

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

**A FOLLOW-UP STUDY OF HIGHER VOCATIONAL EDUCATION CERTIFICATE GRADUATES
IN HOTEL BUSINESS, THE RAJAMANGALA INSTITUTE OF TECHNOLOGY**

Mr. Danai Sukheepoj

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

Department of Higher Education

Graduate School

Chulalongkorn University

1990

ISBN 974-577-810-8



หัวข้อวิทยานิพนธ์ การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

โดย นายคณิน สัจฉินจัน

ภาควิชา อุดมศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ บุญนุช

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็น
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา โขวิไลกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ บุญนุช)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุชาติ ตันชนะเดชา)



ฉบับ สิ้นจัน : การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (A FOLLOW-UP STUDY OF HIGHER VOCATIONAL EDUCATION CERTIFICATE GRADUATES IN HOTEL BUSINESS, THE RAJAMANGALA INSTITUTE OF TECHNOLOGY) อ.ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิตาวัฒน์ บุณยสุ, 145 หน้า. ISBN 974-577-810-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ในด้านจุดมุ่งหมาย เนื้อหา การจัดการเรียนการสอน และการฝึกงาน ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ของผู้สำเร็จการศึกษาในด้าน การเลือก เมื่อมีความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะคิดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นด้วยกับข้อคำถามเกี่ยวกับหลักสูตร ในด้านจุดมุ่งหมายอยู่ในระดับมาก ด้านเนื้อหาเพื่อการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการฝึกงานอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรมของผู้สำเร็จการศึกษา ในด้านการนำความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะคิดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และสถานที่ที่น่าสนใจในท้องถิ่น มีความรู้รอบตัว มีความสามารถในการใช้เครื่องมือวัด มีความรู้ และสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้ มีความสามารถในการสื่อความหมาย มีความสามารถในการประสานงานกับผู้อื่น มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว รักษาสุขภาพอนามัยและความสะอาด ยอมรับความผิดพลาดของตนเอง มีความอดทน เป็นคนตรงต่อเวลา มีจิตใจใคร่ที่จะรับใช้ผู้อื่น และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นทุกเมื่อ ตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ เนิ่มนวลความรู้ ทักขะ และความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น สามารถคบกับบุคคลได้ทุกระดับ เคารพรับฟังความคิดเห็น ข้อคำเหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น และหัวข้อ เป็นที่รักใคร่ และชื่นชอบของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ภาควิชา ภูมิศึกษา
 สาขาวิชา ภูมิศึกษา
 ปีการศึกษา 2532

ลายมือชื่อนิสิต
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
 (ลายเซ็น: ดร.ชิตาวัฒน์ บุณยสุ)



DANAI SUKHEEPOJ : A FOLLOW-UP STUDY OF HIGHER VOCATIONAL EDUCATION
CERTIFICATE GRADUATES IN HOTEL BUSINESS, THE RAJAMANGALA INSTITUTE OF
TECHNOLOGY. THESIS ADVISOR : ASST.PROF. THIDARAT BOONUJ, Ed.D.,
145 PP. ISBN 974-577-610-6

The purposes of this study are to obtain opinions of higher vocational education certificate graduates in hotel business from the Rajamangala Institute of Technology towards the hotel business course objectives, content, classroom management and training, to obtain and compare opinions of the graduates who are working as hotel personnel staff and that of their supervisors towards the following aspects academic application, special skills, capability in carrying out their duties, characteristics of those who give services, attitude towards this career, human relationships.

The findings are that the graduates highly agree with the course objectives but with the application of the content, the classroom management and training at the average level.

As for opinions of the graduates and their supervisors towards the performances of the graduates as hotel personnel staff concerning the second purpose of this research it is found out that there is statistical significantly difference at .05 level on the following items: knowledge of using equipment at work, knowledge about local tourist spots and other attractions, general knowledge, typing, computer operation, adaptability, communication, working with others, enthusiasm in working, ability to learn new things, health and hygiene, accepting their failure, persistence, being punctual, ready to help and give services, doing their best with their assignments, being proud of their career, trying to improve their knowledge, skills at all times, co-operation, friendliness, accepting criticism and suggestions of others and being favourable and admired by supervisor and colleagues.

ภาควิชา อุตสาหกรรม
สาขาวิชา อุตสาหกรรม
ปีการศึกษา 2532

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยคามอนุเคราะห์ และความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน นับตั้งแต่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ บุญนุษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำชี้แนะ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัทัญญา โทวิไลกุล ที่ได้กรุณาให้ความรัก ความเป็นห่วงเป็นใย ตลอดจนให้คำแนะนำสั่งสอน และส่งเสริมผู้วิจัยในฐานะศิษย์คนหนึ่งมาโดยตลอด นับตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาศึกษาในภาควิชาอุดมศึกษา จนผู้วิจัยสามารถสำเร็จการศึกษาลงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุชาติ ดันชนะเดชา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และชี้แนะในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาอุดมศึกษาทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอน และให้ความรู้ที่มีประโยชน์ และมีคุณค่าแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในภาควิชาอุดมศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่ได้กรุณาใช้เวลาตรวจสอบแก้ไข และให้คำแนะนำ รวมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ซึ่งแก่งานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายบุคคล ในโรงแรมที่มีผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากโรงแรม จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลปฏิบัติงานอยู่ทุกท่าน ที่ได้กรุณาตอบข้อสัมภาษณ์ และให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษาทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

ขอขอบคุณคุณชิต สุวรรณประศาสน์ ที่กรุณาช่วยเหลือในการสร้างโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล และเรียกอากาศเอก อนุชา สุชินจน์ ที่ได้กรุณาเอื้อเฟื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดพิมพ์ วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลต่างๆ จนสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

และวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จลงได้ถ้าขาด คุณชุตินันท์ สุชินจน์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน แม้กระทั่งเป็นผู้จัดพิมพ์งานวิจัยนี้ทั้งหมด คอยเป็นกำลังใจห่วงใย และดูแลเอาใจใส่ผู้วิจัยตลอดการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณด้วยความรัก และจริงใจมา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้ความรัก เอาใจใส่ดูแล และคอยกระตุ้นเตือนให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือ เป็นห่วงเป็นใย และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยทุกท่าน ซึ่งผู้วิจัยมิได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้

คณิต สุชินจน์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1	
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ค่าจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย.....	7
2	
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความหมายและความสำคัญของการติดตามผล.....	8
จุดมุ่งหมายในการติดตามผล.....	10
วิธีดำเนินการติดตามผล.....	12
ความหมายและความสำคัญของหลักสูตร.....	15
องค์ประกอบของหลักสูตร.....	17
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล.....	19
ความมุ่งหมายของหลักสูตร.....	19
คุณสมบัติของพนักงานโรงแรม.....	26
บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องการของพนักงานโรงแรม.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา.....	39
	งานวิจัยภายในประเทศ.....	39
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	44
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	47
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
	การนำเสนอข้อมูล.....	57
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
	ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้สำเร็จการศึกษา.....	59
	ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา	71
	ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่บุคลากรทางด้านบริการโรงแรม ของผู้สำเร็จการศึกษา ในทัศนะของตนเอง และผู้บังคับบัญชา ในด้านการนำความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถ พิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ ทัศนคติต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์.....	75
	ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาต่อหลักสูตรประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม.....	84
	ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ต่อสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล เกี่ยวกับการปรับปรุงการเรียนการสอน การฝึกงานและบริการต่างๆ ที่ทางสถาบันควรจัดให้นักศึกษา ในปัจจุบัน.....	90

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	93
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	93
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	93
	สรุปผลการวิจัย.....	95
	อภิปรายผลการวิจัย.....	102
	ข้อเสนอแนะ.....	112
	บรรณานุกรม.....	117
	ภาคผนวก.....	123
	ประวัติผู้เขียน.....	145

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามเพศ และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	24
2	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามกลุ่มสาขาอาชีพ หรืองานที่ออกไปปฏิบัติ.....	25
3	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชาจำแนกตามโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่	48
4	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่.....	54
5	จำนวน และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ปีที่สำเร็จการศึกษา และภูมิภาค.....	59
6	จำนวน และร้อยละของผู้บังคับบัญชาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนก/ฝ่าย ที่สังกัด ตำแหน่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน อัตราเงินเดือน(Basic Salary) และรายได้พิเศษต่อเดือน (ค่าทิป ค่าบริการ ค่าอาหาร ฯลฯ).....	61
7	จำนวน และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา จำแนกตามระยะเวลาในการหางานครั้งแรก ปีของการหางาน การปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากการทำงานในโรงแรมในปัจจุบัน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายได้...	64
8	จำนวน และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา จำแนกตามจำนวนครั้งที่เปลี่ยนงาน ก่อนมาทำงานในโรงแรมในปัจจุบัน และสาเหตุของการเปลี่ยนงาน.....	65
9	จำนวน และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ได้ทำงานในโรงแรมในปัจจุบัน.....	66
10	จำนวน และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำความรู้ที่เรียนมาใช้กับการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิชาชีพ และวิชาปฏิบัติ.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	จำนวน และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนตาม ตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน.....	68
12	จำนวน และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวนตามความพอใจและไม่พอใจ ในงานที่ทำ.....	69
13	จำนวน และร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการ การเปลี่ยนอาชีพ และเหตุผลของการเปลี่ยน และไม่เปลี่ยนอาชีพ.....	70
14	จำนวน และร้อยละของผู้บังคับบัญชา ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามเพศ อายุ วุฒิสูงสุดทางการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ การทำงานด้านธุรกิจโรงแรม และอายุการทำงานในโรงแรม ที่สังกัดในปัจจุบัน	71
15	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการ การนำความรู้ความสามารถด้านวิชาการไปใช้.....	75
16	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการ ความรู้ความสามารถพิเศษ.....	77
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่.....	79
18	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ.....	80
19	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการ ทัศนคติต่อวิชาชีพ.....	82
20	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการ มนุษยสัมพันธ์.....	83
21	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ของผู้สำเร็จการศึกษา ต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม.....	84
22	ข้อเสนอแนะต่อสถาบันฯ ของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ที่ตอบแบบ สอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุงการเรียนการสอน การฝึกงาน และบริการต่างๆ ที่สถาบันฯ ควรจัดให้นักศึกษาในปัจจุบัน จำนวนตามความถี่ของข้อเสนอแนะ แต่ละข้อ.....	90