก็เป็นได้ หากพูดถึงการบริการแล้วนั้นจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะและความเชี่ยวชาญด้านการบริการดังต่อไปนี้

1. ต้องมีพื้นฐานด้านสภาพทางภูมิศาสตร์ ซึ่งการฝึกให้มีความรู้และทักษะด้านนี้ก่อให้เกิดความประทับใจเนื่องจากสามารถเป็นที่ปรึกษาด้านการเดินทางให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
2. ต้องมีพื้นฐานทางด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากการทำงานด้านการการท่องเที่ยวนั้นภาษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวมาจากหลายเชื้อชาติ หลากภาษา รวมทั้งการติดต่อประสานงานต่าง ๆ เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน ห้องพัก รวมทั้ง ระบบออกตั๋วโดยสาร เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ล้วนเป็นภาษาอังกฤษทั้งสิ้นหากผู้ให้บริการไม่สามารถใช้ภาษาเพื่อติดต่อสื่อสารได้ก็จะทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ

3. มีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นระบบ Font office, Back office ระบบออกบัตรโดยสาร สายการบินต่าง ๆ ซึ่งพนักงานที่มีพื้นฐานด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะสามารถเรียนรู้ระบบต่าง ๆ เหล่านี้ได้เร็วขึ้น
4. มีความพร้อมในการให้บริการ การให้บริการกับลูกค้าทั่วไปทั้งต่อหน้าและทางโทรศัพท์ หากพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ นั้นหมายถึงพนักงานมีความเข้าใจ ความเอาใจใส่ และความอดทนต่องานบริการรวมทั้งต้องมีความสุภาพดีอีกด้วย

#### 2.4 ลักษณะของบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2530) และจรัส ปิติกุลสถิตย์ (ม.ป.ป.) กล่าวถึงลักษณะนิสัยของบุคลากรด้านการบริการไว้ว่า บุคลากรเหล่านี้จำเป็นต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการทำงาน ชอบให้บริการผู้อื่น มีจิตใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลทุกระดับ ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ นอกจากนี้ยังต้องมีความเห็นอกเห็นใจและมีความอดทน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว นั้นคงคาดหวังว่าจะได้รับการบริการและการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการอยู่แล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการคัดเลือกบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อเข้าทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางท่านอาจมีลักษณะนิสัยเกรี้ยวกราด เอาแต่ใจตนเอง หงุดหงิดอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรต้องมีความอดทนต่อการให้บริการ และมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งลักษณะนิสัยของนักท่องเที่ยวเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจาก การเปลี่ยนแปลงสถานะอากาศ ที่อยู่อาศัย การเดินทาง เหล่านี้ก็เป็นได้ การให้บริการที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจ มีความยินดีที่จะให้บริการอยู่เสมอ นั้น จะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและเกิดการเดินทางมาท่องเที่ยวอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้จะมีลักษณะนิสัยดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว จำเป็นต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วย เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน อาจจะทำให้เกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดได้ การรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความขุ่นข้องหมองใจกันเป็นสิ่งที่ดีที่สุดเมื่อเกิดปัญหาใดขึ้นมา การปรับตัวก็เป็นลักษณะนิสัยอย่างหนึ่งที่ดีควรจะมีทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อม เนื่องจากการทำงานที่ต้องอาศัย สภาพภายนอก เช่น อากาศ อาหารการกิน ภูมิประเทศ และต้องพบปะผู้คนมากมายหลายเชื้อชาติ ศาสนา พฤติกรรมต่าง ๆ อาจแตกต่างกันไป การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้สร้างความกลมเกลียว และทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี การปรับตัวกับนักท่องเที่ยว จะสร้างความประทับใจต่อการบริการที่ดี หากมีข้อผิดพลาดก็อาจมองข้ามไปได้

#### 2.5 คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะความสามารถ

ในการทำงานใดก็ตาม บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะในงานเหล่านั้นจะก่อให้เกิด

ความสำเร็จในการทำงานที่ ทำ การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีทักษะด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม เช่น มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ความรู้ด้านการใช้ภาษา และความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวที่น่าสนใจ มีความรู้เรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละมีและมีทักษะการพูดที่ไม่ทำให้นักท่องเที่ยวอึดอัดมากจนเกินไปที่จะต้องปฏิบัติตามกฎต่างต่าง บุคลากรด้านโรงแรม จำเป็นต้องมีทักษะด้านการจัดการที่พัก การจัดประชุมสัมมนา การให้บริการส่วนหน้า ทักษะทางด้านภาษา ความรู้ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีหลากหลายเชื้อชาติ การรับประทานอาหารก็อาจจะแตกต่างกันออกไป ดังที่เห็นได้ชัดเจน คือนักท่องเที่ยวที่นับถือศาสนาอิสลามซึ่งจะมีข้อจำกัดด้านการรับประทานอาหารค่อนข้างมาก

นอกจากจะมีคุณสมบัติดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ต่อการให้บริการของตนเองด้วย การทำงานที่ต้องพบปะผู้คนหลายเชื้อชาติหลายชนชั้น อาจถูกกระทบกระเทียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยวแต่ละคนต่อผู้ให้บริการอาจแตกต่างกันไป ดังนั้นการให้ความสำคัญ และการศรัทธาคือวิชาชีพของตนเอง จะช่วยลดความกดดันในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำเงินมีรายได้สูง ซึ่งทำให้สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของครอบครัวดีขึ้น การคิดแบบนี้จะทำให้บุคลากรเองมีความตั้งใจทำงานและมีความตั้งใจที่จะบริการนักท่องเที่ยวให้ดีที่สุด

วินิจ วีรยางกูร (2532) กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ว่า จะต้องเป็นคนที่ที่คุณสมบัติที่สำคัญ 2 อย่าง คือ ต้องมีบุคลิกและลักษณะที่เหมาะสม (Attitudinal) และต้องมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม (Technical) ซึ่งสามารถอธิบายถึงบุคลิกและลักษณะที่เหมาะสมได้ ดังนี้

1. มีความภูมิใจในอาชีพ (Pride) ความภูมิใจในอาชีพหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะทำงานในระดับปฏิบัติการ หรือเป็นผู้บริหาร เช่น พนักงานเปิดประตู พนักงานต้อนรับ ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง มัคคุเทศก์ เป็นต้น จะก่อผลดีในแง่ของการทำงานเมื่อบุคคลใดที่มีความภูมิใจในอาชีพของตน จะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งความภูมิใจนี้จะสร้างขึ้นได้จากการฝึกอบรม ความรู้ความสามารถ และการได้รับการยอมรับ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจาก ตนเอง นักท่องเที่ยว เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา

2. มีความอดทน (Patience) ถูกคำโอดส่วนมากของอุตสาหกรรมบริการซึ่งก็หมายถึง นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนหลายเชื้อชาติ มาจากหลากหลายสถานที่ ซึ่งต่างคาดหวังว่าจะต้องได้รับการดูแล การเอาอกเอาใจเป็นอย่างดี ซึ่งบุคลากรควรจะมีใจเต็มอกเต็มใจในการให้บริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีความเข้าใจ และมีความอดทน ซึ่งบางครั้งนักท่องเที่ยวเจอกับสภาวะต่างๆ ระหว่างการเดินทาง เช่น การเปลี่ยนแปลงอากาศ เวลา หรือแม้แต่สภาวะแวดล้อม ฯลฯ การตรวจสอบของ

เจ้าหน้าที่ตรวจจนเข้าเมือง สุลกากร สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้นักท่องเที่ยวอารมณ์ไม่ดีนัก บุคลากรควรจะสร้างความอบอุ่นใจให้นักท่องเที่ยวคลายอาการกังวล คลายความเครียด และจะทำให้นักท่องเที่ยวอารมณ์ดีตามมาได้

3. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) การทำงานด้านการท่องเที่ยวที่นั้น มักจะพบนักท่องเที่ยวที่คุ้นเคยกันดีว่าชอบเปลี่ยนแปลงการเดินทางเนื่องจาก นักท่องเที่ยวอาจจะวางแผนการเดินทางโดยไม่ทราบแหล่งท่องเที่ยวและรายละเอียดของสถานที่ที่น่าสนใจมากนักเมื่อมาพบเห็นอะไรแปลกใหม่นอกเหนือจากแผนการเดินทางของตนจึงอยากจะเปลี่ยนแปลงอะไร ๆ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องเข้าใจและยอมรับโอนอ่อนผ่อนตามและพยายามยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนใหม่ให้บ้างตามความต้องการของนักท่องเที่ยว แต่ก็ควรให้อยู่ในลักษณะที่เรียกว่าไม่เสียหายของเราและไม่เสียลูกค้า คือ ต้องให้พอใจทั้งสองฝ่าย

4. มีดุลพินิจ (Judgment) การให้บริการไม่ว่าจะบริการใครก็ตามอาจเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้นได้ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีดุลพินิจในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

5. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนต่างเชื้อชาติต่างศาสนา วัฒนธรรมต่าง ๆ แตกต่างกันไป ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับทุกสถานการณ์ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด

#### **ส่วนการมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ต้องมีลักษณะดังนี้**

1. มีความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย (Facilities operation) ความสามารถในการทำงานนี้สามารถฝึกฝนได้จากกรฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมที่มีลักษณะแตกต่างกันไป เช่น งานของ House keeper, Front office เป็นต้น การฝึกอบรมก็จะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

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

3. มีความสามารถทางด้านการจัดการการเงิน (Financial management) ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และทักษะด้านการเงินเป็นอย่างดี และที่สำคัญต้องซื่อสัตย์ด้วย

4. มีความสามารถทางด้านการผลิตอาหารและบริการทางด้านเครื่องดื่ม (Food and beverage production and service) การให้บริการนักท่องเที่ยวทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม บุคลากรเหล่านี้ต้องมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านนี้เป็นอย่างดี ต้องรู้ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มใดมีรสนิยมในการบริโภคแบบใด การปรุงอาหารก็เช่นกันต้องหากไม่ทราบว่ามีวัฒนธรรมการกินเช่นไร อาจจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจก็เป็นได้ เช่น นักท่องเที่ยวอิสลามไม่กินหมู นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นชอบดื่มสาเก เป็นต้น

5. มีความสามารถด้านการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) บุคลากรทาง การท่องเที่ยว นั้นมีหลากหลายแบบทั้งระดับปฏิบัติการและผู้บริการ คุณวุฒิ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จึงต้องอาศัยการบริหารจัดการบุคคลเพื่อให้การคัดเลือก ฝึกอบรม และประเมินผลการปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ

ฉันทิช วรรณถนอม (2547) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้เขียนรายการนำเที่ยว ไว้ดังนี้

1. มีความสามารถในการใช้ภาษาให้สละสลวย ถูกต้องตามหลักภาษา และสามารถ ดำเนินการได้จริงในโปรแกรมนั้น ๆ
2. มีการถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกได้ดี สามารถขจัดเวลาสำนวนภาษาได้สละสลวย บรรยาย ด้วยคำที่ผู้อ่านสามารถจินตนาการไปตามคำบรรยายจนเกิดความรู้สึกอยากไปสัมผัส สถานการณ์ในโปรแกรมด้วยตนเอง
3. มีความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ประเพณี สินค้าพื้นเมืองที่มีชื่อตลอดจนงานเทศกาลต่างๆ
4. มีประสบการณ์การเดินทางในสถานที่จริงมาแล้ว เพื่อสามารถนำมาเขียนรายการได้ สมบูรณ์ที่สุด
5. มีความรอบคอบในการจัดเวลาการเดินทาง และการกำหนดราคาค่าบริการ
6. มีความรู้เรื่องราคาห้องพัก แหล่งที่พักในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ค่าธรรมเนียม การใช้ ยานพาหนะ ค่าธรรมเนียมเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ และสามารถคำนวณราคาออกมาได้อย่าง ถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ในเรื่อง Time table ของสายการบิน ตารางเดินเรือ ตารางเดินรถ เวลาเปิดปิดของสถานที่ในโปรแกรมท่องเที่ยว
7. แสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ ทันเหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน รู้พฤติกรรมของ นักท่องเที่ยว รู้ความต้องการของลูกค้า และคู่แข่ง
8. มีความรู้ ความเข้าใจ ในนโยบายของบริษัทนำเที่ยว เพื่อเขียนโปรแกรมนำเที่ยวให้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท
9. สามารถเขียนโปรแกรมที่มีจุดเด่นที่แตกต่างจากบริษัทคู่แข่ง

## 2.6 จรรยาวิชาชีพของบุคลากรด้านการบริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (มสธ. : 2545) กล่าวถึง จรรยาบรรณว่า หมายถึง ประมวลความประพฤติในทางที่ดีที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษา และส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อเป็น แนวทางให้พนักงานยึดถือปฏิบัติในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดี มีความสามัคคี มีเป้าหมายร่วมกันและนำไปเป็นหลักในการทำงานประจำวัน



จรรยาวิชาชีพหรือจรรยาบรรณเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จัดทำขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานในการดำรงชีวิต การปฏิบัติงาน การตัดสินใจ และรวมไปถึงศีลธรรม และสิ่งแวดล้อมของส่วนรวมด้วย การมีจรรยาวิชาชีพนั้น เป็นผลในแง่ดีที่ว่าทำให้การประกอบอาชีพเป็นไปอย่างมีศีลธรรม มีเหตุมีผล ถูกต้องตามหลักความเป็งจริงของศีลธรรมอันดี

#### ข้อพึงปฏิบัติของบุคคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (มธธ. : 2545)

1. ต้องเป็นคนมีศีลธรรม รักชาติ มีเมตตา กรุณา มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
2. มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม เอาใจใส่ต่อการทำงาน
3. มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน
4. มีสติสัมปชัญญะ ไม่ประมาทเกินไป
5. ตรงต่อเวลา
6. พุดจาสุภาพ ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่กำกวม ซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
7. เชื่อมั่นในวิชาชีพและแสวงหาความรู้อยู่เสมอ
8. แต่งกายสุภาพ ถูกกาลเทศะ
9. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองเมื่อได้รับความคำตักเตือน
10. มีความอดทนอดกลั้น ไม่ทอดถอย ไม่ใช้อารมณ์ตัดสินปัญหา
11. รู้จักให้อภัย
12. ขอมรับคุณค่าและรู้จักให้เกียรติผู้อื่น
13. ไม่อิจฉาริษยา ส่งเสริมผู้อื่นเมื่อเห็นว่าผู้อื่นได้ดี
14. มีความเชื่อมั่นในองค์กร
15. ทุ่มเทและสร้างชื่อเสียงให้แก่องค์กร
16. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
17. รู้จักคืนกำไรสู่สังคม ไม่ฉกฉวยเอาประโยชน์จากสังคม
18. ขอมรับบุคคลและองค์กรว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มุ่งกระทำความดีต่อสังคม
19. มีความจริงใจและสุจริตใจ ตั้งมั่นในความเป็นธรรม
20. ขอมรับบทบาทตามสิทธิและหน้าที่ ไม่ฉวยโอกาสเพื่อประโยชน์ส่วนตน
21. วางตัวเป็นกลางให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย
22. ปฏิบัติตามระเบียบ กฎ กติกาของสังคม โดยขาดความละอายใจ
23. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีมาตรฐานและมีวินัยในการทำงาน
24. กล้าตัดสินใจเพื่อประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว
25. กล้ารับผิดชอบจากผลการกระทำของตนเอง
26. ไม่ตกเป็นทาสของยาเสพติดทุกชนิดจะเป็นเหตุให้ขาดสติและความรับผิดชอบต่าง ๆ

27. มีหัวใจรักการบริการ พร้อมบริการและประสานงานด้วยอารมณ์ที่เบิกบาน ชี้มยิ้มแจ่มใส
28. พุดจาไพเราะ ไม่เผยแพร่ข้อมูลที่ผิด ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวทราบ
29. ใส่ใจในทุกรายละเอียดของการทำงานเพื่อให้ไม่กระทบกับผลประโยชน์ขององค์กร
30. รักษาความลับขององค์กร ไม่เปิดเผยข้อมูลขององค์กร

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการ จึงก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางการศึกษาและยังสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังจะเห็นได้ว่าสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนได้บรรจุการฝึกงานไว้ในหลักสูตรโดยกำหนดให้มีการฝึกงานหรือการฝึกภาคสนามโดยการฝึกงานอย่างน้อย 45 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษาให้นับเป็น 1 หน่วยกิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงจัดทำหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการศึกษา โดยใช้ชื่อหลักสูตรว่า **หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว** (รายละเอียดดังภาคผนวก )

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว พบว่า คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญมากที่สุด คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คือ จิตใจรักในงานบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือต้องให้ความสำคัญกับการบริการ และภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน ส่วนคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย สิ่งที่สำคัญมากที่สุด คือความซื่อสัตย์ รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น ระเบียบกระฉับ และสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีมารยาทดีแบบไทย มีความอดทน มีความสามารถในการปรับตัว มีความใฝ่รู้และรู้จักพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ในส่วนของคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะให้ ความสำคัญในเรื่อง คุณสมบัติด้านภาษาอังกฤษมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความสามารถในการ ถ่ายทอดข้อมูล และมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งประวัติศาสตร์และสังคม

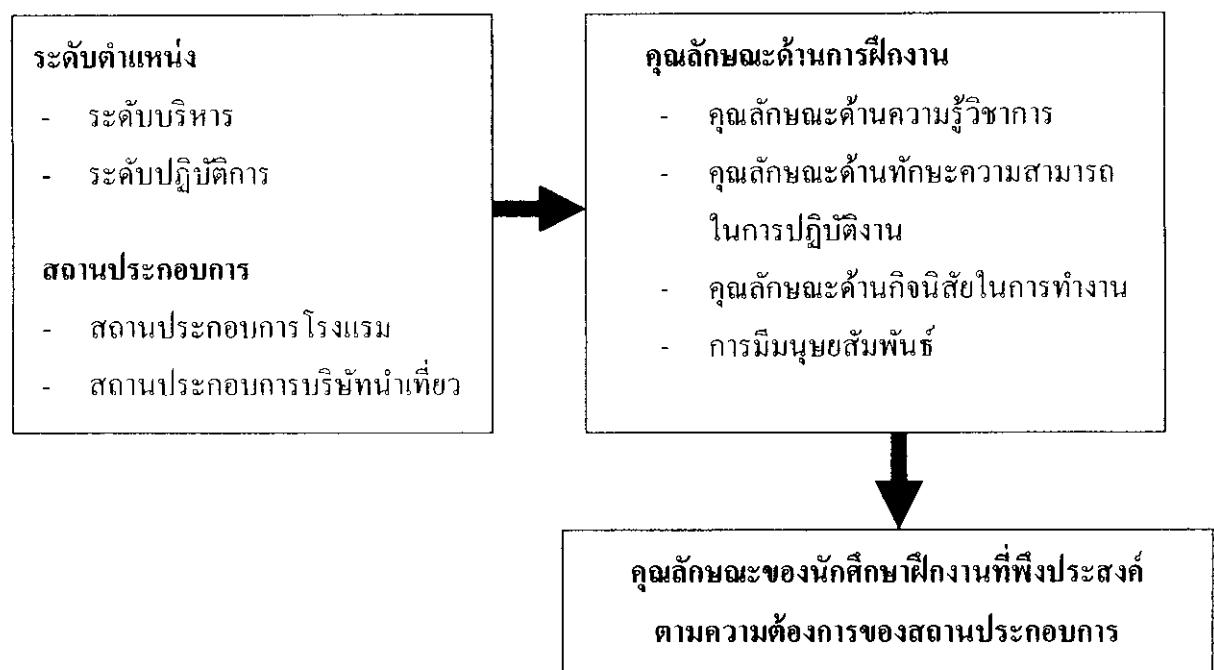
ปราณี อุเจริญไพศาล (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการบัณฑิตทางบริหารธุรกิจของ องค์กรต่าง ๆ ในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า องค์กรต่าง ๆ ต้องการบัณฑิตที่มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้บัณฑิตระดับปริญญาตรียังต้องมี ความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ด้วย ส่วนบัณฑิตระดับปริญญาโทต้องมีความสามารถทางด้าน ภาษา ต้องมีไหวพริบและบุคลิกภาพที่ดีด้วย

ศิริโรจน์ เกียรติศิริอนันต์ (2547) ทำการวิจัยเรื่องความต้องการรับนักศึกษาฝึกงานด้าน ต่างประเทศของสถานประกอบการด้านการนำเข้า-ส่งออก ในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า ส่วนใหญ่มี ความต้องการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้านต่างประเทศตามปริมาณงานของสถาน

ประกอบการในระดับมาก สถานประกอบการด้านนำเข้า-ส่งออกในเขตจังหวัดนครปฐม ต้องการให้นักศึกษาฝึกงานมีความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ในระดับมากคือ ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถด้านโปรแกรม Microsoft Word ความสามารถด้านการพิมพ์สัมผัส ความรู้ทักษะด้านการฟัง-พูด ความรู้ทักษะด้านการอ่าน ความรู้ทักษะด้านการเขียน (รวมถึงการแปล) ความรู้ด้านการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบต่างๆ ทักษะด้านการสื่อสารด้วยระบบอินเทอร์เน็ต และความรู้ด้านการนำเข้า-ส่งออก สถานประกอบการด้านนำเข้า-ส่งออกในเขตจังหวัดนครปฐม ต้องการรับนักศึกษาฝึกงานที่มีคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้ ในระดับมาก คือ ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่องาน ความกระตือรือร้น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การมีใจรักงานบริการ ความขยันอดทน การมีมนุษยสัมพันธ์ดี การมีบุคลิกดี ความมั่นใจในตนเอง ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การมีสัมมาคารวะ ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ความสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี และการยอมรับฟังความคิดเห็นหรือคำตำหนิของผู้อื่น

เจริญ แยมสรวลสกุล (2550) ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดอุตรดิตถ์ตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบการฝึกงานและผู้ใช้บริการ พบว่าผู้รับผิดชอบการฝึกงานและผู้ใช้บริการในจังหวัดอุตรดิตถ์ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานระดับอาชีวศึกษา อันดับแรก คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะพื้นฐานเบื้องต้นทางวิชาชีพ และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ตามลำดับ

## 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเป็นการศึกษาคุณลักษณะด้านความรู้ทางด้านวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน กิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในสถานประกอบการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทั้งพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 12 สถานประกอบการ จำนวนบุคลากร 3,600 คน ดังนี้

1. โรงแรมรอยัล ครีฟ บีช รีสอร์ท พัทยา
2. โรงแรมแอมบาสเคอร์ ซิตี้ จอมเทียน
3. บริษัทรุ่งเรืองทัวร์
4. บริษัท บีเอ็ม ฟลาย ไฮ ทัวร์
5. บริษัทถกิง ทัวร์
6. บริษัทหนุ่มสาวทัวร์
7. โรงแรมอิมพีเรียล แม่โจ้
8. โรงแรมเพนินซูล่า
9. โรงแรม เจ ดับบิว แมริออท
10. โรงแรมแอมบาสเคอร์ ซิตี้ จอมเทียน
11. โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช
12. โรงแรมโซฟิเทล ราชา ออคิเด ขอนแก่น

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรในสถานประกอบการจากประชากรจำนวน 3,600 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (อ้างในสำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน, 2541) คำนวณกลุ่มตัวอย่างระดับความเชื่อมั่น 95 %

	$n$	=	$\frac{N}{1+Nd^2}$
เมื่อ	$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
	$N$	แทน	ขนาดประชากรทั้งหมดที่จะศึกษา
	$d$	แทน	ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้ผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 (0.05)

คำนวณขนาดตัวอย่างได้ จำนวน 360 คน และใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยวิธีจับสลาก

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ

ตำแหน่งในสถานประกอบการ คือระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ

ลักษณะสถานประกอบการ คือ โรงแรม และบริษัทนำเที่ยว

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการของบุคลากรที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ทางวิชาการ
2. ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. กิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3.1 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย และจัดทำร่างเครื่องมือวิจัย

โดยเครื่องมือในการวิจัยประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณลักษณะด้านความรู้ทางด้านวิชาการ เป็นแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 ข้อมูลคุณลักษณะด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 ข้อมูลคุณลักษณะด้านทัศนคติในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นแบบ Likert Scale

3. ปรับปรุงเครื่องมือวิจัยหลังจากได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ และทดลองใช้เครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในธุรกิจ โรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น จำนวน 50 คน และนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Window เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.89

4. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาปรับปรุงเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากพนักงานโรงแรม และบริษัทนำเที่ยว จำนวน 12 แห่ง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมคำอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

ค่าสถิติร้อยละ ใช้อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน)

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายข้อมูลส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลคุณลักษณะด้านความรู้ทางด้านวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ทัศนคติในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยมีค่าคะแนนสำหรับมาตราส่วนประมาณค่า คือ

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5	คะแนน
มาก	ระดับคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3	คะแนน
น้อย	ระดับคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1	คะแนน

การประเมินผล ใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ใช้สูตรคำนวณความกว้างของช่วงชั้น (มัลลิกา บุนนาค, 2537) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval}(I) &= \frac{\text{Range}(R)}{\text{Class}(C)} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

และผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายระดับคุณลักษณะการฝึกงานของนักศึกษา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่า	น้อยที่สุด

1. หาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

### 5. การทดสอบสมมติฐาน

ค่า  $t$ -test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มแบบอิสระ ระดับนัยสำคัญ 0.05 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) ซึ่งมี 2 กรณี ดังนี้

#### 5.1 กรณี $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{S_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$d.f = n_1 + n_2 - 2$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

เมื่อ	$t$	แทน ค่าสถิติ $t$
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	$S_p^2$	แทน ค่าความแปรปรวนรวมของกลุ่มตัวอย่าง
	$n_1, n_2$	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

#### 5.2 กรณี $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$d.f = \frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$



เมื่อ	$t$	แทน ค่าสถิติ $t$
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	$S_1^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1, n_2$	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยเป็นการศึกษาคุณลักษณะด้านความรู้ทางด้านวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน กิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ บุคลากรในสถานประกอบการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 12 สถานประกอบการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านความรู้ทางด้านวิชาการ
3. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์
5. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### 1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของบุคคลากรทางการท่องเที่ยว

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	120	33.33
- หญิง	240	66.67
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-25 ปี	142	39.44
- 26-35 ปี	161	44.72
- 36-45 ปี	36	10.00
- 46-55 ปี	15	4.17
- 56-65 ปี	6	1.67
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
- โสด	246	68.33
- สมรส	109	30.28
- หย่า/หม้าย	5	1.39
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	17	4.72
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	79	21.94
- อนุปริญญา/เทียบเท่า	87	24.17
- ปริญญาตรี	136	37.78
- สูงกว่าปริญญาตรี	41	11.39
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับตำแหน่ง</b>		
- ระดับบริหาร	110	30.55
- ระดับปฏิบัติการ	250	69.45
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานประกอบการ</b>		
- โรงแรม	271	75.27
- บริษัทนำเที่ยว	89	24.73
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.72 รองลงมาคือ 15-25 ปี จำนวน 142 คิดเป็นร้อยละ 39.44 และอายุ 36-45 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 68.38 สถานภาพสมรส จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78 รองลงมา คือ การศึกษาระดับ

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.97

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.55 และระดับปฏิบัติการ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 69.45 ทำงานในสถานประกอบการโรงแรม จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 75.27 และสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73

## 2. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านความรู้วิชาการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการ

คุณลักษณะด้านความรู้วิชาการ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
มีความรู้เกี่ยวกับการ โรงแรมและการท่องเที่ยว	3.59	0.95	มาก
มีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	3.25	0.91	ปานกลาง
มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	3.12	0.82	ปานกลาง
มีความรู้ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม	3.37	0.93	ปานกลาง
มีความรู้ด้านการจัดการห้องพัก	3.94	0.89	มาก
มีความรู้ด้านการจัดเลี้ยง ประชุม สัมมนา และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล	3.25	0.91	ปานกลาง
มีความรู้ด้านการจัดรายการนำเที่ยว	3.75	0.97	มาก
มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน	4.23	0.87	มากที่สุด
มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ฝึกงาน	3.18	0.95	ปานกลาง
มีความรู้ด้านการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์	2.78	0.92	ปานกลาง
รวม	3.45	0.84	มาก

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษาต้องมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมาคือ มีความรู้ด้านการจัดการห้องพัก ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) มีความรู้ด้านการจัดรายการนำเที่ยว ( $\bar{X} = 3.75$ ) และความรู้เกี่ยวกับการ โรงแรมและการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.59$ ) ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก

### 3. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน  
ที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะด้านทักษะความสามารถ ในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
มีทักษะด้านการจัดการห้องพัก	3.89	0.92	มาก
มีทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ	4.60	0.85	มากที่สุด
มีทักษะด้านการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น	4.56	0.98	มากที่สุด
มีทักษะด้านการใช้ภาษาถิ่น เช่น ภาษาเหนือ ภาษาอีสาน	3.49	0.89	มาก
มีทักษะเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.98	0.82	มากที่สุด
มีทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับ งานด้านการท่องเที่ยว	4.22	0.94	มากที่สุด
มีทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft word	4.32	0.95	มากที่สุด
มีทักษะในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน	3.76	0.98	มาก
มีทักษะด้านการเขียนโปรแกรมการท่องเที่ยว	3.98	0.86	มาก
มีทักษะด้านการพูดบรรยายแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	3.86	0.81	มาก
มีทักษะด้านการใช้ภาษาไทยได้เป็นอย่างดี	3.29	0.86	มาก
มีทักษะในการบริการเป็นอย่างดี	4.56	0.92	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะ  
ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า  
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด คือ ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 4.60$ ) ทักษะใน  
การบริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.56$ ) ทักษะด้านการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษา  
เกาหลี เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.56$ ) ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft word

( $\bar{X} = 4.32$ ) ทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 4.22$ )  
ทักษะเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 3.98$ )

#### 4. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านกึ่งนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน  
ที่พึงประสงค์ด้านกึ่งนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์

คุณลักษณะด้านกึ่งนิสัยในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
นักศึกษาฝึกงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.21	0.87	มากที่สุด
นักศึกษาฝึกงานตรงต่อเวลา	4.56	0.86	มากที่สุด
นักศึกษามีใจรักการบริการ	4.78	0.92	มากที่สุด
นักศึกษาฝึกงานมีความอดทนต่อสภาวะการณต่าง ๆ	4.29	0.91	มากที่สุด
นักศึกษาฝึกงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	4.34	0.97	มากที่สุด
นักศึกษาฝึกงานมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	3.89	0.75	มาก
นักศึกษาฝึกงานมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.97	0.86	มาก
นักศึกษาฝึกงานมีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน	3.78	0.95	มาก
นักศึกษาฝึกงานร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.93	0.84	มาก
นักศึกษาฝึกงานมีความเห็นอกเห็นใจและยินดีช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ	3.65	0.93	มาก
นักศึกษาฝึกงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.76	0.97	มาก
นักศึกษาฝึกงานมีความเสียสละ ตั้งใจทำงานแม้จะหมดเวลางานแล้ว	3.90	0.89	มาก
นักศึกษาฝึกงานมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ตนได้รับมอบหมาย	4.25	0.89	มากที่สุด
นักศึกษาฝึกงานมีการวางแผนงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีระบบ	3.87	0.97	มาก
นักศึกษาฝึกงานมีเหตุผล ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.61	0.85	มาก
นักศึกษาฝึกงานมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน	4.38	0.82	มากที่สุด
รวม	4.07	0.68	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนีสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด คือ นักศึกษามีใจรักการบริการ ( $\bar{X} = 4.78$ ) นักศึกษาฝึกงานตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.56$ ) นักศึกษาฝึกงานมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน ( $\bar{X} = 4.38$ ) นักศึกษาฝึกงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.34$ ) นักศึกษาฝึกงานมีความอดทนต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.29$ ) นักศึกษาฝึกงานมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ตนได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.25$ ) และนักศึกษาฝึกงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.21$ )

### 5. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.5** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการทำงาน	ทัศนคติ		n	t	P
	$\bar{X}$	SD.			
พนักงานระดับบริหาร	4.01	0.53	110	1.67	0.12
พนักงานระดับปฏิบัติการ	4.16	0.80	250		

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.1 พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.6** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการทำงาน	ทัศนคติ		n	t	P
	$\bar{X}$	SD.			
พนักงานระดับบริหาร	3.89	0.89	110	0.88	0.19
พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.76	0.76	250		

20

17

200

1000

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านวิชาการของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการทำงาน	ทัศนคติ		n	t	P
	$\bar{X}$	SD.			
พนักงานระดับบริหาร	4.15	0.54	110	1.17	0.08
พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.98	0.75	250		

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.3 พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทัศนคติในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.8** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทัศนคติในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการทำงาน	ทัศนคติ		n	t	P
	$\bar{X}$	SD.			
พนักงานระดับบริหาร	4.34	0.79	110	1.54	0.15
พนักงานระดับปฏิบัติการ	4.13	0.86	250		

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทัศนคติในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



**สมมติฐานที่ 2** สถานประกอบการ โรงแรมและสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีความต้องการคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.9** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว

ประเภทของสถานประกอบการ	ทัศนคติ		n	t	P
	$\bar{X}$	SD.			
สถานประกอบการโรงแรม	3.96	0.83	271	1.25	0.33
สถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว	4.05	0.79	89		

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.1 สถานประกอบการ โรงแรมและสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีความต้องการคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว

ประเภทของสถานประกอบการ	ทัศนคติ		n	t	P
	$\bar{X}$	SD.			
สถานประกอบการโรงแรม	4.49	0.55	271	1.17	0.32
สถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว	4.36	0.47	89		

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 สถานประกอบการ โรงแรม และสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.11** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว

ประเภทของสถานประกอบการ	ทัศนคติ		n	t	P
	$\bar{X}$	SD.			
สถานประกอบการโรงแรม	4.31	0.35	271	1.23	0.17
สถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว	4.06	0.79	89		

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานประกอบการโรงแรม กับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.3 สถานประกอบการโรงแรม และสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว

ประเภทของสถานประกอบการ	ทัศนคติ		n	t	P
	$\bar{X}$	SD.			
สถานประกอบการโรงแรม	4.02	0.78	271	1.89	0.25
สถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว	4.24	0.93	89		

จากตาราง พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ของสถานประกอบการ โรงแรม กับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงาน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อเปรียบเทียบ ความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ ทางด้านวิชาการ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ทักษะนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ บุคลากรในสถานประกอบการด้านการ โรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 12 สถานประกอบการ จำนวน 360 คน โดยผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.33 เพศหญิง ร้อยละ 66.67 โดยมีอายุ ระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 44.72 รองลงมาคือ 15-25 ปี ร้อยละ 39.44 และอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 10.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด ร้อยละ 68.38 สถานภาพสมรส ร้อยละ 30.28 และสถานภาพ หย่า/หม้าย ร้อยละ 1.39 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาพบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.78 รองลงมา คือ การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 24.17 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 21.97 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับบริหาร ร้อยละ 30.55 และระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 69.45 และทำงานในสถานประกอบการโรงแรม ร้อยละ 75.27 และสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว ร้อยละ 24.73

#### 2. คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์

คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษาต้องมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ

มีความรู้ด้านการจัดการห้องพัก มีความรู้ด้านการจัดรายการนำเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก

คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด คือ ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะในการบริการเป็นอย่างดี ทักษะด้านการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft word ทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการท่องเที่ยว ทักษะเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด คือ นักศึกษามีใจรักการบริการ นักศึกษาฝึกงานตรงต่อเวลา นักศึกษาฝึกงานมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน นักศึกษาฝึกงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ นักศึกษาฝึกงานมีความอดทนต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ นักศึกษาฝึกงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย และนักศึกษามีความกระตือรือร้นในการทำงาน

### 3. การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.1 พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการแตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านวิชาการของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.3 พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** สถานประกอบการ โรงแรมและสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีความต้องการคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ โรงแรม กับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.1 สถานประกอบการ โรงแรมและสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีความต้องการคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการแตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 สถานประกอบการ โรงแรม และสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.3 สถานประกอบการ โรงแรม และสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวมีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกิจนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ของสถานประกอบการ โรงแรมกับสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการ ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน รองลงมาคือ มีความรู้ด้านการจัดการห้องพัก มีความรู้ด้านการจัดรายการนำเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (มสธ. : 2546) ที่ว่า ต้องมีพื้นฐาน

ทางด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากการทำางานด้านการการท่องเที่ยว นั้น ภาษาเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวมาจากหลายเชื้อชาติ หลากภาษา รวมทั้งการติดต่อประสานงานต่าง ๆ เช่น การจองตั๋ว เครื่องบิน ห้องพัก รวมทั้ง ระบบออกตั๋วโดยสาร เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ล้วนเป็นภาษาอังกฤษทั้งสิ้น หากผู้ให้บริการไม่สามารถใช้ภาษาเพื่อติดต่อสื่อสารได้ก็จะทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ และมีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นระบบ Font office, Back office ระบบออกบัตรโดยสารสายการบินต่าง ๆ ซึ่งพนักงานที่มีพื้นฐานด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะสามารถเรียนรู้ระบบต่าง ๆ เหล่านี้ได้เร็วขึ้น และสอดคล้องกับ ศิริโรจน์ เกียรติศิริอนันต์ (2547) ที่พบว่า สถานประกอบการต้องการให้นักศึกษาฝึกงานมีความรู้ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถด้านโปรแกรม Microsoft Word ความสามารถด้านการพิมพ์สัมผัส ความรู้ทักษะด้านการฟัง-พูด ความรู้ทักษะด้านการอ่าน ความรู้ทักษะด้านการเขียน ( รวมถึงการแปล ) ความรู้ด้านการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบต่างๆ ทักษะด้านการสื่อสารด้วยระบบอินเทอร์เน็ต และความรู้ด้านการนำเข้า-ส่งออก สถานประกอบการด้านนำเข้า-ส่งออกในเขตจังหวัดนครปฐม

ส่วนคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานคือ ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะในการบริการเป็นอย่างดี ทักษะด้านการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft word ทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการท่องเที่ยว ทักษะเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ที่พบว่า คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ ส่วนของคุณสมบัติด้านความรู้ และทักษะให้ความสำคัญในเรื่องคุณสมบัติด้านภาษาอังกฤษ มาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล และมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ สังคม และยังสอดคล้องกับ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2530) และจรัส ปิติกุลสถิตย์ (มปป.) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะความสามารถที่บุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีทักษะด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม เช่น มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ความรู้ด้านการใช้ภาษา และความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวที่น่าสนใจ มีความรู้เรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และมีทักษะการพูดที่ไม่ทำให้นักท่องเที่ยว อึดอัดมากจนเกินไปที่จะต้องปฏิบัติตามกฎต่างๆ บุคลากรด้านโรงแรม จำเป็นต้องมีทักษะด้านการจัดการที่พัก การจัดประชุมสัมมนา การให้บริการส่วนหน้า ทักษะทางด้านภาษา ความรู้ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านกึ่งนิสัยในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ คือ นักศึกษามีใจรักการบริการ นักศึกษาฝึกงานตรงต่อเวลา นักศึกษาฝึกงานมีความ

ภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน นักศึกษาฝึกงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ นักศึกษาฝึกงานมีความอดทนต่อสภาวะการณ์ต่าง ๆ นักศึกษาฝึกงานมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ที่ตนได้รับมอบหมาย และนักศึกษาฝึกงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน สอดคล้องกับ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2530) และจำรัส ปิติกุลสถิตย์ (มปป.) ซึ่งกล่าวว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ต่อการให้บริการของตนเองด้วย การทำงานที่ต้องพบปะผู้คนหลายเชื้อชาติหลายชนชั้น อาจถูกกระทบกระเทือนและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยวแต่ละคนต่อผู้ให้บริการอาจแตกต่างกันไป ดังนั้นการให้ความสำคัญ และการศรัทธาต่อวิชาชีพของตนเอง จะช่วยลดความกดดันในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วินิจ วีรยางกูร (2532) กล่าวว่าบุคลากรต้องมีความภูมิใจในอาชีพ (Pride) ความภูมิใจในอาชีพหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะทำงานในระดับปฏิบัติการ หรือเป็นผู้บริหาร เช่น พนักงานเปิดประตู พนักงานต้อนรับ ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง มัคคุเทศก์ เป็นต้น ต้องมีความอดทน (Patience) นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนหลายเชื้อชาติ มาจากหลากหลายสถานที่ ต่างคาดหวังว่าจะต้องได้รับการดูแล การเอาอกเอาใจเป็นอย่างดี ซึ่งบุคลากรควรจะมีความเต็มอกเต็มใจในการให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีความเข้าใจ และมีความอดทน ซึ่งบางครั้งนักท่องเที่ยวเจอกับสภาวะต่าง ๆ ระหว่างการเดินทาง เช่น การเปลี่ยนแปลงอากาศ เวลา หรือแม้แต่สภาวะแวดล้อม ฯลฯ การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง สุลดการ สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้นักท่องเที่ยวอารมณ์ไม่ดีนัก บุคลากรควรจะสร้างความอบอุ่นใจให้นักท่องเที่ยวคลายอาการกังวล คลายความเครียด และจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวอารมณ์ดีตามมาได้ ต้องมีความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนต่างเชื้อชาติ ต่างศาสนา วัฒนธรรมต่าง ๆ แตกต่างกันไป ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับทุกสถานการณ์ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด และยังสอดคล้องกับข้อพึงปฏิบัติของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (มสท. : 2545) ในข้อที่ว่า ตรงต่อเวลา รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองเมื่อได้รับความคำติเตียน มีความอดทนอดกลั้น ไม่หือถอย ไม่ใช้อารมณ์ตัดสินปัญหา มีหัวใจรักการบริการ พร้อมบริการและประสานงานด้วยอารมณ์ที่เบิกบาน ยิ้มแย้มแจ่มใส และสอดคล้องกับศิริ โรจน์ เกียรติศิริอนันต์ (2547) ที่พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้านต่างประเทศตามปริมาณงานของสถานประกอบการ อยู่ในระดับมาก สถานประกอบการด้านนำเข้า-ส่งออกในเขตจังหวัดนครปฐม คือความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่องาน ความกระตือรือร้น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การมีใจรักงานบริการ ความขยันอดทน การมีมนุษยสัมพันธ์ดี การมีบุคลิกดี ความมั่นใจในตนเอง ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การมีสัมมาคารวะ ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ความสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี และการยอมรับฟังความคิดเห็นหรือคำตำหนิของผู้อื่น

และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการทั้งสองสถานประกอบการโรงแรมและสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว มีคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ด้านความรู้วิชาการ ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าหัวใจของงานทั้งสองสถานประกอบการคือ การบริการ ซึ่งต้องทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนต่างเชื้อชาติ ดังนั้นการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นทั้งบุคลากรที่ทำงานในโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ดังนั้นภาษาสากลไม่ว่าจะเป็นภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่สาม เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ก็เป็นสิ่งจำเป็นเช่นเดียวกัน และจากการที่มีนักท่องเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบ พฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นความอดทนจึงเป็นสิ่งสำคัญ การปฏิบัติเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ที่ขาดไม่ได้คือ การศรัทธาในวิชาชีพของตน สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความตั้งใจ และความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการโรงแรมหรือสถานประกอบการบริษัทนำเที่ยวจึงไม่แตกต่างกันนัก

## 5. ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับระดับการพัฒนาของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนด้านสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวทั้งของสถานศึกษาของทางภาครัฐและเอกชน เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต เพื่อรองรับอุตสาหกรรมบริการของประเทศไทย
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรตำแหน่งของโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวชั้นนำในต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานที่สังคมโลกต้องการ



## บรรณานุกรม

- กวี วงศ์พูน. (2539). **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี. บี.เค. อินเตอร์พริ้นท์.
- กัลยา วานิชปัญญา. (2544). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :  
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรูญ มลิินทร์ และคณะ. (2502). **พจนานุกรมศัพท์การศึกษา**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- จรัส ปิติกุลสถิต. (มปป.). **การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ**. กูเกิ้ล : คณะวิทยาการจัดการ  
สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- เจริญ แยมสรवलสกุล. (2550). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานระดับอาชีวศึกษาใน  
จังหวัดอุดรดิตถ์ตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบการฝึกงานและผู้ใช้บริการ**. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ฉันทิช วรรณณอม. (2547). **การวางแผนและการจัดรายการน้ำดื่ม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- ชยากรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2530) **“ลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยว”** จุลสารการท่องเที่ยว. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน.
- ชาติรี รัตนวงศ์. (2525). **การประเมินผลการส่งนักศึกษาช่างเทคนิคของวิทยาลัยเทคโนโลยี  
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ออกฝึกงานในหน่วยงาน  
อุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิต  
การพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยะสาส์น.
- ประชาคม จันทร์ชิต. (2539). **การประเมินผลการส่งนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  
(ปวส.) คณะวิชาบริหารธุรกิจ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปราณี คูเจริญไพศาล. (2543). **ความต้องการบัณฑิตทางบริหารธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ในเขต  
ภาคเหนือตอนบน**. เชียงใหม่ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พรพรรณ สุทธานนท์. (2538). **คุณลักษณะและวิธีการเข้าสู่ตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาลเมือง ในเขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2547). **หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2547).** ขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). **เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการจัดการการท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). **เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- มิ่ง ศรีเจริญ. (2539). **คุณลักษณะของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีที่พึงประสงค์ของสถาบันราชภัฏ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- มัลลิกา บุนนาค. (2537). **สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- มานพ ทองใบ. (2530). **รูปแบบการศึกษาด้านอาชีพบริการในอนาคตร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.**
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). **การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.**
- วิรัช กมุทมาศ. (2528). **เอกสารวิจัยส่วนบุคคลในลักษณะสังควิทยา เรื่องรูปแบบของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาอาชีพอุตสาหกรรม. ม.ป.ท.**
- ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย [แปล]. (2538). **ยกเครื่องเรื่องการบริการ How to improve your customer service ของ Stephen Macaulay, Sarah Cook . กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น.**
- ศิริโรจน์ เกียรติศิริอนันต์. (2547). **ความต้องการรับนักศึกษาฝึกงานด้านต่างประเทศของสถานประกอบการด้านการนำเข้า-ส่งออก ในเขตจังหวัดนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.**
- สำเร็จ จันทรสวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. (2541). **คู่มือปฏิบัติการการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS/PC+ และ SPSS for Windows ขอนแก่น : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**

สุภาวดี ล้อมหามงคตกุล. (2545). **คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว.**  
การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนนา อยู่โพธิ์. (2540). **การตลาดบริการ.** กทม. : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

Campbell, Ronald F. John E. Corbally, Jr. and John A. Ramseyer. (1963). **Introduction to  
Educational Administration.** Boston, Allyn and Bacon.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** New York: McGraw Hill Book.

**Webster's Third New International Dictionary.** (1986). USA: Merriam - Webster.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์  
ตามความต้องการของสถานประกอบการ

แบบสอบถามได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะงานการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและประมวลผลออกมาเป็นภาพรวม และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้อย่างสูง

---

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านความรู้ทางด้านวิชาการ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านกิจนิสัยในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์
- ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม****1.1 เพศ**

- ชาย  หญิง

**1.2 อายุ**

- 15 - 25 ปี  26 - 35 ปี  
 36 - 45 ปี  46 - 55 ปี  
 56 - 65 ปี  66 ปีขึ้นไป

**1.3 สถานภาพ**

- โสด  สมรส  หย่า/หม้าย

**1.4 ระดับการศึกษา**

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า  
 อนุปริญญา/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

**1.5 ระดับตำแหน่ง**

- ระดับบริหาร  
 ระดับปฏิบัติการ

**1.6 สถานประกอบการ**

- สถานประกอบการโรงแรม  
 สถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านความรู้ทางด้านวิชาการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความต้องการที่ท่านเลือก

ความรู้ด้านวิชาการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีความรู้เกี่ยวกับการ โรงแรมและการท่องเที่ยว					
มีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่างชาติ					
มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว					
มีความรู้ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม					
มีความรู้ด้านการจัดการห้องพัก					
มีความรู้ด้านการจัดเลี้ยง ประชุม สัมมนาและการท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัล					
มีความรู้ด้านการจัดรายการนำเที่ยว					
มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน					
มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ฝึกงาน					
มีความรู้ด้านการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านทักษะในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความต้องการที่ท่านเลือก

ทักษะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีทักษะด้านการจัดการห้องพัก					
มีทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ					
มีทักษะด้านการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น					
มีทักษะด้านการใช้ภาษาถิ่น เช่น ภาษาเหนือ ภาษาอีสาน					
มีทักษะเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
มีทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับ งานด้านการท่องเที่ยว					
มีทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft word					
มีทักษะในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน					
มีทักษะด้านการเขียนโปรแกรมการท่องเที่ยว					
มีทักษะด้านการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ					
มีทักษะด้านการใช้ภาษาไทยได้เป็นอย่างดี					
มีทักษะในการบริการเป็นอย่างดี					



ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านกิจนิสัยในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์  
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความต้องการที่ท่านเลือก

กิจนิสัยในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
นักศึกษาฝึกงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
นักศึกษาฝึกงานตรงต่อเวลา					
นักศึกษามีใจรักการบริการ					
นักศึกษาฝึกงานมีความอดทนต่อสภาวะการณ์ต่าง ๆ					
นักศึกษาฝึกงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ					
นักศึกษาฝึกงานมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
นักศึกษาฝึกงานมีความซื่อสัตย์สุจริต					
นักศึกษาฝึกงานมีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน					
นักศึกษาฝึกงานร่าเริง ชี้มแจ่มแจ่มใส					
นักศึกษาฝึกงานมีความเห็นอกเห็นใจและยินดีช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ					
นักศึกษาฝึกงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง					
นักศึกษาฝึกงานมีความเสียสละ ตั้งใจทำงานแม้จะหมดเวลางานแล้ว					
นักศึกษาฝึกงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตนได้รับมอบหมาย					
นักศึกษาฝึกงานมีการวางแผนงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีระบบ					
นักศึกษาฝึกงานมีเหตุผล ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
นักศึกษาฝึกงานมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ภาคผนวก ข

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
(หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2547)

**หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
(หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2547)**

**ชื่อหลักสูตร**

ภาษาไทย	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ภาษาอังกฤษ	Bachelor of Business Administration Program in Hotel and Tourism Management

**ชื่อปริญญา**

ภาษาไทย	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) บธ.บ. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว)
ภาษาอังกฤษ	Bachelor of Business Administration (Hotel and Tourism Management) B.B.A. (Hotel and Tourism Management)

**หน่วยงานรับผิดชอบ**

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**หลักการและเหตุผล ปรัชญา และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร**

**หลักการและเหตุผล**

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วทั่วโลกในช่วงห้าทศวรรษที่ผ่านมา จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นทั่วโลกมาโดยตลอด ดังที่ Alan Flook เลขาธิการสหพันธ์ผู้ประกอบการธุรกิจทัวร์นานาชาติ (The International Federation of Tour Operators หรือ IFTO) ได้กล่าวในการประชุมเรื่องการบริหารด้านการท่องเที่ยว ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ระหว่างวันที่ 22 - 23 กุมภาพันธ์ 2544 ว่าการที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวขยายตัวอย่างรวดเร็วนั้น เป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ของนักท่องเที่ยว และการลดลงของค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว นอกจากนี้ประชาคมโลกไม่ว่าจะเป็นธนาคารโลก, WTO, ADB, APEC, AFTA และอื่นๆ ต่างให้ความสำคัญด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น

สำหรับประเทศไทยนั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยว นับเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งรายได้ การจ้างงาน การกระจายรายได้ให้แก่ประชาชน และเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวมาโดยตลอด จะเห็นได้จากการจัดลำดับสถานที่ที่มี

นักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวมากที่สุดของโลกโดย World Tourism Organization ในปี 2544 ปรากฏว่า ประเทศฝรั่งเศส มีนักท่องเที่ยวเข้าประเทศมากที่สุดถึงปีละ 74 ล้านคน ในขณะที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเข้าประเทศมากเป็นลำดับที่ 20 ของโลก และเป็นลำดับที่ 4 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

แต่การประสบปัญหาทางด้านวิกฤติเศรษฐกิจโลกและสภาพเศรษฐกิจตกต่ำในช่วง 3 - 4 ปีที่ผ่านมาของประเทศไทย ทำให้รัฐบาลได้ออกมาตรการด้านต่างๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจที่ซบเซาให้กลับมามีชีวิตชีวาอีกครั้ง และหนึ่งในมาตรการที่ภาครัฐใช้เป็นหัวหอกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจก็คือ นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย โดยคาดหวังว่าเม็ดเงินจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาใช้จ่ายในประเทศไทยกว่า 3 แสนล้านบาท จะช่วยกระตุ้นให้เศรษฐกิจไทยกลับมาดีขึ้นได้อีกครั้ง ในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่ในปัจจุบันทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้นความรู้ด้านการจัดการธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการสนองตอบนโยบายของทางภาครัฐบาลและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของประเทศและเป็นสถาบันที่เป็นศูนย์กลางทางวิชาการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีหน้าที่ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพในสาขาวิชาต่างๆ ให้กับสังคม ควรจะต้องรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ของสังคมเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์และให้เป็นไปตามนโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่จะให้มีการกระจายความเจริญมาสู่ภูมิภาคและชนบท

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ ได้ตระหนักถึงความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว สอดคล้องกับการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงรุกด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ภาควิชาบริหารธุรกิจจึงได้จัดทำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ และมีจริยธรรมทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ให้มีการบริหารจัดการที่มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น และสนองตอบความต้องการของสังคม

### ปรัชญา

การผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่มีความทันสมัยตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีความสามารถที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม และถึงพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในอุตสาหกรรม การโรงแรมและการท่องเที่ยว

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพ ทางด้านการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว
2. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ และสามารถทำงานร่วมกับบุคลากรต่างสาขาวิชาชีพ
3. เพื่อผลิตบัณฑิตให้สามารถประยุกต์ความรู้ ความสามารถในการจัดการธุรกิจได้
4. เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบอาชีพ
5. เพื่อให้บัณฑิตให้เป็นผู้มีความใฝ่รู้ ศึกษาเรียนรู้ด้วยตัวเอง ได้อย่างต่อเนื่อง

### กำหนดการเปิดสอน

เปิดดำเนินการเรียนการสอนหลักสูตร ตั้งแต่ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2547 เป็นต้นไป

### คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา

เป็นผู้มีคุณสมบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 ข้อ 9 หรือเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ปรับปรุงใหม่

### การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา

ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 ข้อ 8 หรือเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ปรับปรุงใหม่

### ระบบการศึกษา

ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2542 หมวดที่ 1 หรือเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ปรับปรุงใหม่

### ระยะเวลาการศึกษา

1. ระยะเวลาการศึกษาตลอดหลักสูตร 8 ภาคการศึกษา
2. ระยะเวลาที่ให้ศึกษาได้น้อย 7 ภาคการศึกษา
3. ระยะเวลาที่ให้ศึกษาได้อย่างมาก 16 ภาคการศึกษา

### การลงทะเบียนเรียน

ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2542 หมวดที่ 4 หมวดที่ 5 และหมวดที่ 6 หรือ เป็น ไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ปรับปรุงใหม่

### การวัดผลและการสำเร็จการศึกษา

ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2542 หมวดที่ 8 และหมวดที่ 9 หรือเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ได้ปรับปรุงใหม่ และต้องมีระดับคะแนนไม่ต่ำกว่า C หรือคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.00 ในกลุ่มวิชาบังคับ

### หลักสูตร

จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร 135 หน่วยกิต

### โครงสร้างหลักสูตร

รายการ	จำนวนหน่วยกิต
<b>1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป</b>	<b>31</b>
- กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	15
- กลุ่มวิชาภาษา	13
- กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์	3
<b>2. หมวดวิชาเฉพาะ</b>	<b>98</b>
- กลุ่มวิชาแกน	32
- กลุ่มวิชาบังคับ	36
- กลุ่มวิชาเลือก	30
<b>3. หมวดวิชาเลือกเสรี</b>	<b>6</b>
<b>จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร</b>	<b>135</b>

### แผนการศึกษา

#### ชั้นปีที่ 1

#### ภาคการศึกษาต้น

213 111 จิตวิทยาเบื้องต้น	3(3-0-6)
Introduction to Psychology	
216 xxx กิจกรรมพลศึกษา	1(1-0-1)
Physical Education Activity	
300 101 คณิตศาสตร์และสถิติในชีวิตประจำวัน	3(3-0-3)
Mathematics and Statistics in Everyday life	
411 105 ภาษาอังกฤษสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ i	3(3-0-2)

	English for Humanities and Social Sciences I	
412 102	การรู้สารสนเทศ	2(2-0-2)
	Information Literacy	
414 151	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป	3(3-0-0)
	Introduction to Law	
963 110	ธุรกิจเบื้องต้น	3(3-0-3)
	Introduction to Business	
		<b>รวม 18 หน่วยกิต</b>

### ชั้นปีที่ 1

#### ภาคการศึกษาปลาย

411 205	ภาษาอังกฤษสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2	3(3-0-2)
	English for Humanities and Social Sciences II	
416 101	การใช้ภาษาไทย	3(3-0-3)
	Usage of The Thai Language	
418 110	อารยธรรมโลก	2(2-0-2)
	World Civilization	
419 130	วัฒนธรรมไทย	2(2-0-2)
	Thai Culture	
961 102	การประยุกต์คอมพิวเตอร์ในธุรกิจ	3(2-2-0)
	Computer Application in Business	
961 210	หลักการบัญชี 1	3(3-0-2)
	Principles of Accounting I	
963 217	หลักการตลาด	3(3-0-1)
	Principles of Marketing	
414 131	การปกครองและการเมืองไทย	2(2-0-0)
	Thai Government and Politics	
		<b>รวม 20 หน่วยกิต</b>

**ชั้นปีที่ 2**  
**ภาคการศึกษาต้น**

411 228 ภาษาอังกฤษเทคนิคสำหรับวิทยาการจัดการ 1	2(2-0-2)
Technical English for Management Science I	
961 361 กฎหมายธุรกิจ 1	3(3-0-2)
Business Law I	
962 100 หลักเศรษฐศาสตร์	2(2-0-2)
Principles of Economics	
*963 111 หลักการจัดการในอุตสาหกรรมบริการ	3(3-0-3)
Principles of Management in Hospitality Industry	
*963 211 อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว	3(3-0-3)
Hospitality and Tourism Industry	
xxx xxx วิชาเลือกอื่นๆ ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน	3 หน่วยกิต
Elective	
xxx xxx วิชาเลือกอื่นๆ ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน	3 หน่วยกิต
Elective	
	<b>รวม 19 หน่วยกิต</b>

**ชั้นปีที่ 2**  
**ภาคการศึกษาปลาย**

411 229 ภาษาอังกฤษเทคนิคสำหรับวิทยาการจัดการ 2	2(2-0-2)
Technical English for Management Science II	
961 365 การภาษีอากร	3(3-0-2)
Taxation	
*963 112 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการ	3(3-0-3)
Human Resources Management in Hospitality Industry	
963 212 การจัดการการโรงแรม	3(3-0-3)
Hotel Management	
963 213 การจัดการการท่องเที่ยว	3(3-0-3)



Tourism Management	
963 401 จริยธรรมธุรกิจ	3(3-0-3)
Business Ethics	
xxx xxx วิชาเลือกอื่นๆ ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน	3 หน่วยกิต
Elective	
	<b>รวม 20 หน่วยกิต</b>

**ชั้นปีที่ 3**  
**ภาคการศึกษาต้น**

xxx xxx วิชาเลือกภาษา	3 หน่วยกิต
Language Elective	
961 241 หลักพื้นฐานการเงินธุรกิจ	3(3-0-2)
Fundamental of Corporate Finance	
963 215 การจัดการขนส่งผู้โดยสาร	3(3-0-3)
Passenger Transportation Management	
963 311 การจัดการส่วนหน้า	3(2-2-1)
Front Office Operation Management	
963 313 การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม	3(2-2-1)
Food and Beverage Management	
xxx xxx วิชาเลือกอื่นๆ ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน	3 หน่วยกิต
Elective	
	<b>รวม 18 หน่วยกิต</b>

**ชั้นปีที่ 3**  
**ภาคการศึกษาปลาย**

xxx xxx วิชาเลือกภาษา	3 หน่วยกิต
Language Elective	
963 214 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	3(3-0-3)
Tourist Behaviour	

962 312 การจัดการงานแม่บ้าน	3(2-2-1)
Housekeeping Management	
963 314 หลักการมัคคุเทศก์	3(2-2-2)
Principles of Tourist Guides	
xxx xxx วิชาเลือกอื่นๆ ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน	3 หน่วยกิต
Elective	
xxx xxx วิชาเลือกอื่นๆ ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน	3 หน่วยกิต
Elective	
	<b>รวม 18 หน่วยกิต</b>

#### ชั้นปีที่ 4

##### ภาคการศึกษาต้น

963 491 สัมมนาการโรงแรมและการท่องเที่ยว	3(3-0-3)
Seminar in Hotel and Tourism	
xxx xxx วิชาเลือกอื่นๆ ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน	3 หน่วยกิต
Elective	
xxx xxx วิชาเลือกอื่นๆ ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน	3 หน่วยกิต
Elective	
xxx xxx วิชาเลือกเสรี	6 หน่วยกิต
Free Elective	
	<b>รวม 15 หน่วยกิต</b>

#### ชั้นปีที่ 4

##### ภาคการศึกษาปลาย

963 411 ฝึกงานการโรงแรมและการท่องเที่ยว	6(0-24-0)
Hotel and Tourism Training	
	<b>รวม 6 หน่วยกิต</b>

### หมายเหตุ

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ออกฝึกงานในภาคปลาย หรือนักศึกษาชั้นปีที่ 3 อาจเริ่มฝึกงานได้ในช่วงภาคฤดูร้อนเป็นต้นไป ณ สถานประกอบการด้านการโรงแรมหรือการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน และเก็บสะสมชั่วโมงฝึกงานไว้จนได้ไม่ต่ำกว่า 400 ชั่วโมง หรือเมื่อมหาวิทยาลัยเห็นสมควรอนุมัติให้นักศึกษาไปศึกษาในสถาบันที่มีการสอนด้านการโรงแรมหรือการท่องเที่ยวในต่างประเทศ โดยให้ออนหน่วยกิตและให้สะสมชั่วโมงฝึกงานได้ ทั้งนี้สถานบันนั้นจะต้องสอนให้ครบตามเนื้อหาที่กำหนดไว้ในหลักสูตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

รายวิชา 963 411 ฝึกงานการโรงแรมและการท่องเที่ยว

6(0-24-0)

### Hotel and Tourism Training

### จำนวนหน่วยกิต

6 หน่วยกิต (ฝึกงานด้านการโรงแรมหรือการท่องเที่ยวอย่างน้อย 400 ชั่วโมง)

### สังกัดวิชา

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ

### คำอธิบายรายวิชา (Course description)

การฝึกปฏิบัติด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในสถานประกอบการด้านการโรงแรม การท่องเที่ยว เพื่อให้นักศึกษาได้นำเอาความรู้ความเข้าใจที่ได้เรียนไปใช้ในสถานการณ์จริง จัดให้มีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับรายละเอียดการฝึกงาน นักศึกษาจะจบหลักสูตรได้ก็ต่อเมื่อมีชั่วโมงฝึกงานด้านการโรงแรมหรือการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน รวมแล้วไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมง รวมทั้งต้องเข้าร่วมสัมมนาและประเมินผลการฝึกงานด้วย

Practicum in hotel and tourism business in hotel or touring business in order for students to apply their knowledge with the real situation, to provide orientation pertinent to the details of training. Students need to have 400 hours of standard hotel or tourism training and also need to attend seminar and training appraisal.

## เค้าโครงรายวิชา (Course outline)

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมง
1. การปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนเข้ารับการศึกษาฝึกงาน	6
1.1 ระเบียบปฏิบัติของนักศึกษาฝึกงาน	
1.2 รายละเอียด วิธีการและกฎเกณฑ์ในการประเมินผลการฝึกงาน	
1.3 กฎระเบียบ และข้อบังคับของสถานที่ฝึกงานที่นักเรียนควรรู้	
2. การฝึกงานด้านการโรงแรมหรือด้านการท่องเที่ยวในสถานประกอบการ	400
3. การนิเทศศึกษาระหว่างการฝึกงาน	
4. การสัมมนาเพื่อนำเสนอรายงานการฝึกงานและประเมินผลการฝึกงาน	8
	6
<b>รวม</b>	<b>420</b>

ภาคผนวก ค  
ประวัติผู้วิจัย

### 1. หัวหน้าโครงการวิจัย

1.1 ชื่อ (ภาษาไทย) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐิรัชญา มณีเนตร

(ภาษาอังกฤษ) Assist.Prof. Dr.Thirachaya Manecetr

1.2 หมายเลขประจำตัวประชาชน 3-1999-00372-14-3

1.3 ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ 8

1.4 หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทรศัพท์ 043-202401, 087-8584466

โทรสาร 043-202402

E-mail: thirachaya@kku.ac.th

### 1.5 ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญา (ตรี โท เอก และ ประกาศนียบัตร)	อักษรย่อปริญญา และชื่อเต็ม	สาขาวิชา	วิชาเอก	ชื่อสถาบันการศึกษา	ประเทศ
2529	ตรี	ศษ.บ. ศึกษาศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2)	นาฏศิลป์ไทย	ละคร	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	ไทย
2540	โท	ศษ.ม. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต	เทคโนโลยีการศึกษา	เทคโนโลยีการศึกษา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ไทย
2545	โท	บธ.ม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	บริหารธุรกิจ	บริหารธุรกิจ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ไทย
2551	เอก	Ph.D. DOCTOR OF PHILOSOPHY	Architectural Heritage Management and Tourism (International Program)	Architectural Heritage Management and Tourism	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ไทย

### 1.6 สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชา

- การจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- คอมพิวเตอร์