

คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามความต้องการ ของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

Characteristic of Hotel and Tourism Trainee from the demand of Hotels in The Lower Northern Area

อังคณาภรณ์ ขำนาค

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะ 3) เพื่อศึกษาแนวทาง และข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ข้อมูลที่นำมาศึกษาได้มาจาก พนักงานของโรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกจัดเลี้ยง และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมที่จัดตั้งตามกฎหมาย และเป็นโรงแรมที่ให้บริการห้องประชุม/สัมมนา หรือห้องจัดเลี้ยง ในเขตภาคเหนือตอนล่าง (รวม 9 จังหวัด ได้แก่กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ อุทัยธานี) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสุ่มของ เกรจซี่ และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง 40 โรงแรม จำนวน 385 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตาม ความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือ ตอนล่างทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และ ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เช่นเดียวกัน

การ เปรียบเทียบ คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวตาม ความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำแนกตามเพศ พบว่า 1) ระดับความต้องการ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน 2) การเปรียบเทียบโดยจำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน 3) การเปรียบเทียบด้านความรู้ พบว่า มีระดับความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 สำหรับการเปรียบเทียบ 4) การเปรียบเทียบ ตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกด้าน 5) การเปรียบเทียบโดยจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ มีระดับความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว, โรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

Abstract

This research aimed to 1) Study Characteristic of trainees. 2) Comparison Characteristics of trainees. 3) Study guideline and suggestion for improving characteristic of Hotel process and used suggestion for Hotel and Tourism trainee in the Lower Northern area And 400 samples were staffs of 4 departments : front office , housekeeping , banquet and food and beverage of 40 hotels in the lower northern areas Kamphangphet Tak Nakhornsawan Pichit Phitsanulok Petchaboon Sukothai Uttradit Uthaitani) in 44 hotels. The quantity of samples was determined by using Krejcie and Morgan's sample size table. Data was collected by Using determine the sample Crazy and Morgan have 40 hotels samples in 400 personnel.

The results were as follows: Of desired characteristic of hotel and tourism trainees. All of 3 aspects: Personality knowledge and public relation. Were at the highest level and considering each aspect were at the highest level as well.

Hypothesis testing found that 1) level of demand classified by gender were not different in 3 aspects 2) as classified by age ,demand on personality and public relation were not different but were statistical significant different at 0.05 on knowledge 3) as classified by education, demand on personality, public relation and knowledge were statistical significant difference at 0.05 4) as classified by department , demand on knowledge and public relation were not different but personality were statistical significant difference at 0.05

Keywords: Characteristic of hotel and tourism trainees , Hotel in the lower northern Area

ความเป็นมา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ (Service Business) จัดเป็นสถานที่พักและให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ตลอดสัปดาห์ ตลอดเดือน ตลอดปี การให้บริการมีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ด้านสนทนาการและผ่อนคลาย ธุรกิจโรงแรม จึงต้องพร้อมที่จะจัดบริการให้ลูกค้าเสมอ ทุกแผนกในธุรกิจโรงแรมต้องมีความรับผิดชอบต่องานในแผนกของตนและยังต้องประสานความร่วมมือกับแผนกต่างๆ เพื่อให้ผลงานที่ออกมาสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด ดังนั้นจุดมุ่งหมายหรือวิธีการต่างๆ ในการจัดการทรัพยากรทุกด้านที่มีอยู่ในโรงแรมจึงถูกดึงมาใช้ให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ เพื่อช่วยเพิ่มขีด

ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้ จากการสำรวจพบว่า โดยภาพรวม แรงงานไทยด้านท่องเที่ยว ใน 32 ตำแหน่งงาน ยังมีการขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงาน ที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้ฝึกฝน และหาประสบการณ์ในการทำงานไปอีกสักระยะ (สุทธิชัย ปัญญาโรจน์, 2555)

ดังนั้น การผลิตบัณฑิตนับเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาเป็นตัวชี้วัดว่า ผู้เรียนมีความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะเป็นไปตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ ซึ่งบัณฑิตในระดับอุดมศึกษาต้องเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิต ในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งร่างกายและจิตใจ มี

ความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะพลเมือง และพลโลก มีคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557)

การฝึกงานของนักศึกษา เป็นกิจกรรมหนึ่งที่บรรจุอยู่ในหลักสูตรการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม เป็นการฝึกประสบการณ์ภาคสนามในสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ให้แก่นักศึกษา โดยเป็นการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ หรือ การฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ได้แก่ ฝึกปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว : บริษัทจัดนำเที่ยว บริษัทสายการบิน ศูนย์การประชุม สถานประกอบการอื่นๆ และฝึกในหน่วยงานราชการ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และฝึกปฏิบัติงานด้านการโรงแรม : โรงแรมขนาดต่างๆ ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (รายละเอียดของหลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต, 2558) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ว่ามีความต้องการคุณลักษณะในด้านใดเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

3. เพื่อศึกษาแนวทาง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ด้านบุคลิกภาพ ตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ไม่แตกต่างกัน

2. คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ด้านความรู้ ตามความต้องการของ โรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ไม่แตกต่างกัน

3. คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ไม่แตกต่างกัน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพคือสิ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัว บุคลิกภาพจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปตามพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และความพยายามที่จะปรับปรุงบุคลิกภาพของแต่ละคน ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีย่อมได้เปรียบ เป็นที่ต้องการ

แก่ผู้พบเห็น ตลอดจนมักจะประสบผลสำเร็จในการสมัครเข้าทำงานและการประกอบอาชีพ บุคลิกภาพเป็นเรื่องของภาพรวมที่ตัวเราแสดงออกไป ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวโดยมีบุคคลอื่นมองอยู่หรือรู้สึกกับสิ่งที่เราแสดงออกจึงดี องค์กรระมัดระวังและตกแต่งเสริมเติมให้บุคลิกภาพของเรายิ่งน่ามอง และเป็นที่น่าสนใจของคนรอบตัว

ดังนั้น การที่บุคคลจะได้รับการยอมรับนับถือ การสนับสนุนความไว้วางใจและความประทับใจจากผู้อื่น ควรแสดงบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมให้ผู้อื่นเห็น ซึ่งประกอบไปด้วยรอยยิ้มที่อบอุ่น จิตวิทยาดี อารมณ์คงที่ คำพูดที่จริงใจ การยืน การเดิน การนั่ง การวางท่าทีให้ดูเป็นธรรมชาติ เพราะบุคลิกมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง (เอมอร ภูมิภักดิ์, 2559)

2. ด้านความรู้

ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศ ที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขารวมทั้งสารสนเทศ ที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา (วิชัย วงษ์ใหญ่, 2552)

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์

คำว่า "มนุษยสัมพันธ์" ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Human Relations เป็นคำประสมที่เกิดจากคำ 2 คำรวมกัน คือ มนุษย์ (Human) และสัมพันธ์ (Relations)

มนุษย์ (Human) หมายถึง ลักษณะของความ เป็นมนุษย์ คือ ผู้มีจิตใจสูง

สัมพันธ์ (Relations) หมายถึง ความผูกพัน เกี่ยวข้อง การติดต่อกัน ความเกี่ยวพันกัน เมื่อนำทั้งสองคำมารวมกันเป็น "มนุษยสัมพันธ์" จึงมีความหมายถึงการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างคนที่อยู่ร่วมกันและมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็น ความหมายกลางๆ แต่ในเชิงวิชาการของศาสตร์ สาขาต่างๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์ ก็ได้มีการให้ความหมายของคำว่ามนุษยสัมพันธ์ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ด้านจิตวิทยา คำว่ามนุษยสัมพันธ์มีความหมายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกต่อกันในสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง

ด้านสังคมวิทยา มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การที่คนซึ่งอยู่ร่วมกันมีการโต้ตอบและมีการตอบสนองต่อกันและกัน ซึ่งอาจเป็นทั้งความสัมพันธ์ในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้เช่น ความร่วมมือ การแข่งขัน การต่อต้าน การต่อสู้ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี โดยทั่วไปมนุษยสัมพันธ์ มักจะ ใช้ในความหมายที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ และมักใช้ในความหมายถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (ฐานิกา บุญมงคล, 2558)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ จากแบบสอบถาม และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เช่น แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการธุรกิจโรงแรม ประชากร ได้แก่ พนักงานของ โรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกจัดเลี้ยง และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมที่จัดตั้งตามกฎหมาย และเป็นโรงแรมที่ให้บริการห้องประชุม/สัมมนา หรือห้องจัด

เลี้ยง ในเขตภาคเหนือตอนล่าง (รวม 9 จังหวัด ได้แก่ กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ อุทัยธานี) จำนวน 44 โรงแรม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ: 2556)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนของ พนักงานแผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกจัดเลี้ยง และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสุ่มของ เกรจซี่ และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610 อ้างถึงใน สุทรนุ ศรีไสย์, 2548: 132-133)] ได้กลุ่มตัวอย่าง 40 โรงแรม จำนวน 385 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ ใช้วิธีใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง โดยใช้การทดสอบความแตกต่าง ได้แก่ t-test , F-test หากพบความแตกต่างรายคู่จะทดสอบด้วยวิธี LSD ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.10 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.50 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.90 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานแผนกส่วนหน้า จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10

2. ผลการศึกษาคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบดังนี้

คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับความต้องการ
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.56	0.216	มากที่สุด
2. ด้านความรู้	4.54	0.242	มากที่สุด
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.57	0.231	มากที่สุด
รวม	4.56	0.183	มากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

3. ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

3.1 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการ

ท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ พบว่า คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีระดับความต้องการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบ คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความต้องการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกด้าน

4. แนวทาง และข้อเสนอแนะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ ควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และโรงแรมที่ปฏิบัติงาน จำนวน 26 คน รองลงมา คือ ควรมีความเสียสละต่องาน มีสัมมาคารวะต่อผู้ที่มีอาวุโสสูงกว่า และรับฟังคำแนะนำของผู้อื่นด้วยความจริงใจ จำนวน 22 คน และควรปฏิบัติเสมอต้นเสมอปลาย สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น หรือผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี จำนวน 16 คน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ทั้ง ๓ ด้าน

ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐฤดี สันทิพย์ สมบูรณ์ และ ดาราวรรณ ไสถมณี (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การศึกษาระดับความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิง ทฤษฎี ด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก 2) การศึกษาระดับความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก รวมทั้งมีความสอดคล้องกับ ณัชปฎญา ศิลาทอง (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคระนอง ตามความต้องการของสถานประกอบการโรงแรม ฟังอันดามัน ปีการศึกษา 2558 ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคระนอง ตามความต้องการของสถานประกอบการโรงแรม ฟังอันดามัน ปีการศึกษา 2558 ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุด

ด้านบุคลิกภาพ รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร และด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามลำดับ

การ เปรียบเทียบ คุณลักษณะของนักศึกษา ฝึกงานสาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความต้องการ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งตรงตามข้อสมมติฐานของการวิจัย

การ เปรียบเทียบ คุณลักษณะของนักศึกษา ฝึกงานสาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านความรู้ พบว่า คุณลักษณะของนักศึกษา ฝึกงานสาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีระดับความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่ตรงตามข้อสมมติฐานของการวิจัย โดยระดับความต้องการของผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี กับ อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความต้องการด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับความต้องการด้านความรู้ สูงกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี

การ เปรียบเทียบ คุณลักษณะของนักศึกษา ฝึกงานสาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์

สัมพันธ์ มีระดับความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกด้าน ซึ่งไม่ตรงตามข้อสมมติฐานของการวิจัย โดยโดยผู้ที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี มีระดับความต้องการด้านบุคลิกภาพ สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี มีระดับความต้องการด้านความรู้ สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี มีระดับความต้องการด้านมนุษยสัมพันธ์ สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

การ เปรียบเทียบ คุณลักษณะของนักศึกษา ฝึกงานสาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ มีระดับความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยแผนกส่วนหน้า มีระดับความต้องการด้านบุคลิกภาพ สูงกว่าแผนกจัดเลี้ยง และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งพบว่า ระดับความต้องการระหว่าง แผนกแม่บ้าน กับ แผนกจัดเลี้ยง โดยแผนกแม่บ้าน มีระดับความต้องการด้านบุคลิกภาพ สูงกว่าแผนกจัดเลี้ยง

ข้อเสนอแนะ

สำหรับแนวทาง และ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการ

จัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ในด้านบุคลิกภาพ ควรพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะเฉพาะให้ดูภาพเรียบร้อย มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ควรมีความประณีต ความสุขุมรอบคอบ ในการปฏิบัติงาน และ ควรมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการทำงาน ส่วนในด้านความรู้ ควรมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาในกลุ่มประชาคมอาเซียน ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้ข้อมูลด้านโรงแรม และควรมีปฏิบัติตนตามระเบียบของโรงแรม สำหรับในด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และโรงแรมที่ปฏิบัติงาน ควรมีความเสียสละต่องาน มีสัมมาคารวะต่อผู้ที่มีอาวุโสสูงกว่า และรับฟังคำแนะนำของผู้อื่นด้วยความจริงใจ และควรปฏิบัติเสมอต้นเสมอปลาย สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น หรือผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

ฐานิกา บุษมมงคล . (2558). ความหมาย และความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ . [ออนไลน์] . แหล่งที่มา http://thethanika.blogspot.com/2010/09/blog-post_24.html. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2560.

ณัชปณญา ศิลาทอง . (2558). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคระนอง ตามความต้องการของสถานประกอบการโรงแรม ฟังอันความมัน ปีการศึกษา 2558. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์ และ คาราวรรณ ไสลมณี. (2557). การศึกษาระดับความคาดหวังและระดับ ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร . โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ งบประมาณเงินรายได้ ปี พ.ศ. 2557, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2558). รายละเอียดของหลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2558). กรุงเทพมหานคร , คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว.

วิชัย วงษ์ใหญ่. (2552). ความรู้. สารานุกรมวิชาชีพครู เฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาส มหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. หน้า 181 – 184.

สุทนต์ ศรีไสย์. (2548). สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทธิชัย ปัญญาโจน์ . (2554). “วิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยวกับอาเซียน ”. วารสารวิชาการ . [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2012/09/25/entry-2> สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2560.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558). คู่มือ
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับ
อุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
เอมอร ภูมิภักดิ์ ., (2559). “การพัฒนาบุคลิกภาพ”.
บทความวิชาการ . [ออนไลน์] แหล่งที่มา:
<http://personalitydevelopment111.blogspot.com/> สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2560.
สำนักงานสถิติแห่งชาติ . 2556. การสำรวจการ
ประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ.
2555. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสาร.