



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ในด้านจุดมุ่งหมาย เนื้อหา การจัดการเรียนการสอน และการฝึกงาน
2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่บุคลากร ด้านการโรงแรม ของผู้สำเร็จการศึกษา ในด้านการนำความรู้ความสามารถ ทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะติดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์
3. เปรียบเทียบความคิดเห็น ของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ของผู้สำเร็จการศึกษาในด้านการนำความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะติดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยผู้วิจัยใช้ การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตั้งแต่ปีการศึกษา 2526 ถึงภาคต้น ปีการศึกษา 2532 ซึ่งปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ในโรงแรม ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 24 โรงแรม รวม

143 คน และผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา ในหน่วยงานที่ผู้สำเร็จการศึกษาปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันจำนวน 94 คน (ในบางหน่วยงานผู้สำเร็จการศึกษาหลายคนมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ชุดที่ 1 สำหรับผู้สำเร็จการศึกษา

ชุดที่ 2 สำหรับผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้น ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้เข้าไปขอความร่วมมือ จากผู้จัดการฝ่ายบุคคลในโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งมีผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งติดต่อไปยังผู้สำเร็จการศึกษา(ลูกศิษย์) บางคนที่สามารถติดต่อได้ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมนั้นๆ ให้ช่วยแจกแบบสอบถามชุดที่ 1 ให้

แบบสอบถามสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา ที่ผู้วิจัยแจกไปรวม 143 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.90

3.2 สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา) ผู้วิจัยนำไปแจกด้วยตนเอง (หลังจากได้รับแบบสอบถามของผู้สำเร็จการศึกษาจำนวน 130 ฉบับกลับคืนมาแล้ว) โดยติดต่อขอพบผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา ตามรายชื่อที่ผู้สำเร็จการศึกษากรอกลงในแบบสอบถามปรากฏว่ามีผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาจำนวน 87 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับผู้บังคับบัญชา) จำนวน 130 ฉบับ ไปแจกให้แก่ผู้บังคับบัญชาจำนวน 87 คน ในแต่ละโรงแรมตามจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา ที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของแต่ละคน ผลปรากฏว่ามีผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 และในจำนวน 82 คนนี้ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาที่อยู่ใต้บังคับบัญชากลับมา 122 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.85

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว และสถานภาพปัจจุบันในการประกอบอาชีพ จะนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยแยกวิเคราะห์โดย หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาโดยใช้ค่าซี (z - test)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อสถาบัน เกี่ยวกับการจัดการปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอน การฝึกงานและบริการต่างๆที่ต้องการให้สถาบันจัดให้ตามความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และของผู้บังคับบัญชา นำมาแจกแจงความถี่ และโดยหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลการวิจัยออกเป็น 5 ตอนดังนี้ คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวและสถานภาพปัจจุบันในการประกอบอาชีพของผู้สำเร็จการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

ผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน (ร้อยละ 60.77) มีเพศชาย 51 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 อายุ 23 ปี มีมากที่สุด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 24.62) รองลงมาคืออายุ 24 ปี (ร้อยละ 20.00) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2531 จำนวน 35 คน (ร้อยละ 26.93) รองลงมาสำเร็จปีการศึกษา 2529 และ 2530 เท่ากันคือ 28 คน (ร้อยละ 20) ภูมิลำเนาของผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพฯ มีจำนวน 119 คน (ร้อยละ 91.54)

ในจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 130 คน พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาปฏิบัติงานอยู่ใน โรงแรมรีสอร์ท ออกคิด เซอร์เวนต์ มากที่สุด จำนวน 35 คน (ร้อยละ 26.92) ปฏิบัติงานในสังกัดร้านอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุดจำนวน 80 คน (ร้อยละ 61.54) ตำแหน่งที่ปฏิบัติมากที่สุดอยู่ในตำแหน่งพนักงานบริการ (Waiter/Waitress) จำนวน 46 คน (ร้อยละ 35.38) ได้รับเงินเดือนในอัตราต่ำกว่า 2,900 บาท มากที่สุด จำนวน 98 คน

(ร้อยละ 75.38) แต่มีรายได้นิเศษต่อเดือน เช่น ค่าทิป ค่าบริการ ค่าอาหาร ฯลฯ ซึ่งโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่ จ่ายให้ในอัตรา 4,001 - 6,000 บาท มากที่สุด จำนวน 65 คน (ร้อยละ 50.00) ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ได้งานทำทันที ที่จบการศึกษา จำนวน 96 คน (ร้อยละ 73.85) และส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการหางานเลขจำนวน 106 คน (ร้อยละ 81.54) ส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนงานเลขหลังจากสำเร็จการศึกษานี้แล้วจำนวน 115 คน (ร้อยละ 88.46) สำหรับผู้ที่เคยเปลี่ยนงานมีสาเหตุมาจากไม่พอใจค่าตอบแทนมากที่สุดจำนวน 10 คน (ร้อยละ 7.69) ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ สอบเข้าทำงานได้ด้วยความสามารถของตนเอง จำนวน 77 คน (ร้อยละ 59.23) ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความรู้ที่เรียนมาส่วนใหญ่สามารถใช้ในการทำงานได้เพียงบางส่วนจำนวน 68 คน (ร้อยละ 52.30) สำหรับวิชาทฤษฎีผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ให้ความรู้ที่น้อยกว่าลักษณะงานที่ทำ จำนวน 76 คน (ร้อยละ 58.46) ส่วนวิชาปฏิบัติส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ต้องฝึกเพิ่มเติมจึงจะสามารถทำงานได้จำนวน 107 คน (ร้อยละ 82.31) ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้ทำงานที่อื่นอีกนอกเหนือจากการทำงานในโรงแรมจำนวน 112 คน (ร้อยละ 86.15) ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมแล้วจำนวน 113 คน (ร้อยละ 86.92) การทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหากับผู้ใดเลขจำนวน 109 คน (ร้อยละ 83.85) สำหรับผู้ที่มีปัญหาส่วนใหญ่พบว่า มีปัญหากับเพื่อนร่วมงานจำนวน 9 คน (ร้อยละ 6.92) ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับงาน ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่พอใจในงานที่ทำจำนวน 123 คน (ร้อยละ 73.85) และไม่คิดว่าจะเปลี่ยนอาชีพมากที่สุดจำนวน 76 คน (ร้อยละ 58.46) เหตุที่ไม่คิดจะเปลี่ยนมากที่สุด เพราะพอใจค่าตอบแทน จำนวน 46 คน (ร้อยละ 35.38) ส่วนผู้ที่จะเปลี่ยนอาชีพมี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 41.54) เหตุที่คิดจะเปลี่ยนมากที่สุด คือ ต้องการประกอบธุรกิจส่วนตัวมี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 16.92)

ตอนที่ 2 สถานการณ์ส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า

ผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 86 คน (ร้อยละ 80.49) เนศหญิงมีเพียง 16 คน (ร้อยละ 19.51) อายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุดจำนวน 28 คน (ร้อยละ 34.15) รองลงมาอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 30.49) วุฒิสุงที่สุดทางการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 35 คน (ร้อยละ 42.88) รองลงมาเป็นระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาจำนวน 21 คน (ร้อยละ 25.61)

ส่วนระดับปริญญาตรีมี 18 คน (ร้อยละ 19.51) ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมรอทอลอคิต เซอรატัน มากที่สุด 11 คน (ร้อยละ 13.41) ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 49 คน (ร้อยละ 59.78) ตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารมากที่สุด จำนวน 25 คน (ร้อยละ 30.49) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านธุรกิจโรงแรม มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน (ร้อยละ 47.56) อาชีพการทำงานในโรงแรมที่สังกัดกันปัจจุบันอยู่ระหว่าง 7-10 ปี มากที่สุด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 39.02)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรทางการโรงแรมของผู้สำเร็จการศึกษา ในทัศนะของตนเอง และผู้บังคับบัญชา ในด้าน การนำความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทัศนคติต่อวิชาชีพ และ มนุษยสัมพันธ์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. เกี่ยวกับการนำความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้

ทั้งผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินการมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ในเกณฑ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับดีตรงกัน และประเมินการมีความรู้ และความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องในเกณฑ์ต่ำสุด คืออยู่ในระดับพอใช้ตรงกัน

ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาประเมินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อการมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องเนื่องข้อเดียว

2. เกี่ยวกับความรู้ความสามารถพิเศษ

ผู้สำเร็จการศึกษา ประเมินความสามารถในการประสานงานกับผู้อื่น ในเกณฑ์สูงสุดคืออยู่ในระดับดี และประเมินการมีความรู้ ความสามารถที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในเกณฑ์ต่ำสุดคือ อยู่ในระดับยังไม่พอใช้

ผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถในการปรับตัว เข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้ในเกณฑ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับดี และประเมินการมีความสามารถในการใช้เครื่องพิมพ์ดีด ในเกณฑ์ต่ำสุด คือ อยู่ในระดับยังไม่พอใช้

ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาประเมินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อการมีความรู้และความสามารถที่ใช้ภาษาต่างประเทศ

นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ และหัวข้อมีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

3. เกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาต่างประเมินความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในเกณฑ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับดีตรงกัน สำหรับผู้สำเร็จการศึกษา ประเมินหัวข้อความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานในเกณฑ์ต่ำสุด คืออยู่ในระดับดี

ส่วนผู้บังคับบัญชา ประเมินหัวข้อความสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็วในเกณฑ์ต่ำสุด คืออยู่ในระดับดีเช่นกัน

ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาประเมินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานและหัวข้อความสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

4. เกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ทั้งผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินหัวข้อแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมถูกต้องตามระเบียบของโรงแรม อยู่ในเกณฑ์สูงสุดตรงกันคือ อยู่ในระดับดีมาก และมีความล่าช้า และประเมินการมีความคิดริเริ่มในเกณฑ์ต่ำสุด คืออยู่ในระดับดีตรงกัน

ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาประเมินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อการรักษาสุภาพอนามัยและความสะอาด หัวข้อการยอมรับความผิดพลาดของตนเอง หัวข้อมีความอดทน และหัวข้อการเป็นคนตรงต่อเวลา

5. เกี่ยวกับทัศนคติต่อวิชาชีพ ผู้สำเร็จการศึกษา ประเมินหัวข้อมีจิตใจใคร่ที่จะรับใช้ผู้อื่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นทุกเมื่อ ในเกณฑ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับดี

ส่วนผู้บังคับบัญชา ประเมินหัวข้อมีจิตใจใคร่ที่จะรับใช้ผู้อื่น และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นทุกเมื่อ และหัวข้อความตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายในเกณฑ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับดีเท่ากัน ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินหัวข้อการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอในเกณฑ์ต่ำสุดคือ อยู่ในระดับดีตรงกัน

ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ประเมินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อการมีความกระตือรือร้น และมีความมานะพยายามในการปฏิบัติงาน ข้อเดียวที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ผู้สำเร็จการศึกษาประเมิน หัวข้อให้ความช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่นในเกณฑ์สูงสุด คืออยู่ในระดับดี และประเมินหัวข้อการเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในเกณฑ์ต่ำสุด คืออยู่ในระดับดีเช่นกัน

ผู้บังคับบัญชา ประเมินหัวข้อการให้ความร่วมมือ และร่วมกิจกรรมกับหมู่คณะในเกณฑ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับดี และประเมินการเคารพรับฟังความคิดเห็น ข้อตำหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่นในเกณฑ์ต่ำสุดคือ อยู่ในระดับดีเช่นกัน

ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาประเมินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อให้ความช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น หัวข้อสามารถคบกับบุคคลได้ทุกระดับ หัวข้อเคารพรับฟังความคิดเห็น ข้อตำหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น และหัวข้อเป็นที่รักใคร่และชื่นชอบของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ปวส. การโรงแรม

ทุกหัวข้อ ได้รับการประเมินในระดับมาก คือ ความชัดเจนในการกำหนดจุดมุ่งหมาย ความเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติความเหมาะสมกับการผลิตบุคลากรทางด้านวิชาการโรงแรม ความสามารถบรรลุตามจุดมุ่งหมาย ของหลักสูตร การเรียนการสอนเป็นไปตามจุดมุ่งหมาย

2. เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาคตามหลักสูตร

มี 2 หัวข้อ ที่ได้รับการประเมินในระดับปานกลาง คือ การตอบสนองจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และความทันสมัยของเนื้อหาวิชาส่วนใหญ่

มี 1 หัวข้อ ที่ได้รับการประเมินในระดับมากคือ ประโยชน์ที่ได้รับจากเนื้อหาวิชาโดยส่วนรวม

3. เกี่ยวกับการนำความรู้จากรายวิชาต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย รายวิชาแกน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว วิชาชั้นเฉพาะสาขา และวิชาเลือก หรือเลือกเสรี ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

วิชาแกนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

มี 5 วิชา ที่ได้รับการประเมินในระดับปานกลางคือวิชาหลักเศรษฐศาสตร์ การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ การตลาดอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการจัดบุคลากร

มี 3 วิชา ที่ได้รับการประเมินในระดับน้อยคือ วิชาภาษาอังกฤษ บัญชีธุรกิจ และพระราชบัญญัติอุตสาหกรรมบริการ

วิชาอื่นเฉพาะสาขา

มี 1 วิชา ที่ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด คือ การฝึกงาน

มี 6 วิชา ที่ได้รับการประเมินในระดับมากคือ วิชาภาษาต่างประเทศ เทคนิค1 ภาษาต่างประเทศเทคนิค2 ภาษาต่างประเทศเทคนิค3 หลักการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร การจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิชาการดำเนินงานบาร์และคลับ

มี 9 วิชา ที่ได้รับการประเมินในระดับปานกลาง คือ วิทยาศาสตร์การอาหารเบื้องต้น การจัดการงานแม่บ้าน การจัดการงานผลิตอาหาร การจัดการงานส่วนหน้า การจัดซื้อและการเก็บรักษา การจัดการงานครัวและวางแผนครัว การรักษาความปลอดภัยในโรงแรม การประกอบอาหารแบบรวดเร็ว และสัมมนาปัญหาการโรงแรม

วิชาอื่นเลือก หรือเลือกเสรี

มี 3 วิชา ที่ได้รับการประเมินในระดับมากคือ อาหารประจำชาติต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม และภาษาต่างประเทศ (ฝรั่งเศส หรือเยอรมัน)

มี 7 วิชา ที่ได้รับการประเมินในระดับปานกลางคือ ศิลปประดิษฐ์อาหาร แป้งอบ ศิลปวิจิตร ศิลปการตกแต่งภายใน การแกะสลัก(เนต น้ำแข็ง) การจัดสวน และวิชาการถ่ายภาพ

4. ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยของผู้สำเร็จการศึกษา ในด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกเรียนตามความสนใจ ความถนัด และความสามารถของตนเอง ความสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมของหลักสูตร ปวส. สาขาวิชาการโรงแรม และความคิดเห็นว่าจากการที่ผู้สำเร็จการศึกษา สำเร็จจากสถาบันฯทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของสถาบัน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรของสถาบัน การสอนของอาจารย์ในแผนกวิชาการ

โรงแรม มีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันกับวิทยาการสมัยใหม่ ความเพียงพอเกี่ยวกับ วัสดุฝึก อุปกรณ์และเครื่องมือในการเรียนการสอน ความเหมาะสมของห้องเรียนห้องปฏิบัติการ และความเพียงพอของเอกสาร หนังสือ ตำรา เอกสารอ้างอิงในห้องสมุด

5. ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยของผู้สำเร็จการศึกษาเกี่ยวกับ วิธีการสอนของอาจารย์ ผู้สอน พบว่าวิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอนที่ใช้มากที่สุดคือ วิธีการสอนแบบบรรยาย ให้ค้นคว้า และ ทำรายงาน ให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติ และทดลอง ทำการสาธิตให้ดู และการเชิญวิทยากรจาก ภายนอกมาบรรยาย

ส่วนวิธีการสอนที่ใช้ปานกลาง คือ วิธีการสอนแบบการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การใช้วัสดุทัศนวัสดุต่างๆในการสอน และการจัดให้ไปดูงาน หรือทัศนศึกษานอกสถานที่

6. เกี่ยวกับการฝึกงานผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นที่ ความรู้และประสบการณ์ ที่ได้รับจากการฝึกงานอยู่ในระดับมากที่สุด ลักษณะงานที่ออกไปฝึกตรงกับสาขาวิชาที่เรียนอยู่ใน ระดับมาก ส่วนการมีอิสระในการเลือกสถานที่ฝึกงาน การได้รับคำชี้แจง และคำแนะนำก่อน ออกไปฝึกงาน อาจารย์ที่ออกไปนิเทศสอนฝึกงาน และความเหมาะสมของระยะเวลาในการ ฝึกงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาต่อสถาบันเทคโนโลยี ราชมนฑล เกี่ยวกับการปรับปรุงการเรียนการสอน การฝึกงาน และบริการต่างๆที่ทางสถาบัน ควรจัดให้แก่ นักศึกษาในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ได้ให้ข้อเสนอแนะกลับมาเพื่อเสนอต่อสถาบันฯ เกี่ยวกับการปรับปรุงการเรียนการสอนว่า ควรเน้นการสอนทางด้านภาษาให้มาก โดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาให้เน้นการสอนภาคปฏิบัติให้มาก ส่วนในด้าน การฝึกงานควร เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกงานในแผนก หรือหน่วยงานที่แต่ละคนถนัด และสนใจ นอกจากนี้ ยังเสนอว่า ควรเพิ่มระยะเวลาการฝึกงานเป็นอย่างน้อย 3 เดือน สำหรับบริการต่างๆ ที่ สถาบันฯ ควรจัดให้แก่ นักศึกษา มีผู้เสนอว่าควรจัดให้มีการทัศนศึกษาหรือเยี่ยมชมโรงงานต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาจะได้พบเห็นของจริง หรือการปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้ควรจัดหาหนังสือทางด้าน วิชาการโรงแรมเพิ่มเติมในห้องสมุด จัดให้มีการสอนเสริมทางด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม เป็นต้น

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เกี่ยวกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตร วิชาชั้นชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม เทคโนโลยีราชมงคล มีข้อค้นพบ และประเด็นที่สมควรหยิบยกมาอภิปรายได้ดังนี้คือ

1. เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้สำเร็จการศึกษา จากการวิจัยพบว่าผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จากข้อค้นพบนี้ มิได้หมายความว่า ผู้สำเร็จการศึกษาที่เป็นเพศหญิง นิยม หรือมีโอกาสทำงานโรงแรมมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เพราะเมื่อวิเคราะห์จากจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2526 จนถึงปัจจุบันแล้ว มีผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสิ้น 476 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 328 คน เพศชาย 148 คน ซึ่งเห็นได้ว่าผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่แล้ว ดังนั้นผลการวิจัยจึงมีสัดส่วนที่สัมพันธ์กันอยู่ สำหรับจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงแรมเมื่อพิจารณาตามปีการศึกษาที่สำเร็จจะเห็นได้ว่า มีจำนวนที่สูงขึ้นในแต่ละปีการศึกษา ทั้งนี้เพราะจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปีมีจำนวนมากขึ้นตามลำดับเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในตารางที่ 1 และจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามปีที่สำเร็จการศึกษาในตารางที่ 5 นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรทางด้านการโรงแรมเป็นที่ต้องการมากขึ้นในตลาดแรงงาน เนื่องจากในปัจจุบันมีการขยายตัวทางภาคธุรกิจโรงแรมสูง มีโรงแรมสร้างใหม่ และเปิดกิจการใหม่ เกิดขึ้นหลายแห่ง รวมทั้งมีการปรับปรุง และขยายกิจการของโรงแรมที่เปิดดำเนินการอยู่แล้ว ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดท่องเที่ยวใหญ่ๆ ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถสมัครเข้าทำงานในโรงแรมต่างๆ ได้มากขึ้น

2. เกี่ยวกับสถานภาพปัจจุบันในการประกอบอาชีพของผู้สำเร็จการศึกษา จากการวิจัยพบว่าผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ได้ทำงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการ (Waiter หรือ Waitress) มากที่สุด รองลงไปได้แก่ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานบริการหรือพนักงานเสิร์ฟ (Bus boy หรือ Bus girl) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสาเหตุหลายประการด้วยกัน คือ ประการแรก ความต้องการแรงงานทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งตำแหน่งงานทางด้านนี้ มีจำนวนมากในแต่ละโรงแรม ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งนี้ได้ง่ายกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ ประการที่สอง งานทางด้านอาหาร

และเครื่องคัมนั้น ถึงแม้บางครั้งจะเป็นงานที่หนัก ซึ่งบางคนอาจมีความรู้สึกว่าเป็นงานต่ำต้อย และไม่มีเกียรติ เช่น งานพนักงานเสิร์ฟ หรืองานผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ แต่งานนี้ก็สามารถให้ผลตอบแทนในอัตราที่สูง ซึ่งพนักงานส่วนมากพอใจในรายได้ที่ได้รับจากงานนี้ ซึ่งสาเหตุนี้ อาจเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งนี้ ประการที่สามเมื่อวิเคราะห์ ถึงรายวิชาต่างๆ ในหลักสูตรปวส. สาขาวิชาการโรงแรม ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล แล้วพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษา หรือผู้เรียนได้รับความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับงานทางด้านอาหาร และเครื่องคัมนั้นเป็นส่วนใหญ่ ดังจะเห็นได้จากรายวิชาในหมวดวิชาชีวะเฉพาะสาขาซึ่งมีทั้งหมด 16 วิชา รวม 44 หน่วยกิต เป็นวิชาหรือความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านอาหารและเครื่องคัมนั้นจำนวน 8 วิชา รวม 22 หน่วยกิต ได้แก่ วิชาหลักการจัดโรงแรมและภัตตาคาร(3 หน่วยกิต) วิชา วิทยาศาสตร์การอาหารเบื้องต้น(3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการงานผลิตอาหาร(3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการบริการอาหารและเครื่องคัมนั้น (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดซื้อและการเก็บรักษา อาหาร(3 หน่วยกิต) วิชาการจัดงานครั้วและวางแผนครั้ว(3 หน่วยกิต) วิชาการดำเนินงาน บาร์และคลับ(2 หน่วยกิต) และวิชาการประกอบอาหารแบบรวดเร็ว(2 หน่วยกิต) นอกจากนี้ ในด้านการฝึกงานระหว่างการศึกษานั้น ผู้สำเร็จการศึกษาได้เข้าไปฝึกงานทางด้านอาหารและ เครื่องคัมนั้นเป็นส่วนใหญ่(นิศมีธ ปรัชติการ : สัมภาษณ์) จึงทำให้การสมัครเข้าทำงานในแผนก หรือตำแหน่งทางด้านอาหารและเครื่องคัมนั้น ง่ายกว่าการสมัครงานในตำแหน่งอื่น

สำหรับอัตราเงินเดือน ที่ผู้สำเร็จการศึกษาได้รับส่วนใหญ่อยู่ในอัตราต่ำกว่า 2,900 บาท ซึ่งเมื่อเทียบกับอัตราเงินเดือนข้าราชการแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้สำเร็จการศึกษาได้รับ เงินเดือนต่ำกว่าวุฒิการศึกษา แต่เมื่อรวมกับรายได้พิเศษที่ได้รับในแต่ละเดือนแล้วอยู่ในอัตรา ที่น่าพอใจ ซึ่งบางคนได้รับเงินรายได้ต่อเดือนรวมแล้วมากกว่า 10,000 บาท เมื่อมาพิจารณา รายได้ต่อเดือนในอัตราค่าสุดแล้วก็ยิ่งถือได้ว่า ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ย สูงกว่าวุฒิการศึกษา

สำหรับปัญหาในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ไม่มี ปัญหาในการหางานเลย และส่วนใหญ่ได้งานทำทันทีที่จบการศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้สำเร็จ การศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมยังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทางการโรงแรมอยู่มาก จากการสัมภาษณ์ และสอบถามผู้สำเร็จการศึกษาบางคนพบว่า มีหลายคนได้ทำงานก่อนที่จะ สำเร็จการศึกษา และบางคนได้ทำงานต่อหลังจากฝึกงานตามหลักสูตรเสร็จแล้ว

ในด้านความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้กับการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความรู้ที่เรียนมาสามารถใช้ในการทำงานได้เพียงบางส่วน อีกทั้งกล่าวถึงวิชาทฤษฎีว่า ให้ความรู้ที่นอกเหนือจากลักษณะงานที่ทำ ส่วนวิชาปฏิบัติต้องฝึกเพิ่มเติมจึงจะสามารถทำงานได้นั้น เมื่อพิจารณารายวิชาต่างๆ ในหลักสูตรปวส. สาขาวิชาการโรงแรมแล้ว จะเห็นได้ว่า รายวิชาตามหลักสูตรเป็นการเรียนรู้อย่างกว้างๆ ไม่มีการเจาะลึกหรือเน้นหนักงานทางด้านใดด้านหนึ่ง โดยเฉพาะเนื้อหาวิชาจึงไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาไม่สามารถนำความรู้ที่เรียนไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ส่วนวิชาปฏิบัติซึ่งส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ต้องฝึกเพิ่มเติมจึงจะสามารถทำงานได้นั้น อาจเป็นเพราะผู้เรียนมีเวลาฝึกปฏิบัติน้อย อีกทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ในการเรียน การสอน ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน ทั้งยังไม่ทันสมัยต่องานโรงแรมในปัจจุบัน

เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่พอใจในงานที่ทำ เนื่องจากพอใจในรายได้และค่าตอบแทน และส่วนใหญ่ไม่คิดว่าจะเปลี่ยนงานทางด้านบริการโรงแรมเป็นด้านอื่น แต่มีข้อสังเกตว่ามีผู้สำเร็จการศึกษาจำนวนไม่น้อยที่คิดว่า จะเปลี่ยนเพื่อต้องการประกอบธุรกิจส่วนตัว และต้องการหาประสบการณ์ และเรียนรู้งานอื่นบ้างนั้น จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ และสอบถามผู้สำเร็จการศึกษาบางคน รวมทั้งพิจารณาจากคำตอบในแบบสอบถามแล้วพบว่า ความคิดเห็นที่ว่าจะเปลี่ยนงานนั้น เป็นความคิดเห็นที่มองไปในอนาคตว่า เมื่อทำงานทางด้านโรงแรมนี้ไปนานๆ เมื่อถึงจุดๆ หนึ่งก็ต้องการที่จะมีกิจการเป็นของตนเองบ้างเพราะ เมื่ออายุมากขึ้นอาจทำงานที่คนทำอยู่ในปัจจุบันไม่ไหว ซึ่งบางคนกล่าวว่า งานโรงแรมที่ทำอยู่ในปัจจุบันนี้เหมาะสำหรับคนหนุ่ม คนสาว ที่มีกำลังมีแรงที่จะทำงานได้เพราะเป็นงานที่หนักพอสมควร ไม่ค่อยได้มีวันหยุดพักผ่อนเกือบตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประชุม สุวัตถิ (2523) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สรุปไว้ตอนหนึ่งว่า "พนักงานโรงแรมเลือกอาชีพนี้เนื่องจากชอบ ไม่มีงานอื่นทำ มีความถนัด มีรายได้ดีหรือมีผู้ฝากงานนี้ให้ ส่วนใหญ่พอใจกับระดับรายได้ และสวัสดิการที่ได้รับ แต่มีพนักงานถึงร้อยละ 60 ยังคิดเปลี่ยนอาชีพเนื่องจากคิดว่าไม่มีความมั่นคง เบื่องาน ต้องการนำความรู้ที่เรียนมา ฯลฯ เป็นต้น"

3. เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา จากการวิจัยพบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 36 - 50 ปี วุฒิสุงที่สุดทางการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่า

ปริญญาตรีเป็นส่วนมาก ประสบการณ์การทำงานด้านธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป หรืออยู่ในช่วง 7 - 10 ปี จากข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานส่วนใหญ่มักจะเป็นเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานส่วนใหญ่เหมาะสมสำหรับเพศชาย และความคล่องตัวในการทำงานทางด้านการโรงแรม เพศชายมีมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากบางครั้งต้องกลับบ้านไม่เป็นเวลา ดังที่ สุรณี ศรีจันทร์ (2526) ได้กล่าวไว้ว่า "ธุรกิจโรงแรมเป็นงานที่ต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ นั่นคือคนทำงานโรงแรมต้องทำงานแม้กระทั่งวันหยุดของคนงานธุรกิจด้านอื่นๆ" นอกจากนี้ยังเห็นได้ว่า ระดับการศึกษาไม่มีใครมีผลต่อความก้าวหน้าของพนักงานโรงแรมนัก ดังจะเห็นได้ว่าพนักงานในระดับหัวหน้างานมีระดับการศึกษาไม่มีใครสูงนัก ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและอาจอยู่ในช่วง 36-50 ปี ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จึงเห็นได้ว่าพนักงานโรงแรมในระดับหัวหน้างาน มักได้รับการพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานมากกว่าวุฒิทางการศึกษา ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายบุคคล ในเกือบทุกโรงแรมจะตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า การรับบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆในโรงแรมหรือการพิจารณาตำแหน่งที่สูงขึ้นให้กับพนักงานโรงแรม จะพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานเป็นหลัก สำหรับระดับการศึกษาเป็นเพียงส่วนประกอบในการพิจารณาเท่านั้น ที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะแต่เดิมผู้ที่สำเร็จการศึกษา หรือมีความรู้ความชำนาญทางด้านการโรงแรมมีน้อย อีกทั้งสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นทั้งของรัฐบาล หรือเอกชน ที่ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการโรงแรมก็มีน้อยด้วย ทำให้การรับสมัครพนักงานของโรงแรมต่างๆ ต้องคำนึงถึงประสบการณ์เป็นหลัก เพราะงานโรงแรมเป็นงานที่ต้องอาศัยคนมีความรู้เฉพาะทาง และประสบการณ์ในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามหากพิจารณาถึงอนาคตแล้วโอกาสและความก้าวหน้าของผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม ควรจะมีมากกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาในด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่สาขาวิชาการโรงแรม เมื่อเปรียบเทียบในระดับประสบการณ์ที่เท่าๆกันแล้ว

4. ความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรทางด้านการโรงแรมของผู้สำเร็จการศึกษาในด้านต่างๆ 6 ด้าน มีข้อค้นพบดังนี้ คือ

4.1 ด้านการนำความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้ ทั้งผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาโดยเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับดีเหมือนกันเกือบทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อมีความรู้และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งต่างประเมินตรงกันว่าอยู่ในระดับพอใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษา ควรที่จะพยายามฝึกฝนหาความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้มากขึ้น เพราะงานทางด้าน โรงแรมเป็นงานที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษอยู่เป็นประจำ ดังที่ นิคมขุ ปโชติการ (2527) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับคุณสมบัติหรือบุคลิกภาพของพนักงานบริการอาหารและ เครื่องดื่มหรือนักงานเสิร์ฟไว้ประการหนึ่งว่า "พนักงานบริการควรเป็นผู้รู้ภาษาต่างประเทศ อย่างน้อย 1 ภาษา นอกจากภาษาของตนเอง เพราะงานในหน้าที่นี้จำเป็นต้องติดต่อกับชาว ต่างประเทศต้องเข้าใจและสามารถรับคำสั่งได้" นอกจากนี้สถาบันฯควรเพิ่มหรือเน้นการสอน ทางด้านภาษาอังกฤษที่จะใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา ให้แก่นักศึกษาในปัจจุบัน ให้มากขึ้น เพราะงานโรงแรมโดยเฉพาะงานที่ต้องพบปะกับแขกหรือผู้มาใช้บริการของโรงแรม ที่เป็นชาวต่างประเทศ ภาษาอังกฤษจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานโรงแรมจะต้องมีความรู้ ความ เข้าใจ เพื่อใช้สื่อสารกับแขกของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศักดิ์ สฤษฏ์วิงษ์, ศุภฤกษ์ จิงเจริญ : สัมภาษณ์)

สำหรับความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้ ถูกต้องโดยค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับดีตรงกันแต่ความคิดเห็นของผู้สำเร็จ การศึกษาโดยเฉลี่ยค่อนข้างไปทางระดับดีมากสูงกว่าของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สำเร็จ การศึกษาประเมินโหม่เอียงเข้าหาตนเองมากกว่าที่ผู้บังคับบัญชาประเมินได้

4.2 ด้านความรู้ความสามารถพิเศษ จากผลการวิจัยพบว่าผู้สำเร็จการศึกษา ประเมินความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในเกณฑ์ต่ำสุด คือ อยู่ในระดับยังไม่พอใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องกับ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และในหลักสูตรปวส. สาขาวิชาการโรงแรมก็ได้บังคับให้นักศึกษา ต้องเรียนรู้อาชีพทางด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นเพียงวิชาเลือกเสรีเท่านั้น อีกทั้งผู้สำเร็จ การศึกษาอาจไม่สนใจ หรือไม่มีความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม เพื่อ ใช้ประกอบในการทำงาน จึงทำให้การประเมินความสามารถของตนเองในข้อนี้อยู่ในเกณฑ์ต่ำ สำหรับการประเมินของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษา ในข้อนี้อยู่ใน ระดับยังไม่พอใช้เช่นกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะ ลักษณะงานของผู้สำเร็จการศึกษาไม่เกี่ยวข้องกับ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถเห็นความสามารถของผู้สำเร็จ

การศึกษาในด้านนี้ได้

สำหรับความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อการมีความรู้และความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ และหัวข้อมีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษา อยู่ในระดับดีตรงกันทุกหัวข้อ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2 ข้อคือ หัวข้อมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน โดยผู้บังคับบัญชาประเมินผู้สำเร็จการศึกษาโดยเฉลี่ยค่อนข้างต่ำมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษา และหัวข้อสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้สำเร็จการศึกษาประเมินตนเองค่อนข้างต่ำ ส่วนผู้บังคับบัญชาประเมินผู้สำเร็จการศึกษาค่อนข้างน้อยใช้จากข้อค้นพบนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร ปวส. สาขาวิชาการโรงแรม สามารถตอบสนองจุดมุ่งหมายของหลักสูตรปวส. สาขาวิชาการโรงแรม ในข้อสามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ด้วยหลักวิชาการที่มีการวางแผน และควบคุมอย่างรอบคอบ ประหยัด รวดเร็ว ตรงต่อเวลา แก้ปัญหาด้วยหลักการและเหตุผล และรับผิดชอบต่อหน้าที่ได้อยู่ในระดับดี ซึ่งนับว่าการผลิตนักศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรม ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่วางไว้ส่วนหนึ่ง

4.4 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ จากการวิจัยพบว่าทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินบุคลิกภาพของผู้สำเร็จการศึกษาในหัวข้อต่างๆ เฉลี่ยอยู่ในระดับดีเป็นส่วนใหญ่และดีมากในบางหัวข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้สำเร็จศึกษามีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่บุคลากรทางด้านการโรงแรมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สำเร็จการศึกษาได้รับการฝึกฝน และอบรมเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ไปอย่างดีแล้วจากสถาบันฯ และยังได้รับการฝึกอบรมจากโรงแรมที่ปฏิบัติงานก่อนการปฏิบัติงานจริงอีกด้วย

4.5 เกี่ยวกับทัศนคติต่อวิชาชีพจากการวิจัยพบว่า ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินทัศนคติต่อวิชาชีพของผู้สำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับดีตรงกันทุกหัวข้อ โดยเฉพาะในหัวข้อมีจิตสำนึกที่จะรับใช้ผู้อื่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นทุกเมื่อ ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินอยู่ในเกณฑ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับดีตรงกัน แสดงให้เห็นว่าผู้สำเร็จศึกษามีทัศนคติที่ดีและถูกต้องต่อการทำงานทางด้านการโรงแรม ดังที่ สุรณี

ศรีจันทร์ (2526) ได้กล่าวไว้ว่า "คนที่ทำงานในโรงแรมไม่ว่าจะทำหน้าที่ใดก็ตามควรสร้างหรือพัฒนาทัศนคติอันใหม่ให้เกิดขึ้น คือ การทำใจให้เป็นคนโรงแรม หรือมีจิตใจใคร่ที่จะรับใช้ผู้อื่นและพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทัศนคติดังกล่าวคือ ทัศนคติที่ถูกต้องต่ออาชีพซึ่งพร้อมที่จะให้บริการแก่คนทั่วไปที่มานักในโรงแรมของเขา ถ้าใครมีคุณสมบัติข้อนี้หนทางที่จะประกอบอาชีพเป็นพนักงานโรงแรมก็จะใสสว่าง การเป็นคนมีจิตใจใคร่ที่จะรับใช้ผู้อื่นนั้นจะช่วยทำให้การปฏิบัติงานในโรงแรมเป็นไปอย่างสมบูรณ์เต็มที่คือ เมื่อมีคนคิดที่ถูกต้องจิตใจก็พร้อมที่จะทำหน้าที่ให้บริการอย่างจริงจัง โดยไม่เลือกหน้าว่าเป็นแขกคนใด"

4.6 ในด้านมนุษยสัมพันธ์ทั้งผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา ต่างประเมินผู้สำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับดีตรงกันทุกหัวข้อ แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ในหัวข้อการให้ความช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น สามารถคบกับบุคคลได้ทุกระดับ เคารพรับฟังความคิดเห็น ข้อตำหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น และหัวข้อเป็นที่รักใคร่ และชื่นชอบของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยในทุกหัวข้อปรากฏว่าผู้สำเร็จการศึกษามีความคิดเห็นเอนเอียงไปทางระดับดีมาก มากกว่าความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สำเร็จการศึกษาประเมินเข้าข้างตัวเองเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามจากข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่าความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้สำเร็จการศึกษาเฉลี่ยโดยทั่วไปอยู่ในระดับดี ซึ่งถือได้ว่าเป็นลักษณะที่ดี และเหมาะสมแก่การทำงานทางด้านการโรงแรม ทั้งนี้เพราะงานทางด้านการโรงแรมเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือแขกผู้มาใช้บริการ คนทำงานโรงแรมจึงต้องมีจิตใจพร้อมที่จะพบปะคนมากหน้าหลายตา แต่การที่ชอบพบคนเท่านั้นคงยังไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องเป็นคนที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนได้หลายประเภท และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีด้วย (2526) นอกจากนี้ควรรู้จักเคารพรับฟังความคิดเห็นข้อตำหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น และสามารถคบกับบุคคลได้ทุกระดับ หากพนักงานโรงแรม หรือผู้สำเร็จการศึกษาที่ทำงานทางด้านการโรงแรมมีสิ่งดังกล่าวมานี้ ก็จะทำให้เขามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเป็นที่รักใคร่ของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และแขกผู้มาใช้บริการ

5. เกี่ยวกับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ผลจากการวิจัยพบว่า

5.1 ในด้านจุดมุ่งหมายของหลักสูตร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สามารถผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ออกไปเป็น

บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งปฏิบัติงานทางด้านการโรงแรมที่มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือมีผู้สำเร็จการศึกษาเพียง 4 คน เท่านั้นที่ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างาน คือ เป็นหัวหน้าพนักงานบริการ (Captain) จำนวน 3 คน และเป็นหัวหน้าแม่บ้านประจำฟลอร์ (Floor Supervisor) เพียง 1 คนเท่านั้น นอกนั้น เป็นพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสถาบันฯ เปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม มาได้ไม่ถึงไม่กี่ปีเท่านั้น โดยที่ผู้สำเร็จการศึกษาเป็นรุ่นแรกในปีการศึกษา 2526 จนถึงปัจจุบันที่ทำการวิจัยรวมแล้วเป็นเวลาประมาณ 6 ปี และมีผู้สำเร็จการศึกษาออกไปเพียง 6 รุ่นเท่านั้น นอกจากนี้ประสบการณ์การทำงานของผู้สำเร็จการศึกษายังมีน้อยอยู่ โอกาสที่ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้เลื่อนระดับเป็นหัวหน้างานจึงมีน้อย ดังจะเห็นได้จากสถานภาพส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา ในเรื่องประสบการณ์การทำงานด้านธุรกิจโรงแรม พบว่าผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์การทำงานด้านธุรกิจโรงแรมอยู่ระหว่าง 7 - 10 ปี หรือมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรมในตำแหน่งพนักงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาได้แก่พนักงานด้านห้องน้กหรือแม่บ้าน สำหรับพนักงานด้านอื่นๆ มีน้อยมาก จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาสังเกตการณ์ และสัมภาษณ์ อาจารย์ผู้สอนในแผนกวิชาการโรงแรม วิทยาเขตเทคโนโลยีการศึกษาศาสนาเทคโนโลยีราชมงคล บางท่านรวมทั้งผู้สำเร็จการศึกษาบางคนพบว่า การเรียนการสอนของแผนกวิชาการโรงแรมส่วนใหญ่จะเน้นพนักงานทางด้านอาหาร และเครื่องดื่ม สำหรับงานทางด้านอื่นๆ ไม่ใคร่เน้นเท่าใดนัก จากข้อค้นพบนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสถาบันควรเน้นการเรียนการสอนในงานด้านอื่นๆควบคู่กันไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้าน พนักงานต้อนรับ พนักงานครัว พนักงานห้องน้ก พนักงานห้องผ้า ฯลฯ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถปฏิบัติงานทางด้านอื่นๆได้อย่างกว้างขวางขึ้น

สำหรับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรในด้านอื่นๆ ผู้วิจัยพบว่า การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านการโรงแรมของสถาบันฯ เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

5.2 ในด้านเนื้อหาวิชาพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาได้รับประโยชน์จากเนื้อหาวิชาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความทันสมัยของเนื้อหาวิชาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะหลักสูตรปวส. สาขาวิชาการโรงแรม ใช้มาเป็นเวลาเกือบ 10 ปีแล้ว แต่ยังไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง อีกทั้งเนื้อหาวิชาตามหลักสูตรก็ยังมีได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้

ทันสมัยขึ้น โดยที่งานโรงแรมในปัจจุบันได้มีการนำวิทยาการสมัยใหม่ เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ แต่สถาบันฯมิได้มีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งเนื้อหาวิชาให้ทันสมัยขึ้น ทั้งนี้อาจติดขัดด้วยงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ แต่อาจปรับปรุงวิธีการสอนโดยการจัดให้นักศึกษาได้ออกไปทัศนศึกษา หรือดูงานในหน่วยงานต่างๆ ในหลายๆ โรงแรม ให้นักศึกษาได้เห็นและได้สัมผัสของจริง ซึ่งจะชว่ชวยแก้ไขปัญหาคณะวิชาได้ส่วนหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ก็ควรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยขึ้น ดังที่ สมิตร์ คุชานุก (2523) ได้กล่าวว่า "หลักสูตรที่ดีควรตอบสนองต่อสังคม เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หลักสูตรจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงด้วย"

5.3 สำหรับการนำความรู้ ซึ่งเป็นรายวิชาแกนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว วิชาชั้นเฉพาะสาขา และวิชาชั้นเลือก หรือเลือกเสรี ในหลักสูตรปวส. สาขาวิชาบริการโรงแรม ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษานั้น พบว่าวิชาต่างๆ ในหมวดวิชาแกนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ผู้สำเร็จการศึกษานำไปประยุกต์ใช้ในระดับปานกลาง และน้อย ทั้งนี้เพราะรายวิชาต่างๆ ในหมวดนี้ไม่มีใครสัมพันธ์กับงานที่ผู้สำเร็จการศึกษาปฏิบัติอยู่เท่าใดนัก ดังนั้นสถาบันฯจึงควรปรับปรุงรายวิชาต่างๆ ในหมวดวิชาแกนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการนำไปใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักศึกษา ในสาขาวิชาบริการโรงแรม

สำหรับการนำรายวิชาเฉพาะสาขานำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น พบว่าบางรายวิชาผู้สำเร็จการศึกษานำไปใช้มาก บางรายวิชานำไปใช้ปานกลาง ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ผู้สำเร็จการศึกษาปฏิบัติอยู่ด้วย โดยวิเคราะห์จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูล พบว่าบางรายวิชาเช่น วิชาการจัดการงานแม่บ้าน วิชาการจัดการงานผลิตอาหาร วิชาการจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม วิชาการจัดการงานครัวและวางแผนครัว วิชาการจัดค่านางานบาร์ และคลับ และวิชาการประกอบอาหารแบบรวดเร็ว มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูง ตั้งแต่ค่า 1.00 ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ามีการกระจายของความคิดเห็นสูงอาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง หรืองานทางด้านอาหาร และเครื่องดื่ม ข้อมูลจึงมีลักษณะเอนเอียงไปทางความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาที่ปฏิบัติงานทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนใหญ่

จากการวิเคราะห์ลักษณะรายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะสาขา พบว่าวิชาส่วนใหญ่ เน้นหนักความรู้ไปทางงานด้านอาหาร และเครื่องคัม ดังจะเห็นได้ว่าในจำนวนวิชาทั้งหมดใน หมวดนี้ 16 วิชา รวม 44 หน่วยกิต เป็นวิชาหรือความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านอาหารและเครื่องคัม เป็นส่วนใหญ่มีถึง 8 วิชา รวม 22 หน่วยกิต ได้แก่ วิชาหลักการจัดโรงแรม และภัตตาคาร วิชาวิทยาศาสตร์การอาหารเบื้องต้น วิชาการจัดการงานผลิตอาหาร วิชาการจัดการอาหาร และเครื่องคัม วิชาการจัดซื้อและการเก็บรักษาอาหาร วิชาการจัดงานครัวและวางแผนครัว ซึ่งแต่ละวิชา มีจำนวนหน่วยกิตวิชาละ 3 หน่วยกิต นอกจากนี้ยังมีวิชาการจัดค่างานบาร์และ คลับ และวิชาการประกอบอาหารแบบรวดเร็วอีกวิชาละ 2 หน่วยกิต ส่วนวิชาที่เกี่ยวข้องกับ งานทางด้านอื่นมีน้อยมาก มีเพียงด้านละ 1 วิชาเท่านั้น เช่น งานด้านแม่บ้านหรือห้องนักมีเพียง วิชาการจัดงานแม่บ้าน (3 หน่วยกิต) วิชาเค็ชวเท่านั้น ส่วนงานทางด้านการบริการส่วนหน้า มีเพียงวิชาการบริหารงานส่วนหน้า (3 หน่วยกิต) วิชาเค็ชวเช่นกัน

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า หลักสูตรปวส. สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล เป็นหลักสูตรที่เน้นหนักให้ผู้เรียนสำเร็จออกไปเพื่อทำงานในโรงแรมทางด้านอาหาร และเครื่องคัมเป็นส่วนใหญ่ เพราะให้ความรู้ทางด้านอาหารและเครื่องคัมเป็นส่วนมาก ผู้วิจัย มีความเห็นว่า สถาบันควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ ควรเพิ่ม รายวิชาที่จำเป็นแก่การปฏิบัติงานทางด้านอื่นๆมากขึ้น และลดรายวิชาที่ไม่จำเป็นแก่การปฏิบัติ งานของผู้สำเร็จการศึกษาออกไปบ้าง เป็นต้น นอกจากนี้ควรที่จะเพิ่มรายวิชาเลือก หรือเลือก เสรีเข้าไปในหลักสูตรให้มีความหลากหลายมากขึ้น โดยจัดรายวิชาที่จำเป็นแก่การปฏิบัติงาน ของผู้สำเร็จการศึกษาในด้านต่างๆเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถเลือกเรียนได้ตาม ความสนใจ และความถนัดของคนได้เช่น วิชาที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านห้องนัก งานแม่บ้าน งาน บริการส่วนหน้า ฯลฯ เพิ่มขึ้น

5.4 ในด้านการจัดการเรียนการสอน และการฝึกงาน ของสถาบันพบว่า การจัดการเรียนการสอนของสถาบันฯโดยส่วนรวมมีคุณภาพปานกลาง การจัดกิจกรรมเสริม หลักสูตรของสถาบันฯ การสอนของอาจารย์ในแผนกวิชาการโรงแรม มีการค้นคว้าหาความรู้ เน้นเติมให้ทันกับวิทยาการสมัยใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ความเหมาะสมของห้อง เรียนห้องปฏิบัติการ และความเพียงพอเกี่ยวกับวัสดุฝึก อุปกรณ์ และเครื่องมือในการเรียน การสอน เอกสาร หนังสือ ตำรา และเอกสารอ้างอิงในห้องสมุดยังอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน สำหรับการฝึกงานพบว่าผู้สำเร็จการศึกษาได้รับความรู้และประสบการณ์จากการฝึกงาน

มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการฝึกงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการเรียนการสอน ที่จะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรง ได้สัมผัสกับงานจริงๆ เครื่องมือเครื่องใช้จริง เพื่อเตรียมพร้อมในการที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปเพื่อทำงานในสาขาวิชาที่เรียนมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลที่ได้รับจากการวิจัย สถาบันฯ ควรมีการทบทวน และปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอาจารย์ผู้สอนควรเป็นคนที่เปิดกว้าง มีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยกับวิทยาการสมัยใหม่ และความเปลี่ยนแปลงของโลก ธุรกิจการโรงแรมเพิ่มขึ้น เพราะในปัจจุบันกิจการโรงแรมเป็นกิจการที่มีการแข่งขันสูง มีการเคลื่อนไหวและปรับตัวให้ทันกับวิทยาการสมัยใหม่ตลอดเวลา ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนควรมีความรู้ความสามารถทันกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโรงแรมตามไปด้วย เพื่อจะสามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถให้แก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้อง และตรงกับความเป็นจริงของสังคมมากที่สุด นอกจากนี้สถาบันฯ ควรที่จะจัดหา เครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์การสอนที่ทันสมัยให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมด้วยเช่นกัน รวมทั้งการจัดหาเอกสาร หนังสือ ตำราต่างๆ ที่ทันสมัยเพิ่มเติมเพื่อให้นักศึกษาได้สามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้รับจากการวิจัยเรื่อง การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล รวมทั้งศึกษาจากเอกสาร ตำรา การสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้สำเร็จการศึกษา อาจารย์ผู้สอน และผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาบางท่าน ผู้วิจัยได้รวบรวม และสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้คือ

1. ทางด้านหลักสูตร

สถาบันควรทำการปรับปรุงหลักสูตร โดยเฉพาะการทบทวน และเปลี่ยนแปลงเนื้อหาวิชาในหลักสูตรในบางวิชาเสียใหม่ ควรมีการเน้นรายวิชาที่จำเป็น และลดบางรายวิชาที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้สอดคล้องต่อวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้มากที่สุด โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ของหลักสูตรข้อหนึ่งที่มุ่งผลิตบุคลากรทางด้านการโรงแรม ให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ เช่น พนักงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม พนักงานครัว พนักงานต้อนรับ พนักงานห้องนัก พนักงานห้องผ้า พนักงานนั้สลุ ฯลฯ ซึ่งเห็นได้ว่าสถาบันมุ่งที่จะผลิตบุคลากรที่จะตอบสนองความต้องการแรงงานทางด้านการโรงแรมในหลายๆหน่วยงาน แต่จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษา

ได้ทำงานในตำแหน่ง หรือหน่วยงานทางด้านอาหาร และเครื่องดื่ม เป็นส่วนใหญ่ สำหรับใน หน่วยงานอื่นๆในโรงแรมมีน้อยมาก จึงเห็นได้ว่า การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาของสถาบันฯไม่ สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของหลักสูตรในชั้นนี้ได้มากเท่าที่ควร เมื่อกลับมาพิจารณาจาก ราชวิชาต่างๆในหลักสูตรแล้วพบว่า ราชวิชาในหมวดวิชาชั้นเฉพาะสาขานั้นหนัก หรือมุ่งสอน เพื่อให้ความรู้ทางด้านอาหาร และเครื่องดื่ม เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาปรับแก้ ราชวิชาต่างๆเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ในหลายๆ ด้าน หรือหลายสาขางานในอัตราส่วนที่เท่า เทียมกัน นอกจากนี้ราชวิชาชั้นเลือก หรือเลือกเสรี ควรจัดให้มีราชวิชาที่หลากหลายมากกว่านี้ โดยอาจจัดราชวิชาที่จำเป็น หรือให้ความรู้แก่ผู้เรียนในด้านต่างๆเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็น วิชาที่เกี่ยวกับงานทางด้านบริการส่วนหน้า งานทางด้านห้องน้ก งานแม่บ้าน ฯลฯ เพื่อให้ ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ และความถนัดของแต่ละบุคคล รวมทั้งควรจัดให้ มีวิชาเลือกอื่นๆ ที่สอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ในปัจจุบัน เช่น วิชาทางด้านคอมพิวเตอร์ วิชาที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องใช้สำนักงานสมัยใหม่ เช่น เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า เครื่องโทรสาร เครื่องเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ทั้งนี้เพราะงานโรงแรมสมัยใหม่ในปัจจุบัน เริ่มมีการนำ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้สำนักงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น หากผู้เรียน หรือนักศึกษาสามารถเรียนรู้ หรือมีความรู้ในวิชาเหล่านี้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อพวกเขาในการ ปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

อีกประการหนึ่งก็คือ สถาบันอาจปรับปรุงหลักสูตร โดยจัดให้ผู้เรียนสามารถเลือก เรียนได้หลายโปรแกรม หรือหลายสาขางาน โดยให้ผู้เรียนเลือกเรียนเน้นหนักไปในสาขางาน ใดสาขางานหนึ่งโดยเฉพาะเช่น ถ้าผู้เรียนสนใจงานทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม ก็ให้ผู้เรียน เลือกเรียนหลักสูตรที่เน้นการเรียนการสอนทางด้านอาหาร และเครื่องดื่ม หรือถ้าผู้เรียนสนใจ งานทางด้านต้อนรับ หรือบริการส่วนหน้าก็สามารถเลือกเรียนตามโปรแกรมต่างๆที่ตนสนใจหรือ ถนัดได้ กล่าวคือจัดในลักษณะของวิชาเอกในสาขางานต่างๆ เช่น วิชาเอกสาขางานอาหาร และเครื่องดื่ม วิชาเอกสาขางานบริการส่วนหน้า วิชาเอกสาขางานแม่บ้าน วิชาเอกสาขา งานบริการห้องน้ก ฯลฯ เป็นต้น

2. ทางด้านการเรียนการสอน

สถาบันฯควรเน้นการสอน เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะการสนทนา และการเรียนรู้คำศัพท์ต่างๆทางด้าน การโรงแรม ทั้งนี้เพราะงานทางด้านบริการโรงแรม โดยเฉพาะงานที่ต้องพบปะกับแขก หรือผู้มา

ใช้บริการของโรงแรม จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษพอสมควร เพราะแขกของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ นอกจากนั้นควรจัดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศอื่นๆที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ ซึ่งวิชาเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สำเร็จการศึกษาในการสมัครเข้าทำงาน และการปฏิบัติงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

ในด้านอาจารย์ผู้สอนควรมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติม ให้ทันสมัยกับวิทยาการสมัยใหม่ และความเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจการโรงแรม นอกจากนี้อาจารย์ผู้สอนควรหาโอกาสได้บปะแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆกับบุคคลระดับต่างๆในวงการโรงแรม เพื่อจะสามารถถ่ายทอดความรู้ ความสามารถที่ได้รับมา ให้แก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด สถาบันฯควรที่จะจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ และสัมผัสของจริง และตรงกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงานมากที่สุด รวมทั้งจัดหาเอกสาร หนังสือ ตำราต่างๆเกี่ยวกับงานทางด้านการโรงแรมที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบันเพิ่มเติมในห้องสมุด เพื่อให้ นักศึกษาได้สามารถศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น นอกจากนี้สถาบันฯ ควรที่จะปลูกฝังให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตใจใคร่ที่จะรับใช้ผู้อื่นทุกเมื่อ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และปลูกฝังบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการแก่นักศึกษา เมื่อนักเขาสำเร็จการศึกษาออกไป จะได้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป

สำหรับการเรียน การสอนในภาคปฏิบัติ นั้นนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับนักศึกษา สถาบันฯ ควรเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้นักศึกษาได้ออกไปทัศนศึกษา หรือดูงานทางด้านการโรงแรมในหลายๆด้าน หรือหลายๆสาขางาน เพื่อให้พวกเขาได้เรียนรู้จากของจริง นอกจากนี้ควรจัดหาอาจารย์พิเศษที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทางด้านการโรงแรมโดยเฉพาะมาทำการสอน หรือมาบรรยายเพื่อถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้แก่นักศึกษา เพื่อให้พวกเขาได้รับความรู้ที่กว้างขวางขึ้น

3. ทางด้านการฝึกงาน

นับเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษา สถาบันฯควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกงานในหลายๆหน่วยงาน หรืออาจให้นักศึกษาได้ฝึกงานในหน่วยงานที่ตนเองถนัด หรือตรงกับความสามารถ และบุคลิกภาพของนักศึกษามากที่สุด นอกจากนี้สถาบันฯควรมีการดูแลเอาใจใส่ และติดตามผลการฝึกงานของนักศึกษาอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ นักศึกษาได้รับประโยชน์จากการ

ฝึกงานสูงสุด ควรมีการประชุมพิเศษ ชี้แจง และให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่นักศึกษาก่อนส่งนักศึกษาไปฝึกงาน นอกจากนี้ควรเน้นให้นักศึกษาดึงใจฝึกงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะจะก่อให้เกิดผลดีแก่นักศึกษาเอง เพื่อเป็นการพิสูจน์ตัวเอง ให้หน่วยงานต่างๆที่รับฝึกงานได้ประจักษ์ถึงความสามารถของตน เพราะจากการวิจัยพบว่า มีนักศึกษาหลายคนที่ออกไปฝึกงานแล้วปรากฏว่าในหลายหน่วยงานรับนักศึกษาเข้าทำงานต่อหลังจากที่ฝึกงานเสร็จแล้ว นอกจากนี้สถาบันฯ อาจมีการปรับขยายระยะเวลาในการฝึกงานจาก 9 สัปดาห์ เป็น 12 สัปดาห์เพื่อให้ นักศึกษาได้รับประสบการณ์จากการฝึกงานได้อย่างเต็มที่ยิ่งขึ้น

4. ทางด้านบริการต่างๆที่สถาบันฯควรจัดให้แก่นักศึกษาในปัจจุบัน

สถาบันฯควรจัดบริการแนะแนวในการทำงาน ทางด้านการโรงแรมให้แก่นักศึกษา อย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความรัก และชอบงานทางด้านบริการโรงแรม ควรจัดบอร์ดที่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม ความเคลื่อนไหวต่างๆเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม การรับสมัครงานและเป็นสื่อกลางในการจัดหางานให้แก่นักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว อีกทั้งสถาบันฯ หรือแผนกวิชาการโรงแรมควรมีการติดต่อ และประสานงานกับหน่วยงานในโรงแรมต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการปูพื้นฐานในการสมัครงานให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษา

นอกจากนี้สถาบันฯควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรต่างๆที่เกี่ยวกับงานทางด้านบริการโรงแรมให้แก่นักศึกษาในปัจจุบันเพิ่มขึ้น เช่น การออกไปทัศนศึกษา หรือดูงานตามโรงแรมต่างๆ จัดนิทรรศการทางด้านวิชาการโรงแรม จัดให้มีการนบปะสังสรรค์กันระหว่างศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ต่างๆระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง เชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์ทางด้านบริการโรงแรมมาบรรยาย และตอบข้อซักถามแก่นักศึกษาในปัจจุบันก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาออกไป เพื่อเผชิญกับโลกธุรกิจทางด้านบริการโรงแรมอย่างมั่นใจ และฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต



ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในขั้นต่อไป

1. ควรที่จะมีการวิจัยเกี่ยวกับการติดตามผล ผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรมจากสถาบันอื่นๆ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และเปรียบเทียบประสิทธิภาพของผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละสถาบันฯ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน และการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในส่วนรวม

2. ควรจะมีการวิจัยเกี่ยวกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในกลุ่มอื่นที่ได้ปฏิบัติงาน หรือเป็นบุคลากรทางด้านโรงแรม ว่าพวกเขานำความรู้ที่ได้ศึกษาจากสถาบัน ไปใช้กับการปฏิบัติงานในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด เหตุใดจึงไม่ทำงานในสาขาวิชาการโรงแรมที่เรียนมา