

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญาานิพนธ์
ของ
เมธาวี วงศ์ไวโรจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
กรกฎาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(44/2551)
พ.ย. ๒๕๕๑
ร.๖

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
เมธาวี วงศ์ไวยโรจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
กรกฎาคม 2545

๒ ๑๕๘๕๑๘

เมธาวิ วงศ์ไวโรจน์. (2545). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในเขต
กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ
สิริแพทย์พิสุทธิ, อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์.

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่าย
ทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็น
พนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ
ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับชั้นของโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ค่า t – test และ ค่า F – test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้จัดการมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ
ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้าน
ความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม
2. ผู้จัดการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ผู้จัดการที่มี อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาการและ
ทักษะวิชาชีพงานโรงแรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านเจต
คติต่องานอาชีพโรงแรม มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05
5. ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม และ
ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

CHARACTERISTIC OF GRADUATES IN HOTEL DIPLOMA ACCORDING TO
REQUIREMENT OF HUMAN RESOURCE MANAGERS IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

MATHAVEE WONGVAIROJ

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot university

July 2002

Mathavee Wongvairoj. (2002). *Characteristics of Graduates in hotel Diploma according to Requirement of Human Resource Managers in Bangkok*. Master Thesis, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc.Prof. Dr. Subhapharn Siribaedbisuddhi, Mr.Sittakorn Choosup.

The purpose of this research are investigation and comparison the human resource managers for the required Characteristics of Graduates in hotel Diploma in these four aspects : The knowledge and vocational hotel skills, the personality for hotel staff, the virtue and ethics, and the attitude toward hotel profession. The variables are gender , age , education , experience and hotel levels. The sample in this study are the 191 human resource managers. The instrument used for collecting data was percentage rating scale questionnaires. The statistics used to analyzed are means, standard deviation, comparing the differences toward the sample by t- test and F – test.

The results are the following :

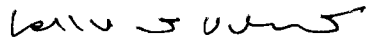
1. Managers considered in overall from the highest to lowest means : the virtue and ethics, the attitude toward hotel profession, personality of hotel staff, knowledge and skills in hotel professional staff.
2. Managers of different sex considered characteristics of graduates at a statistics of no significant as a whole. But the opinion is different at a statistical significant of .01
3. Managers of different ages and education considered the difference in characteristics of graduates at a statistic significant of .01. But the knowledge and skill in hotel staff had no significant difference.
4. Managers who had different experience considered the difference in characteristics of graduates of no significant in statistics. But the virtue , ethics and attitude towards hotel profession are significant difference in statistics of .01 and .05
5. Managers who worked in different class hotels have different opinion at a statistics of no significant and they had different opinion in personality of hotel staff , the virtue and ethics and attitude towards hotel profession at a statistical significant of .01

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ
นางเมธาวี วงศ์ไวโรจน์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

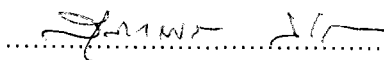


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

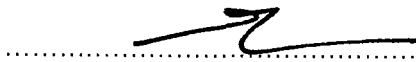
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพรณี หะวานนท์)

วันที่ 27 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2545

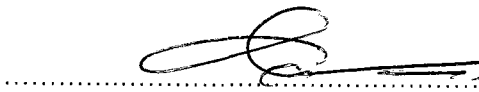
คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน

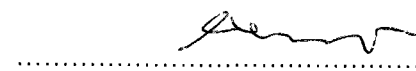
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธ์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ สิทธิฐากร ชูทรัพย์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธ์ ประธานกรรมการ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ กรรมการ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดเวลาที่ทำการศึกษา ขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ ให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์ถูกต้องยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้จัดการโรงแรมฝ้ายทรัพย์ากรมมนุษย์ ทุกท่านที่ได้ ให้ความร่วมมือสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการ ทำปริญญาานิพนธ์ครั้งนี้

ท้ายสุดนี้คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้จากปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็น เครื่องบูชาคุณของบิดา มารดาซึ่งล่วงลับไปแล้ว และครอบครัว ครู - อาจารย์ เพื่อน ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัยตลอดมา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

เมธาวี วงศ์ไวโรจน์

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|-------|---|
| 1 | บทนำ..... 1 |
| | ภูมิหลัง..... 1 |
| | ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 3 |
| | ความสำคัญของการวิจัย..... 3 |
| | ขอบเขตของการวิจัย..... 3 |
| | ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 3 |
| | ตัวแปรที่ศึกษา..... 4 |
| | นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5 |
| | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7 |
| 2 | เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8 |
| | ลักษณะของธุรกิจโรงแรม..... 8 |
| | ความต้องการกำลังคนในธุรกิจโรงแรม..... 11 |
| | การจัดการด้านอาชีวศึกษา สาขาธุรกิจโรงแรม..... 13 |
| | การจัดหลักสูตรสาขาธุรกิจโรงแรม..... 15 |
| | แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์..... 24 |
| | ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม..... 24 |
| | ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม..... 26 |
| | ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม..... 29 |
| | ด้านคุณธรรมจริยธรรม..... 32 |
| | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 34 |
| | งานวิจัยต่างประเทศ..... 34 |
| | งานวิจัยในประเทศ..... 35 |
| 3 | วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 41 |
| | การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 41 |
| | การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... 43 |
| | การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 44 |
| | การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 45 |

สารบัญ(ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 49 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 49 |
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 49 |
| 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ..... | 113 |
| สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า..... | 113 |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า | 115 |
| อภิปรายผล..... | 117 |
| ข้อเสนอแนะ | 123 |
| บรรณานุกรม | 125 |
| ภาคผนวก..... | 131 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย | 149 |

บัญชีตาราง

| ตาราง | หน้า |
|-------|---|
| 1 | รายละเอียดหลักสูตรสถาบันไอทิม..... 20 |
| 2 | เปรียบเทียบหลักสูตรธุรกิจโรงแรมของกรมอาชีวศึกษา และสถาบันไอทิม 21 |
| 3 | โครงสร้างหลักสูตรการโรงแรมของสถาบันการศึกษาภาครัฐ และเอกชนบางแห่ง..... 22 |
| 4 | ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรม..... 41 |
| 5 | แสดงการสุ่มตัวอย่างจากประชากร..... 43 |
| 6 | จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการ..... 51 |
| 7 | จำนวนผู้จัดการเพศหญิง และเพศชาย จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... 53 |
| 8 | อายุของผู้จัดการ จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... 53 |
| 9 | ประสบการณ์การทำงานของผู้จัดการ จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... 54 |
| 10 | ระดับการศึกษาของผู้จัดการ จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... 54 |
| 11 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการโดยรวมและรายด้าน..... 55 |
| 12 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพงานโรงแรม โดยรวมและรายข้อ..... 56 |
| 13 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็น พนักงานโรงแรมโดยรวมและรายข้อ..... 57 |
| 14 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมและรายข้อ..... 57 |
| 15 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพ โรงแรมโดยรวมและรายข้อ..... 59 |
| 16 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการเป็นรายด้านจำแนกตามเพศ..... 60 |
| 17 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพงานโรงแรมโดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ..... 61 |
| 18 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็น พนักงานโรงแรมโดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ..... 62 |
| 19 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ..... 63 |
| 20 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ..... 64 |
| 21 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 65 |
| 22 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพงานโรงแรมโดยรวมและรายข้อ จำแนกตามอายุ..... 66 |

บัญชีตาราง(ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|-------|--|
| 40 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... 91 |
| 41 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 93 |
| 42 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ..... 94 |
| 43 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ..... 95 |
| 44 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมและรายข้อจำแนกตามเพศ..... 96 |
| 45 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ..... 97 |
| 46 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 98 |
| 47 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็น พนักงานโรงแรม จำแนกตามอายุ..... 99 |
| 48 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม จำแนกตามอายุ..... 99 |
| 49 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม จำแนกตามอายุ..... 100 |
| 50 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ..... 100 |
| 51 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.... 101 |
| 52 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็น พนักงานโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 102 |
| 53 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 102 |
| 54 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 103 |
| 55 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 103 |
| 56 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... 104 |
| 57 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... 105 |

บัญชีตาราง(ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 58 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... | 105 |
| 59 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... | 106 |
| 60 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็น พนักงานโรงแรม จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... | 107 |
| 61 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... | 107 |
| 62 | การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณเจตคติต่องานอาชีพ โรงแรม จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม..... | 108 |
| 63 | ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาทั้ง 4 ด้าน..... | 109 |

บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ | หน้า |
|---|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 7 |
| 2 ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ 2 มิติ..... | 29 |
| 3 ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม เจตคติ และพฤติกรรม..... | 30 |
| 4 การเกิดเจตคติจากสิ่งกระตุ้นของสภาพแวดล้อมตามแนวคิดของไมเนอร์..... | 31 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีบทบาทในการพัฒนาประเทศไทยอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2520 เมื่อรัฐบาลได้นำแผนการพัฒนาก่อตั้งซึ่งจัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยผนวกเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนา เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (ปี พ.ศ.2520 – 2524) นับจากนั้นมา การท่องเที่ยวได้รับการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเรื่อยมา ในแผนพัฒนา ฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535 - 2539) วัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในแผนพัฒนามีประเด็นที่สำคัญคือ พัฒนาและยกระดับคุณภาพกำลังคนด้านการท่องเที่ยว ทั้งในระดับอุดมศึกษาและวิชาชีพให้ได้ปริมาณ และมีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดธุรกิจท่องเที่ยว (แผนพัฒนา ฉบับที่ 7 พ.ศ.2535 : 63-65) รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนับเป็นรายได้ อันดับหนึ่งของประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 ลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วย ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร และร้านอาหาร ธุรกิจร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจขนส่ง โดยธุรกิจท่องเที่ยวเป็น ธุรกิจบริการที่รองรับความสำเร็จ ของการท่องเที่ยว และได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปี พ.ศ.2520 จวบจนปัจจุบัน จากการรวบรวมสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(2536 ข : 2) พบว่าในปี พ.ศ.2520 โรงแรมทั่วประเทศมีจำนวนห้องพักรวมทั้งสิ้นเพียง 44,597 ห้อง ในขณะที่ปี 2540 มีจำนวนห้องพัก 272,941 ห้องปรាកกว่ากรุงเทพฯ มีจำนวนห้องพักสูงที่สุดถึงร้อยละ 26.80 (แรงงานใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2540 : 2-1) จึงทำให้มีการแข่งขันสูงมาก โรงแรมส่วนใหญ่จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจร นอกเหนือจากที่พัก และภัตตาคารห้องอาหารต่าง ๆ แล้วยังมีการให้บริการต่าง ๆ ตามมาตรฐานสากล บริการทุกอย่างจะต้องจัดให้แขกพอใจและประทับใจ เพื่อดึงดูดแขกให้กลับมาใช้บริการอีก ซึ่งอรรถพร เหนียวรักษ์ (2537 : 2) ได้กล่าวว่า การให้บริการของพนักงานโรงแรมถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับแขก การคัดเลือกพนักงานของโรงแรมจึงจำเป็นต้องพิถีพิถันเป็นพิเศษกล่าวคือ ต้องคัดคนที่มีบุคลิกภาพสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับบุคคลอื่นได้และมีความอดทนสูง ฯลฯ แต่ที่สำคัญจะต้องเลือกคนที่มีใจรักในงานบริการแก่ผู้อื่น (Service mind) ไม่รังเกียจที่จะรับใช้ผู้อื่น และมีเจตคติที่ดีต่องานบริการอาชีพนี้จริง ๆ

ดังนั้นการผลิตแรงงานด้านการบริการออกไปสนองตอบความต้องการของธุรกิจโรงแรมจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(2-37)ได้ประเมินความคิดเห็นของผู้ประกอบการสถานที่พักแรม ประเมินการได้ว่า ปริมาณแรงงานที่ต้องการเพิ่มขึ้นในปี 2541 มีประมาณ 6,719 คน และในปี 2542 ต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นอีก 3,774 คน โดยความต้องการแรงงานที่เพิ่มขึ้นเป็นไปในทิศทางเดียวกับการขาดแคลนแรงงานในปี 2540 โดยกลุ่มผู้ประกอบการในราคาต่ำกว่า 1,000 บาท ยังคงเป็นกลุ่มที่มีความต้องการแรงงานเพิ่มสูงที่สุดเกินกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนแรงงานที่ต้องการเพิ่มในปี 2541 – 2542 รองลงมา คือ กลุ่มผู้ประกอบการในระดับราคาเกินกว่า 2,500 บาท ซึ่งต้องการปริมาณแรงงานเพิ่มในสัดส่วนร้อยละ 18.21 ของจำนวนแรงงานที่ต้องการทั้งหมด สำหรับระดับแรงงานที่ต้องการเพิ่มนั้น เป็นแรงงานในระดับเทคนิค ระดับกลางลงมา โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่ต้องใช้เทคนิคเป็นกลุ่ม ที่ต้องการในสัดส่วนประมาณร้อยละ 70 ของแรงงานที่ต้องการเพิ่มทั้งหมด ซึ่งจากข้อมูลที่บ่งชี้ดังกล่าว สรุปได้ว่า แรงงานในระดับไม่ต้องใช้เทคนิคจะ

เป็นกลุ่มที่มีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตที่สูงที่สุด แต่ในขณะเดียวกันการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(10-7)ได้แสดงแนวโน้มการผลิตนักศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวว่ามีอัตราการเพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะ 10 ปีที่ผ่านมา (2530-2539) โดยในช่วงระยะแรก อัตราการเพิ่มในการผลิตนักศึกษาเฉลี่ยค่อนข้างสูงในระดับร้อยละ 10-25 ต่อปี และมีแนวโน้มชะลอตัวลงในช่วงปี 2538 เป็นต้นมา ทั้งนี้ภาครัฐเป็นแหล่งที่มีการผลิตนักศึกษาในสาขาดังกล่าวในสัดส่วนที่สูงกว่าภาคเอกชน สาขาที่มีการผลิตในระดับที่ค่อนข้างสูงคือ สาขาธุรกิจโรงแรม และไม่จำแนกสาขา ซึ่งรวมกันเกินกว่าร้อยละ 75 ของนักศึกษาที่ผลิตได้ทั้งหมด จึงทำให้การผลิตนักศึกษาด้านการท่องเที่ยวโดยรวมมีปริมาณที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับความต้องการของผู้ประกอบการ ซึ่งจำเป็นต้องปรับลดอัตราการผลิตนักศึกษาในสาขาดังกล่าวลงบ้างเพื่อมิให้เกิดปัญหาการผลิตแรงงานที่เกินความต้องการดังที่บุญชู มูลพินิจ (2532 : 45) ได้สรุปการจัดการศึกษาเพื่อสนองตอบความต้องการของตลาดแรงงานว่าพิจารณาได้ 2 ทางคือ

1. สนองในเชิงปริมาณในสาขาวิชาที่ต้องการ ซึ่งจำเป็นต้องทราบให้แน่ชัดว่าในปัจจุบันและในอนาคตตลาดแรงงานต้องการแรงงานในสาขาใด ระดับใด จำนวนประมาณเท่าใด เพื่อจะได้จัดให้ตรงความต้องการมากที่สุด

2. สนองในเชิงคุณภาพ ต้องมีการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพไว้ให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม วัดและประเมินได้ชัดทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และเจตคติ ให้เข้าใจตรงกันทั้งครูอาจารย์ นักเรียนนักศึกษา และเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงาน

ซึ่งสอดคล้องกับประภาพร ระย้าเพชร (2540 : 3) กล่าวว่าการจัดการศึกษาด้านอาชีพหากไม่สามารถสนองความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพแล้ว ย่อมก่อให้เกิดปัญหาการผลิตแรงงานไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน แรงงานมีคุณภาพไม่ตรงความต้องการของนายจ้าง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน และก่อให้เกิดปัญหาการว่างงานได้จึงเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตแรงงานด้านอาชีพต้องพิจารณากระบวนการผลิตแรงงานเพื่อให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องครู หลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน หรืออื่น ๆ

กรมอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทความรับผิดชอบ การผลิตกำลังคนระดับกลางด้านวิชาชีพ จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ วิธีการตลอดจนกระบวนการอื่น ในการผลิตกำลังคนด้านวิชาชีพให้สอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาประเทศและความต้องการของตลาดแรงงาน มาโดยตลอดด้วยเหตุนี้การจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาจึงมีความสำคัญ(ยุพดี ลีลาภรณ์ 2534 : 2) ในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพโดยตรง โดยใช้การศึกษาเป็นสื่อกลางในการพัฒนาเพื่อให้ผู้ที่เข้ามาศึกษาจบออกไปมีความรู้ความสามารถอันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ดังที่ผู้ชำนาญการจำนวนมากกล่าวว่าการผลิตนักศึกษาอาชีวศึกษานั้นต้องให้ผู้จบการศึกษาออกไปประกอบอาชีพได้ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ แต่จาก สถานการณ์ทางด้านความต้องการแรงงานทางของผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรม และอัตราการผลิตนักศึกษาที่มีเกินความต้องการที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจส่งผลให้ในอนาคตเกิดปัญหาการว่างงานของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาทางด้านการโรงแรมถ้าไม่มีแนวทางในการแก้ไขที่เหมาะสม

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้สอนสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม จึงมีความสนใจที่จะศึกษา และวิเคราะห์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับสถานศึกษารวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนการสอนด้านธุรกิจโรงแรมสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน การคัดเลือกผู้ที่จะเข้าศึกษาต่อในสาขาธุรกิจโรงแรม เพื่อผลิตแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคตให้มากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้จัดการ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้จัดการ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และระดับชั้นของโรงแรม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอน สาขาธุรกิจโรงแรมนำข้อมูลไปพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและคัดเลือกนักศึกษาที่จะเข้าศึกษาต่อ เพื่อผลิตแรงงานระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาธุรกิจโรงแรมให้สนองตอบ ความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณลักษณะที่พึงประสงค์
2. อาจารย์ผู้สอนนำข้อมูลไปปรับปรุง การจัดการเรียนการสอนสาขาธุรกิจโรงแรม เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงาน
3. ผู้สำเร็จการศึกษานำข้อมูลจากผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพตามความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 301 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ชนิดสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) จากกลุ่มประชากร โดยใช้ตารางของยามาเน่ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม จำแนกดังนี้

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ
 - 2.1 ต่ำกว่า 30 ปี
 - 2.2 30 ปี – 40 ปี
 - 2.3 40 ปี – 50 ปี
 - 2.4 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2 ปริญญาตรี
 - 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์การทำงาน
 - 4.1 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 4.2 5 - 10 ปี
 - 4.3 10 ปีขึ้นไป
5. ระดับชั้นของโรงแรม
 - 5.1 โรงแรมระดับ 5 ดาว
 - 5.2 โรงแรมระดับ 4 ดาว
 - 5.3 โรงแรมระดับ 3 ดาว
 - 5.4 โรงแรมระดับ 2 ดาว
 - 5.5 โรงแรมระดับ 1 ดาว

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามความต้องการของ
ผู้จัดการจำแนกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม
2. ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม
4. ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้สำเร็จการศึกษา หมายถึง ผู้ที่ได้ศึกษาครบตามหลักสูตรอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม ในวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา
2. ผู้จัดการ หมายถึง ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจโรงแรม
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณสมบัติหรือพฤติกรรมแบบต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาแสดงพฤติกรรมที่เป็นความต้องการของสถานประกอบการ ประกอบด้วย

3.1 ด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพงานโรงแรม หมายถึง ความรู้ตามหลักวิชาการโรงแรม รวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน การประยุกต์ใช้งานได้อย่างถูกต้องมีความชำนาญคล่องแคล่วในการใช้อุปกรณ์ชนิดต่าง ๆ ตามลักษณะงานวิชาชีพเฉพาะ เพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จของงาน

3.2 ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม หมายถึง ลักษณะท่าทางที่ดี การแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ กิริยามารยาทดี ท่าทางที่แสดงออกสามารถเห็นได้ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี เช่น มีระเบียบวินัย มีความอดทน ขยัน เชื้อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้น เสียสละ มีความมั่นใจในการทำงาน รับผิดชอบงานที่ทำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การรักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน และกฎเกณฑ์ของสังคม มีความเสียสละ มีการเข้าร่วมกิจกรรมทำประโยชน์และอื่น ๆ

3.4 ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม หมายถึง ท่าที ความคิดเห็น การเห็นคุณค่า และความศรัทธาต่องานอาชีพโรงแรม

4. ระดับชั้นของโรงแรม หมายถึง การแบ่งระดับชั้นของโรงแรมตามความหรูหราของสถานที่ การจัดบริการต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้แก่ลูกค้า โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดอันดับมาตรฐานของโรงแรมเป็นดาว (Star rating system) ให้กับโรงแรมที่ให้บริการสะดวกสบาย มีอุปกรณ์ครบสมบูรณ์ที่สุดเป็น 5 ดาว 4 ดาว 3 ดาว 2 ดาว และ 1 ดาว ดังนี้

3.5 โรงแรมระดับ 5 ดาว (Deluxe class) หมายถึง โรงแรมชั้นเยี่ยมมีอัตราค่าบริการ 2,500 บาทต่อคืนขึ้นไป

3.6 โรงแรมระดับ 4 ดาว (First class) หมายถึง โรงแรมชั้นหนึ่งมีอัตราค่าบริการ 1,500 - 2,499 บาทต่อคืน

3.7 โรงแรมระดับ 3 ดาว (Standard class) หมายถึง โรงแรมระดับมาตรฐานมีอัตราค่าบริการ 1,000 - 1,499 บาทต่อคืน

3.8 โรงแรมระดับ 2 ดาว (Tourist class) หมายถึง โรงแรมระดับนักท่องเที่ยวมีอัตราค่าบริการ 500 - 999 บาทต่อคืน

3.9 โรงแรมระดับ 1 ดาว (Economic class) หมายถึง โรงแรมระดับประหยัดมีอัตราค่าบริการ ต่ำกว่า 500 บาทต่อคืน

5. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่จับจริง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 2) กลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 3) กลุ่มที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

6. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง จำนวนเต็มเป็นปีของระยะเวลาในการทำงานของประชากร ตั้งแต่แรกทำงาน จนถึงปี พ.ศ. 2544 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี 2) ระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี 3) ระยะเวลาการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป

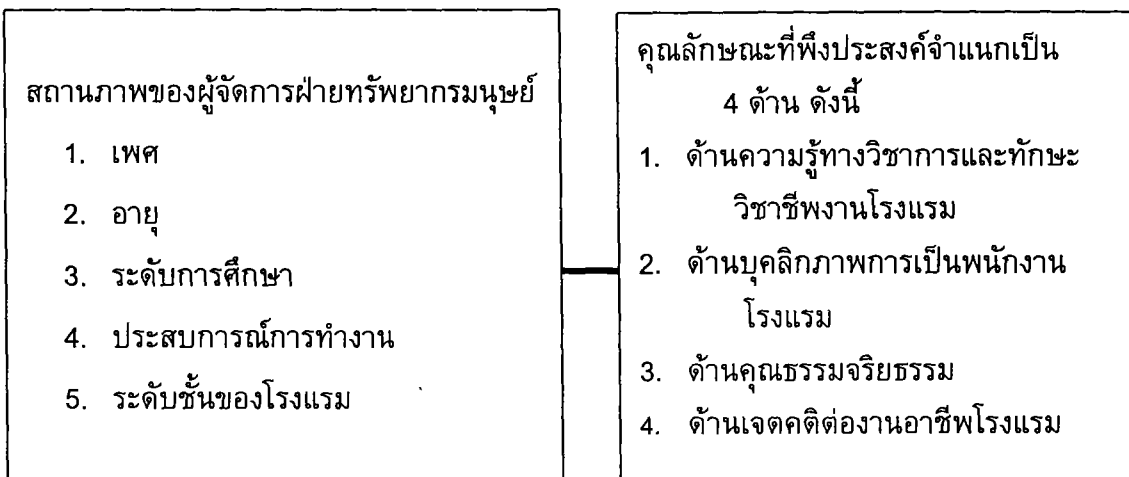
สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้จัดการที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการผู้สำเร็จการศึกษาด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายด้าน
2. ผู้จัดการที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการผู้สำเร็จการศึกษา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายด้าน
3. ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการผู้สำเร็จการศึกษาด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายด้าน
4. ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการผู้สำเร็จการศึกษาด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายด้าน
5. ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกัน มีความต้องการผู้สำเร็จการศึกษาด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายด้าน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามความต้องการของผู้จัดการในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

ตอนที่ 2 ความต้องการกำลังคนในธุรกิจโรงแรม

ตอนที่ 3 การจัดการด้านอาชีวศึกษา สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม

ตอนที่ 4 การจัดหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม

ตอนที่ 5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านวิชาความรู้และทักษะวิชาชีพงานโรงแรม
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

โรงแรม ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Hotel" ซึ่ง มาอะ ชิตตะสังคะและคนอื่น ๆ (2534:71) สรุปว่าเป็นคำมาจากภาษาฝรั่งเศส หมายถึง อาคารชุดและคฤหาสน์ของผู้มีอันจะกินที่มีไว้เพื่อให้ญาติมาพักค้างเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ส่วน ปรีชา แดงโรจน์ (2530:199) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของโรงแรมตามพระราชบัญญัติการโรงแรม พุทธศักราช 2478 มาตรา 3 ว่า หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้าง สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพักตามความต้องการได้ด้วย มีผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรมหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าโรงแรมไว้ดังนี้

ม.ล.ดุษฎี ชุมสาย และญิบพัน พรหมโยธี (2527:124) ให้คำจำกัดความว่า โรงแรม คือ สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจจัดตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องที่พักอาศัยอย่างเป็นทางการชั่วคราว จัดให้มีการจำหน่ายอาหารและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยว

วินัย ไชยทอง (2529:1) กล่าวว่า โรงแรมคือ อาคารที่พักอาศัยของคนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ หรือผู้ใดผู้หนึ่งที่สามารถจ่ายค่าห้องพักได้ ตลอดจนกลุ่มชนหรือ บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ จะมาใช้สถานที่บริการเพื่อการประชุม แต่งงาน งานรื่นเริง หรือนิทรรศการต่าง ๆ ฯลฯ

ขจิต กอบเดช (2535:1) ได้สรุปความหมายของคำว่าโรงแรมว่าเป็นการดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการที่จัดตั้งเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่อยู่หรือที่พัก มีบริการอาหารและเครื่องดื่มน้ำบริการ คนเดินทางอย่างมีแบบแผน มีมาตรการควบคุมขอบข่ายของการบริการนั้น

มาฆะ ขิตตะสังคะ และคนอื่น ๆ (2535:11) สรุปว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการสำหรับคนเดินทางหรือนักท่องเที่ยวที่มาพักและมีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

นฤมล สมิตินันท์ และพรหมพิไล คุณาพันธ์ (2526:5) กล่าวว่า โรงแรม หมายถึง หน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนบริการอื่น ๆ เช่น บริการเก็บรักษาของมีค่า บริการซักรีด ฯลฯ สำหรับลูกค้าที่มาพักอาศัยชั่วคราว

จากความหมายของโรงแรมดังกล่าว สรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานประกอบการเชิงการค้า ที่ให้บริการเกี่ยวกับที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่คนเดินทาง และนักท่องเที่ยว

ประเภทของโรงแรม ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันเป็นธุรกิจที่แพร่หลายทั่วโลก ขณะเดียวกันก็มีการแข่งขันสูงมากเช่น โรงแรมสมัยใหม่มักจะจัดเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักเกือบทุกรูปแบบ เช่น บริการที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายของที่ระลึก สระว่ายน้ำ ศูนย์บริการธุรกิจไนต์คลับ ตลอดจนสถานที่ออกกำลังกาย ฯลฯ

วินิจ วีรยางกูร (2532:173) ได้สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดประเภทของโรงแรมดังนี้

1. เกณฑ์ความสะดวกสบายหรือความหรูหรา โดยใช้คุณภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ ขนาดของบริการและราคา จนถึงบริการเป็นตัวกำหนด
2. เกณฑ์วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเป็นตัวกำหนด เช่น โรงแรมในเมือง ภูเขา ชายทะเล ชายหาด ฯลฯ
3. เกณฑ์ช่วงระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ เช่น ยืดฤดูกาลเป็นเกณฑ์
4. เกณฑ์ตามราคา ซึ่งคิดจากจำนวนห้องที่โรงแรมนั้น ๆ มีอยู่
5. อื่น ๆ

โรงแรมส่วนใหญ่จะแบ่งโดยถือเกณฑ์ความสะดวกสบายหรือความหรูหรา โดยใช้คุณภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ คุณภาพของการบริการของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีภายในโรงแรม จำนวนห้องพัก ตลอดจนราคาของห้องพักและบริการต่าง ๆ เป็นตัวกำหนด แบ่งเป็น 5 กลุ่ม

1. โรงแรม 5 ดาว (five-star) หรือโรงแรมชั้นเยี่ยม (deluxe class) อัตราค่าบริการ 2,500 บาทต่อคืนขึ้นไป อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นของดี มีราคา ให้บริการชั้นเยี่ยม จึงต้องใช้พนักงานจำนวนมากและคุณภาพสูง ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 77 โรงแรม
2. โรงแรม 4 ดาว (four-star) หรือโรงแรมชั้นหนึ่ง (first class) อัตราค่าบริการ 1,500 – 2,499 บาทต่อคืน เป็นโรงแรมหรูหรา รองลงมาจากข้อ 1 ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 55 โรงแรม
3. โรงแรม 3 ดาว (three-star) หรือโรงแรมระดับมาตรฐาน (standard class) อัตราค่าบริการ 1,000 - 1,499 บาท แต่คุณภาพอาจด้อยกว่าในกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 53 โรงแรม

4. โรงแรม 2 ดาว (two-star) หรือโรงแรมระดับนักท่องเที่ยว (tourist class) อัตราค่าบริการ 500 – 999 บาทต่อคืนในกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 86 โรงแรม

5. โรงแรม 1 ดาว (one-star) หรือโรงแรมระดับประหยัด (economic class) อัตราค่าบริการต่ำกว่า 500 บาทแต่คุณภาพบริการต่าง ๆ อาจดีกว่า ใช้พนักงานน้อยกว่าโรงแรมกลุ่มอื่น ๆ ในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 30 โรงแรม

การแบ่งงานภายในโรงแรม วันเพ็ญ กฤตผล (2532:6) กล่าวถึงลักษณะการทำงานของธุรกิจนี้ว่าเป็นการให้บริการโดยคน แม้ว่าในปัจจุบันจะใช้เครื่องจักรมาทดแทนในงานบางส่วน แต่ธุรกิจโรงแรมก็จะเปลี่ยนลักษณะการให้บริการจากคนมาเป็นเครื่องจักรไม่ได้ เนื่องจากงานของโรงแรมมีลักษณะการทำงานต่อเนื่องกัน 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุดเหมือนเช่นธุรกิจอื่น ๆ โดยทั่วไป ฉะนั้นจะถือว่าได้พักเพิ่มอีก 1 วัน หลังจากเที่ยงวันไปแล้ว โดยทั่วไปโรงแรมจะแบ่งสภาพงานเป็น 3 ส่วน คือ งานส่วนหน้า งานส่วนหลัง และงานด้านการจัดการ ดังนี้

1. งานส่วนหน้า หมายถึง งานบริการส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด ได้แก่ แผนกรับจองห้องพัก แผนกต้อนรับ แผนกบริการขนส่งสัมภาระ ฯลฯ ลักษณะของงานส่วนหน้าจะเกี่ยวข้องกับผู้มาพักที่โรงแรม จึงอาจกล่าวได้ว่าจุดศูนย์กลางหรือส่วนที่สำคัญที่สุดของการดำเนินงานของธุรกิจประเภทนี้จึงอยู่ที่ส่วนหน้า

2. งานส่วนหลัง หมายถึง งานบริการด้านหลังของโรงแรมทั้งหมด งานส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับงานสนับสนุนให้มีการดำเนินงานของโรงแรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งได้แก่ การเสนาอาหารและเครื่องดื่ม และการบริการ มักประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม งานของฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายช่าง และฝ่ายรักษาความปลอดภัย

3. งานด้านการจัดการ เป็นงานที่ส่งเสริมการดำเนินงาน และบริหารงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดการ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายขาย ฝ่ายบริหารบุคคล ฯลฯ

ในเรื่องเดียวกัน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป. : 29) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า โรงแรมแบ่งการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ฝ่ายใหญ่ได้แก่ ฝ่ายการขาย การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (sales division) ฝ่ายบริหาร (administration) และฝ่ายบริการ (service operation) โดยที่ฝ่ายบริการจะแบ่งเป็น

1. ฝ่ายปฏิบัติการส่วนหน้า (front of the house) เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ฝ่ายห้องพัก(Room division) หมายถึง แผนกต่าง ๆ ที่ให้บริการเกี่ยวกับความสะดวกของห้องพัก ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของโรงแรม ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า (Front office department) และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping department)

2. ฝ่ายปฏิบัติการส่วนหลัง (back of the house) เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม (Food and Beverage department) เป็นฝ่ายที่ให้บริการทางด้านอาหาร เครื่องดื่ม และสถานบันเทิง คือภัตตาคาร บาร์ ไนต์คลับ ห้องครัว ตลอดจนเบเกอรี่ ซึ่งถือเป็นรายได้รอง และเป็นฝ่ายที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของธุรกิจนี้

กล่าวโดยสรุป การแบ่งงานภายในโรงแรมตามทักษะของผู้วิจัยสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายปฏิบัติการงานส่วนหน้า (Front of the house) พนักงานที่ทำงานในส่วนนี้ต้องทำงานติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงานต้อนรับจึงต้องมีการคัดเลือกพนักงานในส่วนนี้อย่างพิถีพิถันในแต่ละตำแหน่ง อีกส่วนคือฝ่ายปฏิบัติการงานส่วนหลัง(Back of the house)พนักงานในส่วนนี้มีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าทางอ้อมไม่ได้พบปะกับลูกค้าโดยตรง เช่นพนักงานครัว การคัดเลือกพนักงานในส่วนนี้จึงไม่พิถีพิถันเหมือนพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการงานส่วนหน้า รวมถึงการจัดประเภทของโรงแรมทำให้มีการคัดเลือกพนักงานบริการที่มีคุณภาพแตกต่างกัน

คุณสมบัติของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร

ประกายรัตน์ ภัทรธิต และรัฐพล กลั่นวารี(2540) กล่าวว่าธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารเป็นธุรกิจที่ให้บริการเป็นหลัก ซึ่งบริการจะเกิดขึ้นเมื่อมีบุคลากรมาปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ที่จะทำหน้าที่ดังกล่าวจึงต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ดังนี้

1. มีเจตคติที่ดี
2. มีบุคลิกภาพที่ดี
3. มีความรู้ในเนื้องาน
4. มีความอดทนและอดกลั้น
5. มีสุขภาพแข็งแรง
6. มีการแสดงออกที่เหมาะสมถูกกาลเทศะ
7. มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง
8. มีความสามารถในการเก็บอารมณ์และความรู้สึกได้ดี
9. มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์ที่ฉับไว

ตอนที่ 2 ความต้องการกำลังคนในธุรกิจโรงแรม

อุดมศักดิ์ จันทรเกษม (กองวิทยาลัยอาชีวศึกษา. ม.ป.ป. : 40) ได้กล่าวว่า ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีอัตราสูง ทำให้เกิดปัญหาด้านการผลิตบุคลากร เพื่อสนองตอบตลาดแรงงานไม่ว่าจะเป็นด้านปริมาณ หรือคุณภาพ จากการศึกษาพบว่าในปี 2534 มีสถาบันการศึกษาภาครัฐและเอกชน 85 แห่ง ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวการโรงแรม และธุรกิจบริการแยกเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ 13 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาเอกชน 9 แห่ง วิทยาลัย 16 แห่ง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 2 วิทยาเขต วิทยาลัยอาชีวศึกษาและวิทยาลัยเทคนิค 10 แห่ง โรงเรียนเทคนิคหรือพาณิชย์การเอกชน 34 แห่งและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ไม่รวมหน่วยฝึกอบรม หรือโรงเรียนของ ธุรกิจขนาดใหญ่ โดยมีหลักสูตรที่เกี่ยวข้องจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ การท่องเที่ยว การโรงแรมและการบริการ และผลจากการสำรวจสรุปได้ว่า สถานศึกษาต่าง ๆ มีผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาอบรมปีละประมาณ 17,200 รับจริงได้เพียง

8,300 คน ผลิตได้จริงปีละประมาณ 5,950 คน เท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการผลิตบุคลากรให้กับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการ ด้านปริมาณของอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวได้เต็มที่ และจากการร่วมประชุมสัมมนาแนวทางการจัดการศึกษากำลังคนระดับกลางเพื่อจัด การศึกษา เพื่ออาชีพของหลายฝ่าย คือสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักคณะกรรมการ ศึกษาแห่งชาติ การจัดสัมมนาโดยธนาคารกสิกรไทย และกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้รวบรวม ข้อมูลจากสถานประกอบการและภาครัฐเกี่ยวกับความต้องการกำลังคน ระดับกลาง พบว่า

1. ในเชิงปริมาณ มีความต้องการคนระดับกลาง (ช่างฝีมือและช่างเทคนิค) ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี จะเพิ่มมากขึ้นควบคู่ไปกับความต้องการกำลังคนในด้านบริการต่าง ๆ

2. ในเชิงคุณภาพ มีข้อสรุปที่ควรได้รับการพิจารณาดังนี้

2.1 เนื่องจากความได้เปรียบของประเทศไทย ซึ่งแต่เดิมมีทรัพยากรธรรมชาติมาก มีแรงงานมากและราคาถูกได้เปลี่ยนไป เพราะวัตถุดิบจากทรัพยากรธรรมชาติลดน้อยลง แรงงานมีน้อยลง และราคาค่าจ้างสูงขึ้น โครงสร้างของกำลังคนจึงต้องเปลี่ยนไป จากแรงงานราคาถูกเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ มีความรู้และทักษะสูงได้มาตรฐานสากล

2.2 ในช่วง 10-20 ปีที่ผ่านมา ได้มีนวัตกรรมของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องมาตลอด และมีแนวโน้มว่าจะมากขึ้นในอนาคต นวัตกรรมดังกล่าวจะเป็นตัวเร่งให้เกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ และ ในขณะเดียวกันก็เป็นเหตุให้เทคโนโลยีเดิมล้าสมัยไปอย่างรวดเร็ว ฉะนั้นกำลังคนที่ผลิตนอกจากจะให้มี ความรู้และทักษะเฉพาะด้านแล้วยังจำเป็นต้องมีคุณสมบัติอื่น ๆ ด้วย เฉพาะอย่างยิ่งต้องมีพื้นฐานทั้งทาง ทฤษฎีและปฏิบัติที่ดี สามารถวิเคราะห์หิวินิจฉัยเหตุของปัญหา สามารถเรียนรู้อย่างต่อเนื่องได้ตลอดชีวิต ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนไปตามความเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและรวดเร็ว

2.3 พัฒนาคอนให้สมบูรณ์เต็มศักยภาพ ให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มิใช่ยึด ถือเอาเศรษฐกิจเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และใช้การพัฒนาคนเพียงเพื่อเป็นเครื่องมือหรือเป็นทุนใน การพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาหากในอดีตที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตาม จากการที่กรมอาชีวศึกษา ได้ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถาน ประกอบการ พบว่าสัดส่วนจำนวนกำลังคนตามสาขาวิชาที่ผลิตอยู่ยังเป็นที่ต้องการ บางสาขาต้องผลิต เพิ่มขึ้น ซึ่งกรมอาชีวศึกษาได้มีการติดต่อกับสถานประกอบการโดยตรง มีการเสนอแนะว่าสถานศึกษา อาชีวศึกษาในปัจจุบันควมดำเนินการ 3 ประการควบคู่กันไป คือ

1. มีการผลิตแรงงาน (Production) การตลาด (Marketing) ซึ่งหมายถึง การติดต่อกับ ผู้ใช้แรงงานเพื่อทราบความต้องการของสถานประกอบการ

2. เพิ่มโอกาสให้มีงานที่ดีและเหมาะสมให้ผู้สำเร็จการศึกษาได้มีงานทำ

3. มีความยืดหยุ่น (Flexibility)ซึ่งหมายถึง สามารถปรับเปลี่ยนการผลิตได้ทัน และ ตรงกับ ความต้องการของสถานประกอบการ แต่มีข้อจำกัดที่ว่า สถานศึกษาจำเป็นต้องรับนักเรียน นักศึกษา

หลักสูตรระยะยาวไว้เติมศักยภาพหากจะปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการ ของสถานประกอบการทำได้ยาก เนื่องจากต้องใช้เวลาผลิตค่อนข้างยาว ลงทุนสูง ซึ่งเหมาะสมที่จะเป็นแรงงานที่มีฝีมือสูง มีความสามารถปรับเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปได้ หลักสูตรที่สามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้เร็ว ใช้เวลาผลิตไม่นาน คือหลักสูตรระยะสั้นแต่ไม่เป็นที่นิยมของผู้เรียน ซึ่งกรมอาชีวศึกษาได้แก้ปัญหา โดยปรับปรุงหลักสูตรให้สามารถถ่ายโอนหน่วยกิตระยะสั้นไปสะสมไว้เพื่อรับประกาศนียบัตรหลักสูตรระยะยาวได้ในขณะนี้

ตอนที่ 3 การจัดการด้านอาชีวศึกษา สาขารัฐกิจโรงแรม

การอาชีวศึกษา เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่มุ่งผลิตกำลังคนในระดับต่าง ๆ ตามความต้องการของท้องถิ่น และสังคม ซึ่งการจัดการอาชีวศึกษาในหลักสูตรวิชาชีพโดยเฉพาะมีหลายหลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร ปวช. ปวส. ปวท. และหลักสูตรวิชาชีพอื่น ๆ โดยแต่ละหลักสูตรแบ่งได้หลายประเภทวิชา ซึ่งแต่ละประเภทวิชาจะต้องจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน หรือสถานประกอบการต่าง ๆ ซึ่งมีบุคคลหลายท่านได้กล่าวถึงการจัดการอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานพอสรุปได้ดังนี้

ประมวล เสนาฤทธิ์ (2535 : 4-9) กล่าวถึงรูปแบบของการอาชีวศึกษาในการผลิตกำลังคนสู่ตลาดแรงงานว่า โดยเจตนาพื้นฐานของการอาชีวศึกษาไม่ว่าจะเป็นประเทศใดก็ตาม คือ การสอนให้คนมีทักษะอาชีพให้สามารถออกไปประกอบอาชีพได้ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพในฐานะของลูกจ้าง หรือนายจ้างก็ตาม เฉพาะประเด็นที่จะเตรียมคนเพื่อเป็นลูกจ้างมีการทดลองรูปแบบการจัดอยู่หลายวิธี แต่หลักการที่สำคัญต้องการให้ฝ่ายผลิต คือ สถานศึกษากับฝ่ายใช้หรือนายจ้าง คือ สถานประกอบการต่าง ๆ มีความร่วมมือและประสานงานกันอย่างใกล้ชิด เพื่อจะได้ผลิตคนให้ถูกใจนายจ้างมากที่สุด

สิ่งที่ควรคำนึงในการผลิตแรงงานให้ตรงกับความต้องการของนายจ้าง

การที่จะผลิตคนให้ถูกใจนายจ้างนั้นโดยหลักการแล้ว นายจ้างควรมีส่วนร่วมในรูปใดรูปหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมและความเหมาะสม การมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ การจัดหลักสูตร การวางแผนหรือโครงการ การจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการพัฒนาประสบการณ์ของครูอาจารย์ หรือพนักงานร่วมกันก็เป็นแนวทางที่สามารถทำได้ทั้งสิ้น การพิจารณาการจัดการอาชีวศึกษากับความต้องการของนายจ้างมีข้อที่ควรคำนึงคือ

1. จุดมุ่งหมายในการผลิตคนของระบบการอาชีวศึกษา มีทั้งผลิตให้ไปเป็นลูกจ้าง และให้ไปเป็นนายจ้าง ซึ่งหมายถึงการประกอบอาชีพอิสระหรือเป็นเจ้าของกิจการ แนวการฝึกอบรมหรือให้การศึกษามีจุดเน้นบางส่วนที่แตกต่างกัน และกระบวนการจัดการเรียนการสอนบางส่วนจึง แตกต่างกัน
2. ระบบประสานงานระหว่างฝ่ายผลิตกับฝ่ายใช้แรงงาน ยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการศึกษาเป็นระบบที่ต้องใช้เวลานาน การปรับกระบวนการผลิตเพื่อผลิตคนตามที่นายจ้างต้องการบางกรณียังทำได้ยาก นอกจากนี้ทักษะหรือความรู้ทางอาชีพบางอย่างอาจจะล้าสมัยเมื่อเทคโนโลยีการผลิตในสถานประกอบการเปลี่ยนไป สถานศึกษาจึงอาจจะผลิตกำลังคนที่มีทักษะกว้าง ๆ คล้ายกับการเตรียมอาหารพร้อมปรุงหรือกึ่งสำเร็จรูป เพื่อให้สถานประกอบการไปทำการ

ฝึกอบรมต่อเฉพาะเรื่องตามความต้องการ ส่วนที่มีความต้องการแรงงานบางสาขาวิชา หรือเพิ่มพูนทักษะอาชีพเฉพาะก็อาจทำได้โดยการฝึกอบรมแบบต่อยอดอีกครั้งหนึ่ง

3. ลักษณะการประสานงานกันระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการจะต้องคำนึงถึงประเภทของกิจการและสภาพพื้นที่ การที่กรมอาชีวศึกษาได้จัดรูปแบบการดำเนินงานที่มีคณะกรรมการอาชีวศึกษาภาค และคณะกรรมการอาชีวศึกษาจังหวัดจะทำให้เกิดความคล่องตัวในการวางแผนหรือจัดทำโครงการร่วมมือกับภาคเอกชนได้สะดวกมากขึ้น ซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่ากรมอาชีวศึกษามีเจตนาที่จะผลิตคนให้ถูกใจนายจ้างให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้นั่นเอง

ดังนั้นการวางแผนเพื่อจัดอาชีวศึกษา ควรคำนึงถึงความต้องการกำลังคนในแต่ละอาชีพเป็นหลักมากกว่าที่จะจัดอาชีวศึกษา หรือผลิตกำลังคนตามความต้องการของหลักสูตร ขณะเดียวกันควรประสานความร่วมมือกับภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง หลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน และการฝึกงานให้สอดคล้อง เหมาะสมกับความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง นอกจากนี้การจัดอาชีวศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น ไม่ควรจัดเหมือนกันทั่วประเทศ ท้องถิ่นใดภาคใด มีทรัพยากรธรรมชาติ อาชีพและวัฒนธรรมอย่างไร ควรจัดอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับอาชีพและทรัพยากรนั้น ๆ เพื่อให้คนในท้องถิ่นมีงานทำ และรู้จักใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับศิริพร เหมือนเงิน(2542 : 18) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคม และเศรษฐกิจทำให้การจัดการอาชีวศึกษาต้องเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ต้องมีการจัดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นแต่การจัดการอาชีวศึกษาที่เป็นอยู่ยังขาดการเน้นทางทักษะปฏิบัติ ขาดอุปกรณ์และงบประมาณ รวมทั้งขาดความร่วมมือกับสถานประกอบการธุรกิจ ดังนั้นการบริหารอาชีวศึกษาในอีก 10 ปีข้างหน้าควรเน้นทักษะปฏิบัติที่มีการร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการธุรกิจ

ดังนั้นการผลิตกำลังคนด้านอาชีวศึกษา จำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของตลาดแรงงาน จึงจะทำให้กำลังคนที่ผลิตออกมาสามารถเข้าสู่แรงงานได้ ไม่เกิดปัญหาการว่างงาน ซึ่ง ไพบุลย์ หังสพฤกษ์ (2528:32) กล่าวว่า การจัดการอาชีวศึกษา ควรคำนึงถึงเรื่องคุณภาพ และมาตรฐานให้มากที่สุด ต้องเน้นการฝึกวินัยอย่างเคร่งครัด เพราะงานอุตสาหกรรมไม่ใช่งานศิลปะ งานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่จะเป็นการผลิตงานแบบครบวงจร วิธีการของเขาได้มีการทดสอบมาแล้วว่าดีที่สุด ถูกต้องที่สุด มีประสิทธิภาพมากที่สุด คนของเราที่ผลิตออกไปจึงต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานพร้อมที่จะทำงานได้ ครูจะต้องพิถีพิถันในการตรวจสอบคุณภาพงานของนักเรียน ถ้าผิดก็ต้องให้เริ่มใหม่ โดยแก้ไขให้ถูกต้องไม่ใช่ผิดนิดหน่อยไม่เป็นไร ผ่านไปก่อนก็แล้วกันมันจะทำให้ผู้เรียนไม่ได้มาตรฐานโดยเฉพาะแรงงานที่ส่งไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม หรือสถานประกอบการน่าจะกวัดขันด้านมาตรฐานอย่างมากที่สุด เพราะถ้าแรงงานที่ไม่มีคุณภาพสถานประกอบการก็ไม่ต้องการ

ตอนที่ 4 การจัดหลักสูตรสาขาวิชาชีพโรงแรม

หลักสูตร หมายถึง ประมวลประสบการณ์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้แก่ผู้เรียนซึ่งครอบคลุมถึง หลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผล ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตามที่สังคมต้องการ ภาณุจนา คุณารักษ์ (2527:14) หลักสูตรจึงเป็นเครื่องมือของการจัดการศึกษาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายด้วยกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาต้องเข้าใจหลักสูตร และนำไปใช้ได้ถูกต้องซึ่งหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2540 ของกรมอาชีวศึกษาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีหลักการที่สำคัญเพื่อมุ่งผลิต และพัฒนาแรงงานระดับผู้ชำนาญการเฉพาะอาชีพตามความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนตามความถนัด ความสามารถ และความสนใจ สามารถถ่ายโอนผลการเรียน เทียบความรู้และประสบการณ์จากแหล่งวิทยาการ สถานประกอบการได้ และเปิดโอกาสให้สถานศึกษาจัดวิธีสอนที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และท้องถิ่นให้สถานศึกษาชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร และการจัดการศึกษาให้เหมาะสม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียน มีความรู้ และทักษะในวิชาสามัญสำหรับพื้นฐานในการดำรงชีวิต หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาการ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และให้ผู้เรียนมีทักษะในการประกอบอาชีพระดับผู้ชำนาญการเฉพาะทางสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพ และพัฒนาอาชีพให้สอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงาน

หลักสูตรสาขาธุรกิจโรงแรมเป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงเนื้อหาของหลักสูตรประกอบด้วยการศึกษาทักษะพื้นฐานวิชาชีพทางธุรกิจ และเน้นการฝึกทักษะวิชาชีพเฉพาะเพื่อเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ ฝีมือ ในการประกอบอาชีพตามความต้องการของตลาดแรงงานดังนั้นโครงสร้างของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2540 พัฒนาขึ้นเพื่อให้รับกับแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2535 และความเจริญในยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อผลิตกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถในระดับผู้ชำนาญการ มีคุณธรรม จริยธรรม วินัย เจตคติ บุคลิกภาพ ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการจัดการ การแก้ไขปัญหา การพัฒนาตนเองให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ดังรายละเอียดของหลักสูตรต่อไปนี้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2540 สาขาธุรกิจโรงแรม

หลักการ

1. เป็นหลักสูตรที่มุ่งผลิต และพัฒนาแรงงานระดับผู้ชำนาญการเฉพาะสาขาอาชีพตามความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ
2. เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนตามความถนัด ความสามารถ และความสนใจสามารถถ่ายโอนผลการเรียน เทียบความรู้และประสบการณ์จากแหล่งวิทยาการ สถานประกอบการ และสถานประกอบอาชีพอิสระ

3. เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้สถานศึกษาจัดวิธีเรียนวิธีสอนที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น

4. เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนมีส่วนร่วมพัฒนาหลักสูตรและจัดการศึกษา เพื่อให้ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับสภาพชุมชนและท้องถิ่นนั้น

จุดหมาย

1. เพื่อให้มีความรู้ และทักษะในวิชาสามัญสำหรับเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

2. เพื่อให้มีทักษะในงานอาชีพระดับผู้ชำนาญการเฉพาะทาง สามารถนำไปประกอบอาชีพและพัฒนาางานอาชีพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

3. เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมั่นใจ และภาคภูมิใจในงานอาชีพ รักงาน รักหน่วยงาน สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดี

4. เพื่อให้เป็นผู้มีปัญญา มีนิสัยใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการจัดการ การตัดสินใจและแก้ปัญหา รู้จักแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ มาพัฒนาตนเอง พัฒนางาน

5. เพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีคุณธรรม จริยธรรม ขยัน ซื่อสัตย์ มีวินัย มีสุขภาพกาย ใจ สมบูรณ์แข็งแรง

6. เพื่อให้เป็นผู้มีพฤติกรรมทางสังคมที่ดี งามทั้งในการทำงาน การอยู่ร่วมกัน มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว หน่วยงาน ท้องถิ่นและประเทศชาติ อุทิศตนเพื่อสังคม เข้าใจ และเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตระหนักในปัญหาและความสำคัญของสิ่งแวดล้อม

7. เพื่อให้เห็นคุณค่าและดำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

หลักเกณฑ์การใช้หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2540

1. การเรียนการสอน

การเรียนการสอนตามหลักสูตรนี้ ผู้เรียนสามารถลงทะเบียนเรียนได้ทุกวิธีเรียนที่กำหนด และนำผลการเรียนแต่ละวิธีมาประเมินผลรวมกันได้ สามารถโอนผลการเรียน และขอเทียบความรู้ และประสบการณ์ได้ด้วย

2. เวลาเรียน

2.1 ในปีการศึกษาหนึ่ง ๆ ให้แบ่งภาคเรียนออกเป็น 2 ภาคเรียนปกติ ภาคเรียนละ 18 สัปดาห์ และสถานศึกษาอาจเปิดสอนภาคฤดูร้อนได้อีกตามที่เห็นสมควร โดยมีเวลาเรียนและจำนวนหน่วยกิต ตามที่กำหนด

2.2 ในกรณีการเรียนระบบชั้นเรียน ให้สถานศึกษาเปิดทำการสอนสัปดาห์ละ 5 วัน วันละไม่เกิน 7 คาบ คาบละ 50 นาที

2.3 เวลาเรียนตามปกติสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)หรือเทียบเท่า ในประเภทวิชาและสาขาวิชาที่กำหนด ประมาณ 2 ปี ส่วนผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรมัธยมศึกษาตอน

ปลายหรือเทียบเท่า หรือหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาอื่น ๆ จะใช้เวลาเรียน ประมาณ 3 ปี ยกเว้นผู้ที่ได้เรียนรายวิชาปรับพื้นฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้ในหลักสูตรมาก่อนแล้ว หรือผู้ที่ขอโอนผลการเรียน

3. หน่วยกิต

ให้มีจำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 80 หน่วยกิต และไม่เกิน 110 หน่วยกิต การคิดหน่วยกิตถือเกณฑ์ดังนี้

3.1 รายวิชาภาคทฤษฎี 1 คาบเรียนต่อสัปดาห์ ตลอดภาคเรียนไม่น้อยกว่า 16 คาบเรียนรวมกับเวลาของการวัดผล ไม่น้อยกว่า 18 คาบเรียน มีค่า 1 หน่วยกิต

3.2 รายวิชาภาคปฏิบัติ 2-3 คาบเรียนต่อสัปดาห์ ตลอดภาคเรียนไม่น้อยกว่า 32-48 คาบเรียนรวมกับเวลาของการวัดผล ไม่น้อยกว่า 36-54 คาบเรียน มีค่า 1 หน่วยกิต

3.3 การฝึกงานหรือการทำโครงการ หรือการทำโครงการวิชาชีพ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร มีค่า 4 หน่วยกิต

3.4 การฝึกอาชีพในระบบทวิภาคี ใช้เวลาฝึกไม่น้อยกว่า 72 ชั่วโมง มีค่า 1 หน่วยกิต

4. โครงสร้าง

โครงสร้างหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2540 แบ่งเป็น 3 หมวดวิชา ดังนี้

4.1 หมวดวิชาพื้นฐาน

4.2 หมวดวิชาชีพ แบ่งเป็น

4.2.1 วิชาชีพพื้นฐาน

4.2.2 วิชาชีพเฉพาะ

4.2.3 วิชาชีพเลือก

4.2.4 ฝึกงาน/โครงการ/โครงการวิชาชีพ

4.3 หมวดวิชาเลือกเสรี

จำนวนหน่วยกิตและรายวิชาของแต่ละหมวดวิชาตลอดหลักสูตร ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างของแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชา

5. ฝึกงาน/โครงการ/โครงการวิชาชีพ

5.1 ผู้เรียนทุกคนต้องผ่านการฝึกงานในแหล่งวิทยาการ สถานประกอบการ หรือสถานประกอบอาชีพอิสระอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 350 ชั่วโมง ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชา หรือทำโครงการหรือโครงการวิชาชีพ กำหนดให้มีค่า 4 หน่วยกิต

5.2 สถานศึกษาจะจัดให้ผู้เรียนฝึกงานในช่วงระยะเวลาใดก็ได้ตามความเหมาะสม ตั้งแต่ประกาศผลสอบภาคเรียนที่ 2 ของผู้เรียนเป็นต้นไป ถ้าสถานศึกษาจัดให้ผู้เรียนฝึกงานในภาคเรียนปกติ ให้เพิ่มเวลาเรียนต่อสัปดาห์ของรายวิชาเป็น 2 เท่าของภาคเรียนปกติ

5.3 ให้สถานศึกษาดำเนินการให้ผู้เรียนที่ประสงค์จะทำโครงการ หรือโครงการวิชาชีพ ทำในภาคเรียนที่ 4

5.4 การตัดสินผลการเรียน และการให้ระดับผลการเรียน ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับรายวิชาอื่น

6. เกณฑ์การเข้าเรียน

พื้นฐานความรู้

สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่าหรือสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

ผู้เข้าเรียนที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพในประเภทวิชาและสาขาวิชาที่กำหนด ต้องเรียนรายวิชาปรับพื้นฐานวิชาชีพให้ครบตามที่ระบุไว้ในหลักสูตรแต่ละประเภทวิชา และสาขาวิชา

การเรียนรายวิชาปรับพื้นฐานวิชาชีพให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในแต่ละสาขาวิชา

7. การประเมินผลการเรียน

ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการประเมินผลการเรียน ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2540 พ.ศ. 2540

8. การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

8.1 สอบได้รายวิชาในหมวดวิชาพื้นฐาน หมวดวิชาชีพ และหมวดวิชาเลือกเสรี ครบตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรของแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชา

8.2 ได้จำนวนหน่วยกิตสะสมครบตามโครงสร้าง

8.3 ได้ค่าระดับคะแนนสะสมไม่ต่ำกว่า 2.00

8.4 สำหรับนักศึกษาระบบทวิภาคี ต้องสอบผ่านมาตรฐานฝีมือ

9. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงหลักสูตร

9.1 ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้มีอำนาจในการเพิ่มเติม แก้ไข หรือยกเลิกสาขาวิชาประเภทวิชา หรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหลักสูตร

9.2 ให้อธิบดีกรมอาชีวศึกษาเป็นผู้มีอำนาจในการแก้ไข เพิ่มเติมและเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรายวิชา หรือคำอธิบายรายวิชา ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2540

เมื่อมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหลักสูตรตามข้อ 9.2 แล้วให้นำเสนอกระทรวงศึกษาธิการทราบ

10. การพิจารณาอนุมัติการเปิดสอนสาขาวิชาต่าง ๆ

ให้กรมต้นสังกัดพิจารณาจากความพร้อมของแต่ละสถานศึกษา

จุดประสงค์สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม

1. เพื่อผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านธุรกิจโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้เป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรม ชยัน ชื่อสัตย์ บุคลิกภาพดี มนุษย์สัมพันธ์ดี และมีจิตสำนึกในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สามารถออกไปประกอบอาชีพด้านบริการได้อย่างดี

วิชาชีพเฉพาะ

| รหัส | ชื่อวิชา | ท-ป-น |
|-----------|----------------------------|-------|
| 3210-2001 | หลักการดำเนินงานโรงแรม | 3-0-3 |
| 3210-2002 | การจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม | 2-2-3 |
| 3210-2003 | การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม | 2-2-3 |

| รหัส | ชื่อวิชา | ท-ป-น |
|-----------|---------------------------------|-------|
| 3210-2004 | การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม | 2-2-3 |
| 3210-2005 | สัมมนาเชิงปฏิบัติการวิชาชีพ | 0-6-3 |

2.3 วิชาชีพเลือก

| รหัส | ชื่อวิชา | ท-ป-น |
|-----------|---|-------|
| 3210-2101 | ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 | 3-0-3 |
| 3210-2102 | ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 2 | 3-0-3 |
| 3210-2103 | การจัดการภัตตาคารและห้องอาหาร | 2-2-3 |
| 3210-2104 | การจัดการธุรกิจจัดเลี้ยง | 2-2-3 |
| 3210-2105 | ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม | 3-0-3 |
| 3210-2106 | โภชนาการและอนามัยอาหาร | 3-0-3 |
| 3210-2107 | ครัวและการประกอบอาหาร | 2-2-3 |
| 3210-2108 | การประกอบอาหารตะวันตก | 2-2-3 |
| 3210-2109 | ศิลปะการจัดดอกไม้ | 2-2-3 |
| 3210-2110 | ศิลปะการต้อนรับและบริการ | 3-0-3 |
| 3210-2111 | การประกอบอาหารเอเชีย | 2-2-3 |
| 3210-2112 | การควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม | 3-0-3 |
| 3210-3004 | การบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม | 3-0-3 |
| 3202-2106 | การบริหารการจัดซื้อ | 3-0-3 |
| 3202-2107 | การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ | 3-0-3 |
| 3203-2001 | เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน | 1-4-3 |
| 3204-2119 | การใช้โปรแกรมชุดสำนักงาน | 1-4-3 |
| 3206-2004 | ศิลปวัฒนธรรมไทย | 3-0-3 |
| 3206-2106 | การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว | 2-2-3 |
| 3208-2001 | การบริหารงานบุคคล | 3-0-3 |
| 3208-3003 | การพัฒนาบุคลากร | 3-0-3 |
| 3212-2103 | การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ | 2-2-3 |

หลักสูตรดังกล่าวเป็นการสร้างผู้เรียนให้มีคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาเพื่อไปศึกษาต่อหรือเพื่อไปประกอบอาชีพได้ ซึ่งหลักสูตรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้เรียนในการเลือกที่จะศึกษาต่อหรือออกไปประกอบอาชีพในตลาดแรงงาน

โรงเรียนการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ(สถาบันไอทิม)

สถาบันไอทิม เป็นสถาบันแห่งแรกในประเทศไทย ที่เปิดดำเนินการสอนวิชาชีพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ ด้วยการสอนบริหารแบบอเมริกัน และสอนภาคปฏิบัติแบบสวิสซ์โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพในระดับบริหาร เพื่อเข้าทำงานในโรงแรม รีสอร์ท ภัตตาคาร บริษัทการบิน เรือเดินสมุทร บริษัทนำเที่ยว และธุรกิจบริการประเภทอื่น ๆ อีกหลายสาขา

หลักสูตรประกาศนียบัตร 2 ปี

หลักสูตรประกาศนียบัตร 2 ปี ถูกจัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้มีความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และมีทักษะอันจำเป็นสำหรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในตำแหน่งบริหารจากระดับต้นถึงระดับกลาง ในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รายละเอียดของหลักสูตรตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 รายละเอียดหลักสูตรสถาบันไอทิม

| ปีที่ 1 เรียนที่สถาบัน 5 เดือน | หน่วยกิต | ฝึกงานในประเทศ |
|-------------------------------------|----------|--|
| การจัดการโรงแรมเบื้องต้น | 3 | ฝึกงาน 5 เดือน (โรงแรม และรีสอร์ทภายใน ประเทศ) |
| การจัดและดำเนินงานแม่บ้าน | 3 | |
| การท่องเที่ยวเบื้องต้น | 2 | |
| การจัดและดำเนินงานพาหนะขนส่ง | 3 | |
| การจัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม | 3 | |
| การจัดการอาหาร | 3 | |
| การปฏิบัติงานครัว 1 | 3 | |
| การบริการในห้องอาหาร | 3 | |
| การปฏิบัติงานด้านเครื่องดื่ม | 3 | |
| ภาษาอังกฤษ 1(ทักษะในการฟังและสนทนา) | 3 | |
| ภาษาอังกฤษ 2(สื่อสารธุรกิจ) | 3 | |
| ภาษาอังกฤษ 3(ไวยากรณ์) | 3 | |
| การฝึกงานในโรงแรม | 4 | |
| จรรยาบรรณวิชาชีพ | - | |
| รวมหน่วยกิต | 42 | |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ปีที่ 2 เรียนที่สถาบัน 5 เดือน | หน่วยกิต | ฝึกงานในประเทศและต่างประเทศ |
|--|----------|---|
| เทคนิคการจัดการ | 3 | ฝึกงาน 5 เดือน (โรงแรมและรีสอร์ททั้งใน และ ต่างประเทศ,สายการบิน,บริษัทเดิน เรือในทวีปเอเชียและอเมริกา Disney world) |
| การบัญชีโรงแรม | 3 | |
| การขายและการตลาด | 3 | |
| จิตวิทยา | 3 | |
| การจัดการและปฏิบัติงานของสำนักงานส่วนหน้า | 3 | |
| ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานส่วนหน้า | 3 | |
| การจัดและการปฏิบัติงานขององค์กรจัดการเดินทาง | 3 | |
| การจัดทำบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ | 3 | |
| การปฏิบัติงานครัว 2 | 3 | |
| การบริการในห้องอาหาร 2 | 3 | |
| ภาษาอังกฤษ 4(ไวยากรณ์) | 3 | |
| ภาษาอังกฤษ 5(การแต่ง / การเขียน) | 3 | |
| การฝึกงานในโรงแรม / บริษัทบริการเดินทาง | 4 | |
| รวมหน่วยกิต | 40 | |

หลักสูตรการศึกษา 2 ปี สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาชั้น ม.6 หรือ เทียบเท่าขึ้นไป ลักษณะวิชาที่ทำการศึกษาคือจะประกอบด้วยความรู้ทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งจะเรียนทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ภายในสถาบัน 5 เดือน และออกฝึกงานจริงตามโรงแรม บริษัทท่องเที่ยว สายการบิน และสายการบินในท้องถิ่นทั้งในประเทศ และต่างประเทศอีก 5 เดือน โดยผู้จบหลักสูตรจาก สถาบันไอทิมจะได้รับวุฒิปัต (DIPLOMA) สำหรับหลักสูตร 2 ปี

ตาราง 2 เปรียบเทียบหลักสูตรธุรกิจโรงแรมของกรมอาชีวศึกษา และสถาบันไอทิม

| ลักษณะของหลักสูตร | กรมอาชีวศึกษา | สถาบันไอทิม |
|--|---|-------------------------------|
| 1. จุดมุ่งหมายของหลักสูตร | สร้างแรงงานระดับกลาง | สร้างผู้บริหารระดับต้น / กลาง |
| 2. จำนวนหน่วยกิตรวม | ไม่น้อยกว่า 89 หน่วยกิต | 82 หน่วยกิต |
| 3. รายวิชาของหลักสูตร | เรียนวิชาพื้นฐาน, วิชาชีพ, วิชาเลือก | เรียนเฉพาะวิชาชีพ |
| 4. ชั่วโมงการฝึกงาน | 350 ชั่วโมง | 2,000 ชั่วโมง |
| 5. การวัดพื้นฐานความรู้ทางด้าน ภาษาอังกฤษ | ไม่มี | มี |
| 6. วุฒิการศึกษา | ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง | วุฒิปัต (DIPLOMA) |
| 7. การศึกษาต่อ | สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |

จากการเปรียบเทียบหลักสูตรของกรมอาชีวศึกษา และสถาบันไอทีพบว่าลักษณะการจัดหลักสูตรเป็นการจัดหลักสูตรรวมไม่ได้แยกเป็นวิชาเฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรกยรัตน์ ภัทรธิดิ และนัฐพล กลั่นวารี (2540 : 43 – 45) ที่กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพการโรงแรมในประเทศไทยมีสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานที่จัดทำหลักสูตรด้านการโรงแรม หรือธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องมี 7 หน่วยงานได้แก่ มหาวิทยาลัยของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนสถาบันราชภัฏ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาลัยอาชีวศึกษา และวิทยาลัยเทคนิค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และโรงเรียนเอกชน โดยมีการจัดหลักสูตรหลายระดับ ตั้งแต่วุฒิมัธยมศึกษา ประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี โดยการศึกษาด้านการท่องเที่ยว โรงแรม หรือธุรกิจบริการ เป็นการศึกษาที่ไม่ได้แยกพิจารณาตามวิชาเอกใดเป็นการเฉพาะ ดังตัวอย่างหลักสูตรตามตาราง 3

ตาราง 3 โครงสร้างหลักสูตรการโรงแรมของสถาบันการศึกษาภาครัฐและเอกชนบางแห่ง

| ชื่อสถาบัน/หลักสูตร | คณะ/วิชาเอก | หมวดวิชา | หน่วยกิต | หมายเหตุ |
|--|---|--------------------|----------|---|
| 1.มหาวิทยาลัยบูรพา -บริหารธุรกิจบัณฑิต | มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ -การบริหารโรงแรม | 1.วิชาศึกษาทั่วไป | 32 | ไม่ได้รับเรื่องการฝึกงานไว้ชัดเจน |
| | | 2.วิชาแกนทางธุรกิจ | 33 | |
| | | 3.วิชาเอก | 54 | |
| | | 4.วิชาโท | 18 | |
| | | 5.วิชาเลือกเสรี | 3 | |
| | | รวม | 140 | |
| 2.มหาวิทยาลัย รามคำแหง -บริหารธุรกิจบัณฑิต | บริหารธุรกิจ -อุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม) | 1. วิชาศึกษาทั่วไป | 37 | ไม่ได้รับเรื่องการฝึกงานไว้ชัดเจน |
| | | 2.วิชาแกนธุรกิจ | 45 | |
| | | 3.วิชาเอก | 48 | |
| | | 4.วิชาเลือกเสรี | 12 | |
| | | รวม | 142 | |
| 3.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ -บริหารธุรกิจบัณฑิต (หลักสูตรภาษาไทย) | วิทยาการจัดการ -การจัดการโรงแรม | 1.วิชาศึกษาทั่วไป | 34 | มีการฝึกงาน 8 หน่วยกิตในกลุ่มวิชาชีพ ประเภทวิชาเอก 7 วิชา ๆ ละ 1 หน่วยกิต และประเภทวิชาเลือก 1 หน่วยกิต |
| | | 2.วิชาเฉพาะ | 111 | |
| | | - วิชาแกน | 49 | |
| | | - วิชาชีพ | 62 | |
| | | -วิชาเอก | 41 | |
| | | -วิชาวิชาเลือก | 9 | |
| | | -วิชาโท | 12 | |
| | | 3.วิชาเลือกเสรี | 3 | |
| รวม | 148 | | | |
| 4.มหาวิทยาลัยรังสิต -บริหารธุรกิจบัณฑิต | โครงการหลักสูตรนานาชาติ -การบริหารการท่องเที่ยวและโรงแรม | 1.วิชาศึกษาทั่วไป | 39 | มีการฝึกงาน 400 ชั่วโมง |
| | | 2.วิชาเฉพาะ | 102 | |
| | | -วิชาแกน | (51) | |
| | | -วิชาเอก | (36) | |
| | | -วิชาเลือก | (15) | |
| | | 3.วิชาเลือกเสรี | 6 | |
| รวม | 147 | | | |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ชื่อสถาบัน/หลักสูตร | คณะ/วิชาเอก | หมวดวิชา | หน่วยกิต | หมายเหตุ |
|---|--|---|--|--|
| 5.มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย -บริหารธุรกิจบัณฑิต | บริหารธุรกิจ -การบริหารงานโรงแรมและการท่องเที่ยว | 1.วิชาศึกษาทั่วไป 2.วิชาเฉพาะ -วิชาแกนธุรกิจ -วิชาเอก -วิชาเอกเลือก 3.วิชาเลือกเสรี รวม | 36 99 (57) (30) (12) 9 144 | มีการฝึกงาน |
| 6.มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ บริหารธุรกิจ -บริหารธุรกิจบัณฑิต | บริหารธุรกิจ -การจัดการโรงแรม | 1.วิชาศึกษาทั่วไป 2.วิชาแกนธุรกิจ 3.วิชาเอกบังคับ 4.วิชาเอกเลือก 5.วิชาโทบังคับ 6.วิชาโทเลือก 7.วิชาเลือกเสรี รวม | 31 57 33 3 9 6 3 142 | วิชาโทเลือก 9 หน่วยกิต อาจเป็นวิชาด้านธุรกิจหรือภาษาก็ได้ |
| 7.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ -ศิลปศาสตร์บัณฑิต | มนุษยศาสตร์ -การโรงแรม | 1.วิชาศึกษาทั่วไป 2.วิชาเฉพาะด้าน -วิชาแกน -วิชาเอก -วิชาเอกบังคับ -วิชาเอกเลือก 3.วิชาเลือกเสรี รวม | 42 99 (24) (75) (24) (51) 6 147 | 1.มีการฝึกงานไม่น้อยกว่า 200 ชั่วโมง 2.วิชาเอกเลือก 51 หน่วยกิตให้เรียนภาษาต่างประเทศ 1 ภาษาหรือหากเรียน 2 ภาษาให้มีสัดส่วนคือภาษาที่ 1 จำนวน 36 หน่วยกิตและภาษาที่ 2 จำนวน 15 หน่วยกิต |
| 8. สถาบันราชภัฏ -ศิลปศาสตร์บัณฑิต | สายวิชา อุตสาหกรรมบริการ โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (โรงแรม) | 1.วิชาพื้นฐานทั่วไป 2.วิชาเฉพาะด้าน -กลุ่มวิชาเนื้อหา -กลุ่มวิชาวิทยาการจัดการ -กลุ่มวิชาปฏิบัติและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3.วิชาเลือกเสรี รวม | 40 95 (73) (15) (7) 10 145 | |

ตอนที่ 5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์

อาทร จันทวิมล (2531 : 27) กล่าวว่า ปัญหาคนว่างงานเป็นปัญหาสำคัญที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ถือเป็นเรื่องใหญ่การที่ต้องหาทางทำงานตามที่เรียนมา เพราะถ้าทำงานต่ำกว่าระดับได้รายได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็นเท่ากับเป็นการสูญเสียเงินภาษีอากรที่ใช้ในการศึกษาไปอย่างไม่คุ้มค่า กระบวนการผลิตเพื่อให้ได้กำลังคนที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานนั้น จะต้องพิจารณาจากสิ่งที่คาดหวังจากผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับนั้น ๆ หรืออาจเรียกอีกอย่างว่า คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งจากแนวคิดและทฤษฎี กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานในตลาดแรงงาน พอสรุปได้ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงาน โรงแรม

บลูม (Bloom, 1976) อธิบายพฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์ออกเป็น 3 หมวดใหญ่ ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมทางด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Domain) เป็นพฤติกรรมด้านสมรรถภาพทางสมอง อันได้แก่ความจำ ความนึกคิด การใช้เหตุผล การแก้ปัญหา แบ่งออกเป็น 6 ระดับ จากความรู้ขั้นต่ำไปหาขั้นสูงได้แก่

1.1 ความรู้ ความจำ (Knowledge) ได้แก่ การจำได้ ทราบ รู้ พูดยตามได้ จดบันทึก ทำรายชื่อ ฯลฯ เป็นความรู้ขั้นต่ำ

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ง่ายไปหายากที่สุด ได้แก่ สามารถแปลได้ อธิบายความหมายได้และสรุปหรือตีความได้

1.3 ความสามารถนำความรู้ไปใช้ (Application) เป็นความรู้ขั้นสูงขึ้นมาอีก ได้แก่ การแปลความหมายได้ดัดแปลงได้

1.4 ความสามารถในการวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ วิเคราะห์ได้ คำนวณออกมาได้ ตรวจสอบได้ ตีราคาได้

1.5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นเรื่องของความสามารถในการนำ องค์ประกอบ หรือส่วนต่าง ๆ เข้ามารวมกันให้เป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ ได้แก่ การวางแผนได้ ประกอบได้ จัดตั้งได้ บริหารได้ ออกแบบได้

1.6 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การตัดสินเรื่องคุณค่า หรือประโยชน์ของเนื้อหา และวิธีการต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ การตัดสินเรื่องคุณภาพ และปริมาณ จะจัดทำภายในขอบเขตที่เนื้อหาและวิธีการที่นำมาใช้อาจเป็นหลักเกณฑ์ที่สร้างขึ้น หรือได้รับมอบหมาย ได้แก่ การเปรียบเทียบได้ การวัดได้ การเลือกได้ การจัดอันดับได้

2. พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านจริยธรรม หรือจิตพิสัย (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้จะแสดงออกมาทางความรู้สึก ทำที่ จิตใจ ได้แก่ความรู้สึกและอารมณ์ (Feeling and Emotion) ค่านิยม (value) ความสนใจ (Interest) ความซาบซึ้ง (Appreciation) คุณธรรม จริยธรรม (Ethic) สิ่งเหล่านี้เป็นความเจริญงอกงามทางด้านจิตใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

2.1 ชั้นรับรู้ (Reception) ว่าจะรู้ ไม่รับรู้ เร็ว ช้า ต่างกัน ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดหรือแสดงออกต่างกัน

2.2 การตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Response) บางคนไว บางคนช้า การตอบสนองเร็ว ช้า จึงต่างกันด้วย

2.3 ค่านิยม (Value) คือคุณค่าของการตอบสนอง การแสดงออกมาว่ามีค่านิยมเป็นอย่างไร

2.4 การจัดเลือกค่านิยม (Organization) การจัดเลือกคัดเอาคุณค่าของสิ่งที่ได้รับจากสิ่งเร้าเอาไว้อันดับต่าง ๆ กันแล้วแต่ค่านิยมของแต่ละคน เช่น บางคนชอบฟังเพลง เป็นลำดับหนึ่ง ชอบดูภาพยนตร์เป็นลำดับสอง การเลือกค่านิยมของคนจึงต่างกัน

2.5 อุดมการณ์ที่เกิดจากค่านิยม (Characterization) ดังได้กล่าวมาแล้วว่าคนเรานั้นต่างกัน รับผิดชอบต่างกัน การสร้างค่านิยม อุดมการณ์ ในขั้นนี้ก็จะแตกต่างกันด้วย แต่ถ้าได้รับการอบรมในสิ่งแวดล้อมเหมือนกัน อุดมการณ์ ค่านิยม ก็จะเหมือนกัน คล้ายกันใกล้เคียงกันมากขึ้น

3. พฤติกรรมด้านหัตถการ หรือทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) พฤติกรรมด้านนี้เรามองในแง่ของการพัฒนาความคล่องแคล่วว่องไวในการใช้ ประสาท กล้ามเนื้อ อวัยวะต่างๆในการเคลื่อนไหว การใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 การสั่งการความสัมพันธ์ประสาทต่าง ๆ

พฤติกรรมทั้ง 3 ด้านดังกล่าวมีประโยชน์ในการวางแผนจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน การอบรมและประเมินผลว่าเราต้องการเน้นผู้เรียนด้านใดมาก ด้านใต้น้อย

กู๊ด (Good, 1973: 84, 464) ได้ให้ความหมายคำว่า Professional หมายถึง ความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ และนำไปใช้ในการทำงานให้ได้มาตรฐานของงานที่ได้ฝึกฝนมา และความหมายคำว่า Characteristic หมายถึง ลักษณะของความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม และทักษะที่สามารถคาดคะเนได้ตามความต้องการ เพื่อที่จะใช้ในการทำงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

ราณี อมรินทร์รัตน์ (2542 : 48) กล่าวถึง ความรู้ (Knowledge) ที่จะต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้ถูกต้องตามภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ ได้แก่ ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมในสถาบันการศึกษา ซึ่งอาจจะตรงกับงานที่ปฏิบัติอยู่หรืออาจไม่ตรงทีเดียว แต่ก็อาจจะใช้ประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ และความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา อาจเป็นขั้นพื้นฐานให้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

ทักษะ (Skills) ที่จะต้องฝึกฝนให้เกิดเป็นความชำนาญจนสามารถปฏิบัติ ทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างสัมพันธ์และบริการ ประกอบด้วย

ทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) คือความสามารถที่ใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญตามลำดับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ

ทักษะทางความคิด (Conceptual Skills) คือความสามารถที่จะคิด เข้าใจ และรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ รู้ถึงเหตุ และผลของปัญหา รวมถึงสามารถคิดแก้ไขได้ด้วยความรู้ความชำนาญ โดยอาศัยประสบการณ์ หรือความรู้อันเกิดจากการศึกษาอบรม

ทักษะมนุษยสัมพันธ์โดยตรง (Human Relations Skills) คือ ความสามารถเข้ากับคนอื่น
ได้ ทำงานร่วมกับคนอื่นได้ อยู่ร่วมกับคนอื่นได้ และสามารถเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น
ในหมู่คณะด้วย

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ จึงหมายถึง ลักษณะของความรู้
ความสามารถ พฤติกรรม และทักษะที่สามารถคาดคะเนได้ตามความต้องการ เพื่อที่จะใช้ในการทำงาน
ตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ และพัฒนาอาชีพให้ก้าวหน้า ซึ่งพอสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของตลาดแรงงานในด้านนี้ ได้ดังนี้

1. มีความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพเป็นอย่างดี
2. มีความสามารถในการอ่าน เขียน การพูด และการรับฟัง
3. มีความสามารถด้านการคำนวณ และการใช้เครื่องคำนวณ
4. มีความสามารถในการเรียนรู้ ให้เหตุผล หรือแสดงความคิดเห็น
5. มีการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาที่ดี
6. มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติในงานในหน้าที่
7. เป็นผู้ที่ทันเหตุการณ์
8. มีความสามารถพิเศษบางอย่าง เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ชับรุดได้
9. มีประสบการณ์ในการทำงาน
10. มีความสามารถในการใช้เครื่องมือเพื่อการสื่อสาร
11. มีความสามารถในการจัดการทรัพยากรการทำงาน เช่น เงิน เวลา วัสดุ เนื้อที่สำนักงาน
12. มีความสามารถในการตีความ และสื่อสารข้อมูลได้
13. ใฝ่เรียน ใฝ่รู้
14. มีความสามารถในการหา และประเมินผลข้อมูล
15. สามารถเลือกใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน
16. รู้จักประยุกต์ใช้เทคโนโลยี
17. สามารถบำรุงรักษาและซ่อมเครื่องมือได้
18. มีความเข้าใจระบบสังคม และระบบองค์กร
19. ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม

คำว่า "บุคลิกภาพ" (Personality) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "Persona" ซึ่งหมายถึงหน้า
กากที่ใช้สำหรับให้ผู้เล่นละครสมัยกรีกโบราณสวมใส่ คำจำกัดความเบื้องต้นของคำว่าบุคลิกภาพหมายถึง
ภาพลักษณ์ทางสังคมอย่างผิวเผิน (Superficial Social Image) ซึ่งบุคคลใช้เป็นบทบาท ในชีวิตจริง
(Hiele and Ziwgler.1992 : 4)

ไมเนอร์(Miner,1992 : 145) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า หมายถึง กลุ่มของ
คุณลักษณะที่คงที่และสัมพันธ์กัน ซึ่งจะถูกกำหนดเฉพาะในแต่ละบุคคลที่แสดงออกในสถานการณ์
ต่าง ๆ กัน

สมิท ซาราสัน และซาราสัน (Smith, Sarason and Sarason.1982 : 412) ให้ความหมายเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่า หมายถึง การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น ความคิด ความสนใจ และทำให้บุคคลอื่นสามารถที่จะเข้าใจ และแยกแยะความแตกต่างของบุคคลนั้นกับบุคคลอื่น

ศรีเรื่อน แก้วกัจจล(2536 : 5-6) เสนอว่า บุคลิกภาพ คือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน ส่วนภายนอกคือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กริยา มารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายใน คือส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝัน ปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพ ไม่สามารถแยกส่วน ๆ ออกจากกัน โดยเด็ดขาด ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและแยกเป็นส่วนออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันเป็นลูกโซ่ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอม และประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไม่ว่าด้านใดเป็นสิ่งที่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้และสิ่งแวดล้อม ทั้งทางสังคมและวัตถุธรรม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีทั้งที่เป็นลักษณะผิวเผิน และส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริง บางส่วนของบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้นหรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจ หรือ ไม่จงใจ บุคลิกภาพของบุคคล มีทั้งส่วนร่วมที่เป็นลักษณะสากลของมนุษยชาติ ทุกภาษา และมีส่วนร่วมที่เป็นลักษณะที่เรียกว่า “เฉพาะตัว”

โสภา ชีมีพันธ์(2536 : 5) เสนอว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะหรือเอกลักษณ์ประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อบุคคลนั้น ในด้านเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และต่อการแสดงพฤติกรรม

จากคำจำกัดความของบุคลิกภาพ ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อบุคคลนั้น และส่งผลต่อบุคคลอื่นที่บุคคลนั้นสัมพันธ์ด้วย

ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของไอแซงค์

ไอแซงค์ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "บุคลิกภาพ" ว่า หมายถึงระบบที่มั่นคงและยั่งยืนของบุคลิกลักษณะ(Character) อารมณ์ (Temperament) เซอาน์ปัญญา (intellect) และองค์ประกอบทางร่างกาย ซึ่งกำหนดการปรับตัวเฉพาะบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม และบุคลิกลักษณะแสดงถึงพฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด อารมณ์แสดงถึงพฤติกรรมด้านความรู้สึก(Emotion) เซอาน์ปัญญาแสดงถึงพฤติกรรมด้านความรู้ความเข้าใจ(Intelligence)และองค์ประกอบทางร่างกายแสดงถึงลักษณะรูปร่างทางกายและสมรรถภาพของระบบประสาทต่อมไร้ท่อ(Eysenck. 1970 : 2)

นักจิตวิทยาหลายประเทศได้ศึกษาและวิจัยทดสอบอย่างกว้างและให้การรับรองแบบบุคลิกภาพของไอแซงค์ ไอแซงค์ได้เสนอทฤษฎี 2 มิติ ซึ่งทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงบุคลิกภาพ ในมิติแสดงตัว-เก็บตัว (Extrovert-Introvert) โดยไอแซงค์ได้นำการศึกษาของจุง (Carl G. Jung) มาค้นคว้าต่อ และปรับปรุงรวมทั้งได้ใช้วิธีวิเคราะห์ตัวเองมาสมอีกมิติหนึ่งคือ มิติหวั่นไหว-มั่นคง (Neuroticism-Stability) คือได้มีการเพิ่มมิติความไวของอารมณ์เข้ามาเพราะเขาเห็นว่ามีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาที่บุคคลจะแสดงออก(กันยา สุวรรณแสง. 2533 : 88)

ไอแซกได้อธิบายถึงมิติต่าง ๆ ดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บตัว(Extrovert-Introvert) แบ่งเป็น

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีลักษณะเป็นมิตร ชอบพูดคุยกับคนอื่น มีเพื่อนมาก ชอบสังคม ไม่ชอบอ่านหนังสือหรือค้นคว้าด้วยตนเองคนเดียว ชอบกิจกรรมที่ทำให้ตื่นเต้น ชอบเสี่ยง อดทนต่อสถานการณ์ ค่อนข้างผลุนผลัน ชอบแสดงตลกขบขัน สนุกว่าเรริง พร้อมทั้งจะโต้ตอบ ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่มีความกังวล รักความสะดวกสบาย มองโลกในแง่ดี มีแนวโน้มที่จะแสดงความก้าวร้าว และความไม่พอใจออกมาได้ง่าย ไม่สามารถเก็บความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจไว้ได้มาก

บุคลิกภาพแบบเก็บตัว มีลักษณะเงียบเฉย ไม่ชอบสังคม มองปัญหาเข้าสู่ตนเอง ชอบอ่านและค้นคว้าคนเดียว สนุกกับคนยาก ดำเนินชีวิตประจำวันเคร่งขรึม ชอบความมีระเบียบ ไม่แสดงกริยา ก้าวร้าวออกมาตรง ๆ พื้นอารมณ์ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย น่าเชื่อถือ บางครั้งมองโลกในแง่ร้าย ยึดถือแบบมาตรฐานจรรยาบรรณของสังคม ควบคุมความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจไว้ได้มาก

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-มั่นคง(Neuroticism-Stability) แบ่งเป็น

บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว เป็นลักษณะของบุคคลที่มักจะเชื่อมโยง ความวิตกกังวล เข้ากับสิ่งเร้า โดยรู้สึกวิตกกังวลต่อทุกสิ่งที่เกิดขึ้น แม้แต่ในสถานการณ์ที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย

บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง เป็นลักษณะที่แสดงออกที่มีอารมณ์เยือกเย็น และมีสุขภาพจิตดี คือมีสุขภาพทางอารมณ์ ความคิดความรู้สึก และการกระทำที่ดี รวมทั้งมีการปรับตัวในสภาพแวดล้อมได้ดี

2. ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 มิติ ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยของลักษณะพื้นฐานทางอารมณ์ซึ่งนัก สรีระวิทยาชาวกรีก ฮิปโปเครติส (Hippocrates) และกาลเลน (Galen) ได้ให้นิยามไว้โดยที่ บุคลิกภาพทั้ง 2 มิติ เป็นอิสระต่อกัน จึงเกิดเป็นบุคลิกภาพ 4 ลักษณะ ดังนี้ (Provin.1989 : 294-295)

1. ลักษณะอารมณ์หวั่นไหว-แสดงตัว(Neurotic-Extrovert) มีลักษณะไม่โง่งาย ไม่ผ่อนคลาย ก้าวร้าวตื่นเต้นง่าย เปลี่ยนแปลงง่าย หุนหันพลันแล่น มองโลกในแง่ดีกระฉับกระเฉง
2. ลักษณะอารมณ์หวั่นไหว-เก็บตัว(Neurotic-Introvert) มีลักษณะอ่อนไหวกระวนกระวาย ยึดมั่นถือมั่น ขาดจินตนาการ มองโลกในแง่ร้าย ถือตัวไม่ชอบสังสรรค์ เก็บตัวเงียบ
3. ลักษณะอารมณ์มั่นคง-แสดงตัว(Stable-Extrovert)มีลักษณะชอบสังสรรค์ ชอบสังคม ข่างพูด โต้ตอบกับคนอื่นอย่างเป็นกันเอง มีชีวิตชีวา ไม่ทุกข์ร้อน เป็นผู้นำ
4. ลักษณะอารมณ์มั่นคง-เก็บตัว(Stable-Introvert) มีลักษณะเงียบเฉย ระมัดระวัง ใช้ความคิด รักสงบ ควบคุมตนเองได้ เชื่อถือได้ อารมณ์คงที่ เยือกเย็น

ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ 2 มิติ แสดงไว้ดังภาพประกอบ 2 และการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้มิติของ
ไอแซกซ์ในการจำแนกบุคลิกภาพของกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขา
ธุรกิจโรงแรม



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ 2 มิติ

ที่มา : Eysenck and Eysenck. 1987 : 5

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

ความหมายของเจตคติ

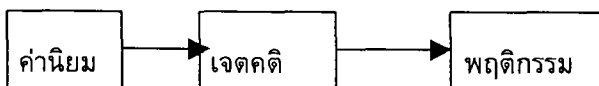
พรพิมล วรวิมล พุทธิพงศ์ (2538 : 81) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่าหมายถึงความเชื่อและ
ความรู้สึกเชิงประมาธค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคลความรู้สึกเชิง
ประมาธค่านี้เป็นไปได้ทั้งเชิงบวกถึงเชิงลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้ต่อสิ่งต่าง ๆ

ริงชัย สันติวงษ์ (2540 : 25) ให้ความหมายของเจตคติว่าหมายถึงคุณลักษณะที่มีความมั่นคงต่อเนื่องในความคิด ความรู้สึกและแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดหรือต่อความคิด ต่อบุคคล และกลุ่มตัวอย่าง

สตีเยร์สและพอร์ตเตอร์(Steers and Porter. 1991 : 256) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่าเป็น การแสดงถึงความโน้มเอียงของการตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบ และไม่ชอบของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับเจตคติคือ

1. เจตคติเป็นโครงสร้างสมมติ เราไม่สามารถเห็นเจตคติที่แท้จริง แต่เราสามารถพบได้จากผลของพฤติกรรมแทน ดังนั้นเราจะต้องอ้างอิงถึงเจตคติที่เป็นอยู่จากสิ่งที่แสดงให้เห็น และพฤติกรรมที่แสดงออกมา
2. เจตคติเป็นโครงสร้างแบบมิติเดียว ปกติมีพิสัยจากบวกมากที่สุดถึงลบมากที่สุด ดังนั้นเจตคติจึงสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก
3. เจตคติมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่แสดงออกที่เกิดตามมาถึงแม้ว่าความสัมพันธ์นี้อาจจะยังเห็นได้ไม่ชัดเจน

รีซ และแบรด์ท์ (Reece and Brandt. 1999 : 147) ให้ความหมายของเจตคติว่าเป็นความเชื่อหรือความรู้สึกที่มั่นคง ที่มีต่อ บุคคล วัตถุ ความคิด หรือเหตุการณ์ และเป็นความพร้อมทางอารมณ์ (Emotional Readiness) ที่จะแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ ค่านิยม (Values) เป็นพื้นฐานของเจตคติ และเจตคติเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม เจตคติ และพฤติกรรมตามแนวคิดของรีซ และแบรด์ท์

ที่มา : Reece and Brandt. 1999 : 147

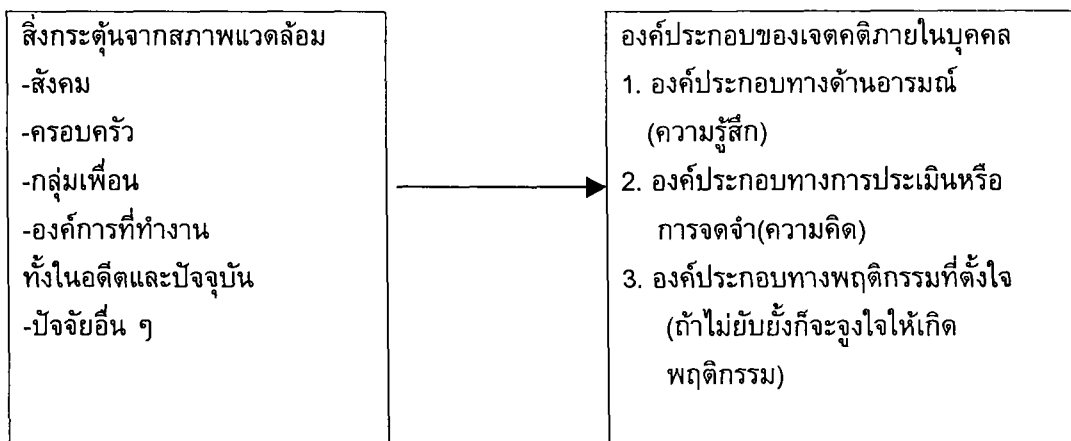
ไมเนอร์(Miner. 1992 : 115) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นระดับของความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่สถานที่ สิ่งของหรือบุคคลอื่น และเมื่อบุคคลพูดถึงเจตคติต่องานในทางบวกย่อมหมายถึงว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ใน เมื่อเขาคิดถึงงานของเขา

จากคำจำกัดความของเจตคติ ผู้วิจัยขอสรุป ความหมายของเจตคติสำหรับหารวิจัยครั้งนี้ว่า หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีผลกับพฤติกรรมที่แสดงออกและแนวโน้มในการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งในทางบวกและทางลบ

การเกิดเจตคติ

รีซ และแบรด์ท์ (Reece and Brandt. 1999 : 147) ได้ให้ความเห็นต่อการเกิดเจตคติว่าคนจะเกิดเจตคติได้โดยได้รับผลมาจาก ศาสนา การเมือง ผู้นำประเทศกับนโยบาย และส่วนที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของเขา คนมีแนวโน้มจะชอบสิ่งที่มีเจตคติเป็นบวกและต่อต้านสิ่งที่มีเจตคติเป็นลบ

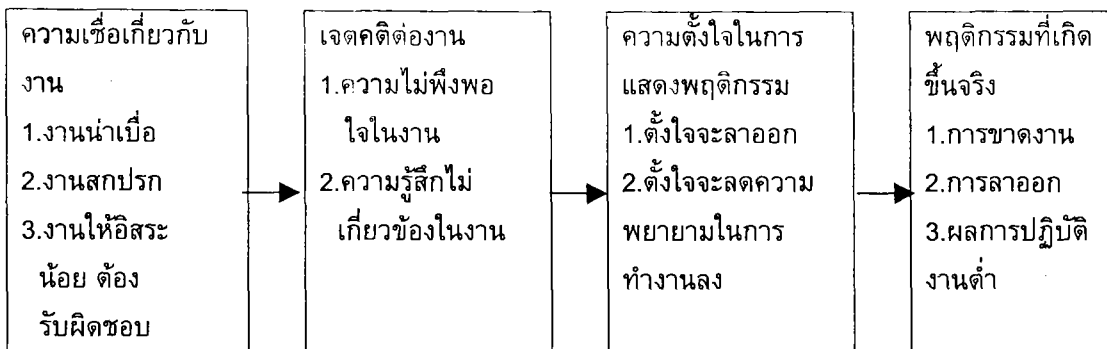
ไมเนอร์ (Miner. 1992 : 116) ได้เสนอแผนภาพที่แสดงว่าเจตคติเกิดจากสิ่งกระตุ้นจากสภาพแวดล้อม ได้แก่ สังคม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน องค์กรที่ทำงานด้วยทั้งในอดีตและปัจจุบัน โดยที่สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อเจตคติภายในบุคคลที่ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ องค์ประกอบทางด้านการประเมิน หรือการจดจำ และองค์ประกอบทางพฤติกรรมที่ตั้งใจ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงการเกิดเจตคติจากสิ่งกระตุ้นของสภาพแวดล้อมตามแนวคิดของไมเนอร์
ที่มา : The Nature of Attitude (Miner. 1992 : 116)

เจตคติต่องาน

สตีเยร์ส และพอร์เตอร์ (Steers and Porter. 1991 : 257) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าเจตคติต่องานประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงาน(Job Involvement) เจตคติต่องานเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับงานและเจตคติต่องานจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม นำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เช่น เมื่อพนักงานมีความเชื่อเกี่ยวกับงานในเชิงลบว่างานเป็นงานที่น่าเบื่อและน่ารังเกียจ ทำให้เกิดเจตคติต่องานในเชิงลบ เกิดเป็นความไม่พึงพอใจในงานและมีความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานต่ำ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ตั้งใจได้แก่ ตั้งใจที่จะลาออก หรือลดความพยายามในการทำงานลง ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง คือการขาดงาน การลาออก และผลการปฏิบัติงานต่ำ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองค่านิยมของเจตคติต่องานตามแนวคิดของสตีแยร์ส และพอร์เตอร์เตอร์
ที่มา : A conceptual model of job attitude (Steers and Porter. 1991 : 257)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม

จริยธรรม (Ethics) เป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างขวางมีนักวิชาการและนักบริหารให้ความหมายของจริยธรรมไว้ ดังนี้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน(2538 : 63) ระบุว่าจริยธรรม หมายถึง ระบบการทำความดีละเว้นความชั่ว ซึ่งระบบในที่นี้หมายถึง ทั้งสาเหตุที่บุคคลจะกระทำหรือไม่กระทำและผลของการกระทำหรือไม่กระทำนั้น ตลอดจนกระบวนการเกิดและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเหล่านั้นด้วยสาเหตุภายในคือ ลักษณะจิตใจต่าง ๆ เช่น การไม่เห็นแก่ตัว ความเชื่อว่าจะทำดีจะนำไปสู่ผลดี ความสามารถในการควบคุมตนเอง เป็นต้น และความพอใจความเห็นด้วยกับความดี และเห็นความสำคัญของความสำคัญของความดีเหล่านั้น เช่นความซื่อสัตย์ การเคารพกฎระเบียบ และกฎหมาย ความสามัคคี ส่วนสาเหตุภายนอกตัวบุคคลได้แก่ ครอบครัวยุค วัฒนธรรม สังคม วัฒนธรรม และสถานการณ์ในขณะที่ยุคบุคคลประกอบอยู่ อาทิ กลุ่มเพื่อนและวัฒนธรรมในองค์กรจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและสุขภาพจิตของบุคคลในองค์กร

พินิจ รัตนกุล(2537: 1-2) ให้ความหมายระหว่าง จริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมไว้ ดังนี้ "จริยธรรม" หมายถึงความประพฤติ(การกระทำ)ที่ดี สมควรถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานของการทำความดี ด้วยเหตุนี้เวลาพูดถึงจริยธรรมจึงนึกถึงพฤติกรรมและหลักสำหรับใช้ตัดสินพฤติกรรมของคนแต่ละคนว่าเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ สำหรับ "คุณธรรม" จะใช้เวลาพูดถึงคุณสมบัติที่ดีงามที่มีอยู่ในตัวคนที่ทำให้ผู้นั้นเป็นคนที่มีจริยธรรมหรือการกระทำที่ดี โดยเหตุที่คุณสมบัติดีงามที่มีอยู่ในตัวของคน ทำให้ผู้นั้นเป็นคนดีมีจริยธรรมหรือการกระทำที่ดี โดยเหตุที่คุณสมบัติดีงามนี้เป็นเรื่องที่ศาสนาต่าง ๆ เน้นกันมาก จึงทำให้เข้าใจว่า คุณธรรมเป็นเรื่องของศาสนาเท่านั้นทั้ง ๆ ที่ความเป็นจริง คุณธรรมเป็นเนื้อหาสาระในวิทยาการแขนงต่าง ๆ เช่น ปรัชญา มานุษยวิทยา และสังคมวิทยา ส่วน "ศีลธรรม" เป็นคำที่ใช้ในศาสนาพุทธโดยเฉพาะ หมายถึง "ศีล" และ "ธรรม" ที่พุทธศาสนิกชน ควรยึดถือเป็นหลักของความประพฤติ แต่เมื่อพูดถึงคุณสมบัติที่ดีนอกคำสอนของพุทธศาสนาแล้วนิยมใช้ "คุณธรรม" มากกว่า "ศีลธรรม" เพราะคุณธรรมไม่ได้เป็นศัพท์เฉพาะของศาสนาใดศาสนาหนึ่ง แต่เป็นคำกลางที่ใช้ได้ทั่วไปทั้งทางโลกและทางธรรม

โคลเบอร์ก (Kohlberg, 1964 : 383) กล่าวว่าจริยธรรมไม่ถือเป็นการกระทำตามสิ่งที่สังคมเห็นว่าดีหรือถูกต้องแต่เป็นสิ่งที่บุคคลควรกระทำเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ขัดแย้งแล้วตัดสินใจโดยหลักความยุติธรรม และยังสามารถศึกษาจริยธรรมตามแนวทฤษฎีของเพียร์เจท์ (Piaget) และพบความจริงว่า การพัฒนาจริยธรรมของมนุษย์นั้น ไม่ได้พัฒนาถึงจุดสูงสุดสมบูรณ์เพียงอายุ 10 ปี แต่มนุษย์ในสภาพปกติจะมีการพัฒนาทางจริยธรรมอีกหลายขั้นตอน จากอายุ 11 ปี ถึง 25 ปี และโคลเบอร์กยังเชื่อว่า การวัดขั้นพัฒนาการทางจริยธรรมนั้นจะต้องใช้การให้เหตุผลเชิงจริยธรรมอย่างเดียวเท่านั้น นอกจากนี้ยังแบ่งประเภทของเหตุผลเชิงจริยธรรมและกระบวนการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมไว้ดังนี้

ประเภทของเหตุผลเชิงจริยธรรมแบ่งออกเป็น 3 ระดับ

ระดับ 1 ก่อนกฎเกณฑ์ (Pre Conventional Level) อายุ 2- 10 ปี บุคคลจะเลือกตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะคำนึงถึงประโยชน์ของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อผู้อื่น ระดับนี้มี 2 ชั้น

ชั้นที่ 1 หลีกเลี่ยงการลงโทษ อายุ 2 – 7 ปี บุคคลจะทำพฤติกรรมเพื่อหลบหลีกการถูกลงโทษทางกาย และยอมทำตามคำสั่งเพราะผู้ใหญ่มีอำนาจทางกายเหมือนตน

ชั้นที่ 2 การแสวงหารางวัล อายุ 7 – 10 ปี บุคคลจะทำพฤติกรรมในขั้นนี้เพื่อแสวงหาความพอใจมาให้ตนเท่านั้น แม้จะขัดแย้งกับผู้อื่นก็ตาม

ระดับ 2 ตามกฎเกณฑ์ (Conventional Level) อายุ 10 – 16 ปี บุคคลเลือกกระทำตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มย่อยหรือทำตามกฎหมายหรือศาสนา ระดับนี้แบ่งออกเป็น 2 ชั้น

ชั้นที่ 3 การทำตามผู้อื่นเห็นชอบ อายุ 10 – 13 ปี ในขั้นนี้บุคคลไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ชอบคล้อยตามผู้อื่นโดยเฉพาะเพื่อน

ชั้นที่ 4 การทำตามหน้าที่สังคม อายุ 13 – 16 ปี ในขั้นนี้บุคคลรู้บทบาทหน้าที่ของตนในฐานะเป็นหนึ่งของสังคม จึงกระทำพฤติกรรมตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สังคมกำหนดไว้

ระดับ 3 เหนือกฎเกณฑ์ (Post Conventional Level) อายุ 16 ปี ขึ้นไปบุคคลเลือกตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยนำข้อขัดแย้งมาคิดไตร่ตรอง แล้วตัดสินใจตามเหตุผลที่สำคัญกว่าระดับนี้มี 2 ชั้น

ชั้นที่ 5 การทำตามคำมั่นสัญญา อายุ 16 ปีขึ้นไป บุคคลจะหาสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยคำนึงถึงคนส่วนมาก และไม่ขัดต่อสิทธิอันชอบธรรมของบุคคลอื่น สามารถควบคุมบังคับใจตนเองได้

ชั้นที่ 6 การยึดอุดมคติสากล อายุวัยผู้ใหญ่ บุคคลยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก นอกเหนือจากกฎเกณฑ์ของสังคมและจะกระทำสิ่งใดที่เป็นอุดมคติ และมีหลักธรรม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของคุณธรรมจริยธรรมจากความหมายข้างต้นว่าหมายถึงประมวลความประพฤติที่ดี การกระทำที่ดี การกระทำที่ถูกต้อง การละเว้นความชั่วซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีที่สังคมยอมรับ และต้องการให้มีอยู่ในสังคม และคุณธรรมจริยธรรมที่ผู้สำเร็จการศึกษาในสาขา ธุรกิจโรงแรมควรต้องมีประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริต การมีมิตรไมตรีและมารยาทดี การแต่งกาย และการปรากฏกายที่ดี ความรอบรู้ ความอดทน ความประพฤติดีและการมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ฮอล & ฮอล (Hall & Hall.1976:476-481) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยเรื่องเพศและเชื้อชาติที่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร พบว่า เพศของผู้ประเมินไม่มีผล ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คาซิโอ และ วาเลนซี (Casio and Valenzi.1977:278-282) ได้วิจัยเรื่อง มาตรการประเมินผลแบบเน้นพฤติกรรมที่สำคัญ : ผลกระทบของการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานของผู้ประเมิน ได้รวบรวมข้อมูลจากตำราจนครบถ้วน โดยแบ่งผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมินเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน พบว่า การศึกษาของผู้ประเมินผลต่อการประเมินผล โดยผู้ประเมินที่มีการศึกษาในระดับวิทยาลัยอย่างน้อย 2 ปี จะประเมินผลการปฏิบัติงานสูงกว่าประเมินจากผู้ประเมินที่มีการศึกษาในวิทยาลัยน้อยกว่า 2 ปี

อาดัม (Adum.1979: 5021-A) ได้ศึกษาแบบโครงสร้างที่จะช่วยเพิ่มวุฒิภาวะทางอาชีพแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยที่ยังไม่ได้ตัดสินใจในอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปีที่ 1 จำนวน 97 คน โดยกลุ่มทดลองเข้าร่วมสัมมนาค้นคว้าหาทางวางแผนอาชีพในขณะที่กลุ่มควบคุมไม่มีการสัมมนาใด ๆ ผลปรากฏว่าคะแนนวุฒิภาวะของทัศนคติในการเลือกอาชีพและคะแนนวุฒิภาวะของความสามารถในการเลือกอาชีพของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อเล็กซานเดอร์ (Alexander.1980 : 4554-A) ได้ศึกษาถึงผลการใช้หลักสูตรอาชีพศึกษาต่อทัศนคติทางอาชีพของนักเรียนระดับ 8 ในเซนต์หลุยส์ตะวันออก รัฐอินดีแอนา พบว่าหลักสูตรอาชีพศึกษา สามารถพัฒนาทัศนคติทางอาชีพของนักเรียนให้สูงขึ้นได้

ฟรี (Free.1984 : 3040 – A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างที่จบการศึกษาจากแผนการเรียนวิชาช่างอุตสาหกรรม พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญของลูกจ้างตามที่นายจ้างพึงประสงค์คือ

1. มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง
2. มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานดี
3. มีความรู้ด้านทฤษฎีงานอย่างดี
4. มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร
5. มีทักษะในการอ่านและการตีความหมาย คำชี้แจงและเรื่องราวต่างๆเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
6. มีทักษะในการคำนวณ
7. มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น
8. มีเจตคติที่ดีต่องานที่ตนปฏิบัติ

คูเปอร์ (Klores.1996 ; Citing cooper.1991:82 *Industrial and Organization Psychology Volume //*) ศึกษาปัจจัยอายุของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการประเมินผลงาน พบว่า ประสบการณ์ของผู้บังคับบัญชาไม่มีผลต่อการประเมินผลงาน

งานวิจัยภายในประเทศ

สุรินทร์ เศรษฐมานิต (2527: 15) ได้ทำรายงานการวิจัยเรื่อง รูปแบบของการ

อาชีวศึกษา : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรูปแบบของการอาชีวศึกษา เกี่ยวกับช่างอุตสาหกรรม พบว่า หลักสูตรช่างระดับ ปวช. และ ปวส. ที่สถาบันการศึกษาผลิตขึ้นมานั้นส่วนใหญ่ตอบสนองความต้องการของผู้จ้างงาน และข้อวิพากษ์วิจารณ์ของการศึกษาในระดับนี้จากผู้จ้างงานก็คือ เรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานโดยผู้จ้างงานกลับไปเน้นความสำคัญในเรื่องของคุณลักษณะ คุณสมบัติส่วนตัวของผู้รับจ้างงานมากกว่า คือ ในเรื่องของความซื่อสัตย์ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน

บัญญัติ กุศลสถาพร และคนอื่น ๆ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการคุณลักษณะของแรงงานจากภาคอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะพิเศษที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกของพนักงานคือ ด้านความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความขยันหมั่นเพียร การตรงต่อเวลา สุขภาพแข็งแรง คล่องแคล่วว่องไว มีระเบียบ ความรักความผูกพันในองค์กร มีน้ำใจโอบอ้อมอารี ช่วยเหลือเกื้อกูล มีมนุษยสัมพันธ์ มีความฉลาด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รักษาความสะอาด มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความซื่อสัตย์ซื่อสัตย์ วิชาชีพ มีความสามัคคี เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา เรื่องรองลงมา คือ ความรู้ด้านวิชาการ ทักษะเฉพาะตำแหน่ง สามารถฝึกฝนอบรมได้ง่าย ส่วนคุณลักษณะพิเศษเน้นเรื่องของการปลูกฝังที่จะต้องใช้เวลาตั้งแต่ยังเป็นเด็ก

สากร ธนสัตยาวิบูลย์ และลักษณาวดี บุญชู (2532:ฅ-จ) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวโน้มความต้องการบุคลากรและคุณลักษณะบัณฑิตบริหารธุรกิจของบริษัทประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตบริหารธุรกิจตามความต้องการของบริษัทประกันภัยต้องการแบ่งออกเป็น 6 หมวดได้แก่

1. หมวดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนา มีดังนี้ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการประสานงาน พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ความสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว ฯลฯ
2. หมวดความรู้ความสามารถพิเศษ มีดังนี้ งานธุรการพิมพ์ดีด งานภาษาต่างประเทศ การบริหาร กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การวางแผน ฯลฯ
3. หมวดบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลามีทัศนคติที่ดีต่องานและนายจ้าง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ตั้งใจทำงาน ฯลฯ
4. หมวดบุคลิกภาพด้านสังคม มีดังนี้ ประพฤติดี วางตัวเหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง สุขภาพเรียบร้อย เป็นผู้นำ ฯลฯ
5. หมวดบุคลิกภาพด้านอารมณ์ มีดังนี้ อ่อนโยน จิตใจเข้มแข็ง ใจเย็น สุขุมเยือกเย็น
6. หมวดบุคลิกภาพด้านสุขภาพร่างกาย มีดังนี้ กระฉับกระเฉง หน้าตาดี คล่องแคล่วว่องไว แข็งแรงสมบูรณ์ สะอาดเรียบร้อย ฯลฯ

โซลมอน (ชัยวัฒน์ บุญคิวนนท์, 2533 : 15-16; อ้างอิงมาจาก Solmon, n.d. :

Unpaqed) กล่าวว่าคุณลักษณะที่ผู้ศึกษาวิชาชีพ จะใช้เป็นองค์ประกอบในการเพิ่มผลผลิตของ (Job Productivity) ได้แก่

1. ความรู้ในสาขาที่ตนเรียนมา (Field Knowledge)
2. ความรู้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Situational Knowledge)
3. ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในงาน (Basic Skills)
4. ความสามารถในการวิเคราะห์ (Analytical Ability)
5. ความสามารถที่ถูกต้องกำหนดให้ (Allocative Ability)
6. มีทัศนคติและคุณค่าในทางที่ดี (Positive Attitude and Value)

จิรพร สิมลา (2535:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงาน

ประเภทช่างอุตสาหกรรมที่สำเร็จจากวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่สถานประกอบการ ต้องการ ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทช่างอุตสาหกรรม ที่สำเร็จจาก วิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สถานประกอบการต้องการโดยส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าอยู่ในระดับมากคือ ด้านเจตคติ และด้านทักษะฝึกปฏิบัติและประสบการณ์งานอาชีพ ด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง อนึ่งเมื่อพิจารณาตามประเภทสถาน ประกอบการพบว่า มีระดับมากและระดับปานกลางเท่านั้น โดยระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจตคติ เหมือนกันทุกสถานประกอบการ คุณลักษณะของแรงงานประเภทช่างอุตสาหกรรมที่สำเร็จจากวิทยาลัย เทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สถานประกอบการทุกประเภทต้องการไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะเปรียบ เทียบเป็นรายด้านหรือเปรียบเทียบโดยภาพรวม

มังกร หริรักษ์ (2536:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จ

อาชีวศึกษาระดับ ปวส. ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมที่สถานประกอบการในจังหวัดสมุทรปราการต้องการ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมีวินัยในตนเอง ด้านความผูกพัน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ และทักษะวิชาชีพ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสถานประกอบการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 286 แห่ง ผลการวิจัย พบว่า เมื่อพิจารณาและจัดลำดับที่มีต่อสถานบันผลิตแรงงานช่างก่อสร้าง ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ต้องการให้สถาบันเพิ่มระยะเวลาฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพิ่มการฝึกอบรมมารยาท ความประพฤติ เพิ่มการเผยแพร่ความรู้และวิทยาการที่ทันสมัยแก่นักเรียนนักศึกษา ระดับการศึกษาของ แรงงานช่างก่อสร้างที่ผู้ประกอบการต้องการเรียงลำดับมากไปน้อย คือ ระดับ ปวช. ปวท. ปวส. และ ปริญญาตรี สำหรับความคิดเห็นด้านต่างๆ ที่มีแรงงานช่างก่อสร้างอยู่ในระดับมาก คือ ความรู้ความ สามารถ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า และประสบการณ์ทางอาชีพ แรงงาน ช่างก่อสร้างส่วนใหญ่ที่มีปัญหาในการดำเนินงานอยู่ใน ระดับปานกลาง คือปัญหาความรู้ ความสามารถ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุน ทางด้านงบประมาณ ประสิทธิภาพของวัสดุครุภัณฑ์ จำนวนวัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ และปัญหาขวัญและ กำลังใจในการทำงาน

มานพ ชูนิล(2536 : 80-83) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า เพศของพนักงานมีผลต่อการรับรู้และการยอมรับการประเมินผล การปฏิบัติงานว่ามีความยุติธรรม พนักงานเพศหญิงจะยอมรับการประเมินว่ามีความยุติธรรมมากกว่าเพศ ชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยในเรื่องอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อการรับรู้และยอมรับการประเมินผล การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

จิตรา มาदानุสรณ์(2537 : บทคัดย่อ) ได้สรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ผู้ประกอบการต้องการมากด้าน บุคลิกภาพส่วนตัวคือ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ความซื่อสัตย์สุจริต ด้านวิชาการ คือ มีความสามารถในการใช้เครื่องมือเครื่องจักรได้อย่างถูกต้อง

ณรงค์ สมบัติใหม่ (2537: 49) ได้ศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่สถานประกอบการต้องการจาก เอกสารและงานวิจัย สรุปเป็นคุณลักษณะที่แรงงานควรมีไว้ 3 ด้านคือ

1. ด้านความรู้ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ทั่วไป ความรู้วิชาการ วิชาชีพตามหลักสูตรที่เรียน สำเร็จมา ความรู้ความสามารถพิเศษที่เหมาะสม กับตำแหน่งงานหรือทันเทคโนโลยี ความสามารถในการ แก้ปัญหา การวางแผนการจัดการและระบบงานและความสามารถในการใช้เหตุผล

2. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความแม่นยำคล่องแคล่วในการทำงาน การวิเคราะห์ ปัญหาและแก้ปัญหา การใช้เครื่องมือเครื่องจักรได้ถูกต้อง ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย

3. ด้านจิตพิสัย ได้แก่ การตรงต่อเวลา ความสม่ำเสมอในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความอดทน ความขยัน ความมีมนุษยสัมพันธ์ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบแบบแผน กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก มีลักษณะเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีคุณธรรมในงานอาชีพ มีบุคลิกภาพดี มีความเสียสละ

ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด(2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน บุคคลตามทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า โดยภาพรวมผู้ บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน บุคคลไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านสถานภาพ บุคลิกภาพ ความสามารถและความรู้

มยุรี ชัยสวัสดิ์(2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้สำเร็จอาชีวศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และสรุปคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา เป็น 4 ด้านคือ

1. คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ผู้สำเร็จการศึกษาควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีวินัย มีความยุติธรรม อดทน อดกลั้น ตรงต่อเวลา มีสัมมาคารวะ มีความรับผิดชอบสูง อยู่ในศีลธรรมอันดี

2. คุณลักษณะด้านวิชาการ ต้องมีความรู้ตามหลักวิชาการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ จริง แสวงหาความรู้เพิ่มเติมเสมอ มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ

3. คุณลักษณะด้านวิชาชีพ มีความรู้ และทักษะวิชาชีพ ในสายอาชีพของตนมากที่สุด รวมถึงการทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วทำงานเป็นกะได้

4. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่ใช้ในการประกอบอาชีพ มีบุคลิกภาพแสดงออกเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

ธารทิพย์ มันทาวิจักษณ์(2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของพนักงานฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า

1. พนักงานมีระดับการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมอยู่ในขั้นที่ 4 อันเป็นขั้นที่ยึดหลักการทำตามกฎเกณฑ์ของสังคม

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน สถานภาพสมรสสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน และลักษณะงานไม่มีผลต่อการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรมด้านขนบธรรมเนียมประเพณี มีผลต่อการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่ระดับ .01

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนมีผลต่อการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่ระดับ .05
กัลยาณี สนธิสุวรรณ(2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์บุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมเครือเจริญโภคภัณฑ์ พบว่า

1. ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน 3 กลุ่ม มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลธิชา สว่างเนตร(2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การและขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพของบริษัทผลิตภัณฑ์ และวัสดุก่อสร้าง จำกัด พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานเพศชาย พนักงานที่มีอายุมาก พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมาก มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่า และมีขวัญในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 - .001

ศิริพร เหมือนเงิน(2542 : 119)ได้ศึกษาเจตคติต่องาน พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจต่างประเภทกันจัดอันดับความต้องการเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ เรื่องมีความพึงพอใจในงานที่ทำ มีการทำงานอย่างมีเป้าหมายหมั่นศึกษา หาประสบการณ์เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูน ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ พยายามสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อหน่วยงาน มีความผูกพันต่อหน่วยงาน มีความรักและภูมิใจในวิชาชีพ เห็นคุณค่าในงานทุกประเภท และยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อส่วนรวม แตกต่างกันทั้งนี้เพราะการมีความคิดเห็นที่หลากหลายในแต่ละธุรกิจความต้องการจึงแตกต่างกัน ด้วยหลักการ วิธีการดำเนินธุรกิจ และเป้าหมายของธุรกิจนั่นเอง ส่วนเรื่อง ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน และยอมรับในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและแก้ไข ผู้ประกอบธุรกิจต่างประเภทกันจัดอันดับความต้องการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณลักษณะดังกล่าวมีความจำเป็นต่อความสำเร็จของธุรกิจที่จะให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน

ชัชสรัญ เต็งพงศธร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการที่อารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจ ระดับความเครียด และพฤติกรรมการจัดการที่ปัญหา

ประภาพร ระย้าเพชร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทวิชาพาณิชยกรรมตามความต้องการของสถานประกอบการและหน่วยงานรัฐบาลในจังหวัดมุกดาหาร พบว่า การเปรียบเทียบระดับความต้องการของสถานประกอบการเอกชนและหน่วยงานของรัฐบาล ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทวิชาพาณิชยกรรมในจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม และรายด้าน พบว่าสถานประกอบการเอกชนและหน่วยงานรัฐบาลในจังหวัดมุกดาหาร มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทวิชาพาณิชยกรรม โดยภาพรวม ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหน่วยงานของรัฐบาลมีระดับความต้องการมากกว่าสถานประกอบการเอกชน และมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทวิชาพาณิชยกรรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ไม่แตกต่างกัน

สรีรัตน์ ดวงสุวรรณ(2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคใต้ พบว่า

1. บุคลากรโรงแรมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุโดยเฉลี่ย 31.94 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 6.06 ปี ทำงานในตำแหน่งพนักงานแม่บ้านมากที่สุด และส่วนใหญ่ทำงานในโรงแรมขนาดเล็ก

2. บุคลากรโรงแรมภาคใต้มีความคิดเห็น สอดคล้องกันว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญที่สุด

3. บุคลากรโรงแรมในภาคใต้ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และขนาดของโรงแรมทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุปรिता ลีวเฉลิมวงศ์(2544 : 64) สรุปว่าผู้สำเร็จการศึกษาต้องมี บุคลิกภาพที่ดี มีความสุภาพ อ่อนโยน สุขภาพจิตดี มีอารมณ์มั่นคง แต่งกายเหมาะสม เชื้อมั่นในตนเอง มีกิริยาท่าทาง สง่าผ่าเผย มีสุขภาพแข็งแรง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รักษาความลับเชิงตัวเลขและข้อมูลทางการตลาด มีความรับผิดชอบในการทำงาน ปรับตัวเองให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของงาน รักและซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานโดยไม่หาช่องทางในการทำงานไปหาประโยชน์ส่วนตัว ส่วนที่สถานประกอบการมีความต้องการมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรมในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถทำงานล่วงเวลา ทำงานเป็นกะ อยู่ต่างจังหวัดได้ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางาน ขยันทำงาน รับผิดชอบต่องานและต่อตนเองได้

จากเอกสารและงานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์สรุปได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรม

| ตัวแปร | เอกสาร / งานวิจัย |
|---|---|
| ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพ งานโรงแรม | ฟรี(Free.1984),มยุรี ชัยสวัสดิ์(2538), จีรพร ลิ้มลา(2535), มังกร หริรักษ์(2536) |
| ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | สากล ธนสัตยาวิบูลย์ และลักษณะชาติ บุญชู(2532) สุปรีตา ลีวีเฉลิมวงศ์(2544), จิตรา มาตานุสรณ์(2537) |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | บัญญัติ กุศลสถาพรและคนอื่น ๆ(2532) ขจิต กอบเดช(2535),ณรงค์ สมบัติใหม่(2537), ชัยวัฒน์ บุญคิวนนท์(2535), |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | ศิริพร เหมือนเงิน(2542) |

จากตาราง 4 พบว่าตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์สามารถจำแนกได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม
2. ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม
4. ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

ซึ่งสอดคล้องกับเชิดพันธ์ ปานปรีชา(2540 : 349 – 351)ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการ

คัดเลือกบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารโดยขั้นตอนสุดท้ายของการคัดเลือกผู้บังคับบัญชาตามสายงานจะเป็นผู้คัดเลือก โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นหลักในการการคัดเลือก เช่น บุคลิกภาพ ความรู้เบื้องต้นในงาน ความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น ความคิดริเริ่ม และความเป็นผู้นำ

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะใช้ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มาทำการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 301 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ คือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรมโดยวิธีการดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูปของยามาเนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวนกลุ่มประชากร 301 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 222 คน
2. ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ชนิดสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

1. หาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบ่งแบบชั้น ชนิดสัดส่วน (Proportional) มีขั้นตอน ดังนี้ จากสูตร (สุชาติ กิรานันท์. 2538:119)

$$P = \frac{n}{N}$$

$$p = \frac{222}{301}$$

$$P = 0.73$$

2. หาจำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิโดยนำค่าสัดส่วน คูณกับ จำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ

ขั้นตอนที่ 2

ทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิโดยการสุ่มอย่างง่าย ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการสุ่มตัวอย่างจากประชากร

| ระดับราคา โรงแรม | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|---------------------|-----------|---------------|
| ต่ำกว่า 500 บาท | 30 x 0.73 | 22 |
| 500 - 999 บาท | 86 x 0.73 | 63 |
| 1,000 - 1,499 บาท | 53 x 0.73 | 39 |
| 1,500 - 2,499 บาท | 55 x 0.73 | 41 |
| 2,500 บาทขึ้นไป | 77 x 0.73 | 57 |
| รวม | | 222 |

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำตอบเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามความต้องการของผู้จัดการแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

ด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพงานโรงแรม

ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม

ด้านคุณธรรมจริยธรรม

ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

แบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

มีตัวเลือก 5 ระดับ ซึ่งกำหนดขึ้นตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มีการประมาณค่าของคำตอบในแต่ละข้อคำถามดังนี้

| | | | |
|-------------------------|-------|---|-------|
| มีความต้องการมากที่สุด | มีค่า | 5 | คะแนน |
| มีความต้องการมาก | มีค่า | 4 | คะแนน |
| มีความต้องการปานกลาง | มีค่า | 3 | คะแนน |
| มีความต้องการน้อย | มีค่า | 2 | คะแนน |
| มีความต้องการน้อยที่สุด | มีค่า | 1 | คะแนน |

การแปลตามความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยกำหนด ช่วงคะแนนเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบส(Best,1970 : 175) ดังนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.51 – 5.00 หมายถึง ผู้จัดการมีความต้องการในระดับมากที่สุด
- ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายถึง ผู้จัดการมีความต้องการในระดับมาก
- ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หมายถึง ผู้จัดการมีความต้องการในระดับปานกลาง
- ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายถึง ผู้จัดการมีความต้องการในระดับน้อย
- ค่าคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายถึง ผู้จัดการมีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามความต้องการของผู้จัดการ จำแนกเป็น 4 ด้านดังนี้

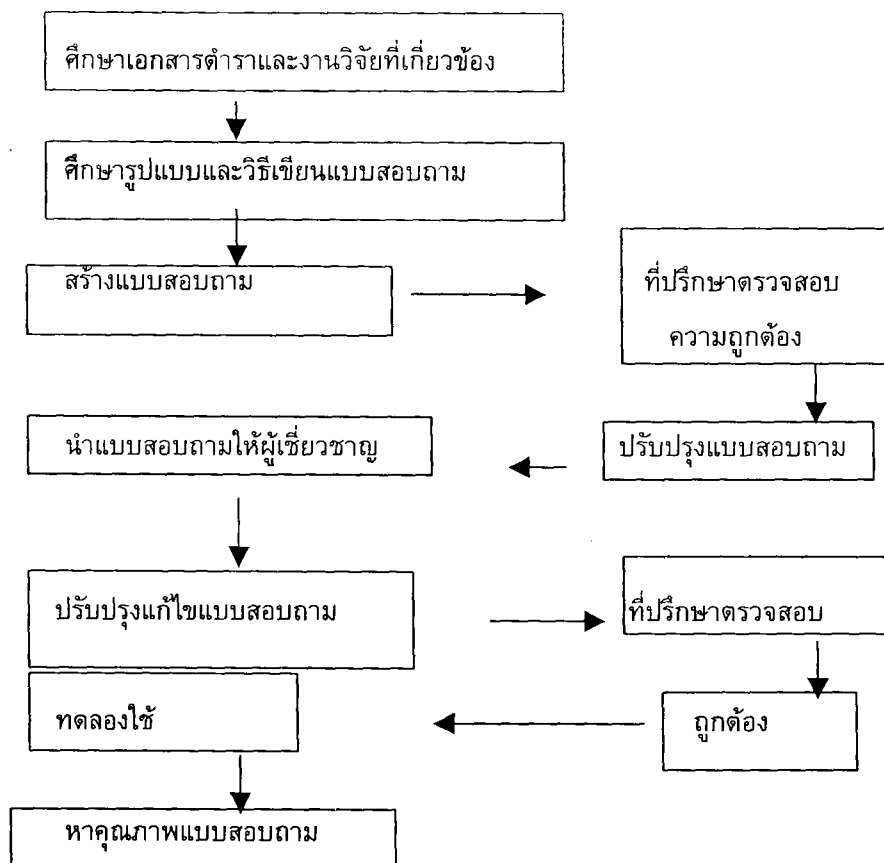
- ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม
- ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม
- ด้านคุณธรรมจริยธรรม
- ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

วิธีสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารทางวิชาการ แนวคิดจากบุคคลที่เกี่ยวข้องตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ศึกษามาสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือกให้ครอบคลุมเนื้อหา และจุดมุ่งหมายที่วางไว้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำเพิ่มเติม
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขขอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำให้ประธานควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ จำนวน 40 คน
5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

โดยมีลำดับการสร้างเครื่องมือ ดังภาพประกอบ 6 ดังนี้



ภาพประกอบ 6 แสดงลำดับขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการจัดกระทำข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. สํารวจจํานวน รายชื่อ และสถานที่ตั้งของโรงแรมในกรุงเทพฯ จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จํานวนโรงแรม รวม 301 แห่ง
2. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือจํานวน 222 ฉบับ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทางไปรษณีย์

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) แปรผลด้วยการบรรยาย
5. สรุปผลการวิจัย เขียนรายงานการวิจัย และนำเสนอ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ตามความมุ่งหมายข้อ 1 เพื่อศึกษาความต้องการของผู้จัดการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ตามความมุ่งหมายข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้จัดการที่ทำงานโรงแรมระดับต่างกันเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาดังนี้
 - 2.1 จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการทดสอบระหว่าง 2 กลุ่ม วิเคราะห์โดยใช้ t - test
 - 2.2 จำแนกตามระดับชั้นของธุรกิจโรงแรม อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการทดสอบระหว่าง 2 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One way Analysis of Variance : ONE WAY-ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ย จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's)
3. รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการนำเสนอในรูปความถี่ และค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.2525:32)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูล

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากสูตร (ล้วนและอังคณา สายยศ.2538:79)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค จากสูตร (ล้วนและอังคณา สายยศ.2538:200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จากสูตร (ชูศรีวงศรัตน์.2525 :181)

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

เมื่อ F = ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

S_1^2 = ความแปรปรวนกลุ่มที่ 1

S_2^2 = ความแปรปรวนกลุ่มที่ 2

กรณีที่ 1 ถ้าพบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนจะใช้ t – test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง 2 กลุ่ม แบบความแปรปรวน 2กลุ่มไม่เท่ากัน จากสูตร (ลัวันและอังคณา สายยศ. 2538:102)

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

เมื่อ \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 s_1^2, s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test

กรณีที่ 2 ถ้าไม่พบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนจะใช้การทดสอบค่าเฉลี่ย t – test แบบความแปรปรวน 2 กลุ่ม เท่ากัน จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2525.178.)

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

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

เมื่อ \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 s_1^2, s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test

ใช้วิธีวิเคราะห์ ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
 ขึ้นไปโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One way Analysis of Variance : ONE WAY-
 ANOVA) จากสูตร(ลวินและอังคณา สายยศ. 2538:113)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติแสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จึงทำการทดสอบความ
 ต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffe's)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชา
ธุรกิจโรงแรมตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัย
ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-----------|---|--|
| N | = | จำนวนผู้จัดการในกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | = | ค่าเฉลี่ย |
| S.D. | = | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| t | = | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t - distribution |
| F | = | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F - distribution |
| df | = | ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom) |
| SS | = | ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares) |
| MS | = | ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares) |
| * | = | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |
| ** | = | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 |

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการ ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน
โดยใช้เกณฑ์การประเมินผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

| | | |
|-----------------------|---------|-------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีความต้องการน้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีความต้องการน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีความต้องการปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีความต้องการมาก |
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีความต้องการมากที่สุด |

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้จัดการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้จัดการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับชั้นของโรงแรม

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ นำเสนอในรูปค่าความถี่และค่าร้อยละ ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้จัดการ

ตอนที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการ

ในตอนนี้เป็นารแสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการ ในรูปความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการ

| ข้อมูล | ค่าความถี่ | ค่าร้อยละ |
|-------------------------|------------|-----------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 เพศหญิง | 103 | 53.9 |
| 1.2 เพศชาย | 88 | 46.1 |
| รวม | 191 | 100 |
| 2. อายุ | | |
| 2.1 ต่ำกว่า 30 ปี | 19 | 9.9 |
| 2.2 30 – 39 ปี | 87 | 45.5 |
| 2.3 40 – 49 ปี | 54 | 28.3 |
| 2.4 50 ปีขึ้นไป | 31 | 16.2 |
| รวม | 191 | 100 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี | 34 | 17.8 |
| 3.2 ปริญญาตรี | 119 | 62.3 |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี | 38 | 19.9 |
| รวม | 191 | 100 |
| 4. ประสบการณ์ | | |
| 4.1 ต่ำกว่า 5 ปี | 30 | 15.7 |
| 4.2 5 – 10 ปี | 61 | 31.9 |
| 4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 100 | 52.4 |
| รวม | 191 | 100 |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ข้อมูล | ค่าความถี่ | ค่าร้อยละ |
|-----------------------|------------|-----------|
| 5. ระดับชั้นของโรงแรม | | |
| 5.1 1 ดาว | 20 | 10.5 |
| 5.2 2 ดาว | 45 | 23.6 |
| 5.3 3 ดาว | 30 | 15.7 |
| 5.4 4 ดาว | 43 | 22.5 |
| 5.5 5 ดาว | 53 | 27.7 |
| รวม | 191 | 100 |

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้จัดการจำนวน 191 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน (ร้อยละ 53.9) เพศชาย จำนวน 88 คน (ร้อยละ 46.1) ผู้จัดการอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 9.9) อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 45.5) อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 28.3) อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน (ร้อยละ 16.2) ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 17.8) ระดับปริญญาตรีจำนวน 119 คน (ร้อยละ 62.3) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 19.9) ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 15.7) ประสบการณ์ 5 – 10 ปี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 31.9) และประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน (ร้อยละ 52.4) ผู้จัดการที่ทำงานในระดับชั้นของโรงแรม 1 ดาว มีจำนวน 20 คน (ร้อยละ 10.5) ระดับ 2 ดาว จำนวน 45 คน (ร้อยละ 23.6) ระดับ 3 ดาว จำนวน 30 คน (ร้อยละ 15.7) ระดับ 4 ดาว จำนวน 43 คน (ร้อยละ 22.5) ระดับ 5 ดาว จำนวน 53 คน (ร้อยละ 27.7)

ตาราง 7 จำนวนผู้จัดการเพศหญิง และเพศชาย จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ระดับชั้นของโรงแรม | เพศ | | รวม |
|--------------------|------|-----|-----|
| | หญิง | ชาย | |
| 1 ดาว | 8 | 12 | 20 |
| 2 ดาว | 38 | 7 | 45 |
| 3 ดาว | 6 | 24 | 30 |
| 4 ดาว | 21 | 22 | 43 |
| 5 ดาว | 30 | 23 | 53 |
| รวม | 103 | 88 | 191 |

จากตาราง 7 แสดงว่าโรงแรมระดับ 1 ดาวมีผู้จัดการเพศชายจำนวน 12 คน เพศหญิง จำนวน 8 คน โรงแรมระดับ 2 ดาว มีผู้จัดการเพศชายจำนวน 7 คน เพศหญิง จำนวน 38 คน โรงแรมระดับ 3 ดาว มีผู้จัดการเพศชายจำนวน 24 คน เพศหญิง จำนวน 6 คน โรงแรมระดับ 4 ดาว มีผู้จัดการเพศชายจำนวน 22 คน เพศหญิง จำนวน 21 คน และโรงแรมระดับ 5 ดาวมีผู้จัดการเพศชายจำนวน 23 คน เพศหญิง จำนวน 30 คน

ตาราง 8 อายุของผู้จัดการ จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ระดับชั้นของโรงแรม | อายุ | | | | รวม |
|--------------------|---------------|------------|------------|-------------|-----|
| | ต่ำกว่า 30 ปี | 30 - 39 ปี | 40 - 49 ปี | 50 ปีขึ้นไป | |
| 1 ดาว | - | 8 | 12 | - | 20 |
| 2 ดาว | 3 | 30 | 9 | 3 | 45 |
| 3 ดาว | 7 | 1 | 5 | 17 | 30 |
| 4 ดาว | 1 | 21 | 16 | 5 | 43 |
| 5 ดาว | 8 | 27 | 12 | 6 | 53 |
| รวม | 19 | 87 | 54 | 31 | 191 |

จากตาราง 8 แสดงว่า โรงแรมระดับ 1 ดาวมีผู้จัดการอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 8 คน และ 40 - 49 ปี จำนวน 12 คน โรงแรมระดับ 2 ดาว มีผู้จัดการอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 3 คน อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 30 คน อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 9 คน และ อายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คน โรงแรมระดับ 3 ดาว มีผู้จัดการอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 7 คน อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 1 คน อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 5 คน และ อายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 17 คน โรงแรมระดับ 4 ดาว มีผู้จัดการอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 21 คน อายุ

อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 9 คน และ อายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คน โรงแรมระดับ 3 ดาว มีผู้จัดการอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 7 คน อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 1 คน อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 5 คน และ อายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 17 คน โรงแรมระดับ 4 ดาว มีผู้จัดการอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 21 คน อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 16 คน และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน โรงแรมระดับ 5 ดาว มีผู้จัดการอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 8 คน อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 27 คน อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 12 คน และอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 6 คน

ตาราง 9 ประสบการณ์ของผู้จัดการ จำแนกตามระดับของชั้นโรงแรม

| ระดับชั้นของโรงแรม | ประสบการณ์ | | | รวม |
|--------------------|--------------|-----------|---------------|-----|
| | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10 ปี | |
| 1 ดาว | 1 | - | 19 | 20 |
| 2 ดาว | 1 | 33 | 11 | 45 |
| 3 ดาว | 18 | 7 | 5 | 30 |
| 4 ดาว | 1 | 11 | 31 | 43 |
| 5 ดาว | 9 | 10 | 34 | 53 |
| รวม | 30 | 61 | 100 | 191 |

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี ทำงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว มากที่สุดจำนวน 18 คน ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี ทำงานในโรงแรมระดับ 2 ดาว มากที่สุดจำนวน 33 คน ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไปทำงานในโรงแรม 5 ดาว มากที่สุดจำนวน 34 คน

ตาราง 10 ระดับการศึกษาของผู้จัดการ จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ระดับชั้นของโรงแรม | ระดับการศึกษา | | | รวม |
|--------------------|------------------|-----------|------------------|-----|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 1 ดาว | - | 20 | - | 20 |
| 2 ดาว | 21 | 21 | 3 | 45 |
| 3 ดาว | - | 30 | - | 30 |
| 4 ดาว | 10 | 4 | 29 | 43 |
| 5 ดาว | 3 | 44 | 6 | 53 |
| รวม | 34 | 119 | 38 | 191 |

จากตาราง 10 แสดงว่าโรงแรมระดับ 1 ดาวมีผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 20 คน โรงแรมระดับ 2 ดาว มีผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 21 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน โรงแรมระดับ 3 ดาว มีผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 30 คน โรงแรมระดับ 4 ดาว มีผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน ระดับปริญญาตรีจำนวน 4 คน และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน โรงแรมระดับ 5 ดาว มีผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน ระดับปริญญาตรีจำนวน 44 คน และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 6 คน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้จัดการเป็นรายข้อ และรายด้าน

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม แสดงในตาราง 11 – 40

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวม และรายด้าน

| ความคิดเห็น | \bar{x} | S.D | ระดับความต้องการ |
|---|-----------|-----|------------------|
| | 4.01 | .37 | มาก |
| ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม | | | |
| ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | 4.40 | .33 | มาก |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | 4.57 | .40 | มากที่สุด |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | 4.41 | .40 | มาก |
| รวมทุกด้าน | 4.35 | .32 | มาก |

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้จัดการมีความคิดเห็นโดยรวมทุกด้านในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{x} = 4.57$) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41 - 4.01$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม โดยรวม และรายข้อ

| ข้อ | ความคิดเห็น | \bar{X} | S.D | ระดับความต้องการ |
|-----|--|-----------|-----|------------------|
| 1. | ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานโรงแรม | 4.29 | .80 | มาก |
| 2. | ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | 4.76 | .46 | มากที่สุด |
| 3. | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ | 3.47 | .78 | ปานกลาง |
| 4. | ความรู้ความสามารถในการตีความและสื่อสารข้อมูลทางด้านโรงแรม | 4.06 | .64 | มาก |
| 5. | ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและการทำงานของระบบปฏิบัติงานโรงแรม | 3.73 | .74 | มาก |
| 6. | ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม | 4.40 | .66 | มาก |
| 7. | ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนได้ | 4.10 | .68 | มาก |
| 8. | ความสามารถในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | 3.95 | .73 | มาก |
| 9. | ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้เหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่ง | 3.72 | .63 | มาก |
| 10. | ความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดระบบการทำงานอย่างมีคุณภาพ | 3.90 | .69 | มาก |
| 11. | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากธุรกิจโรงแรมตามหลักสูตรของสถานศึกษา | 3.63 | .66 | มาก |
| 12. | ความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโรงแรม | 3.62 | .61 | มาก |
| 13. | ความสามารถในการส่งเสริมการขายของโรงแรม | 4.13 | .69 | มาก |
| 14. | การพัฒนาตนเองเสมอในการทำงาน | 4.37 | .56 | มาก |
| 15. | การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนางานและหน่วยงาน | 4.08 | .55 | มาก |
| 16. | ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.04 | .61 | มาก |
| 17. | ความสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ | 4.17 | .71 | มาก |
| 18. | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม | 3.81 | .74 | มาก |
| | รวมทุกข้อ | 4.01 | .37 | มาก |

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้จัดการมีความคิดเห็นโดยรวมด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.76$) และความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40 - 3.62$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวม และรายข้อ

| ข้อ | ความคิดเห็น | \bar{X} | S.D | ระดับความต้องการ |
|-----|---|-----------|-----|------------------|
| 19. | การแต่งกายดี เหมาะสมกับตำแหน่งงาน | 4.58 | .52 | มากที่สุด |
| 20. | ความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลา | 4.35 | .65 | มาก |
| 21. | การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 4.68 | .53 | มากที่สุด |
| 22. | การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | 4.38 | .67 | มาก |
| 23. | บุคลิกภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | 4.33 | .52 | มาก |
| 24. | การมีลักษณะกิริยาท่าทางดี (เดิน ยืน นั่ง) | 4.28 | .54 | มาก |
| 25. | ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก | 4.56 | .53 | มากที่สุด |
| 26. | สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง | 4.02 | .73 | มาก |
| 27. | ความมั่นใจในการทำงาน | 4.17 | .71 | มาก |
| 28. | มนุษยสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ | 4.74 | .45 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.40 | .33 | มาก |

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้จัดการมีความคิดเห็นรวมด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความคิดเห็นมากที่สุดเรียงตามลำดับคือมนุษยสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.74$) การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ ($\bar{X} = 4.68$) การแต่งกายดี เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 4.58$) ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38 - 4.02$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยรวม และ รายข้อ

| ข้อ | ความคิดเห็น | \bar{X} | S.D | ระดับความ ต้องการ |
|-----|---|-----------|-----|----------------------|
| 29. | ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 4.77 | .43 | มากที่สุด |
| 30. | การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 4.46 | .60 | มาก |
| 31. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า | 4.67 | .52 | มากที่สุด |
| 32. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ | 4.72 | .53 | มากที่สุด |
| 33. | การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน | 4.46 | .61 | มาก |
| 34. | การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย | 4.18 | .65 | มาก |
| 35. | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่นตรงต่อเวลา | 4.74 | .52 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.57 | .40 | มากที่สุด |

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้จัดการมีความคิดเห็นรวมด้านคุณธรรมจริยธรรมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) และรายข้อในระดับมากที่สุดความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย ($\bar{X} = 4.77$) ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.74$) ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ ($\bar{X} = 4.72$) ส่วนข้ออื่นๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46 - 4.18$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวม และรายข้อ

| ข้อ | ความคิดเห็น | \bar{X} | S.D | ระดับความต้องการ |
|-----------|--|-----------|-----|------------------|
| 36. | เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม | 4.55 | .55 | มากที่สุด |
| 37. | ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ | 4.00 | .70 | มาก |
| 38. | ความภูมิใจในงานอาชีพโรงแรม | 4.15 | .76 | มาก |
| 39. | การมีใจรักงานบริการ | 4.75 | .46 | มากที่สุด |
| 40. | การอุทิศเวลาให้กับงาน | 4.32 | .69 | มาก |
| 41. | ความพึงพอใจในงานที่ทำ | 4.40 | .52 | มาก |
| 42. | การทำงานอย่างมีเป้าหมาย | 4.49 | .55 | มาก |
| 43. | การเห็นคุณค่าของงานโรงแรมทุกประเภท | 4.39 | .70 | มาก |
| 44. | ความพยายามสร้างพจน์ที่ดีให้โรงแรม | 4.46 | .52 | มาก |
| 45. | การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด | 4.59 | .50 | มากที่สุด |
| รวมทุกข้อ | | 4.41 | .40 | มาก |

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้จัดการมีความคิดเห็นรวมด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การมีใจรักงานบริการ ($\bar{X} = 4.75$) การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 4.59$) เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม ($\bar{X} = 4.55$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนข้ออื่นมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49 - 4.00$)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ เป็นรายด้านจำแนกตามเพศ

| ความคิดเห็น | เพศชาย | | ระดับ ความ ต้องการ | เพศหญิง | | ระดับ ความ ต้องการ | รวม | | ระดับ ความ ต้องการ |
|-------------------------------------|-----------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|
| | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม | 4.00 | .39 | มาก | 4.02 | .36 | มาก | 4.01 | .37 | มาก |
| ด้านบุคลิกภาพการประกอบอาชีพโรงแรม | 4.42 | .35 | มาก | 4.39 | .32 | มาก | 4.40 | .33 | มาก |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | 4.66 | .34 | มากที่สุด | 4.49 | .43 | มาก | 4.57 | .40 | มากที่สุด |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | 4.42 | .47 | มาก | 4.41 | .34 | มาก | 4.41 | .41 | มาก |
| รวมทุกด้าน | 4.38 | .34 | มาก | 4.33 | .30 | มาก | 4.35 | .32 | มาก |

จากตาราง 16 ผู้จัดการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{x} = 4.66$) ส่วนด้านอื่นๆมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42 - 4.00$) ส่วนเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน ($\bar{x} = 4.49 - 4.02$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงาน
โรงแรมโดยรวม และรายข้อจำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความคิดเห็น ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม | เพศชาย | | ระดับ ความ ต้องการ | เพศหญิง | | ระดับ ความ ต้องการ | รวม | | ระดับ ความ ต้องการ |
|-----|--|-----------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|
| | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| 1. | ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานโรงแรม | 4.13 | .86 | มาก | 4.44 | .72 | มาก | 4.29 | .80 | มาก |
| 2. | ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | 4.78 | .44 | มากที่สุด | 4.74 | .48 | มากที่สุด | 4.76 | .46 | มากที่สุด |
| 3. | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ | 3.45 | .68 | ปานกลาง | 3.49 | .86 | ปานกลาง | 3.47 | .78 | ปานกลาง |
| 4. | ความรู้ความสามารถในการตีความและสื่อสารข้อมูลทางด้านโรงแรม | 3.95 | .79 | มาก | 4.15 | .47 | มาก | 4.06 | .64 | มาก |
| 5. | ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและการทำงานของระบบปฏิบัติงานโรงแรม | 3.76 | .79 | มาก | 3.71 | .71 | มาก | 3.73 | .74 | มาก |
| 6. | ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม | 4.34 | .62 | มาก | 4.45 | .68 | มาก | 4.40 | .66 | มาก |
| 7. | ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นหรือนำเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนได้ | 4.15 | .70 | มาก | 4.06 | .67 | มาก | 4.10 | .68 | มาก |
| 8. | ความสามารถในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | 3.83 | .70 | มาก | 4.05 | .75 | มาก | 3.95 | .73 | มาก |
| 9. | ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้เหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่ง | 3.53 | .59 | มาก | 3.88 | .63 | มาก | 3.72 | .63 | มาก |
| 10. | ความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดระบบการทำงานอย่างมีคุณภาพ | 3.91 | .69 | มาก | 3.88 | .69 | มาก | 3.90 | .69 | มาก |
| 11. | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากธุรกิจโรงแรมตามหลักสูตรของสถานศึกษา | 3.53 | .57 | มาก | 3.71 | .72 | มาก | 3.63 | .66 | มาก |
| 12. | ความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโรงแรม | 3.63 | .65 | มาก | 3.61 | .58 | มาก | 3.62 | .61 | มาก |
| 13. | ความสามารถในการส่งเสริมการขายของโรงแรม | 4.28 | .76 | มาก | 3.99 | .60 | มาก | 4.13 | .69 | มาก |
| 14. | การพัฒนาตนเองเสมอในการทำงาน | 4.36 | .59 | มาก | 4.37 | .54 | มาก | 4.37 | .56 | มาก |
| 15. | การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนางานและหน่วยงาน | 4.16 | .58 | มาก | 4.02 | .50 | มาก | 4.18 | .55 | มาก |
| 16. | ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.09 | .67 | มาก | 3.99 | .55 | มาก | 4.04 | .61 | มาก |
| 17. | ความสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ | 4.44 | .84 | มาก | 3.93 | .47 | มาก | 4.17 | .71 | มาก |
| 18. | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม | 3.78 | .65 | มาก | 3.83 | .82 | มาก | 3.81 | .74 | มาก |
| | รวมทุกข้อ | 4.42 | .35 | มาก | 4.39 | .31 | มาก | 4.40 | .33 | มาก |

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้จัดการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพโดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้จัดการเพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด

($\bar{x}=4.78$, $\bar{x}=4.74$) และด้านความรู้ความสามารถในการใช้ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง($\bar{X}=3.45$, $\bar{X}=3.47$) ส่วนข้ออื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.42$, $\bar{x}=4.39$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวมและรายข้อจำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความคิดเห็น | เพศชาย | | ระดับความต้องการ | เพศหญิง | | ระดับความต้องการ | รวม | | ระดับความต้องการ |
|-----|---|-----------|-----|------------------|-----------|-----|------------------|-----------|-----|------------------|
| | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| 19. | การแต่งกายดี เหมาะสมกับตำแหน่งงาน | 4.66 | .50 | มากที่สุด | 4.51 | .52 | มากที่สุด | 4.58 | .52 | มากที่สุด |
| 20. | ความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลา | 4.52 | .57 | มากที่สุด | 4.20 | .68 | มาก | 4.35 | .65 | มาก |
| 21. | การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 4.74 | .56 | มากที่สุด | 4.63 | .50 | มากที่สุด | 4.68 | .53 | มากที่สุด |
| 22. | การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | 4.22 | .76 | มาก | 4.52 | .54 | มากที่สุด | 4.38 | .67 | มาก |
| 23. | บุคลิกภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | 4.36 | .53 | มาก | 4.30 | .52 | มาก | 4.33 | .52 | มาก |
| 24. | การมีลักษณะกิริยาท่าทางดี (เดิน ยืน นั่ง) | 4.28 | .55 | มาก | 4.27 | .55 | มาก | 4.28 | .54 | มาก |
| 25. | ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก | 4.59 | .54 | มากที่สุด | 4.53 | .52 | มากที่สุด | 4.59 | .54 | มากที่สุด |
| 26. | สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง | 3.78 | .75 | มาก | 4.22 | .66 | มาก | 3.78 | .75 | มาก |
| 27. | ความมั่นใจในการทำงาน | 4.31 | .82 | มาก | 4.05 | .58 | มาก | 4.31 | .82 | มาก |
| 28. | มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ | 4.78 | .41 | มากที่สุด | 4.71 | .48 | มากที่สุด | 4.78 | .41 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.42 | .35 | มาก | 4.39 | .31 | มาก | 4.40 | .33 | มาก |

จากตาราง 18 แสดงว่าผู้จัดการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวมในระดับมาก($\bar{X}=4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้จัดการเพศชาย มีความคิดเห็นข้อมนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ การพูดจา มีสัมมาคารวะ การแต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนักในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$, $\bar{X}=4.74$, $\bar{X}=4.66$, $\bar{X}=4.59$) และความคิดเห็นน้อยที่สุดข้อสุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง($\bar{X}=3.78$)

ผู้จัดการเพศหญิง มีความคิดเห็นมากที่สุดข้อมนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ การพูดจา มีสัมมาคารวะ ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ การแต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งงานในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$, $\bar{X}=4.63$, $\bar{X}=4.53$, $\bar{X}=4.52$, $\bar{X}=4.51$) และความคิดเห็นน้อยที่สุดข้อความมั่นใจในการทำงาน ($\bar{X}=4.05$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยรวมและรายข้อจำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความคิดเห็น | เพศชาย | | ระดับ ความ ต้องการ | เพศหญิง | | ระดับ ความ ต้องการ | รวม | | ระดับ ความต้องการ |
|-----|---|-----------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|-----------|-----|----------------------|
| | | \bar{X} | SD | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 29 | ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้น เสมอปลาย | 4.89 | .35 | มากที่สุด | 4.68 | .47 | มากที่สุด | 4.77 | .43 | มากที่สุด |
| 30 | การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของ หน่วยงาน | 4.56 | .62 | มากที่สุด | 4.37 | .56 | มาก | 4.46 | .60 | มาก |
| 31 | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า | 4.78 | .44 | มากที่สุด | 4.57 | .57 | มากที่สุด | 4.67 | .52 | มากที่สุด |
| 32 | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ | 4.83 | .46 | มากที่สุด | 4.62 | .56 | มากที่สุด | 4.72 | .53 | มากที่สุด |
| 33 | การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน | 4.56 | .58 | มากที่สุด | 4.37 | .63 | มาก | 4.46 | .61 | มาก |
| 34 | การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย | 4.26 | .73 | มาก | 4.11 | .56 | มาก | 4.18 | .65 | มาก |
| 35 | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่น ตรงต่อเวลา | 4.78 | .47 | มากที่สุด | 4.71 | .55 | มากที่สุด | 4.78 | .52 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.66 | .34 | มากที่สุด | 4.48 | .43 | มาก | 4.57 | .40 | มากที่สุด |

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้จัดการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้จัดการเพศชายมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X}=4.66$) ส่วนผู้จัดการเพศหญิงมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มากที่สุดคือ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ($\bar{X}=4.71$) และข้อที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย ($\bar{X}=4.11$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความคิดเห็น ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | เพศชาย | | ระดับ ความ ต้องการ | เพศหญิง | | ระดับ ความ ต้องการ | รวม | | ระดับ ความ ต้องการ |
|-----|--|-----------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|
| | | \bar{x} | s.d | | \bar{x} | s.d | | \bar{x} | s.d | |
| 36. | เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม | 4.81 | .40 | มากที่สุด | 4.33 | .57 | มาก | 4.55 | .55 | มากที่สุด |
| 37. | ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ | 3.86 | .79 | มาก | 4.12 | .58 | มาก | 4.00 | .70 | มาก |
| 38. | ความภูมิใจในงานอาชีพโรงแรม | 4.01 | .82 | มาก | 4.26 | .69 | มาก | 4.15 | .76 | มาก |
| 39. | การมีใจรักงานบริการ | 4.81 | .45 | มากที่สุด | 4.71 | .46 | มากที่สุด | 4.75 | .46 | มากที่สุด |
| 40. | การอุทิศเวลาให้กับงาน | 4.38 | .61 | มาก | 4.27 | .74 | มาก | 4.32 | .69 | มาก |
| 41. | ความพึงพอใจในงานที่ทำ | 4.51 | .55 | มากที่สุด | 4.38 | .49 | มาก | 4.44 | .52 | มาก |
| 42. | การทำงานอย่างมีเป้าหมาย | 4.49 | .53 | มาก | 4.49 | .58 | มาก | 4.44 | .55 | มาก |
| 43. | การเห็นคุณค่าของงานโรงแรมทุกประเภท | 4.20 | .82 | มาก | 4.54 | .54 | มากที่สุด | 4.39 | .70 | มาก |
| 44. | ความพยายามสร้างพจน์ที่ดีให้โรงแรม | 4.57 | .52 | มากที่สุด | 4.37 | .50 | มาก | 4.46 | .52 | มาก |
| 45. | การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด | 4.57 | .52 | มากที่สุด | 4.60 | .49 | มากที่สุด | 4.59 | .50 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.42 | .47 | มาก | 4.40 | .34 | มาก | 4.41 | .40 | มาก |

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้จัดการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมโดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้จัดการเพศชายมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม และการมีใจรักงานบริการ ($\bar{x} = 4.81$) ข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ข้อความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{x} = 3.86$) ส่วนผู้จัดการเพศหญิงมีความคิดเห็นมากที่สุดข้อ การมีใจรักงานบริการ การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด การเห็นคุณค่าของงานโรงแรมทุกประเภท ($\bar{x} = 4.71$, $\bar{x} = 4.60$, $\bar{x} = 4.54$) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{x} = 4.12$)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

| ด้าน | ความคิดเห็น | อายุต่ำกว่า 30 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 30 - 39 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 40-49 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 50 ปีขึ้นไป | | ระดับความต้องการ | รวม | | |
|------|---|-------------------|-----|------------------|-----------------|-----|------------------|---------------|-----|------------------|------------------|-----|------------------|-----------|-----|-----------|
| | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 1. | ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพ งานโรงแรม | 4.15 | .55 | มาก | 3.97 | .31 | มาก | 3.97 | .39 | มาก | 4.11 | .34 | มาก | 4.01 | .37 | มาก |
| 2. | ด้านบุคลิกภาพการประกอบ อาชีพโรงแรม | 4.62 | .46 | มากที่สุด | 4.34 | .24 | มาก | 4.44 | .33 | มาก | 4.41 | .42 | มาก | 4.40 | .33 | มาก |
| 3. | ด้านคุณธรรมจริยธรรม | 4.78 | .35 | มากที่สุด | 4.38 | .41 | มาก | 4.75 | .34 | มากที่สุด | 4.64 | .26 | มากที่สุด | 4.57 | .40 | มากที่สุด |
| 4. | ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | 4.46 | .46 | มาก | 4.33 | .33 | มาก | 4.60 | .40 | มากที่สุด | 4.27 | .47 | มาก | 4.41 | .40 | มาก |
| | รวมทุกด้าน | 4.51 | .41 | มาก | 4.26 | .25 | มาก | 4.44 | .34 | มาก | 4.36 | .30 | มาก | 4.35 | .32 | มาก |

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก($\bar{X} = 4.35$) และรายด้านมากที่สุดด้านคุณธรรมจริยธรรม($\bar{X} = 4.57$) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.41 - 4.01$) โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, $\bar{X} = 4.62$) ผู้จัดการที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความคิดเห็นรายด้านในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38 - 3.97$) และโดยรวมในระดับมาก($\bar{X} = 4.26$) ผู้จัดการที่มีอายุ 40 -49 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมในระดับมาก($\bar{X} = 4.44$) และรายด้านในระดับมากที่สุดด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม ($\bar{X} = 4.75$, $\bar{X} = 4.60$) ผู้จัดการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก($\bar{X} = 4.36$) และรายด้านในระดับมากที่สุด ด้านคุณธรรมจริยธรรม($\bar{X} = 4.64$)

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพพนักงานโรงแรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามอายุ

| ข้อ | ความคิดเห็น | อายุต่ำกว่า 30 ปี | | อายุ 30 - 39 ปี | | อายุ 40-49 ปี | | อายุ 50 ปีขึ้นไป | | รวม | |
|-----|---|-------------------|-----|-----------------|-----|---------------|-----|------------------|------|------|-----|
| | | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D |
| 1. | ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานโรงแรม | 4.16 | .76 | 4.46 | .71 | 3.96 | .70 | 4.48 | 1.03 | 4.29 | .80 |
| 2. | ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | 4.79 | .54 | 4.78 | .42 | 4.69 | .51 | 4.81 | .48 | 4.76 | .46 |
| 3. | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ | 3.58 | .90 | 3.46 | .82 | 3.33 | .75 | 3.68 | .60 | 3.47 | .78 |
| 4. | ความรู้ความสามารถในการตีความและสื่อสารข้อมูลทางด้านโรงแรม | 4.32 | .48 | 4.07 | .48 | 4.11 | .92 | 3.77 | .43 | 4.06 | .64 |
| 5. | ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและการทำงาน ของระบบปฏิบัติงานโรงแรม | 4.05 | .71 | 3.68 | .71 | 3.61 | .83 | 3.90 | .65 | 3.73 | .74 |
| 6. | ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม | 4.21 | .63 | 4.49 | .64 | 4.41 | .69 | 4.23 | .62 | 4.40 | .66 |
| 7. | ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนได้ | 4.05 | .78 | 4.07 | .70 | 3.85 | .45 | 4.65 | .66 | 4.10 | .68 |
| 8. | ความสามารถในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | 3.68 | .89 | 4.00 | .78 | 3.80 | .66 | 4.23 | .50 | 3.95 | .73 |

ตาราง 22 (ต่อ)

| ข้อ | ความคิดเห็น | อายุต่ำกว่า 30 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 30 - 39 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 40-49 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 50 ปีขึ้นไป | | ระดับความต้องการ | รวม | | ระดับความต้องการ |
|-----|--|-------------------|-----|------------------|-----------------|-----|------------------|---------------|-----|------------------|------------------|-----|------------------|------|-----|------------------|
| | | X | S.D | | X | S.D | | X | S.D | | X | S.D | | X | S.D | |
| 9 | ความรู้ความสามารถใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้เหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่ง | 4.58 | .61 | มากที่สุด | 3.74 | .52 | มาก | 3.65 | .59 | มาก | 3.29 | .53 | ปานกลาง | 3.72 | .63 | มาก |
| 10 | ความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดระบบการทำงานอย่างมีคุณภาพ | 4.74 | .56 | มากที่สุด | 3.68 | .60 | มาก | 3.83 | .69 | มาก | 4.10 | .54 | มาก | 3.90 | .69 | มาก |
| 11 | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากธุรกิจโรงแรมตามหลักสูตรของสถานศึกษา | 3.79 | .92 | มาก | 3.69 | .65 | มาก | 3.72 | .60 | มาก | 3.19 | .40 | มาก | 3.63 | .66 | มาก |
| 12 | ความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโรงแรม | 3.58 | .90 | มาก | 3.57 | .52 | มาก | 3.81 | .48 | มาก | 3.42 | .76 | มาก | 3.62 | .61 | มาก |
| 13 | ความรู้ความสามารถในการส่งเสริมการขายของโรงแรม | 3.84 | .90 | มาก | 3.97 | .54 | มาก | 4.17 | .72 | มาก | 4.68 | .60 | มากที่สุด | 4.13 | .69 | มาก |
| 14 | การพัฒนาตนเองเสมอในการทำงาน | 4.16 | .69 | มาก | 4.41 | .54 | มาก | 4.43 | .54 | มาก | 4.26 | .58 | มาก | 4.37 | .56 | มาก |
| 15 | การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาและหน่วยงาน | 4.42 | .61 | มาก | 4.01 | .47 | มาก | 3.98 | .57 | มาก | 4.26 | .58 | มาก | 4.08 | .55 | มาก |
| 16 | ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.21 | .54 | มาก | 3.87 | .57 | มาก | 4.13 | .67 | มาก | 4.23 | .56 | มาก | 4.04 | .61 | มาก |
| 17 | ความสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ | 4.32 | .48 | มาก | 3.80 | .52 | มาก | 4.39 | .81 | มาก | 4.71 | .59 | มากที่สุด | 4.17 | .71 | มาก |
| 18 | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม | 4.26 | .56 | มาก | 3.70 | .82 | มาก | 3.65 | .65 | มาก | 4.13 | .56 | มาก | 3.81 | .74 | มาก |
| | รวมทุกข้อ | 4.15 | .55 | มาก | 3.97 | .31 | มาก | 3.97 | .39 | มาก | 4.11 | .34 | มาก | 4.01 | .37 | มาก |

จากตาราง 22 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมทุกข้อในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) และข้อที่มากที่สุดคือความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.76$) โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดระบบการทำงานอย่างมีคุณภาพ ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้เหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่ง ($\bar{x} = 4.79$, $\bar{x} = 4.74$, $\bar{x} = 4.58$) ผู้จัดการที่มีอายุ 30 -39 ปี มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.78$) เช่นเดียวกับ ผู้จัดการที่มีอายุ 40 -49 ปี และผู้จัดการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.69$, 4.81) โดยผู้จัดการที่มีอายุ 40 – 49 ปีมีความคิดเห็นในระดับปานกลางข้อ ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 3.33$)

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามอายุ

| ข้อ | ความคิดเห็น | อายุต่ำกว่า 30 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 30 - 39 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 40 - 49 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 50 ปีขึ้นไป | | ระดับความต้องการ | รวม | | ระดับความต้องการ |
|-----|---|-------------------|------|------------------|-----------------|-----|------------------|-----------------|-----|------------------|------------------|-----|------------------|-----------|-----|------------------|
| | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 19 | การแต่งกายดี เหมาะสมกับตำแหน่งงาน | 4.74 | .45 | มากที่สุด | 4.52 | .53 | มากที่สุด | 4.48 | .50 | มาก | 4.84 | .45 | มากที่สุด | 4.58 | .52 | มากที่สุด |
| 20 | ความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลา | 4.89 | .32 | มากที่สุด | 4.07 | .66 | มาก | 4.26 | .52 | มาก | 4.97 | .18 | มากที่สุด | 4.35 | .65 | มาก |
| 21 | การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 4.58 | .77 | มากที่สุด | 4.55 | .54 | มาก | 4.81 | .39 | มากที่สุด | 4.87 | .43 | มากที่สุด | 4.68 | .53 | มากที่สุด |
| 22 | การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | 4.26 | 1.15 | มาก | 4.51 | .55 | มากที่สุด | 4.31 | .67 | มาก | 4.23 | .56 | มาก | 4.38 | .67 | มาก |
| 23 | บุคลิกภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | 4.79 | .42 | มากที่สุด | 4.25 | .44 | มาก | 4.31 | .61 | มาก | 4.29 | .53 | มาก | 4.33 | .52 | มาก |
| 24 | การมีลักษณะกิริยาท่าทางดี (เดิน ยืน นั่ง) | 4.42 | .84 | มาก | 4.24 | .46 | มาก | 4.24 | .58 | มาก | 4.35 | .49 | มาก | 4.28 | .54 | มาก |
| 25 | ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก | 4.89 | .46 | มากที่สุด | 4.43 | .52 | มาก | 4.80 | .41 | มากที่สุด | 4.32 | .54 | มาก | 4.56 | .53 | มากที่สุด |
| 26 | สุขภาพร่างกายไม่อ่อนแอ | 4.21 | .54 | มาก | 4.22 | .58 | มาก | 3.85 | .74 | มาก | 3.65 | .98 | มาก | 4.02 | .73 | มาก |
| 27 | ความมั่นใจในการทำงาน | 4.68 | .67 | มากที่สุด | 3.95 | .50 | มาก | 4.56 | .57 | มากที่สุด | 3.77 | .96 | มากที่สุด | 4.17 | .71 | มาก |
| 28 | มนุษยสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ | 4.74 | .45 | มากที่สุด | 4.68 | .47 | มากที่สุด | 4.78 | .42 | มากที่สุด | 4.87 | .43 | มากที่สุด | 4.74 | .45 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.62 | .46 | มากที่สุด | 4.34 | .24 | มาก | 4.44 | .33 | มาก | 4.41 | .42 | มาก | 4.40 | .33 | มาก |

จากตาราง 23 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่างก็มีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) และรายข้อในระดับมากที่สุดมากที่สุด ($\bar{X}=4.74 - 4.02$) ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับ คือ มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ ($\bar{X}=4.74$) การพูดจาสุภาพมีสัมมาคารวะ ($\bar{X}=4.68$) การแต่งกายดี

เหมาะสมกับตำแหน่ง($\bar{X}=4.58$) เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มพบว่าผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.62$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ และการมีลักษณะกิริยาท่าทางดี ($\bar{X} = 4.21 - 4.42$)

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมและรายข้อจำแนกตามอายุ

| ข้อ | ความคิดเห็น | อายุต่ำกว่า 30 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 30 - 39 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 40 - 49 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 50 ปีขึ้นไป | | ระดับความต้องการ | รวม | | ระดับความต้องการ |
|-----|---|-------------------|-----|------------------|-----------------|-----|------------------|-----------------|-----|------------------|------------------|-----|------------------|-----------|-----|------------------|
| | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 29. | ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 4.95 | .23 | มากที่สุด | 4.56 | .52 | มากที่สุด | 4.96 | .19 | มากที่สุด | 4.94 | .25 | มากที่สุด | 4.77 | .43 | มากที่สุด |
| 30. | การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 4.95 | .23 | มากที่สุด | 4.23 | .52 | มาก | 4.39 | .68 | มาก | 4.90 | .30 | มากที่สุด | 4.46 | .60 | มาก |
| 31. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า | 4.79 | .42 | มากที่สุด | 4.48 | .59 | มาก | 4.80 | .45 | มากที่สุด | 4.90 | .30 | มากที่สุด | 4.67 | .52 | มากที่สุด |
| 32. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ | 4.58 | .77 | มากที่สุด | 4.55 | .59 | มากที่สุด | 4.93 | .26 | มากที่สุด | 4.90 | .30 | มากที่สุด | 4.72 | .53 | มากที่สุด |
| 33. | การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน | 4.84 | .37 | มากที่สุด | 4.25 | .61 | มาก | 4.78 | .50 | มากที่สุด | 4.23 | .56 | มาก | 4.46 | .61 | มาก |
| 34. | การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย | 4.47 | .84 | มาก | 4.01 | .44 | มาก | 4.61 | .63 | มากที่สุด | 3.71 | .53 | มาก | 4.18 | .65 | มาก |
| 35. | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่นตรงต่อเวลา | 4.95 | .23 | มากที่สุด | 4.61 | .62 | มากที่สุด | 4.80 | .41 | มากที่สุด | 4.90 | .40 | มากที่สุด | 4.74 | .52 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.78 | .35 | มากที่สุด | 4.38 | .41 | มาก | 4.75 | .34 | มากที่สุด | 4.64 | .26 | มากที่สุด | 4.57 | .40 | มากที่สุด |

จากตาราง 24 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยรวมในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.57$) และรายข้อในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด($\bar{X}=4.18 - 4.77$) ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานเสมอต้นเสมอปลาย ($\bar{X} = 4.77$) และข้อที่มีความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ

การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มพบว่ามีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม ($\bar{X} = 4.78 - 4.38$)

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวม และรายข้อ จำแนกตามอายุ

| ข้อ | ความคิดเห็น | อายุต่ำกว่า 30 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 30 - 39 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 40 - 49 ปี | | ระดับความต้องการ | อายุ 50 ปีขึ้นไป | | ระดับความต้องการ | รวม | | ระดับความต้องการ |
|-----|--|-------------------|-----|------------------|-----------------|-----|------------------|-----------------|-----|------------------|------------------|-----|------------------|-----------|-----|------------------|
| | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 36. | เจตคติต่อต่องานอาชีพโรงแรม | 4.89 | .32 | มากที่สุด | 4.32 | .47 | มาก | 4.61 | .66 | มากที่สุด | 4.87 | .34 | มากที่สุด | 4.55 | .55 | มากที่สุด |
| 37. | ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ | 4.47 | .84 | มาก | 4.02 | .53 | มาก | 4.02 | .66 | มาก | 3.61 | .88 | มาก | 4.00 | .70 | มาก |
| 38. | ความภูมิใจในงานอาชีพโรงแรม | 3.89 | .99 | มาก | 4.18 | .67 | มาก | 4.37 | .59 | มาก | 3.81 | .95 | มาก | 4.15 | .76 | มาก |
| 39. | การมีใจรักงานบริการ | 4.84 | .37 | มากที่สุด | 4.62 | .51 | มากที่สุด | 4.81 | .44 | มากที่สุด | 4.97 | .18 | มากที่สุด | 4.75 | .46 | มากที่สุด |
| 40. | การอุทิศเวลาให้กับงาน | 4.21 | .71 | มาก | 4.21 | .73 | มาก | 4.54 | .67 | มากที่สุด | 4.32 | .54 | มาก | 4.32 | .69 | มาก |
| 41. | ความพึงพอใจในงานที่ทำ | 4.37 | .50 | มาก | 4.28 | .47 | มาก | 4.76 | .47 | มากที่สุด | 4.39 | .50 | มาก | 4.44 | .52 | มาก |
| 42. | การกงานอย่างมีเป้าหมาย | 4.32 | .48 | มาก | 4.94 | .56 | มากที่สุด | 4.76 | .51 | มากที่สุด | 4.26 | .44 | มาก | 4.49 | .55 | มาก |
| 43. | การเห็นคุณค่าของงานโรงแรมทุกประเภท | 4.21 | .71 | มาก | 4.53 | .55 | มากที่สุด | 4.57 | .57 | มากที่สุด | 3.77 | .92 | มาก | 4.39 | .70 | มาก |
| 44. | ความพยายามสร้างพลังที่ดีให้โรงแรม | 4.74 | .45 | มากที่สุด | 4.23 | .47 | มาก | 4.78 | .42 | มากที่สุด | 4.39 | .50 | มาก | 4.46 | .52 | มาก |
| 45. | การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด | 4.74 | .45 | มากที่สุด | 4.49 | .50 | มาก | 4.80 | .45 | มากที่สุด | 4.39 | .50 | มากที่สุด | 4.59 | .50 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.46 | .46 | มาก | 4.33 | .33 | มาก | 4.60 | .40 | มากที่สุด | 4.27 | .47 | มาก | 4.41 | .40 | มาก |

จากตาราง 25 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$) และรายชื่อนในระดับมากที่สุดคือการมีใจรักงานบริการ ($\bar{X}=4.75$) การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{X}=4.59$) เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม ($\bar{X}=4.55$) และเมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่าผู้จัดการที่มีอายุ 40 - 49 ปีมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46 - 4.27$)

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ด้าน | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า ป.ตรี | | ระดับความ ต้องการ | ปริญญาตรี | | ระดับความ ต้องการ | สูงกว่า ป.ตรี | | ระดับความ ต้องการ | รวม | | ระดับความ ต้องการ |
|------|-------------------------------------|---------------|-----|----------------------|-----------|-----|----------------------|---------------|-----|----------------------|-----------|-----|----------------------|
| | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 1. | ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม | 4.01 | .32 | มาก | 3.98 | .36 | มาก | 4.09 | .44 | มาก | 4.01 | .37 | มาก |
| 2. | ด้านบุคลิกภาพการประกอบอาชีพโรงแรม | 4.57 | .31 | มากที่สุด | 4.35 | .32 | มาก | 4.41 | .35 | มาก | 4.40 | .33 | มาก |
| 3. | ด้านคุณธรรมจริยธรรม | 4.73 | .34 | มากที่สุด | 4.53 | .43 | มากที่สุด | 4.52 | .32 | มากที่สุด | 4.57 | .40 | มากที่สุด |
| 4. | ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | 4.65 | .41 | มากที่สุด | 4.33 | .40 | มาก | 4.43 | .32 | มาก | 4.41 | .40 | มาก |
| | รวมทุกด้าน | 4.50 | .31 | มาก | 4.30 | .30 | มาก | 4.37 | .34 | มาก | 4.35 | .32 | มาก |

จากตาราง 26 แสดงว่าผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณธรรมจริยธรรมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มพบว่ามีความคิดเห็นรวมทุกด้านในระดับมาก ($\bar{X}=4.50 - 4.30$)

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม โดยรวมและรายข้อจำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อ | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า ป.ตรี | | ระดับความต้องการ | | ปริญญาตรี | | ระดับความต้องการ | | สูงกว่า ป.ตรี | | ระดับความต้องการ | | ระดับความต้องการ |
|-----|--|---------------|------|------------------|-----|-----------|-----|------------------|------|---------------|-----------|------------------|-----|------------------|
| | | \bar{X} | S.D | ความ ต้องการ | S.D | \bar{X} | S.D | ความ ต้องการ | S.D | \bar{X} | S.D | ความ ต้องการ | S.D | |
| 1 | ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานโรงแรม | 3.76 | 1.07 | มาก | .68 | 4.28 | .51 | มากที่สุด | 4.82 | .80 | มากที่สุด | 4.29 | .80 | มาก |
| 2 | ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | 4.94 | .24 | มากที่สุด | .49 | 4.71 | .50 | มากที่สุด | 4.74 | .46 | มากที่สุด | 4.76 | .46 | มากที่สุด |
| 3 | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ | 4.06 | .81 | มาก | .71 | 3.32 | .72 | ปานกลาง | 3.42 | .78 | มาก | 3.47 | .78 | ปานกลาง |
| 4 | ความรู้ความสามารถในการติดตามและสื่อสารข้อมูลทางด้านโรงแรม | 3.74 | .79 | มาก | .59 | 4.21 | .47 | มาก | 3.87 | .64 | มาก | 4.06 | .64 | มาก |
| 5 | ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและการทำงานของระบบปฏิบัติงานโรงแรม | 3.56 | .61 | มาก | .81 | 3.72 | .59 | มาก | 3.92 | .74 | มาก | 3.73 | .74 | มาก |
| 6 | ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม | 4.59 | .56 | มากที่สุด | .64 | 4.29 | .72 | มากที่สุด | 4.55 | .66 | มากที่สุด | 4.40 | .66 | มาก |
| 7 | ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนได้ | 3.91 | .38 | มาก | .68 | 4.03 | .76 | มาก | 4.50 | .68 | มาก | 4.10 | .68 | มาก |
| 8 | ความสามารถในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | 4.12 | .64 | มาก | .62 | 3.72 | .80 | มาก | 4.50 | .73 | มาก | 3.95 | .73 | มาก |
| 9 | ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้เหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่ง | 3.91 | .38 | มาก | .73 | 3.65 | .41 | มาก | 3.79 | .63 | มาก | 3.72 | .63 | มาก |
| 10 | ความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.76 | .85 | มาก | .66 | 3.92 | .61 | มาก | 3.95 | .69 | มาก | 3.90 | .69 | มาก |
| 11 | ผ่านการศึกษาการปฏิบัติงานเบื้องต้นจากธุรกิจโรงแรมตามหลักสูตรของสถานศึกษา | 3.18 | .46 | ปานกลาง | .73 | 3.67 | .31 | มาก | 3.89 | .66 | มาก | 3.63 | .66 | มาก |
| 12 | ความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโรงแรม | 3.85 | .50 | มาก | .59 | 3.61 | .72 | มากที่สุด | 3.45 | .61 | ปานกลาง | 3.62 | .61 | มาก |
| 13 | ความสามารถในการส่งเสริมการขายของโรงแรม | 4.12 | .54 | มาก | .75 | 4.17 | .62 | มาก | 4.00 | .69 | มาก | 4.13 | .69 | มาก |

ตาราง 27 (ต่อ)

| ข้อ | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า ป.ตรี | | ระดับ ความ ต้องการ | ปริญญาตรี | | ระดับ ความ ต้องการ | สูงกว่า ป.ตรี | | ระดับ ความ ต้องการ | รวม | |
|-----|---|---------------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|---------------|-----|--------------------------|------|-----|
| | | X | S.D | | X | S.D | | X | S.D | | X | S.D |
| | ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม | | | | | | | | | | | |
| 14 | การพัฒนาตนเองเสมอในการทำงาน | 4.41 | .56 | มาก | 4.24 | .54 | มาก | 4.71 | .52 | มากที่สุด | 4.37 | .56 |
| 15 | การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาและหน่วยงาน | 4.06 | .49 | มาก | 4.11 | .55 | มาก | 4.03 | .59 | มาก | 4.08 | .55 |
| 16 | ความสามารถในการวิเคราะห์ที่มีปัญหาและตัดสินใจแก้ ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.09 | .45 | มาก | 4.03 | .64 | มาก | 4.00 | .66 | มาก | 4.04 | .61 |
| 17 | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ งานโรงแรม | 4.29 | .52 | มาก | 4.18 | .77 | มาก | 4.00 | .66 | มาก | 4.17 | .71 |
| 18 | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ งานโรงแรม | 3.97 | .30 | มาก | 3.86 | .77 | มาก | 3.53 | .86 | มาก | 3.81 | .74 |
| | รวมทุกข้อ | 4.01 | .32 | มาก | 3.98 | .36 | มาก | 4.09 | .44 | มาก | 4.01 | .37 |

จากตาราง 27 แสดงว่าผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่าง กันมีความคิดเห็นด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ข้อความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.76$) และระดับปานกลาง ข้อความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ($\bar{X}=3.47$) เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ความคิดเห็นรวมทุกข้ออยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม ($\bar{X}=4.09 - 3.98$)

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวมและรายข้อจำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อ | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า ป.ตรี | | ระดับความ ต้องการ | | ปริญญาตรี | | ระดับความ ต้องการ | | สูงกว่า ป.ตรี | | ระดับ ความ ต้องการ | | รวม | | ระดับ ความ ต้องการ | |
|-----|---|---------------|-----|----------------------|------------|-----------|-----|----------------------|------------|---------------|-----|--------------------------|------------|-----------|-----|--------------------------|-----------|
| | | \bar{X} | S.D | มากที่สุด | น้อยที่สุด | \bar{X} | S.D | มากที่สุด | น้อยที่สุด | \bar{X} | S.D | มากที่สุด | น้อยที่สุด | \bar{X} | S.D | | |
| | ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19. | การแต่งกายดี เหมาะสมกับตำแหน่งงาน | 4.76 | .43 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.66 | .49 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.18 | .46 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.58 | .52 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 20. | ความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลา | 4.74 | .51 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.30 | .70 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.16 | .44 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.35 | .65 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 21. | การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 4.94 | .24 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.61 | .59 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.68 | .47 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.68 | .53 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 22. | การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | 4.74 | .51 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.24 | .64 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.50 | .76 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.38 | .67 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 23. | บุคลิกภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | 4.38 | .55 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.37 | .53 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.16 | .44 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.33 | .52 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 24. | การมีลักษณะกิริยาท่าทางดี(เดิน ยืน นั่ง) | 4.35 | .60 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.28 | .57 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.21 | .41 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.28 | .54 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 25. | ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก | 4.91 | .29 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.41 | .53 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.71 | .52 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.56 | .53 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 26. | สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง | 3.68 | .68 | มากที่สุด | มากที่สุด | 3.94 | .67 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.58 | .68 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.02 | .73 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 27. | ความมั่นใจในการทำงาน | 4.38 | .60 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.10 | .80 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.18 | .46 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.17 | .71 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| 28. | มนุษยสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ | 4.91 | .29 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.69 | .48 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.76 | .43 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.74 | .45 | มากที่สุด | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.57 | .31 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.35 | .32 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.41 | .35 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.40 | .33 | มากที่สุด | มากที่สุด |

จากตาราง 28 แสดงว่าผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการประกอบอาชีพโดยรวมในระดั้มาก ($\bar{X}=4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นรวมในระดั้มากที่สุด ข้อมนุษยสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ ($\bar{X}=4.74$) การพูดจาสุภาพมีสัมมาคารวะ ($\bar{X}=4.68$)

การแต่งกายที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\bar{X}=4.58$) เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มพบว่าผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นรวมทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมาก ($\bar{X}=4.41 - 4.35$)

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อ | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า ป.ตรี | | ระดับ ความ ต้องการ | ปริญญาตรี | | ระดับ ความ ต้องการ | สูงกว่า ป. ตรี | | ระดับความ ต้องการ | รวม | | ระดับความ ต้องการ |
|-----|---|---------------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|-------------------|-----|----------------------|-----------|-----|----------------------|
| | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| | ด้านคุณธรรมจริยธรรม | | | | | | | | | | | | |
| 29. | ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 4.94 | .24 | มากที่สุด | 4.73 | .45 | มากที่สุด | 4.76 | .49 | มากที่สุด | 4.77 | .43 | มากที่สุด |
| 30. | การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 4.85 | .44 | มากที่สุด | 4.46 | .56 | มาก | 4.08 | .59 | มาก | 4.46 | .60 | มาก |
| 31. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า | 4.88 | .41 | มากที่สุด | 4.59 | .66 | มากที่สุด | 4.74 | .45 | มากที่สุด | 4.67 | .52 | มากที่สุด |
| 32. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ | 4.94 | .24 | มากที่สุด | 4.61 | .60 | มากที่สุด | 4.84 | .37 | มากที่สุด | 4.72 | .53 | มากที่สุด |
| 33. | การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน | 4.47 | .66 | มาก | 4.38 | .61 | มาก | 4.68 | .53 | มากที่สุด | 4.46 | .61 | มาก |
| 34. | การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย | 4.12 | .69 | มาก | 4.29 | .67 | มาก | 3.89 | .45 | มาก | 4.18 | .65 | มาก |
| 35. | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่นตรงต่อ เวลา | 4.41 | .29 | มาก | 4.71 | .55 | มากที่สุด | 4.68 | .53 | มากที่สุด | 4.74 | .52 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.73 | .34 | มากที่สุด | 4.53 | .43 | มากที่สุด | 4.52 | .32 | มากที่สุด | 4.57 | .40 | มากที่สุด |

จากตาราง 29 แสดงว่าผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) และ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นรวมในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานเสมอต้นเสมอปลาย ($\bar{X}=4.77$)

ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ ($\bar{X}=4.72$) ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า ($\bar{X}=4.67$) น้อยที่สุดคือการศึกษาปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.73 - 4.52$)

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้นักการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวม และรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อ | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า ป.ตรี | | ระดับความ ต้องการ | ปริญญาตรี | | ระดับ ความ ต้องการ | สูงกว่า ป.ตรี | | ระดับ ความ ต้องการ | รวม | | ระดับ ความ ต้องการ |
|-----|--|---------------|-----|----------------------|-----------|-----|--------------------------|---------------|-----|--------------------------|-----------|-----|--------------------------|
| | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| | ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | | | | | | | | | | | | |
| 36. | เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม | 4.59 | .74 | มากที่สุด | 4.65 | .48 | มากที่สุด | 4.21 | .41 | มาก | 4.55 | .55 | มากที่สุด |
| 37. | ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือ จากงานประจำ | 4.00 | .60 | มาก | 3.95 | .78 | มาก | 4.16 | .44 | มาก | 4.00 | .70 | มาก |
| 38. | ความภูมิใจในงานอาชีพโรงแรม | 4.79 | .54 | มากที่สุด | 3.96 | .81 | มาก | 4.16 | .37 | มาก | 4.15 | .76 | มาก |
| 39. | การมีใจรักงานบริการ | 4.85 | .44 | มากที่สุด | 4.75 | .46 | มากที่สุด | 4.68 | .47 | มากที่สุด | 4.75 | .46 | มากที่สุด |
| 40. | การอุทิศเวลาให้กับงาน | 4.18 | .63 | มาก | 4.24 | .71 | มาก | 4.68 | .53 | มากที่สุด | 4.32 | .69 | มาก |
| 41. | ความพึงพอใจในงานที่ทำ | 4.82 | .46 | มากที่สุด | 4.40 | .51 | มาก | 4.21 | .41 | มาก | 4.44 | .52 | มาก |
| 42. | การทำงานอย่างมีเป้าหมาย | 4.74 | .57 | มากที่สุด | 4.35 | .53 | มาก | 4.68 | .47 | มากที่สุด | 4.49 | .55 | มาก |
| 43. | การเห็นคุณค่าของงานโรงแรมทุกประเภท | 4.82 | .52 | มากที่สุด | 4.17 | .72 | มาก | 4.68 | .47 | มากที่สุด | 4.39 | .70 | มาก |
| 44. | ความพยายามสร้างพจน์ที่ดีให้โรงแรม | 4.88 | .33 | มากที่สุด | 4.42 | .53 | มาก | 4.21 | .41 | มาก | 4.46 | .52 | มาก |
| 45. | การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด | 4.88 | .41 | มากที่สุด | 4.46 | .50 | มาก | 4.71 | .46 | มากที่สุด | 4.59 | .50 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.65 | .41 | มากที่สุด | 4.33 | .40 | มาก | 4.43 | .32 | มาก | 4.41 | .40 | มาก |

จากตาราง 30 แสดงว่าผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่าง กันมีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมโดยรวมไม่ระดับมาก ($\bar{X}=4.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นรวมในระดับมากที่สุด ข้อ การมีใจรักการบริการ ($\bar{X}=4.75$) การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{X}=4.59$) เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม ($\bar{X}=4.55$) น้อยที่สุดคือความเข้าใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{X}=4.00$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้จัดการที่มีการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นรวมเกือบทุกข้อในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88 - 4.59$) ยกเว้น ความเข้าใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ และการอุทิศเวลาให้กับงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=4.00, \bar{X}=4.18$)

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวม และรายด้านจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

| ด้าน | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า 5 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | 5 – 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | มากกว่า 10ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | รวม | | ระดับ ความ ต้อง การ |
|------|---|--------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|-----------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|
| | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| 1. | ด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพงาน โรงแรม | 4.03 | .24 | มาก | 4.02 | .40 | มาก | 3.99 | .39 | มาก | 4.01 | .37 | มาก |
| 2. | ด้านบุคลิกภาพการเป็น พนักงานโรงแรม | 4.40 | .30 | มาก | 4.48 | .33 | มาก | 4.36 | .33 | มาก | 4.40 | .33 | มาก |
| 3. | ด้านคุณธรรมจริยธรรม | 4.70 | .36 | มาก ที่สุด | 4.61 | .45 | มาก ที่สุด | 4.50 | .37 | มาก | 4.57 | .40 | มาก ที่สุด |
| 4. | ด้านเจตคติต่องานอาชีพ โรงแรม | 4.12 | .33 | มาก | 4.52 | .38 | มาก ที่สุด | 4.42 | .40 | มาก | 4.41 | .40 | มาก |
| | รวมทุกด้าน | 4.32 | .22 | มาก | 4.41 | .34 | มาก | 4.32 | .32 | มาก | 4.35 | .32 | มาก |

จากตาราง 31 แสดงว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมทุกด้านในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{x}=4.57$) ความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ($\bar{x}=4.01$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า มีความคิดเห็นรวมทุกด้านในระดับมาก ($\bar{x}=4.32 - 4.41$) โดยผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม($\bar{x}=4.61$) และด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม($\bar{x}=4.52$)

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงาน
โรงแรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ข้อ | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า 5 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | 5 – 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | มากกว่า 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | รวม | | ระดับ ความ ต้อง การ |
|-----|--|--------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|------------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|
| | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| 1. | ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โรงแรม | 4.67 | .55 | มาก ที่สุด | 4.13 | .76 | มาก | 4.28 | .85 | มาก | 4.29 | .80 | มาก |
| 2. | ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็น อย่างดี | 4.97 | .18 | มาก ที่สุด | 4.66 | .48 | มาก ที่สุด | 4.76 | .49 | มาก ที่สุด | 4.76 | .46 | มาก ที่สุด |
| 3. | ความรู้ความสามารถในการใช้ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอก เหนือจากภาษาอังกฤษ | 3.63 | .49 | มาก | 3.66 | .98 | มาก | 3.31 | .68 | ปาน กลาง | 3.47 | .78 | มาก |
| 4. | ความรู้ความสามารถในการตี ความและสื่อสารข้อมูลทางด้าน โรงแรม | 4.03 | .18 | มาก | 4.03 | .66 | มาก | 4.08 | .72 | มาก | 4.06 | .64 | มาก |
| 5. | ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและ การทำงานของระบบปฏิบัติงาน โรงแรม | 3.90 | .31 | มาก | 3.85 | .60 | มาก | 3.61 | .89 | มาก | 3.73 | .74 | มาก |
| 6. | ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการทำงานได้อย่าง เหมาะสม | 4.00 | .37 | มาก | 4.43 | .59 | มาก | 4.50 | .72 | มาก | 4.40 | .66 | มาก |
| 7. | ความสามารถในการแสดง ความคิดเห็นหรือนำเรื่องต่าง ๆเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตน ได้ | 4.50 | .68 | มาก | 3.90 | .57 | มาก | 4.10 | .70 | มาก | 4.10 | .68 | มาก |
| 8. | ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้หลายแผนก | 3.70 | .53 | มาก | 3.85 | .68 | มาก | 4.08 | .79 | มาก | 3.95 | .73 | มาก |
| 9. | ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้ เหมาะสมกับลักษณะงานใน ตำแหน่ง | 3.63 | .89 | มาก | 3.89 | .58 | มาก | 3.65 | .56 | มาก | 3.72 | .63 | มาก |
| 10. | ความรู้ความสามารถในการวาง แผนและจัดระบบการทำงาน อย่างมีคุณภาพ | 4.23 | .57 | มาก | 3.87 | .78 | มาก | 3.81 | .63 | มาก | 3.90 | .69 | มาก |
| 11. | ผ่านการฝึกทักษะการทำงาน เบื้องต้นจากธุรกิจโรงแรมตาม หลักสูตรของสถานศึกษา | 3.13 | .51 | ปาน กลาง | 3.41 | .67 | ปาน กลาง | 3.91 | .55 | มาก | 3.63 | .66 | มาก |

ตาราง 32 (ต่อ)

| ข้อ | ความคิดเห็น ด้านวิชาการและทักษะ วิชาชีพงานโรงแรม | ต่ำกว่า 5 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | 5 - 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | มากกว่า 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | รวม | | ระดับ ความ ต้อง การ |
|-----|---|--------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|------------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|
| | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| 12 | ความรู้ความชำนาญในการใช้ เครื่องมือที่เกี่ยวกับการทำงาน โรงแรม | 3.13 | .43 | ปาน กลาง | 3.77 | .62 | มาก | 3.67 | .59 | มาก | 3.62 | .61 | มาก |
| 13 | ความสามารถในการส่งเสริม การขายของโรงแรม | 4.37 | .89 | มาก | 4.08 | .59 | มาก | 4.08 | .68 | มาก | 4.13 | .69 | มาก |
| 14 | การพัฒนาตนเองเสมอในการ ทำงาน | 4.00 | .26 | มาก | 4.36 | .55 | มาก | 4.48 | .59 | มาก | 4.37 | .56 | มาก |
| 15 | การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนา งานและหน่วยงาน | 4.07 | .37 | มาก | 4.23 | .46 | มาก | 4.00 | .62 | มาก | 4.08 | .55 | มาก |
| 16 | ความสามารถในการวิเคราะห์ ปัญหาและตัดสินใจแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้ | 3.97 | .18 | มาก | 4.13 | .53 | มาก | 4.00 | .72 | มาก | 4.04 | .61 | มาก |
| 17 | ความสามารถถ่ายทอดความรู้ ให้ผู้อื่นได้ | 4.60 | .56 | มาก ที่สุด | 4.25 | .57 | มาก | 3.99 | .77 | มาก | 4.17 | .71 | มาก |
| 18 | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงาน โรงแรม | 4.03 | .49 | มาก | 4.00 | .63 | มาก | 3.63 | .82 | มาก | 3.81 | .74 | มาก |
| | รวมทุกข้อ | 4.03 | .24 | มาก | 4.02 | .40 | มาก | 3.99 | .39 | มาก | 4.01 | .37 | มาก |

จากตาราง 32 แสดงว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้าน ความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรมโดยรวมในระดับมาก ($\bar{x}=4.01$) โดยข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการ พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}=4.76$) ข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวกับการทำงานโรงแรม ($\bar{x}=3.62$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มพบว่า ทุกกลุ่มมีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมาก ($\bar{x}=4.03 - 3.99$)

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ข้อ | ความคิดเห็น ด้านบุคลิกภาพการเป็น พนักงานโรงแรม | ต่ำกว่า 5 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | 5 – 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | มากกว่า 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | รวม | | ระดับ ความ ต้อง การ |
|-----|--|--------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|------------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|
| | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| 19. | การแต่งกายดี เหมาะสมกับ ตำแหน่งงาน | 4.97 | .18 | มาก ที่สุด | 4.66 | .51 | มาก ที่สุด | 4.42 | .52 | มาก | 4.58 | .52 | มาก ที่สุด |
| 20. | ความพร้อมทำงานเป็นกะทุก ช่วงเวลา | 4.90 | .40 | มาก ที่สุด | 4.56 | .56 | มาก ที่สุด | 4.06 | .60 | มาก | 4.35 | .65 | มาก |
| 21. | การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 4.90 | .40 | มาก ที่สุด | 4.67 | .57 | มาก ที่สุด | 4.62 | .53 | มาก ที่สุด | 4.68 | .53 | มาก ที่สุด |
| 22. | การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ทุกสถานการณ์ได้ | 4.23 | .63 | มาก | 4.41 | .69 | มาก | 4.41 | .67 | มาก | 4.38 | .67 | มาก |
| 23. | บุคลิกภาพเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่ | 4.37 | .49 | มาก | 4.43 | .50 | มาก | 4.26 | .54 | มาก | 4.33 | .52 | มาก |
| 24. | การมีลักษณะกิริยาท่าทางดี (เดิน ยืน นั่ง) | 4.27 | .52 | มาก | 4.33 | .57 | มาก | 4.25 | .54 | มาก | 4.28 | .54 | มาก |
| 25. | ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อ ต่อการทำงานหนัก | 4.33 | .48 | มาก | 4.66 | .48 | มาก ที่สุด | 4.57 | .56 | มาก ที่สุด | 4.56 | .53 | มาก ที่สุด |
| 26. | สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง | 3.40 | .50 | มาก | 4.02 | .67 | มาก | 4.21 | .73 | มาก | 4.02 | .73 | มาก |
| 27. | ความมั่นใจในการทำงาน | 3.73 | .91 | มาก ที่สุด | 4.39 | .56 | มาก | 4.16 | .68 | มาก | 4.17 | .71 | มาก |
| 28. | มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ | 4.93 | .25 | มาก ที่สุด | 4.70 | .46 | มาก ที่สุด | 4.71 | .48 | มาก ที่สุด | 4.74 | .45 | มาก ที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.40 | .30 | มาก | 4.48 | .33 | มาก | 4.36 | .33 | มาก | 4.40 | .33 | มาก |

จากตาราง 33 แสดงว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็น ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรมโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อมนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ ($\bar{X}=4.74$) การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ ($\bar{X}=4.68$) การแต่งกายดีเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\bar{X}=4.58$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ข้อสุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง ($\bar{X}=4.02$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมาก ($\bar{X}=4.48 - 4.36$)

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ข้อ | ความคิดเห็น | ต่ำกว่า 5 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | 5 – 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | มากกว่า 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | รวม | | ระดับ ความ ต้อง การ |
|-----|---|--------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|---------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|
| | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| 29. | ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 4.93 | .25 | มากที่สุด | 4.80 | .40 | มากที่สุด | 4.71 | .48 | มากที่สุด | 4.77 | .43 | มากที่สุด |
| 30. | การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 4.90 | .40 | มากที่สุด | 4.69 | .56 | มากที่สุด | 4.18 | .52 | มากที่สุด | 4.46 | .60 | มากที่สุด |
| 31. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า | 4.78 | .43 | มากที่สุด | 4.66 | .57 | มากที่สุด | 4.62 | .51 | มากที่สุด | 4.67 | .52 | มากที่สุด |
| 32. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ | 4.83 | .53 | มากที่สุด | 4.70 | .61 | มากที่สุด | 4.69 | .46 | มากที่สุด | 4.72 | .53 | มากที่สุด |
| 33. | การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน | 4.30 | .53 | มากที่สุด | 4.49 | .60 | มากที่สุด | 4.48 | .64 | มากที่สุด | 4.46 | .61 | มากที่สุด |
| 34. | การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย | 4.23 | .57 | มากที่สุด | 4.16 | .61 | มากที่สุด | 4.17 | .70 | มากที่สุด | 4.18 | .65 | มากที่สุด |
| 35. | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่นตรงต่อเวลา | 4.90 | .40 | มากที่สุด | 4.79 | .52 | มากที่สุด | 4.67 | .53 | มากที่สุด | 4.74 | .52 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.70 | .36 | มากที่สุด | 4.61 | .45 | มากที่สุด | 4.50 | .37 | มากที่สุด | 4.57 | .40 | มากที่สุด |

จากตาราง 34 แสดงว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยรวม ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานเสมอต้นเสมอปลาย ($\bar{x}=4.77$) ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ($\bar{x}=4.74$) ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ ($\bar{x}=4.72$) ข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ข้อการปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย ($\bar{x}=4.18$) เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีมีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.50$) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.70 - 4.61$)

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวม และรายข้อ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ข้อ | ความคิดเห็น ด้านเจตคติต่องาน อาชีพโรงแรม | ต่ำกว่า 5 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | 5 - 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | มากกว่า 10 ปี | | ระดับ ความ ต้อง การ | รวม | | ระดับ ความ ต้อง การ |
|-----|--|--------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|------------------|-----|------------------------------|-----------|-----|------------------------------|
| | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | | \bar{x} | S.D | |
| 36. | เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม | 4.93 | .25 | มากที่สุด | 4.48 | .65 | มาก | 4.48 | .50 | มาก | 4.55 | .55 | มากที่สุด |
| 37. | ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษ นอกเหนือจากงานประจำ | 3.70 | .92 | มาก | 4.07 | .54 | มาก | 4.05 | .69 | มาก | 4.00 | .70 | มาก |
| 38. | ความภูมิใจในงานอาชีพโรงแรม | 3.33 | .66 | ปาน กลาง | 4.48 | .87 | มาก | 4.19 | .51 | มาก | 4.15 | .76 | มาก |
| 39. | การมีใจรักงานบริการ | 4.90 | .31 | มากที่สุด | 4.79 | .41 | มากที่สุด | 4.69 | .51 | มากที่สุด | 4.75 | .46 | มากที่สุด |
| 40. | การอุทิศเวลาให้กับงาน | 4.03 | .41 | มาก | 4.23 | .53 | มาก | 4.46 | .80 | มาก | 4.32 | .69 | มาก |
| 41. | ความพึงพอใจในงานที่ทำ | 4.10 | .31 | มาก | 4.59 | .50 | มากที่สุด | 4.45 | .54 | มาก | 4.44 | .52 | มาก |
| 42. | การทำงานอย่างมีเป้าหมาย | 4.07 | .25 | มาก | 4.67 | .51 | มากที่สุด | 4.50 | .58 | มาก | 4.49 | .55 | มาก |
| 43. | การเห็นคุณค่าของงานโรงแรม ทุกประเภท | 3.53 | .73 | มาก | 4.69 | .56 | มากที่สุด | 4.46 | .56 | มาก | 4.39 | .70 | มาก |
| 44. | ความพยายามสร้างพจน์ที่ดีให้ โรงแรม | 4.33 | .48 | มาก | 4.61 | .53 | มากที่สุด | 4.41 | .51 | มาก | 4.46 | .52 | มาก |
| 45. | การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด | 4.33 | .48 | มาก | 4.70 | .46 | มากที่สุด | 4.59 | .51 | มากที่สุด | 4.59 | .50 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.12 | .33 | มาก | 4.52 | .38 | มากที่สุด | 4.42 | .40 | มาก | 4.41 | .40 | มาก |

จากตาราง 35 แสดงว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมโดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ การมีใจรักงานบริการ ($\bar{x} = 4.75$) การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{x} = 4.59$) เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม ($\bar{x} = 4.55$) ข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5 - 10 มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42 - 4.12$)

ตาราง 36 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวม และรายด้านจำแนกตามระดับชั้นของโรงเรียน

| ความคิดเห็น | 1 ดาว | | 2 ดาว | | 3 ดาว | | 4 ดาว | | 5 ดาว | | รวม | | ระดับความต้องการ มาก |
|--|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-------------------------|
| | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | |
| 1. ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพ งานโรงเรียน | 3.94 | .16 | 3.98 | .42 | 4.18 | .37 | 4.03 | .43 | 3.94 | .31 | 4.01 | .37 | มาก |
| 2. ด้านบุคลิกภาพการประกอบ อาชีพโรงเรียน | 4.28 | .29 | 4.28 | .35 | 4.33 | .34 | 4.54 | .30 | 4.48 | .29 | 4.40 | .33 | มาก |
| 3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม | 4.57 | .43 | 4.53 | .37 | 4.73 | .21 | 4.70 | .24 | 4.39 | .52 | 4.57 | .40 | มากที่สุด |
| 4. ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงเรียน | 4.69 | .17 | 4.40 | .43 | 4.16 | .46 | 4.56 | .28 | 4.33 | .40 | 4.41 | .40 | มาก |
| รวมทุกด้าน | 4.37 | .24 | 4.30 | .36 | 4.35 | .32 | 4.47 | .28 | 4.29 | .31 | 4.35 | .32 | มาก |

จากตาราง 36 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงเรียนมีระดับชั้นต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นรวมในระดับมากที่สุดด้าน คุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X} = 4.57$) น้อยที่สุด คือ ด้าน ความรู้ทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพงานโรงเรียน ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้จัดการที่ทำงานในโรงเรียนระดับชั้นต่างกันมีความคิดเห็นรวมทุกด้านในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47 - 4.29$)

ตาราง 37 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ข้อ | ความคิดเห็น | 1 ดาว | | ระดับความถี่ | | 2 ดาว | | ระดับความถี่ | | 3 ดาว | | ระดับความถี่ | | 4 ดาว | | ระดับความถี่ | | 5 ดาว | | ระดับความถี่ | | รวม | | ระดับความถี่ |
|-----|---|-------|-----|--------------|-----|-------|------|--------------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|--------------|-----|-------|-----|--------------|-----|------|-----|--------------|
| | | X | S.D | ความถี่ | การ | X | S.D | ความถี่ | การ | X | S.D | ความถี่ | การ | X | S.D | ความถี่ | การ | X | S.D | ความถี่ | การ | X | S.D | |
| 1 | ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานโรงแรม | 3.65 | .49 | มาก | | 4.22 | .77 | มาก | | 4.70 | .60 | มากที่สุด | | 4.49 | .88 | มาก | | 4.21 | .79 | มาก | | 4.29 | .80 | มาก |
| 2 | ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | 5.00 | .00 | มากที่สุด | | 4.49 | .59 | มาก | | 4.77 | .50 | มากที่สุด | | 4.81 | .39 | มากที่สุด | | 4.85 | .36 | มากที่สุด | | 4.76 | .46 | มากที่สุด |
| 3 | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น อยู่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ | 3.00 | .00 | ปานกลาง | | 3.47 | 1.08 | ปานกลาง | | 4.03 | .49 | มาก | | 3.53 | .74 | มาก | | 3.28 | .60 | ปานกลาง | | 3.47 | .78 | ปานกลาง |
| 4 | ความรู้ความสามารถในการตีความ และสื่อสารข้อมูลทางด้านโรงแรม | 4.95 | .22 | มากที่สุด | | 4.13 | .59 | มาก | | 4.10 | .40 | มาก | | 3.60 | .54 | มาก | | 4.00 | .62 | มาก | | 4.06 | .64 | มาก |
| 5 | ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและการทำงานของระบบปฏิบัติงานโรงแรม | 2.70 | .57 | ปานกลาง | | 3.98 | .58 | มาก | | 4.17 | .53 | มาก | | 3.74 | .69 | มาก | | 3.66 | .71 | มาก | | 3.73 | .74 | มาก |
| 6 | ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม | 4.90 | .45 | มากที่สุด | | 4.62 | .53 | มากที่สุด | | 4.23 | .50 | มากที่สุด | | 4.40 | .76 | มาก | | 4.11 | .64 | มาก | | 4.40 | .66 | มาก |
| 7 | ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนได้ | 3.95 | .22 | มาก | | 3.78 | .64 | มาก | | 4.60 | .67 | มากที่สุด | | 4.35 | .84 | มาก | | 3.94 | .46 | มาก | | 4.10 | .68 | มาก |

ตาราง 37 (ต่อ)

| ข้อ | ความคิดเห็น | 1 ดาว | | ระดับ ความ ต้งกา ว | 2 ดาว | | ระดับ ความ ต้งกา ว | 3 ดาว | | ระดับ ความ ต้งกา ว | 4 ดาว | | ระดับ ความ ต้งกา ว | 5 ดาว | | ระดับ ความ ต้งกา ว | รวม | |
|-----|--|-------|------|-----------------------------|-------|-----|-----------------------------|-------|-----|-----------------------------|-------|-----|-----------------------------|-------|-----|-----------------------------|------|-----|
| | | X | S.D | | X | S.D | | X | S.D | | X | S.D | | X | S.D | | | |
| | ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพ งานโรงแรม | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ หลายแผนก | 3.95 | .22 | มาก | 3.87 | .73 | มาก | 3.97 | .61 | มาก | 4.30 | .94 | มาก | 3.72 | .63 | มาก | 3.95 | .73 |
| 9 | ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานได้เหมาะสมกับ ลักษณะงานในด้านหนึ่ง | 3.00 | .00 | ปาน กลาง | 3.87 | .59 | มาก | 3.57 | .77 | มาก | 3.86 | .41 | มาก | 3.85 | .66 | มาก | 3.72 | .63 |
| 10 | ความรู้ความสามารถในการวางแผนและ จัดระบบการทำงานอย่างมีคุณภาพ | 3.95 | .22 | มาก | 3.71 | .89 | มาก | 4.10 | .61 | มาก | 3.88 | .70 | มาก | 3.92 | .62 | มาก | 3.90 | .69 |
| 11 | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้น จากธุรกิจโรงแรมตามหลักสูตรของ สถานศึกษา | 4.30 | .57 | มาก | 3.36 | .68 | ปาน กลาง | 3.60 | .77 | มาก | 3.74 | .54 | มาก | 3.53 | .50 | มาก | 3.63 | .66 |
| 12 | ความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโรงแรม | 3.95 | .22 | มาก | 3.73 | .58 | มาก | 3.47 | .78 | ปานกลาง | 3.49 | .70 | ปาน กลาง | 3.58 | .50 | มาก | 3.62 | .61 |
| 13 | ความสามารถในการส่งเสริมการขาย ของโรงแรม | 4.35 | .49 | มาก | 3.96 | .71 | มาก | 4.77 | .57 | มากที่สุด | 3.93 | .63 | มาก | 3.98 | .64 | มาก | 4.13 | .69 |
| 14 | การพัฒนาตนเองเสมอในการทำงาน | 4.35 | .49 | มาก | 4.18 | .58 | มาก | 4.20 | .55 | มาก | 4.84 | .37 | มากที่สุด | 4.25 | .52 | มาก | 4.37 | .56 |
| 15 | การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนางานและ หน่วยงาน | 3.65 | .49 | มาก | 4.11 | .65 | มาก | 4.37 | .49 | มาก | 4.00 | .53 | มาก | 4.13 | .39 | มาก | 4.08 | .55 |
| 16 | ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและ ตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.20 | 1.01 | มาก | 4.22 | .52 | มาก | 4.00 | .53 | มาก | 4.00 | .53 | มาก | 3.87 | .56 | มาก | 4.04 | .61 |
| 17 | ความสามารถถ่ายทอดความรู้ผู้อื่นได้ | 4.20 | 1.01 | มาก | 4.00 | .37 | มาก | 4.63 | .67 | มากที่สุด | 4.14 | .83 | มาก | 4.06 | .63 | มาก | 4.17 | .71 |
| 18 | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนว ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม | 2.95 | .22 | มาก | 3.96 | .47 | มาก | 4.03 | .56 | มาก | 3.58 | .76 | มาก | 4.08 | .85 | มาก | 3.81 | .74 |
| | รวมทุกข้อ | 3.94 | .16 | มาก | 3.98 | .42 | มาก | 4.18 | .37 | มาก | 4.03 | .43 | มาก | 3.94 | .31 | มาก | 4.01 | .37 |

จากตาราง 37 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรมโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการ พูด อ่าน เขียน ภาษา อังกฤษ ได้อย่างดี ($\bar{X}=4.76$) และข้อที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ($\bar{X}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอื่น ๆ ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18 - 3.94$)

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ข้อ | ความคิดเห็น | 1 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | 2 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | 3 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | 4 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | 5 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | รวม | | ระดับ ความ ต้องการ |
|-----|--|-------|-----|--------------------------|-----------|-------|-----|--------------------------|-----------|-------|-----|--------------------------|-----------|-------|-----|--------------------------|-----------|-------|-----|--------------------------|-----------|------|-----|--------------------------|
| | | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | X | S.D | |
| 19 | การแต่งกายดี เหมาะสมกับตำแหน่งงาน | 4.65 | .49 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.51 | .55 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.73 | .45 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.42 | .50 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.66 | .52 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.58 | .52 | มากที่สุด |
| 20 | ความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลา | 4.00 | .00 | มาก | มากที่สุด | 4.44 | .62 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.90 | .31 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.40 | .49 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.06 | .79 | มาก | มากที่สุด | 4.35 | .65 | มาก |
| 21 | การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 4.65 | .49 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.62 | .61 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.77 | .57 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.86 | .35 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.55 | .54 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.68 | .53 | มากที่สุด |
| 22 | การมีวิสัยทัศน์เข้ากับสภาพแวดล้อม | 4.00 | .00 | มาก | มากที่สุด | 4.18 | .68 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.07 | .78 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.67 | .68 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.64 | .48 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.38 | .67 | มากที่สุด |
| 23 | บุคลิกภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | 4.06 | .22 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.00 | .48 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.33 | .48 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.42 | .50 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.64 | .48 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.33 | .52 | มากที่สุด |
| 24 | การมีลักษณะกิริยาท่าทางดี(เดิน ยืน นั่ง) | 4.05 | .22 | มากที่สุด | มากที่สุด | 3.98 | .50 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.17 | .53 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.40 | .49 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.58 | .53 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.28 | .54 | มากที่สุด |
| 25 | ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก | 4.60 | .50 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.56 | .55 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.27 | .52 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.84 | .37 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.49 | .54 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.56 | .53 | มากที่สุด |
| 26 | สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง | 4.00 | .00 | มากที่สุด | มากที่สุด | 3.93 | .72 | มากที่สุด | มากที่สุด | 3.47 | .73 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.30 | .89 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.19 | .56 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.02 | .73 | มากที่สุด |
| 27 | ความมั่นใจในภาระงาน | 4.25 | .97 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.09 | .60 | มากที่สุด | มากที่สุด | 3.77 | .97 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.33 | .57 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.30 | .54 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.17 | .71 | มากที่สุด |
| 28 | มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ | 4.60 | .50 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.58 | .54 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.87 | .35 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.86 | .35 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.77 | .42 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.74 | .45 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.28 | .29 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.28 | .35 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.33 | .34 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.54 | .30 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.48 | .29 | มากที่สุด | มากที่สุด | 4.40 | .33 | มากที่สุด |

จากตาราง 38 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกันมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรมโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มพบว่าผู้จัดการที่ทำงานเป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความคิดเห็นรวมทุกข้อ ($\bar{X}=4.54$) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมาก ($\bar{X}=4.48 - 4.28$)

ตาราง 39 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ข้อ | ความคิดเห็น | 1 ดาว | | 2 ดาว | | 3 ดาว | | 4 ดาว | | 5 ดาว | | รวม | | ระดับความต้องการ |
|-----|---|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|------------------|
| | | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | |
| 29 | ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 4.60 | .50 | 4.82 | .44 | 4.97 | .18 | 4.98 | .15 | 4.53 | .50 | 4.77 | .43 | มากที่สุด |
| 30 | การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 3.95 | .22 | 4.62 | .53 | 5.00 | .00 | 4.30 | .67 | 4.32 | .58 | 4.46 | .60 | มาก |
| 31 | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า | 4.55 | .60 | 4.62 | .53 | 4.90 | .31 | 4.86 | .35 | 4.47 | .61 | 4.67 | .52 | มากที่สุด |
| 32 | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ | 4.55 | .60 | 4.80 | .46 | 4.77 | .57 | 5.00 | .00 | 4.45 | .61 | 4.72 | .53 | มากที่สุด |
| 33 | การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน | 4.55 | .60 | 4.18 | .68 | 4.33 | .48 | 4.84 | .37 | 4.42 | .63 | 4.46 | .61 | มาก |
| 34 | การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย | 4.90 | .45 | 3.91 | .47 | 4.20 | .55 | 4.12 | .63 | 4.17 | .73 | 4.18 | .65 | มาก |
| 35 | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่นตรงต่อเวลา | 4.90 | .45 | 4.78 | .52 | 4.97 | .18 | 4.86 | .35 | 4.43 | .64 | 4.74 | .52 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | 4.57 | .43 | 4.53 | .37 | 4.73 | .21 | 4.70 | .24 | 4.39 | .52 | 4.57 | .40 | มากที่สุด |

จากตาราง 39 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างก็มีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) และเมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์เสมอต้นเสมอปลาย ($\bar{X}=4.77$) ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ($\bar{X}=4.74$) ความซื่อสัตย์ รักษา ความลับของธุรกิจ ($\bar{X}=4.72$) ข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย ($\bar{X}=4.18$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มพบว่าผู้จัดการที่ทำงานใน โรงแรม 5 ดาว มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$ 4.53)

ตาราง 40 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวม และรายข้อจำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ข้อ | ความคิดเห็น | | 1 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | 2 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | 3 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | 4 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | 5 ดาว | | ระดับ ความ ต้องการ | | รวม | | ระดับความ ต้องการ | |
|-----|-----------------------------|-----|-----------|-----|--------------------|------|-----------|-----------|--------------------|------|-----------|------|--------------------|-----------|-----------|-----|--------------------|------|-----------|-----------|--------------------|-----|-----------|------|-------------------|-----------|
| | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | | |
| 36 | ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 4.95 | .22 | มากที่สุด | 4.29 | .66 | มาก | 4.90 | .31 | มากที่สุด | 4.44 | .50 | มาก | 4.51 | .50 | มากที่สุด | 4.55 | .54 | มากที่สุด | 4.55 | .55 | มากที่สุด | 4.55 | .55 | มากที่สุด |
| 37 | | | 4.40 | .50 | มาก | 3.78 | .60 | มาก | 3.33 | .71 | ปาน กลาง | 4.09 | .48 | มาก | 4.34 | .65 | มาก | 4.02 | .82 | มาก | 4.32 | .69 | มาก | 4.00 | .70 | มาก |
| 38 | | | 4.25 | .72 | มาก | 4.33 | .67 | มาก | 3.57 | 1.01 | มาก | 4.35 | .53 | มาก | 4.11 | .70 | มาก | 4.88 | .32 | มากที่สุด | 4.75 | .46 | มากที่สุด | 4.15 | .76 | มาก |
| 39 | | | 4.95 | .22 | มากที่สุด | 4.69 | .51 | มากที่สุด | 4.90 | .31 | มากที่สุด | 4.58 | .50 | มากที่สุด | 4.55 | .54 | มากที่สุด | 4.82 | .32 | มากที่สุด | 4.75 | .46 | มากที่สุด | 4.75 | .46 | มากที่สุด |
| 40 | | | 5.00 | .00 | มากที่สุด | 4.18 | .61 | มาก | 4.23 | .57 | มาก | 4.42 | .50 | มากที่สุด | 4.02 | .92 | มากที่สุด | 4.36 | .52 | มากที่สุด | 4.44 | .52 | มากที่สุด | 4.32 | .69 | มากที่สุด |
| 41 | | | 4.95 | .22 | มากที่สุด | 4.44 | .55 | มากที่สุด | 4.27 | .45 | มากที่สุด | 4.58 | .50 | มากที่สุด | 4.02 | .92 | มากที่สุด | 4.36 | .52 | มากที่สุด | 4.44 | .52 | มากที่สุด | 4.32 | .69 | มากที่สุด |
| 42 | | | 4.60 | .50 | มากที่สุด | 4.58 | .58 | มากที่สุด | 4.27 | .45 | มากที่สุด | 4.81 | .45 | มากที่สุด | 4.23 | .51 | มากที่สุด | 4.23 | .47 | มากที่สุด | 4.49 | .55 | มากที่สุด | 4.39 | .70 | มากที่สุด |
| 43 | | | 4.65 | .49 | มากที่สุด | 4.56 | .62 | มากที่สุด | 3.63 | .89 | มากที่สุด | 4.81 | .45 | มากที่สุด | 4.23 | .47 | มากที่สุด | 4.23 | .47 | มากที่สุด | 4.39 | .70 | มากที่สุด | 4.39 | .70 | มากที่สุด |
| 44 | | | 4.60 | .50 | มากที่สุด | 4.56 | .50 | มากที่สุด | 4.30 | .47 | มากที่สุด | 4.37 | .54 | มากที่สุด | 4.49 | .54 | มากที่สุด | 4.49 | .54 | มากที่สุด | 4.46 | .52 | มากที่สุด | 4.46 | .52 | มากที่สุด |
| 45 | | | 4.60 | .50 | มากที่สุด | 4.64 | .53 | มากที่สุด | 4.27 | .45 | มากที่สุด | 4.88 | .32 | มากที่สุด | 4.47 | .50 | มากที่สุด | 4.47 | .50 | มากที่สุด | 4.59 | .50 | มากที่สุด | 4.59 | .50 | มากที่สุด |
| | | | 4.69 | .17 | มากที่สุด | 4.40 | .43 | มากที่สุด | 4.16 | .46 | มากที่สุด | 4.56 | .28 | มากที่สุด | 4.33 | .40 | มากที่สุด | 4.33 | .40 | มากที่สุด | 4.41 | .40 | มากที่สุด | 4.41 | .40 | มากที่สุด |
| | รวมทุกข้อ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

จากตาราง 40 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับต่างกันมีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโดยรวมโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การมีใจรักงานบริการ ($\bar{X}=4.75$) การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{X}=4.59$) เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม ($\bar{X}=4.55$) ข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{X}=4.00$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 1 ดาว และ 3 ดาว มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$, $\bar{X} = 4.56$) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นรวมทุกข้อในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40 - 4.16$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับชั้นของโรงแรม

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับชั้นของโรงแรม ดังแสดงในตาราง 41 – 62

ตาราง 41 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

| ความคิดเห็น | ชาย (N=88) | | หญิง (N=103) | | t |
|---|------------|-----|--------------|-----|---------|
| | \bar{x} | S.D | \bar{x} | S.D | |
| ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม | 4.00 | .39 | 4.00 | .36 | .169 |
| ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | 4.42 | .35 | 4.39 | .31 | .592 |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | 4.66 | .34 | 4.48 | .43 | 3.065** |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | 4.42 | .47 | 4.40 | .34 | .229 |
| รวมทุกด้าน | 4.38 | .34 | 4.33 | .30 | 1.142 |

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 แสดงว่าผู้จัดการเพศหญิง และเพศชายมีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 42 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม โดยรวม และรายข้อ จำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความคิดเห็น | เพศชาย (N=88) | | เพศหญิง (N=103) | | t |
|-----|--|------------------|-----|--------------------|-----|---------|
| | | X | S.D | X | S.D | |
| | ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม | | | | | |
| 1. | ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานโรงแรม | 4.13 | .86 | 4.44 | .72 | 2.731** |
| 2. | ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | 4.78 | .44 | 4.74 | .48 | .685 |
| 3. | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ | 3.45 | .68 | 3.49 | .86 | .272 |
| 4. | ความรู้ความสามารถในการตีความและสื่อสารข้อมูลทางด้านโรงแรม | 3.95 | .79 | 4.15 | .47 | 2.067* |
| 5. | ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและการทำงานของระบบปฏิบัติงานโรงแรม | 3.76 | .79 | 3.71 | .71 | .486 |
| 6. | ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม | 4.34 | .62 | 4.45 | .68 | 1.111 |
| 7. | ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนได้ | 4.15 | .70 | 4.06 | .67 | .900 |
| 8. | ความสามารถในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | 3.83 | .70 | 4.05 | .75 | 2.082* |
| 9. | ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้เหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่ง | 3.53 | .59 | 3.88 | .63 | 3.941** |
| 10. | ความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดระบบการทำงานอย่างมีคุณภาพ | 3.91 | .69 | 3.88 | .69 | .256 |
| 11. | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากรูกรักโรงแรมตามหลักสูตรของสถานศึกษา | 3.53 | .57 | 3.71 | .72 | 1.836 |
| 12. | ความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวกับการทำงานโรงแรม | 3.63 | .65 | 3.61 | .58 | .150 |
| 13. | ความสามารถในการส่งเสริมการขายของโรงแรม | 4.28 | .76 | 3.99 | .60 | 2.985** |
| 14. | การพัฒนาตนเองเสมอในการทำงาน | 4.36 | .59 | 4.37 | .54 | .065 |
| 15. | การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนางานและหน่วยงาน | 4.16 | .58 | 4.02 | .50 | 1.772 |
| 16. | ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.09 | .67 | 3.99 | .55 | 1.137 |
| 17. | ความสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ | 4.44 | .84 | 3.93 | .47 | 5.274** |
| 18. | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม | 3.78 | .65 | 3.83 | .82 | .470 |
| | รวมทุกข้อ | 4.00 | .39 | 4.01 | .36 | .169 |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 แสดงว่าผู้จัดการเพศหญิง และเพศชายมีความคิดเห็นเรื่องความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานโรงแรม ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้เหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่ง และความสามารถในการส่งเสริมการขายของโรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรื่องความรู้ความสามารถในการตีความและสื่อสารข้อมูลทางด้านโรงแรม ความสามารถในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่

ตาราง 43 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความคิดเห็น | เพศชาย (N=88) | | เพศหญิง (N=103) | | t |
|-----|---|------------------|-----|--------------------|-----|---------|
| | | \bar{x} | S.D | \bar{x} | S.D | |
| | ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | | | | | |
| 19. | การแต่งกายดี เหมาะสมกับตำแหน่งงาน | 4.66 | .50 | 4.51 | .52 | 1.945 |
| 20. | ความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลา | 4.52 | .57 | 4.20 | .68 | 3.494** |
| 21. | การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 4.74 | .56 | 4.63 | .50 | 1.400 |
| 22. | การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | 4.22 | .76 | 4.52 | .54 | 3.253** |
| 23. | บุคลิกภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | 4.36 | .53 | 4.30 | .52 | .823 |
| 24. | การมีลักษณะกิริยาท่าทางดี (เดิน ยืน นั่ง) | 4.28 | .55 | 4.27 | .55 | .155 |
| 25. | ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก | 4.59 | .54 | 4.53 | .52 | .741 |
| 26. | สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง | 3.78 | .75 | 4.22 | .66 | 4.319** |
| 27. | ความมั่นใจในการทำงาน | 4.31 | .82 | 4.05 | .58 | 2.530* |
| 28. | มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ | 4.78 | .41 | 4.71 | .48 | 1.155 |
| | รวมทุกข้อ | 4.42 | .35 | 4.39 | .31 | .592 |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 แสดงว่าผู้จัดการเพศหญิง และเพศชายมีความคิดเห็นเรื่องความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วง การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ความคิดเห็นเรื่องความมั่นใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วน เรื่องอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 44 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความคิดเห็น | เพศชาย (N=88) | | เพศหญิง (N=103) | | t |
|-----|---|------------------|-----|--------------------|-----|---------|
| | | \bar{x} | S.D | \bar{x} | S.D | |
| | ด้านคุณธรรมจริยธรรม | | | | | |
| 29 | ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 4.89 | .35 | 4.68 | .47 | 3.394** |
| 30 | การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 4.56 | .62 | 4.37 | .56 | 2.195* |
| 31 | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า | 4.78 | .44 | 4.57 | .57 | 2.827** |
| 32 | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ | 4.83 | .46 | 4.62 | .56 | 2.770** |
| 33 | การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน | 4.56 | .58 | 4.37 | .63 | 2.131* |
| 34 | การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย | 4.26 | .73 | 4.11 | .56 | 1.649 |
| 35 | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่นตรงต่อเวลา | 4.78 | .47 | 4.71 | .55 | 1.008 |
| | รวมทุกข้อ | 4.66 | .34 | 4.48 | .43 | 3.065** |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 44 แสดงว่าผู้จัดการเพศหญิง และเพศชายมีความคิดเห็นเรื่องความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้น เสมอปลาย ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01 เรื่องการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนเรื่องอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 45 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมโดยรวมและรายข้อ จำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความคิดเห็น | เพศชาย (N=88) | | เพศหญิง (N=103) | | t |
|-----|--|------------------|-----|--------------------|-----|---------|
| | | X | S.D | X | S.D | |
| | ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | | | | | |
| 36. | เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม | 4.81 | .40 | 4.33 | .57 | 6.621** |
| 37. | ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ | 3.86 | .79 | 4.12 | .58 | 2.539* |
| 38. | ความภูมิใจในงานอาชีพโรงแรม | 4.01 | .82 | 4.26 | .69 | 2.297* |
| 39. | การมีใจรักงานบริการ | 4.81 | .45 | 4.71 | .46 | 1.488 |
| 40. | การอุทิศเวลาให้กับงาน | 4.38 | .61 | 4.27 | .74 | 1.035 |
| 41. | ความพึงพอใจในงานที่ทำ | 4.51 | .55 | 4.38 | .49 | 1.774 |
| 42. | การทำงานอย่างมีเป้าหมาย | 4.49 | .53 | 4.49 | .58 | .040 |
| 43. | การเห็นคุณค่าของงานโรงแรมทุกประเภท | 4.20 | .82 | 4.54 | .54 | 3.426** |
| 44. | ความพยายามสร้างพจน์ที่ดีให้โรงแรม | 4.57 | .52 | 4.37 | .50 | 2.680** |
| 45. | การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด | 4.57 | .52 | 4.60 | .49 | .460 |
| | รวมทุกข้อ | 4.42 | .47 | 4.40 | .34 | .229 |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 45 แสดงว่าผู้จัดการเพศหญิง และเพศชายมีความคิดเห็นเรื่อง เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม การเห็นคุณค่าของงานโรงแรมทุกประเภท ความพยายามสร้างพจน์ที่ดีให้โรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01 เรื่อง ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ความภูมิใจในงานอาชีพโรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนเรื่องอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ

ตาราง 46 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

| ความคิดเห็น | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|------------------|--------|-----|-------|----------|------|
| ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพพนักงานโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | .912 | 3 | .304 | 2.186 | .091 |
| | ภายในกลุ่ม | 25.996 | 187 | .139 | | |
| | รวม | 26.908 | 190 | | | |
| ด้านบุคลิกภาพการประกอบอาชีพโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.308 | 3 | .436 | 4.054** | .008 |
| | ภายในกลุ่ม | 20.115 | 187 | .108 | | |
| | รวม | 21.428 | 190 | | | |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 5.794 | 3 | 1.931 | 14.306** | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 25.247 | 187 | .135 | | |
| | รวม | 31.041 | 190 | | | |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | 3.122 | 3 | 1.041 | 6.783** | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 28.695 | 187 | .153 | | |
| | รวม | 31.817 | 190 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 1.678 | 3 | .559 | 6.053** | .001 |
| | ภายในกลุ่ม | 17.280 | 187 | .092 | | |
| | รวม | 18.958 | 190 | | | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 46 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพการประกอบอาชีพโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงาน
โรงแรม จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{x} | ต่ำกว่า 30 ปี | 30 – 39 ปี | 40 – 49 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|---------------|-----------|---------------|------------|------------|-------------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 4.62 | - | .012* | .239 | .207 |
| 30 – 39 ปี | 4.34 | - | - | .385 | .756 |
| 40 – 49 ปี | 4.44 | - | - | - | .990 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.41 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 47 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปี ด้านบุคลิกภาพการประกอบอาชีพโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.62$) มากกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.34$)

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม จำแนกตาม
อายุ

| อายุ | \bar{x} | ต่ำกว่า 30 ปี | 30 – 39 ปี | 40 – 49 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|---------------|-----------|---------------|------------|------------|-------------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 4.78 | - | .000** | .985 | .587 |
| 30 – 39 ปี | 4.38 | - | - | .000** | .013* |
| 40 – 49 ปี | 4.75 | - | - | - | .618 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.64 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 48 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปี ด้านคุณธรรมจริยธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.78$) มากกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.38$) ผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้จัดการที่มีอายุ 40 – 49 ปี ด้านคุณธรรมจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.38$) น้อยกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 40 – 49 ปี

($\bar{x} = 4.75$) และแตกต่างกับผู้จัดการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.64$)

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม
จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{x} | ต่ำกว่า 30 ปี | 30 – 39 ปี | 40 – 49 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|---------------|-----------|---------------|------------|------------|-------------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 4.46 | - | .597 | .1045 | .1141 |
| 30 – 39 ปี | 4.33 | - | - | .002** | .930 |
| 40 – 49 ปี | 4.60 | - | - | - | .004** |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.27 | - | - | - | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 49 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปีมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จัดการที่มีอายุ 40 – 49 ปี ด้าน เจตคติต่องานอาชีพโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01โดยผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น($\bar{x} = 4.33$) น้อยกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 40 - 49ปี ($\bar{x} = 4.60$) ผู้จัดการที่มีอายุ 40 –49 ปีมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จัดการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01โดยผู้จัดการที่มีอายุ ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น($\bar{x} = 4.60$) มากกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.27$)

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{x} | ต่ำกว่า 30 ปี | 30 – 39 ปี | 40 – 49 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|---------------|-----------|---------------|------------|------------|-------------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 4.51 | - | .016* | .882 | .437 |
| 30 – 39 ปี | 4.26 | - | - | .008** | .447 |
| 40 – 49 ปี | 4.44 | - | - | - | .710 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.36 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 50 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปี รวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.51$) มากกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 30 - 39 ปี ($\bar{x} = 4.26$) ผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปีมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จัดการที่มีอายุ 40 – 49 ปี รวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.26$) น้อยกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 40 – 49 ปี ($\bar{x} = 4.44$)

ตาราง 51 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความคิดเห็น | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|------------------|--------|-----|-------|---------|------|
| ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพ งานโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | .334 | 2 | .167 | 1.183 | .309 |
| | ภายในกลุ่ม | 26.574 | 188 | .141 | | |
| | รวม | 26.908 | 190 | | | |
| ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.278 | 2 | .639 | 5.962** | .003 |
| | ภายในกลุ่ม | 20.145 | 188 | .107 | | |
| | รวม | 21.423 | 190 | | | |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.069 | 2 | .534 | 3.353* | .037 |
| | ภายในกลุ่ม | 29.972 | 188 | .159 | | |
| | รวม | 31.014 | 190 | | | |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | 2.751 | 2 | 1.375 | 8.896** | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 29.066 | 188 | .155 | | |
| | รวม | 31.817 | 190 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | .982 | 2 | .491 | 5.136** | .007 |
| | ภายในกลุ่ม | 17.976 | 188 | .096 | | |
| | รวม | 18.958 | 190 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 51 แสดงว่าผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านคุณธรรมจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงาน
โรงแรมจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{x} | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
|------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.57 | - | .003** | .102 |
| ปริญญาตรี | 4.35 | - | - | .681 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.41 | - | - | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 52 แสดงว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรมแตกต่างกับผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.57$) มากกว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.35$)

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรมจำแนกตาม
ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{x} | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
|------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.73 | - | .049* | .097 |
| ปริญญาตรี | 4.53 | - | - | .986 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.52 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 แสดงว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมแตกต่างกับผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้จัดการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.73$) มากกว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.53$)

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม
จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{x} | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
|------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.65 | - | .000** | .069 |
| ปริญญาตรี | 4.33 | - | - | .366 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.43 | - | - | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 54 แสดงว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมแตกต่างกับผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.65$) มากกว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.33$)

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{x} | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
|------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.50 | - | .007** | .216 |
| ปริญญาตรี | 4.30 | - | - | .550 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.37 | - | - | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 55 แสดงว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกับผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.50$) มากกว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.30$)

ตาราง 56 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ความคิดเห็น | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|------------------|--------|-----|-------|----------|------|
| ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพ งานโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | .049 | 2 | .0246 | .172 | .842 |
| | ภายในกลุ่ม | 26.859 | 188 | .143 | | |
| | รวม | 26.908 | 190 | | | |
| ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | .502 | 2 | .251 | 2.256 | .108 |
| | ภายในกลุ่ม | 20.921 | 188 | .111 | | |
| | รวม | 21.423 | 190 | | | |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.151 | 2 | .575 | 3.618* | .029 |
| | ภายในกลุ่ม | 29.890 | 188 | .159 | | |
| | รวม | 31.041 | 190 | | | |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | 3.310 | 2 | 1.655 | 10.915** | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 28.507 | 188 | .152 | | |
| | รวม | 31.817 | 190 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | .343 | 2 | .172 | 1.733 | .180 |
| | ภายในกลุ่ม | 18.615 | 188 | .0990 | | |
| | รวม | 18.958 | 190 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 56 แสดงว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรม จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

| ประสบการณ์การทำงาน | \bar{x} | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
|--------------------|-----------|--------------|-----------|---------------|
| ต่ำกว่า 5 ปี | 4.70 | - | .560 | .047* |
| 5 – 10 ปี | 4.61 | - | - | .235 |
| มากกว่า 10 ปี | 4.50 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 57 แสดงว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรม แตกต่างกับผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.70$) มากกว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.50$)

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ประสบการณ์การทำงาน | \bar{x} | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
|--------------------|-----------|--------------|-----------|---------------|
| ต่ำกว่า 5 ปี | 4.12 | - | .000** | .001** |
| 5 – 10 ปี | 4.52 | - | - | .278 |
| มากกว่า 10 ปี | 4.42 | - | - | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 58 แสดงว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมแตกต่างกับผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.12$) น้อยกว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์ 5- 10 ปี ($\bar{x} = 4.52$) และผู้จัดการที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.42$)

ตาราง 59 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ความคิดเห็น | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|------------------|--------|-----|-------|---------|------|
| ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพ งานโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.283 | 4 | .321 | 2.327 | .058 |
| | ภายในกลุ่ม | 25.626 | 186 | .138 | | |
| | รวม | 26.9.8 | 190 | | | |
| ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | 2.306 | 4 | .576 | 5.608** | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 19.117 | 186 | .103 | | |
| | รวม | 21.423 | 190 | | | |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 3.227 | 4 | .807 | 5.394** | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 27.814 | 186 | .150 | | |
| | รวม | 31.041 | 190 | | | |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | ระหว่างกลุ่ม | 4.773 | 4 | 1.193 | 8.206** | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 27.045 | 186 | .145 | | |
| | รวม | 31.817 | 190 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | .872 | 4 | .218 | 2.241 | .066 |
| | ภายในกลุ่ม | 18.087 | 186 | .0972 | | |
| | รวม | 18.958 | 190 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 59 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกันมีความคิดเห็นรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 60 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงาน
โรงแรมจำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ระดับชั้นของโรงแรม | \bar{x} | 1 ดาว | 2 ดาว | 3 ดาว | 4 ดาว | 5 ดาว |
|--------------------|------------------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 1 ดาว | 4.2 ^a | - | 1.000 | .991 | .059 | .214 |
| 2 ดาว | 4.28 | - | - | .987 | .007** | .055 |
| 3 ดาว | 4.33 | - | - | - | .097 | .346 |
| 4 ดาว | 4.54 | - | - | - | - | .933 |
| 5 ดาว | 4.48 | - | - | - | - | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 60 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 2 ดาวมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรมแตกต่างกับผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 4 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 2 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.28$) น้อยกว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 4 ดาว ($\bar{x} = 4.54$)

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการด้านคุณธรรมจริยธรรมจำแนกตามระดับ
ชั้นของโรงแรม

| ระดับชั้นของโรงแรม | \bar{x} | 1 ดาว | 2 ดาว | 3 ดาว | 4 ดาว | 5 ดาว |
|--------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 1 ดาว | 4.57 | - | .998 | .717 | .792 | .578 |
| 2 ดาว | 4.53 | - | - | .311 | .350 | .569 |
| 3 ดาว | 4.73 | - | - | - | .999 | .008** |
| 4 ดาว | 4.70 | - | - | - | - | .006** |
| 5 ดาว | 4.39 | - | - | - | - | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 61 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 3 ดาวมีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมแตกต่างกับผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 4 ดาว และ 5 ดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 3 ดาวมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.73$) มากกว่าผู้จัดการที่ทำงานใน

โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 1 ดาวมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.7$) มากกว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 5 ดาว ($\bar{x} = 4.9$) และผู้จัดการที่ทำงานโรงแรม 4 ดาวมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.70$) มากกว่าผู้จัดการโรงแรม 5 ดาว

ตาราง 62 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จัดการด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมจำแนกตามระดับชั้นของโรงแรม

| ระดับชั้นของโรงแรม | \bar{x} | 1 ดาว | 2 ดาว | ดาว | 4 ดาว | 5ดาว |
|--------------------|-----------|-------|-------|--------|--------|-------|
| 1 ดาว | 4.69 | - | .095 | .000** | .811 | .012* |
| 2 ดาว | 4.40 | - | - | .141 | .422 | .921 |
| ดาว | 4.16 | - | - | - | .001** | .477 |
| 4 ดาว | 4.56 | - | - | - | - | .065 |
| 5 ดาว | 4. | - | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 62 แสดงว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 1 ดาว มีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมแตกต่างกับผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 1 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 1 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.69$) มากกว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 1 ดาว ($\bar{x} = 4.16$) และแตกต่างกับผู้จัดการที่ทำงานใน โรงแรม 5ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.$) ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 1 ดาว มีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม แตกต่างกับผู้จัดการที่ ทำงานในโรงแรม 4 ดาว ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 1 ดาวมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.16$) น้อยกว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรม 4 ดาว ($\bar{x} = 4.56$)

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา

ในตอนนี้เป็นการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาจากข้อคำถามปลายเปิด มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 63 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 191 คน คิดเป็นร้อยละ 32.98 ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่จำนวนความคิดเห็น ดังแสดงในตาราง 63

ตาราง 63 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน

| ลำดับที่ | ความคิดเห็น | ความถี่ |
|--|---|---------|
| ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม | | |
| 1. | การใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | 20 |
| 2. | มีความรู้พื้นฐาน ทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม | 14 |
| 3. | มีประสบการณ์หรือผ่านการฝึกงานเบื้องต้นจากธุรกิจโรงแรม | 13 |
| 4. | มีความเข้าใจในระบบงานโดยรวมของธุรกิจโรงแรม | 6 |
| 5. | มีความรู้ตรงตามสายงานในแต่ละตำแหน่ง | 5 |
| 6. | มีความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพหลากหลาย | 4 |
| 7. | มีความรู้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ | 4 |
| 8. | สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ | 3 |
| 9. | มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ | 3 |
| 10. | มีความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมไทย สถานที่ท่องเที่ยว | 2 |
| 11. | เน้นความรู้ทางด้านวิชาการอย่างแท้จริง | 2 |
| 12. | มีความคิดสร้างสรรค์ | 1 |
| 13. | รู้จักการใช้อุปกรณ์ในโรงแรม | 1 |
| 14. | นักศึกษาควรมีความรู้ทางด้านธุรกิจโรงแรมก่อนเริ่มเรียน | 1 |
| 15. | มีความพร้อมที่จะเรียนรู้งานตลอดเวลา | 1 |
| 16. | มีความรู้เรื่องคุณสมบัติของพนักงานโรงแรม | 1 |
| 17. | มีความรู้รอบตัวด้านข่าวสารข้อมูลดี | 1 |
| ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม | | |
| 1. | ร่าเริง แจ่มใสอารมณ์ดี | 20 |
| 2. | บุคลิกภาพรูปร่างหน้าตาดี | 20 |
| 3. | กิริยาท่าทาง การพูดจา สุภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง | 16 |
| 4. | การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย | 15 |
| 5. | มีสุขอนามัยที่สมบูรณ์ | 7 |

ตาราง 63 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ความคิดเห็น | ความถี่ |
|----------------------------|---|---------|
| 6. | มีความมั่นใจในตนเอง | 6 |
| 7. | มีไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4 |
| 8. | มีบุคลิกภาพภายนอกและภายใน สอดคล้องกับตำแหน่งงาน | 4 |
| 9. | มีความนอบน้อมต่อมตน | 4 |
| 10. | ร่างกายแข็งแรง น้ำหนักสัมพันธ์กับส่วนสูง | 3 |
| 11. | มีมารยาทดี | 2 |
| 12. | กระตือรือร้นในการทำงาน | 2 |
| 13. | มีมนุษยสัมพันธ์ดี | 2 |
| 14. | มีความอดทนและใจเย็น | 2 |
| 15. | รู้จักวิธีสร้างความประทับใจให้ลูกค้า | 2 |
| 16. | มีความพร้อมทำงานเป็นกะตลอดเวลา | 2 |
| 17. | ไว้ทรงผมที่เป็นธรรมชาติ หรือทรงสุภาพ | 2 |
| 18. | มีการพัฒนาตนเองเสมอ | 2 |
| 19. | ควรมีการคัดบุคลิกภาพนักศึกษาก่อนรับเข้าเรียน | 2 |
| 20. | ดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์อยู่เสมอ | 1 |
| 21. | รักการเรียนมุ่งหวังความก้าวหน้า | 1 |
| 22. | ทำงานอย่างมีเป้าหมาย | 1 |
| 23. | รู้จักการวางแผนการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ | 1 |
| 24. | ไม่มีบุคลิกเบี่ยงเบนทางเพศ | 1 |
| 25. | พร้อมที่จะให้บริการลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขอ | 1 |
| 26. | รู้จักการใช้ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม เช่นการแต่งหน้า | 1 |
| 27. | มีความคล่องแคล่วว่องไว | 1 |
| 28. | รู้จักการไหว้ และขอบคุณ | 1 |
| ด้านคุณธรรมจริยธรรม | | |
| 1. | ความซื่อสัตย์สุจริตต่องานอาชีพ | 31 |
| 2. | ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม | 7 |
| 3. | การปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงาน | 5 |
| 4. | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ | 5 |
| 5. | มีน้ำใจโอบอ้อมอารี | 4 |
| 6. | มีความขยันอดทน | 4 |
| 7. | มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น | 3 |
| 8. | การตรงต่อเวลา | 2 |
| 9. | มีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ | 2 |

ตาราง 63 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ความคิดเห็น | ความถี่ |
|------------------------------------|---|---------|
| 10. | พร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าทุกเรื่อง | 2 |
| 11. | รู้จักการให้และการรับ | 1 |
| 12. | มีจรรยาบรรณต่ออาชีพ | 1 |
| 13. | ไม่ถูกเหยียดหยามเชื้อชาติ ผิวพรรณ | 1 |
| 14. | รักในการทำงานกับคนจำนวนมาก | 1 |
| 15. | เข้าใจจิตวิทยาในการทำงานกับคน | 1 |
| 16. | รู้จักกาลเทศะ | 1 |
| 17. | มีพื้นฐานศีลห้า | 1 |
| 18. | ยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น | 1 |
| 19. | มีจิตใจดี มองโลกในแง่ดี | 1 |
| ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม | | |
| 1. | รักงานบริการ และรักอาชีพของตัวเอง | 35 |
| 2. | มีทัศนคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม | 8 |
| 3. | ชอบช่วยเหลือผู้อื่น | 5 |
| 4. | ภูมิใจกับตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และสถานที่ทำงาน | 5 |
| 5. | ชอบพบปะผู้คนหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น | 4 |
| 6. | มีความยืดหยุ่นปรับตัวง่าย | 3 |
| 7. | อุทิศเวลาให้กับงาน | 3 |
| 8. | ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ตนเอง | 2 |
| 9. | ขยันหมั่นเพียรทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง | 2 |
| 10. | มีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุข | 2 |
| 11. | ไม่เกียจงาน มีความชอบในงานที่ทำ | 2 |
| 12. | ทำงานเพื่อความพอใจของลูกค้าเพื่อผลกำไรของธุรกิจ | 2 |
| 13. | ชอบแสดงความสามารถหรือแสดงตน | 1 |
| 14. | การยอมรับและแก้ไขข้อผิดพลาด | 1 |
| 15. | มีความมุ่งมั่นในงานที่ทำ | 1 |
| 16. | ต้องการความก้าวหน้าในงานที่ทำ | 1 |
| 17. | มีความมั่นคงทางอารมณ์ | 1 |
| 19. | มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ | 1 |

จากตาราง 63 แสดงว่าผู้จัดการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านเจตคติ ต่องานอาชีพโรงแรม เพิ่มเติมดังนี้

ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี รองลงมาคือ ควรมีความรู้พื้นฐาน ทฤษฎี ธุรกิจโรงแรม

ด้านบุคลิกภาพในการเป็นพนักงานโรงแรม ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี และบุคลิกภาพรูปร่างหน้าตาดี รองลงมาคือกิริยาท่าทางการพูดจาสุภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ รองลงมา คือการ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของหน่วยงาน และการยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม

ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ความรักงานบริการ และรักอาชีพของตนเอง รองลงมา คือ ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้จัดการ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้จัดการ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และระดับชั้นของโรงแรม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมนำข้อมูลไปพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและคัดเลือกนักศึกษาที่จะเข้าศึกษาต่อ เพื่อผลิตแรงงานระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมให้สนองตอบความต้องการของตลาดแรงงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณลักษณะที่พึงประสงค์
2. อาจารย์ผู้สอนนำข้อมูลไปปรับปรุง การจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงาน
3. ผู้สำเร็จการศึกษานำข้อมูลจากผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ ตามความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 301 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ชนิดสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) จากกลุ่มประชากร โดยใช้ตารางของยามานะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับชั้นของโรงแรม

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้จัดการ ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น (โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค) ทั้งหมด 0.94

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยให้ผู้จัดการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. สืบจรรยาชื่อธุรกิจโรงแรมก่อนการเก็บข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ทำหนังสือเพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย โดยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย
3. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบเลือกรายการ (Check list) และ

ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และหาค่าความเชื่อมั่นก่อนการนำไปใช้จริง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากผู้จัดการ โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวน 222 ฉบับ (ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์วันที่ 27 มกราคม 2545 รวมใช้เวลารวบรวมแบบสอบถามประมาณ 6 สัปดาห์) ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 191 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86 ทุกฉบับมีความสมบูรณ์ถูกต้องพร้อมที่จะนำไปวิเคราะห์ได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการ
2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม โดยรวม รายด้าน และรายข้อ
3. ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับชั้นของโรงแรม โดยใช้สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t - test) สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test)

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ใช้วิธีทดสอบของเซฟเฟ (Scheffe's)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้จัดการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์สรุปผลได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้จัดการ

ผู้จัดการจำนวน 191 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน (ร้อยละ 53.9) เพศชายจำนวน 88 คน (ร้อยละ 46.1) ผู้จัดการอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 9.9) อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 45.5) อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 28.3) อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน (ร้อยละ 16.2) ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 17.8) ระดับปริญญาตรีจำนวน 119 คน (ร้อยละ 62.3) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 19.9) ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 15.7) ประสบการณ์ 5 – 10 ปี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 31.9) และประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน (ร้อยละ 52.4) ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 1 ดาว มีจำนวน 20 คน (ร้อยละ 10.5) โรงแรมระดับ 2 ดาว จำนวน 45 คน (ร้อยละ 23.6) โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 30 คน (ร้อยละ 15.7) โรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 43 คน (ร้อยละ 22.5) และโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 53 คน (ร้อยละ 27.7)

2. ผู้จัดการมีความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรมความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.76$) และความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40 - 3.62$)

2.2 ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.74$) การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ ($\bar{X} = 4.68$) การแต่งกายดีเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 4.58$) ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38 - 4.02$)

2.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรมความคิดเห็นรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย ($\bar{X} = 4.77$) ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.74$) ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ ($\bar{X} = 4.72$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46 - 4.18$)

2.4 ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมความคิดเห็นรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การมีใจรักงานบริการ ($\bar{X} = 4.75$) การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 4.59$) เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม ($\bar{X} = 4.55$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49 - 4.00$)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับชั้นของโรงแรม

3.1 ผู้จัดการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม และด้านคุณธรรมจริยธรรม มากกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 30 - 39 ปี ผู้จัดการที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรม น้อยกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 40 - 49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ผู้จัดการที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมน้อยกว่าผู้จัดการที่มีอายุ 40 - 49 ปี โดยผู้จัดการที่มีอายุ 40 - 49 ปีมีความคิดเห็นมากกว่าผู้จัดการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

3.3 ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านคุณธรรมจริยธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้จัดการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม มากกว่า ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.4 ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมมากกว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และมีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

3.5 ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 2 ดาว มีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม น้อยกว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว และผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรม มากกว่า ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 1 ดาว มีความคิดเห็นด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมมากกว่าผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว และ ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว

4. ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้จัดการทั้ง 4 ด้าน เรียงตามความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้
- ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม คือ ควรมีการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี
 - ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม คือ ควรมีความร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี
 - ด้านคุณธรรมจริยธรรม คือ ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ
 - ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม คือ รักงานบริการ และรักอาชีพของตนเอง

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม พบประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การศึกษาความต้องการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ผู้จัดการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านตามค่าเฉลี่ยความคิดเห็น พบว่า ผู้จัดการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม และด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง โรงแรมที่จะประสบความสำเร็จนอกจากจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างเต็มที่แล้ว สิ่งที่สำคัญ คือ พนักงานที่จะคอยให้บริการความสะดวกให้กับลูกค้า เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานลักษณะพิเศษที่ต้องขายบริการเป็นหลัก และการบริการจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มีบุคลากรที่มีคุณภาพมาปฏิบัติหน้าที่ ดังที่ ปรภายรัตน์ ภัทรธิตี และนัฐพล กลั่นวารี(2540) กล่าวว่า ผู้ที่จะปฏิบัติงานในโรงแรมต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตามที่โรงแรมต้องการ คือ มีเจตคติที่ดี มีบุคลิกภาพดี มีความรู้ในเนื้อหา มีความอดทนและอดกลั้น มีสุขภาพแข็งแรง มีการแสดงออกที่เหมาะสมถูกกาลเทศะ มีความกระตือรือร้น มีความสามารถในการเก็บอารมณ์และความรู้สึกดี มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์ที่ฉับไว ดังนั้น พนักงานโรงแรมจึงมีบทบาทสำคัญ ต่อการสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม ที่ต้องการผลิตผู้สำเร็จการศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถทางด้านธุรกิจโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถปฏิบัติงานโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ให้เป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรม ขยัน ซื่อสัตย์ บุคลิกภาพดี มนุษย์สัมพันธ์ดี มีจิตสำนึกในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สามารถออกไปประกอบอาชีพด้านบริการได้อย่างดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม

ผู้จัดการเพศชาย และผู้จัดการเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ผู้จัดการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาจึงยังมีความต้องการในด้านนี้ค่อนข้างสูง ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก

ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก

ผู้จัดการมีความต้องการโดยรวมในระดับมาก และเน้นในเรื่องความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม การพัฒนาตนเองเสมอในการทำงาน ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้จัดการอาจพิจารณาว่าปัจจุบันภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้กันทั่วโลก และในด้านธุรกิจโรงแรมมีระบบการทำงานที่เป็นสากลมีศัพท์เฉพาะที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม ในการต้อนรับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการ พนักงานโรงแรมจึงควรเน้นทางด้านศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในโรงแรม แต่หากพนักงานสามารถที่จะพูดภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากอังกฤษได้ก็จะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรม ลักษณะของธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ ที่ต้องสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก โดยลูกค้าส่วนใหญ่ของธุรกิจโรงแรมเป็นชาวต่างชาติ การสื่อสารจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความเข้าใจกับลูกค้า และในการติดต่อกับลูกค้าจำนวนมากพนักงานต้องใช้ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพอใจและไม่กลายเป็นปัญหาใหญ่โตต่อไป นอกจากนี้ การพัฒนาตนเองอยู่เสมอในการทำงานก็มีความสำคัญในการทำงาน เพราะไม่เพียงแต่จะทำให้สามารถก้าวหน้าในงานอาชีพ ยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อในธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ สมบัติใหม่(2537: 49) ที่ศึกษาและสรุปคุณลักษณะที่แรงงานควรมีในด้านความรู้ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ทั่วไป ความรู้วิชาการ วิชาชีพตามหลักสูตร ที่เรียนสำเร็จมา ความรู้ความสามารถพิเศษที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือเทคโนโลยี ความสามารถในการแก้ปัญหา การวางแผนการจัดการและระบบงานและความสามารถในการใช้เหตุผล

1.2 ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม

ผู้จัดการเพศชาย และผู้จัดการเพศหญิงมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก

ผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก โดยผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ผู้จัดการมีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับมากแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ในลำดับแรก และเป็นลักษณะที่จะสร้างความยอมรับนับถือให้เกิดในแต่ละตัวบุคคล บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ และธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพทั้งภายนอก และภายใน สอดคล้องกับ ศรีเรือน แก้วกังวาล(2536) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพภายนอกคือส่วนที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท วิธีการพูดจา และบุคลิกภาพภายใน คือส่วนที่มองเห็นได้ยาก เช่นสติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ ค่านิยม ความสนใจ โดยผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้จัดการให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพเรื่อง มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ การพูดจาสุภาพมีสัมมาคารวะ การแต่งกายดีเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ดังนั้นสถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีบุคลิกภาพดี และเหมาะสม เพราะการที่บุคลิกภาพดีจะทำให้กิจการงานสำเร็จลุล่วงไปแล้วครึ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานกับทุกฝ่ายในโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ซึ่งงาน

โรงแรมเป็นงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นหลักจึงต้องมีการพบปะกับลูกค้าตลอดเวลาความประทับใจเกิดขึ้นจากการที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความอบอุ่น และกลับมาใช้บริการอีกซึ่งถือเป็นความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ดังที่ ฟรี (Free.1984:3040-A) พบว่าคุณลักษณะที่สำคัญของลูกค้าจ้างตามทีนายจ้างพึงประสงค์ คือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น

1.3 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

ผู้จัดการเพศชาย และผู้จัดการเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยผู้จัดการที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ผู้จัดการมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้จัดการโรงแรมให้ความสำคัญกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในเรื่องความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานเสมอต้นเสมอปลาย ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานของโรงแรมเป็นงานบริการที่ต้องทำงานกับคนจำนวนมาก จึงต้องการพนักงานที่สามารถไว้วางใจได้ และมีความรับผิดชอบต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรา มาตานุสรณ์(2537) ที่พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ผู้ประกอบการต้องการมากด้านบุคลิกภาพส่วนตัว คือความรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย ความซื่อสัตย์สุจริต นอกจากนี้สุรินทร์ เศรษฐมานิต(2527:15) ได้รายงานการวิจัยเรื่องรูปแบบของการอาชีวศึกษา พบว่าผู้จ้างงานเน้นความสำคัญในเรื่องของคุณลักษณะส่วนตัวของผู้รับจ้างมากกว่า คือเรื่องความซื่อสัตย์ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

ผู้จัดการเพศชาย และผู้จัดการเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้จัดการที่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมระดับ 1 ดาว และโรงแรมระดับ 4 ดาวมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ผู้จัดการมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในเรื่องการมีใจรักงานบริการ การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด และมีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรมแสดงว่าผู้จัดการต้องการพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่องานโรงแรมเข้ามาทำงาน ซึ่งไมเนอร์(Miner.1992 : 115) ได้ให้คำจำกัดความเจตคติไว้ว่าเป็นระดับความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเป็นได้แก่สถานที่ สิ่งของหรือบุคคล เพราะฉะนั้นถ้าบุคคลมีเจตคติที่เป็นบวกย่อมแสดงว่ามีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ใน การปฏิบัติงานก็ย่อมจะดี

แต่ถ้ามีเจตคติที่เป็นลบ การปฏิบัติงานก็ย่อมไม่ดีตามไปด้วย สอดคล้องกับสตีเยร์ส และพอร์เตอร์(Steers and Porter.1991 : 257) กล่าวว่าเมื่อพนักงานมีความเชื่อเกี่ยวกับงานในเชิงลบว่าเป็นงานน่าเบื่อและน่ารังเกียจ ทำให้เกิดเจตคติต่องานทางลบ เกิดความไม่พึงพอใจในงานและมีความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานต่ำ ก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ตึงใจ เช่น ตั้งใจที่จะลาออก หรือลดความพยายามในการทำงานลง ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง คือการขาดงาน การลาออก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับชั้นของโรงแรม จากผลการวิจัย พบว่า

2.1 ผู้จัดการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานในธุรกิจโรงแรมมีลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศจึงทำให้ผู้จัดการทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นในเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน รวมทั้งปัจจุบันเพศหญิงมีการศึกษาสูงขึ้นจึงทำให้มุมมองในการทำงานด้านการบริหารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฮอลล์ & ฮอลล์(Hall & Hall.1976 : 476-481) ที่พบว่า เพศของผู้ประเมินไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผู้จัดการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานเสมอต้นเสมอปลาย ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า ความซื่อสัตย์รักษาความลับของธุรกิจ การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน ซึ่งในลักษณะการทำงานเพศหญิงมักมีความเอื้ออาทร และยึดหยุ่นต่อผู้ร่วมงานมากกว่าเพศชาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของซาร์ทีย์ มันทวีจรรย์(2540) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และลักษณะงาน ไม่มีผลต่อการใช้เหตุผลทางจริยธรรม แต่สอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ มานพ ชูนิล(2536) ที่พบว่า เพศของพนักงานมีผลต่อการรับรู้และการยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความยุติธรรม

2.2 ผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าเป็นเพราะในแต่ละกลุ่มอายุ มีระดับการใช้เหตุผลในการตัดสินใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของโคลเบอร์ เกี่ยวกับการใช้เหตุผลระดับ 3 ซึ่งเป็นระดับที่อยู่เหนือกฎเกณฑ์ โดยบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จะเลือกตัดสินใจกระทำสิ่งใด โดยนำข้อขัดแย้งมาคิดไตร่ตรอง แล้วนำมาตัดสินใจตามเหตุผล ซึ่งมีอยู่ 2 ชั้น คืออายุ 16 ปีขึ้นไป บุคคลจะทำสิ่งใดโดยคำนึงถึงคนส่วนมาก และไม่ขัดต่อสิทธิอันชอบธรรมของบุคคลอื่น สามารถควบคุมบังคับใจตนเองได้ ส่วนอายุวัยผู้ใหญ่บุคคลยึดถือความถูกต้องเป็นหลักนอกเหนือจากกฎเกณฑ์ของสังคม และจะกระทำสิ่งใดที่เป็นอุดมคติ และมีหลักธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของธัชสรัญ เต็งพงศธร (2540) ที่พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการที่อารมณ์ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรมผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเกิดจากผู้จัดการมองว่าความรู้ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรมที่สำเร็จการศึกษาได้รับมาจากสถานศึกษา ครอบคลุมความรู้ทางด้านวิชาการทั้งทางทฤษฎี และการปฏิบัติในระดับหนึ่งจึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านมากกว่าผู้จัดการที่มีอายุ 30 - 39 ปี และผู้จัดการที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความคิดเห็นน้อยกว่า ผู้จัดการที่มีอายุ 40 - 49 ปี ทั้งนี้เพราะผู้

จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาและเริ่มเข้าทำงานจึงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และต้องการให้ผู้บริหารเห็นถึงความสามารถในการทำงาน จึงเข้มงวดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ที่จะรับเข้าทำงาน ส่วนผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีภาระครอบครัว และเริ่มมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นจึงเริ่มมีความยืดหยุ่นในการทำงาน ส่วนผู้จัดการที่มีอายุ 40 – 49 ปี เป็นช่วงที่เริ่มต้องการความก้าวหน้าทางตำแหน่งหน้าที่เนื่องจากมีความพร้อมทางครอบครัว แล้วจึงเริ่มเข้มงวดทางด้านการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุดและจะมีผลต่อการสร้างชื่อเสียงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรีรัตน์ ดวงสุวรรณ (2543) ที่พบว่า บุคลากรโรงแรมในภาคใต้ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติหน้าที่ และขนาดที่ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่างกัน

2.3 ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะลักษณะของการศึกษาเมื่อศึกษาสูงขึ้นจะทำให้เกิดทักษะทางด้านความคิด เกี่ยวกับการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ความคิดต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานของผู้จัดการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ คาซิโอ และวาเลนซี(Cassio and Valenzi.1977:278-282) ที่พบว่า ผู้ประเมินที่มีวุฒิการศึกษาระดับวิทยาลัยอย่างน้อย 2 ปี จะประเมินผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ประเมินที่จบการศึกษาจากวิทยาลัยน้อยกว่า 2 ปี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องนี้ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สรรีรัตน์ ดวงสุวรรณ(2543) ที่พบว่าบุคลากรโรงแรมในภาคใต้ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติหน้าที่ และขนาดที่ทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นรวม มากกว่า ผู้จัดการที่จบปริญญาตรี ในด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คาซิโอ และวาเลนซี (Cassio and Valenzi.1977:278-282) ที่พบว่า ผู้ประเมินที่มีวุฒิการศึกษาระดับวิทยาลัยอย่างน้อย 2 ปี จะประเมินผลการปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ประเมินที่จบการศึกษาจากวิทยาลัยน้อยกว่า 2 ปี

2.4 ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากลักษณะการทำงานในโรงแรมเป็นการขายสินค้าในรูปบริการ ที่ไม่มีตัวตน การที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ เกิดจากความพอใจในตัวผู้ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงต้องมีคุณลักษณะพิเศษเฉพาะของพนักงานโรงแรม ดังนั้นไม่ว่าผู้จัดการจะมีประสบการณ์มากน้อยเพียงใดก็ยังคงต้องการพนักงานที่มีคุณลักษณะที่พิเศษทางด้านโรงแรมเหมือนกันเพื่อให้บริการลูกค้าของโรงแรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยาณี สนธิสุวรรณ(2542) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน 3 กลุ่ม มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่โคเรส(Klores:1966) พบว่า ประสบการณ์ของผู้บังคับบัญชาไม่มีผลต่อการประเมินผลงาน ทั้งนี้อาจเป็นผลจากลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยลักษณะงานทั่วไปเป็นงานที่มีตัวตน เห็นได้ชัดเจน จึงทำให้คุณลักษณะของพนักงานมีความแตกต่างกันตามลักษณะงาน แต่งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตนจึงขึ้นอยู่กับพนักงานในการที่จะขายบริการให้ลูกค้าพอใจ จึงต้องมีลักษณะเฉพาะของพนักงานบริการ ซึ่งผู้จัดการที่มีประสบการณ์ที่ต่างกันก็ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะมาทำงานไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นด้านคุณธรรมจริยธรรมมากกว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้จัดการที่ทำงานมานานมีความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมของชาวต่างชาติ จึงทำให้มองคุณลักษณะด้านนี้ลดลง ในขณะที่ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยเป็นผู้ที่เพิ่งเข้ามาทำงาน จึงยังคงให้ความสำคัญกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรมค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวีร์ดิษฐ์ ดวงสุวรรณ(2543) ที่พบว่าบุคลากรโรงแรมในภาคใต้ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติหน้าที่ และขนาดที่ทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่างกัน

2.5 ผู้จัดการที่ทำงานในโรงแรมที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่โรงแรมทุกระดับชั้นมุ่งที่การให้บริการเป็นเลิศ เหมือนกันจึงต้องการพนักงานที่พร้อมที่สุดในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าพอใจ และประทับใจมากที่สุด จึงทำให้ผู้จัดการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จีรพร สิมลา(2535) ที่พบว่า คุณลักษณะของแรงงานประเภทช่างอุตสาหกรรมที่สำเร็จจากวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่สถานประกอบการทุกประเภทต้องการ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าผู้จัดการโรงแรมระดับ 2 ดาว มีความต้องการมากกว่า ผู้จัดการโรงแรมระดับ 4 ดาวในด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมระดับ 2 ดาวเป็นชาวเอเชียเป็นส่วนใหญ่ ผู้จัดการจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพของพนักงานมากนัก ซึ่งต่างจากโรงแรมระดับ 4 ดาวที่มีราคาค่อนข้างสูงลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจึงมีความพร้อมในการจ่ายสูงเมื่อพอใจในการให้บริการ ดังนั้นผู้จัดการจึงต้องคัดเลือกผู้ที่จะทำงานให้มีบุคลิกภาพที่สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ประภาพร ระย้าเพชร(2540) ที่พบว่า สถานประกอบการเอกชนและหน่วยงานของรัฐบาลมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานวิชาชีพชั้นสูง ด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

ผู้จัดการโรงแรมระดับ 3 ดาว และโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความต้องการ มากกว่า ผู้จัดการโรงแรมระดับ 5 ดาว ด้านคุณธรรมจริยธรรม อาจเกิดจากการที่ผู้จัดการมองว่าผู้ที่เข้ามาทำงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวส่วนใหญ่มีรายได้ดี รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานดีผู้ที่เข้ามาทำงานย่อมต้องพยายามรักษาคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมให้ดีเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้จัดการโรงแรมระดับ 5 ดาวจึงให้ความสำคัญในการพิจารณาคุณลักษณะด้านนี้ น้อยกว่าผู้จัดการโรงแรมระดับ 3 ดาว และโรงแรมระดับ 4 ดาว

ในด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม พบว่า ผู้จัดการโรงแรมระดับ 1 ดาว มีความคิดเห็นมากกว่าผู้จัดการโรงแรมระดับ 3 ดาว และ ผู้จัดการโรงแรมระดับ 5 ดาว ผู้จัดการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความคิดเห็นมากกว่า ผู้จัดการโรงแรมระดับ 4 ดาว ทั้งนี้อาจเกิดจากโรงแรมขนาดเล็กมีผู้ต้องการเข้าทำงานน้อย และผู้ที่เข้าทำงานเป็นผู้ที่ยังหางานทำไม่ได้หรือรอเปลี่ยนงานจึงทำงานได้ไม่เต็มที่เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากไม่ได้มีใจรักงานบริการเท่าที่ควร ผู้จัดการจึงต้องเน้นคุณลักษณะด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรมมากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศิริพร เหมือนเงิน(2542) ที่พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจต่างประเภทกันจัดอันดับความต้องการด้านเจตคติต่องานแตกต่างกัน เพราะมีความหลากหลายในแต่ละธุรกิจ ความต้องการจึงต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้สำเร็จการศึกษาด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพงานโรงแรม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหาวิชาให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน และสถานประกอบการให้มากขึ้น โดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษ ควรมีการเพิ่มเนื้อหา และปรับปรุงการสอนให้เน้นทักษะการใช้ การพูด เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความสามารถที่จะนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างดี ในด้านผู้สอนสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมควรมีวิธีการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม โดยเน้นการฝึกภาคสนาม และการศึกษาดูงาน ซึ่งจะทำได้ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งอาจขอความร่วมมือกับสถานประกอบการต่าง ๆ ในการส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ประสบการณ์จริง และสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการมากขึ้น ด้านผู้สำเร็จการศึกษา ควรมีการพัฒนาตนเองโดยเฉพาะภาษาอังกฤษให้สามารถที่จะโต้ตอบกับลูกค้าได้

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้สำเร็จการศึกษา ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมาก โดยสิ่งที่ผู้จัดการต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มนุษย์สัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นได้ การพูดจาสุภาพมีสัมมาคารวะ การแต่งกายดีเหมาะสมกับตำแหน่งงานจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกรมอาชีวศึกษาที่เปิดสอนทางด้านวิชาธุรกิจโรงแรมในการที่จะจัดหลักสูตรการเรียนการสอน เนื้อหาวิชาให้เหมาะสมสอดคล้องกับการนำไปใช้ในการวางแผนหลักสูตร โดยบรรจุแผนการเรียนเพื่อเสริมสร้างบุคลิกลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม และผู้สอนในสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมอาจต้องมีการกวดขันเข้มงวดในเรื่องการแต่งกาย การใช้คำพูดของนักศึกษาและมีการให้รางวัล หรือเกียรติบัตรสำหรับผู้แต่งกายถูกระเบียบ มีการพูดจาสุภาพ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการแต่งกายดี การพูดจาดี ขณะเดียวกันควรจัดกิจกรรมเสริมเพื่อให้นักศึกษามีกิจกรรมร่วมกันเป็นการสร้างเสริมให้นักศึกษารู้จักความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อประโยชน์ในการทำงานของนักศึกษาในอนาคต ด้านผู้สำเร็จการศึกษควรมีการปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองเช่นการแต่งกาย การใช้คำพูด และการแสดงกิริยามารยาท

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้สำเร็จการศึกษา ด้านคุณธรรมจริยธรรม เป็นความต้องการที่มากที่สุด โดยผู้จัดการเน้นในเรื่องความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานเสมอต้นเสมอปลาย ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า ดังนั้นผู้บริหารสถานควรมีการเลือกเรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรมในแผนการเรียนของนักศึกษา เช่นจรรยาบรรณวิชาชีพ และควรส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตของนักศึกษา โดยการยกย่องชมเชย ให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคมทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เพื่อเป็นกำลังใจแก่ผู้ที่มีความดีมีความซื่อสัตย์สุจริต และจูงใจให้นักศึกษาผู้อื่นปฏิบัติตาม ขณะเดียวกันครูผู้สอนต้องมีการส่งเสริมให้นักศึกษามีความรับผิดชอบในการทำงานตามที่มอบหมาย และมีการแนะนำอบรมเมื่อนักศึกษาขาดความรับผิดชอบ ซึ่งในการสร้างคุณลักษณะด้านนี้ต้องใช้เวลาและความอดทน ความร่วมมือของทุกฝ่ายไม่ใช่เพียงอาจารย์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น ในส่วนของผู้สำเร็จการศึกษามีการพัฒนาตนเองด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยการฝึกวิถีชีวิตของตนเองให้มีความรับผิดชอบต่องานที่รับมอบหมาย รักษากฎระเบียบ มีวินัยในตนเอง และผู้อื่น เพื่อความสำเร็จในชีวิต และการประกอบอาชีพในอนาคต

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้สำเร็จการศึกษาด้านเจตคติต่องานอาชีพ โรงแรม อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับเรื่องการมีใจรักงานบริการ การยอมรับฟัง และแก้ไขข้อผิดพลาด และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพโรงแรม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรต้องมีการคัดเลือกและชี้แจงถึงลักษณะของการทำงานในธุรกิจให้ผู้ที่มีประสงค์จะเรียนสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมให้ทราบถึงสิ่งที่จะต้องพบเมื่อจบการศึกษา ให้ผู้เรียนเข้าใจตั้งแต่เริ่มเรียน ซึ่งจะทำได้ผู้ที่สนใจงานด้านนี้จริง ๆ เข้ามาเรียน และขณะที่เรียนครูผู้สอนต้องมีการอบรมสอดแทรกเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการในลักษณะการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยอาจมีการสอดแทรกลงในรายวิชาจิตวิทยาการให้บริการ ส่วนนักศึกษาต้องมีการสำรวจความชอบของตนเองต่ออาชีพนี้ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกเรียนในสาขานี้ ถ้านักศึกษามีความชอบในลักษณะงานที่ต้องให้บริการผู้อื่น และพบปะบุคคลต่าง ๆ ก็จะทำให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาและเป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ของพนักงานโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้จัดการแต่ละฝ่าย
2. ควรมีการศึกษา ความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาธุรกิจโรงแรมเกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนในสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม
3. ควรมีการศึกษา เปรียบเทียบความต้องการผู้สำเร็จการศึกษสาขา วิชาธุรกิจโรงแรมระหว่างโรงแรมในเมืองและโรงแรมที่อยู่ในจังหวัดที่มีสถานที่ตากอากาศเกี่ยวกับความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาในด้านต่าง ๆ
4. ควรมีการศึกษำปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาในสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมของผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญญา สุวรรณแสง. (2533). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บำรุงสาสน์.
- กัลยาณี สนธิสุวรรณ. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- กาญจนา คุณารักษ์. (2527). *หลักสูตรและการพัฒนา*. นครปฐม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2536). *โครงการสำรวจสถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศปี2535 ภาคกลางและภาคตะวันออก*. กรุงเทพฯ : กองสถิติและวิจัย.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). *บทสรุปสำหรับผู้บริหาร : รายงานใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปี 2540*. กรุงเทพฯ : กองสถิติและวิจัย. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการและการดำเนินงานของโรงแรม*. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ขจิต กอบเดช.(2535). *งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก : งานแม่บ้านโรงแรมและสถาบันอื่น ๆ*. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- จิรพร สิมลา.(2535). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทช่างอุตสาหกรรมที่สำเร็จจากวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่สถานประกอบการต้องการ*. ปริญญาโท กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. อัดสำเนา.
- ชัชสรัญ เต็งพงศธร.(2540). *พฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตน์.(2525). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เจริญผล.
- ชัยวัฒน์ บุญศิวนันท์. (2533). *ความต้องการของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี*. อุดรธานี : งานวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี.
- ชลธิชา สว่างเนตร.(2542). *การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การและขวัญในการทำงานของ พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ . อัดสำเนา.
- เชิดพันธุ์ ปานปรีชา.(2540). "การบริหารและพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร", ใน *ประสบการณ์วิชาชีพการโรงแรมและภัตตาคาร*.349-351. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณรงค์ สมบัติใหม่.(2537). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทช่างอุตสาหกรรมที่โรงงานอุตสาหกรรมต้องการ : ศึกษาเฉพาะกรณีนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ(ลำพูน)*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา) พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. อัดสำเนา

- ดวงเดือน พันธุมนาวิน.(2538). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม : การวิจัยและการพัฒนาบุคคล*.
กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์
- ดุษฎี ชุมสาย,ม.ล. และ ญิบพันธ์ พรหมโยธี.(2527). *ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤมล สมิตินันท์ และพรหมวิไล คุณาพันธ์.(2526). *การท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : ภาควิชา
พาณิชยศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชู มูลพินิจ.(2540,มกราคม). "การอาชีวศึกษากับการพัฒนาคนในแผนอาชีวศึกษาระยะที่ 8(พ.ศ.2540-2544)
กรมอาชีวศึกษา," ; *วารสารพัฒนาครูอาชีวศึกษา* 6(13) : 19-20.
- ประภาพร ระย้าเพชร.(2540). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทวิชาพาณิชยกรรม
ตามความต้องการของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐบาลในจังหวัด
มุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. อุดสาเนา.
- ประกายรัตน์ ภัทรธิดิ และนัฐพล กลั่นวาริ. (2540). "วิชาชีพการโรงแรม," ใน *ประสบการณ์
วิชาชีพการโรงแรมและภัตตาคาร*. 43 – 55. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประมวล เสนาฤทธิ์.(2535). *คนอย่างไรที่นายจ้างต้องการ*. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- ปรีชา แดงโรจน์.(2530). *การโรงแรม*. กรุงเทพฯ : ยูไนเต็ด โปรดักชั่น.
- ยุพดี ลีลาภรณ์.(2534). *คุณลักษณะของผู้สำเร็จหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)
ประเภทวิชาบริหารธุรกิจที่สถานประกอบการต้องการในเขตกรุงเทพมหานคร*.
วิทยานิพนธ์ คอ.ม. (บริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.อูดสาเนา.
- ธงชัย สันติวงศ์.(2540). *การบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธีระพร อูรรโรจน์.(2535). *เจตคติ: การศึกษาตามแนวทฤษฎีหลัก*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พินิจ รัตนกุล.(2537). "ธุรกิจการค้าและจริยธรรม : จะแยกกันอยู่หรืออยู่ด้วยกัน" *เอกสาร
ประกอบการประชุมโครงการประชุมทางวิชาการเรื่องจริยธรรมในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยและมหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรพิมล วรุดิพุทธพงศ์.(2538). *จิตวิทยาสังคม*. เชียงใหม่ :คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพบุลย์ หังสพฤกษ์.(2528,สิงหาคม). "ครูช่างในระบบวิทยาลัยจะต้องเก่งปฏิบัติต้องหาโอกาสสัมผัสวิชาชีพ
ให้มากที่สุด," *วารสารอาชีวศึกษา*. 11(7) : 32.
- มยุรี ชัยสวัสดิ์.(2538). *คุณลักษณะของผู้สำเร็จอาชีวศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
(ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ตามความต้องการของผู้บริหาร และครู-อาจารย์
วิทยาลัยอาชีวศึกษาและสถานประกอบการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ คอ.ม.
(บริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง. อูดสาเนา.
- มังกร หริรักษ์.(2536). *คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปวส. ประเภท
ช่างอุตสาหกรรมที่สถานประกอบการในจังหวัดสมุทรปราการต้องการ*. วิทยานิพนธ์ คอ.ม.
(บริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง. อูดสาเนา.

- มาชะ ชิตตะสังคะ และคนอื่น ๆ.(2534). "ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการโรงแรม," ในเอกสารชุดอบรม
หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้า.หน้า 14-20. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มานพ ชูนิล.(2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และยอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- ราณี อมรินทร์รัตน์. (2542,กรกฎาคม-สิงหาคม). "การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว,"
วารสารศรีปทุม. 2(1) : 44-52.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ.(2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
สุวีวิทยาสาส์น.
- วันเพ็ญ กฤตผล.(2532). ระบบบัญชีโรงแรม. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วินัย ไชยทอง.(2529). การโรงแรม. ภูเก็ต : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดภูเก็ต.
- วินิจ วีรยางกูร.(2532). การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริพร เหมือนเงิน.(2542). การศึกษาคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ตามความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจ เขตพัฒนา
พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล.(2536). รู้เรา รู้เขา ด้วยจิตวิทยาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน.
- ศุภโรจน์ เตชะบรรเจิด.(2538). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบุคคลตามทัศนคติของผู้บริหารระดับ
สูงและระดับกลางในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- สถาบันไอทิม.(2544). ระเบียบการรับสมัครนักศึกษา. กรุงเทพฯ : สถาบันไอทิม.
- สรวิรัตน์ ดวงสุวรรณ.(2543). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคใต้. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม.(คหกรรมศาสตร์ศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.
- สากล ธนสัตยาวิบูล และลักษณะชาติ บุญชู.(2532). รายงานการวิจัย แนวโน้มความต้องการ
บุคลากรและคุณลักษณะบัณฑิตบริหารธุรกิจเชิงบริษัทประกันภัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โสภา ชปีมันน์.(2536). บุคลิกภาพและพัฒนาการ : แนวโน้มสู่พฤติกรรมปกติ และ
การมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเด็กและเยาวชน. นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชาดา กิรานันท์.(2538). ทฤษฎีและวิธีการสำรวจตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุปรีดา ลีเฉลิมวงศ์.(2543). การศึกษาความต้องการของสถานประกอบการประเภทห้างสรรพสินค้า
ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชา
ชีพชั้นสูง(ปวส.) สาขาการตลาด. วิทยานิพนธ์ คอ.ม.(บริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา).กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. อัดสำเนา.
- สุรินทร์ เศรษฐมานิต.(2527,ตุลาคม-พฤศจิกายน). "การสำรวจสภาวะทางการอาชีพศึกษา,"
วารสารการศึกษาแห่งชาติ. 18(76) : 40-52.

- อุดมศักดิ์ จันทระเกษม.(ม.ป.ป.). **การศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามแผนการศึกษา ระยะที่ 7 (พ.ศ.2535-2539)**. กรุงเทพฯ : กรมอาชีวศึกษา กองวิทยาลัยอาชีวศึกษา.
- อาทร จันทรวิมล.(2531). **คุณภาพของผู้จบอาชีวะที่ตลาดแรงงานต้องการ**. เอกสารเย็บเล่ม กองวิทยาลัยเทคนิค. กรมอาชีวศึกษา.
- อรรพรรณ เหนาดนุรักษ์.(2537). **เจตคติต่องานบริการอาชีพโรงแรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Adam, Elaine P. (1979). **America Forigne Relation: A Documentary Record**. New York : New York University.
- Alexander, Roder Hages. (1980, Feruary). "The Effect of Career Education Curriculums on The Vocation Maturity of Inner City Adolescent Boys," Dissertation **Abstracts International**. (10) : 4551-A.
- Best, John W. (1970). **Research in Education**. New Jêrsey : Prentice-Hall.
- Bloom,S.B.(1976). **Human Characteristic and School Learning**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Cary L. Cooper. (1991). **Industrial and Organization Psychology Volume II**. New York : New York University Press.
- Casico, Wayne F., and Valenzi, Enzo R.(1991,August). "Behavirally Anchored Rating Scales : Effect of Education and Job Experience of Raters and Ratees," **Journal of Applied Psychology**. 75(4) : 40.
- Eysenck, H.J. (1970).**The Structure of human personality**. 3rd ed. London : Methuen.
- Eysenck, H.J.& Eysenck M.W.(1987). **Personality and Individual differences : a Natural Science Approach**. New York : Plenum Press.
- Free, Ruth Elaine Miers.(1984, April). " Employer Perceptions of Job Performance of Vocational Pre-Employment Labaratory Education Granduates and Vocational Cooperation Granduates,". **Dissertation Abstracts International**. 44(3) : 3040-A.
- Good, Carter V.(1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Hjelle, L.A. &Ziegler, D.J.(1992). **Personality Theories: Basic Assumption, Research, and Application**.3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Hall,F.S., & Hall,D.T.(1976). "Effects of Job incumbents sex and race on evaluations of managerial Performance," **Academy of Management Journal**. 19 : 476-481.
- Kohlberg,L.(1964). "Development of Moral Character and Moral Ideology," in M.L.Hoffman,&L.W.Hoffman(eds.). **Review of Child Development Research**. . Hartford, Connectical : Connectical Printers.Inc . (1) :383-432.

- Miner, J.B.(1992). ***Industrial Organization Psychology***, Singapore: McGraw-Hill,Inc.
- Porter,W&Streers,R.M.(1973, August)."Organizational Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism,"***Psychological Bulletin*** . 2(80) : 151-176.
- Reece,Barry L. &Brandt,Rhonda.(1991). ***Effective Human Relations in Orgnization.7th*** ed.Boston
New York: Houghton Mifflin Company.
- Smith,Patricia C., Kendall,Corue M., and Hulin Charles L.(1967). ***The Measurement of Satisfaction in work and retirement***. Chicago :Rand mc nally.
- Smith,Romald E.,Sarason, Irwin G. and Sarason, Barbara R. (1982). ***Psychology of Behavior***.
New York : Horper and Row.

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล
รองศาสตราจารย์ภาควิชา
เศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
กรุงเทพมหานคร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิดดา เทศนิยม
รองศาสตราจารย์ภาควิชา
เศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
กรุงเทพมหานคร
3. ดร.องอาจ พงษ์พิสุทธิบุบผา
หัวหน้างานหลักสูตร
วิทยาลัยอาชีวศึกษาธนบุรี
กรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม
ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในเขต
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความต้องการของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรม เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการผลิตและการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงการจัดการศึกษาสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมในอนาคต ความคิดเห็นของท่านจะเก็บเป็นความลับ การเสนอผลงานวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถาม และกรุณาเก็บส่งคืนผู้วิจัย โดยมีจดหมายเจ้าหน้าที่ของไว้ให้แล้ว จักเป็นพระคุณยิ่ง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () ต่ำกว่า 30 ปี () 30 – 39 ปี
 () 40 – 49 ปี () 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน
 () ต่ำกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี () 10 ปี ขึ้นไป

5. อัตราค่าที่พัก (ห้องเดี่ยว) ที่ท่านทำงานอยู่มีอัตราราคา
 () ต่ำกว่า 500 บาท () 500 – 999 บาท () 1,000 – 1,499 บาท
 () 1,500-2,499บาท () 2,500 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ชั้นสูง(ปวส.) สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| ข้อที่ | คุณลักษณะที่พึงประสงค์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. | ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานโรงแรม | | | | | |
| 2. | ความรู้ความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 3. | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจาก ภาษาอังกฤษ | | | | | |
| 4. | ความรู้ความสามารถในการตีความและสื่อสารข้อมูลทางด้านโรงแรม | | | | | |
| 5. | ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและการทำงานของระบบปฏิบัติการงาน โรงแรม | | | | | |
| 6. | ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่าง เหมาะสม | | | | | |
| 7. | ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำเรื่องต่างๆ เกี่ยว กับงานในหน้าที่ของตนได้ | | | | | |
| 8. | ความสามารถในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | | | | | |
| 9. | ความสามารถเลือกใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้ เหมาะสม กับ ลักษณะงานในตำแหน่ง | | | | | |
| 10. | ความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดระบบการทำงานอย่างมี คุณภาพ | | | | | |
| 11. | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากธุรกิจโรงแรมตามหลักสูตร ของสถานศึกษา | | | | | |
| 12. | ความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวกับการทำงานโรงแรม | | | | | |
| 13. | ความสามารถในการส่งเสริมการขายของโรงแรม | | | | | |
| 14. | การพัฒนาตนเองเสมอในการทำงาน | | | | | |
| 15. | การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนางานและหน่วยงาน | | | | | |
| 16. | ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้ | | | | | |
| 17. | ความสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ | | | | | |
| 18. | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม | | | | | |

| ข้อที่ | คุณลักษณะที่พึงประสงค์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 19. | <u>ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม</u> การแต่งกายดี เหมาะสมกับตำแหน่งงาน | | | | | |
| 20. | ความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลา | | | | | |
| 21. | การพูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | | | | | |
| 22. | การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | | | | | |
| 23. | บุคลิกภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | | | | | |
| 24. | การมีลักษณะกิริยาท่าทางดี(เดิน ยืน นั่ง) | | | | | |
| 25. | ความขยันอดทนและไม่ย่อท้อต่อการทำงานหนัก | | | | | |
| 26. | สุขภาพร่างกายไม่มีข้อบกพร่อง | | | | | |
| 27. | ความมั่นใจในการทำงาน | | | | | |
| 28. | มนุษยสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ | | | | | |
| 29. | <u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u> ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | | | | | |
| 30. | การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน | | | | | |
| 31. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของลูกค้า | | | | | |
| 32. | ความซื่อสัตย์รักษาความลับของรัฐกิจ | | | | | |
| 33. | การอุทิศตนเพื่องานและหน่วยงาน | | | | | |
| 34. | การปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย | | | | | |
| 35. | ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่นตรงต่อเวลา | | | | | |
| 36. | <u>ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม</u> เจตคติที่ดีต่องานอาชีพโรงแรม | | | | | |
| 37. | ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ | | | | | |
| 38. | ความภูมิใจในงานอาชีพโรงแรม | | | | | |
| 39. | การมีใจรักงานบริการ | | | | | |
| 40. | การอุทิศเวลาให้กับงาน | | | | | |
| 41. | ความพึงพอใจในงานที่ทำ | | | | | |
| 42. | การทำงานอย่างมีเป้าหมาย | | | | | |
| 43. | การเห็นคุณค่าของงานโรงแรมทุกประเภท | | | | | |
| 44. | ความพยายามในการสร้างพจน์ที่ดีให้โรงแรม | | | | | |
| 45. | การยอมรับฟังและแก้ไขข้อผิดพลาด | | | | | |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา

ขอให้ท่านกรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม

1.ด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพงานโรงแรม

.....

2.ด้านบุคลิกภาพการเป็นพนักงานโรงแรม

.....

3.ด้านคุณธรรมจริยธรรม

.....

4.ด้านเจตคติต่องานอาชีพโรงแรม

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

เมธาวิ วงศ์ไวยโรจน์

ผู้ทำการวิจัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเดอะ เวสทิน บ้านยันทรี 231/100 ถ.สาทรใต้ กรุงเทพฯ
2. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมทองธารา 9/99 ถ.เจริญกรุง บางคอแหลม กรุงเทพฯ 10120
3. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมวินเซอร์ ช.20 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
4. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเบล แอร์ ฟรินเซส ช.5 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
5. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่าถ.พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900
6. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค 9 ถ.ราชปรารภ กรุงเทพฯ 10400
7. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมซาโต้ เดอะ แวงกอก ซ.ร่วมฤดี ถ.เพลินจิต กรุงเทพฯ
8. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเซอราตัน แกรนด์ สุขุมวิท 250 ซ 12-14 ถ. สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
9. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสยาม ซิตี้ 477 ถ.ศรีอยุธยา กรุงเทพฯ 10400
10. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล ถ.พระราม 1 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
11. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสีลม พลาซ่า ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
12. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมโซฟิเทล แวงคอก ริเวอร์ไซด์ ถ.เจริญนคร กรุงเทพฯ 10500
13. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสุขโขทัย 13/3 ถ.สาทรใต้ กรุงเทพฯ 10120
14. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมชันรุธ แวงคอก 288 ถ.พระราม 4 กรุงเทพฯ 10120
15. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสวิส พาร์ค 155/23-28 ซ.11 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
16. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมรอยัล การ์เด้น โฮม 63/1-4 ซ.3 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
17. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมรอยัล ฟรินเซส 269 ถ.หลานหลวง ป้อมปราบ กรุงเทพฯ 10100
18. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมรอยัล ฟรินเซส ศรีนครินทร์ ถ.ศรีนครินทร์ กรุงเทพฯ 10250
19. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรม แวงกรี-ล่า 89 ซ.วัดสวนพลู ถ.เจริญกรุง กรุงเทพฯ 10500
20. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเดมา พาวิลเลียน 1091/388 ซ.จากรัตน์ ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10400
21. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเดลต้า แกรนด์ แปซิฟิก ซ.17-19 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
22. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมดุสิตธานี 946 ถ.พระราม 4 กรุงเทพฯ 10500
23. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเอมบาสนี้ สวิท วินเซอร์ พลาซ่า 8-10 ซ.20 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
24. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเอมเมอร์ล 99/1 ถ.รัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพฯ 10320
25. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเอมเพรส 1091/343 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10400
26. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเอเวอร์กรีน ลอร์ล 88 ถ.สาทรเหนือ สีลม กรุงเทพฯ 10500
27. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมแกรนด์ แวงคอก(นิกโก้) 238 รัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพฯ 10320
28. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์ไชน่า ฟรินเซส215 ถ.เยาวราช สัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100

29. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ 494 ถ.ราชดำริ กรุงเทพฯ 10330
30. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมฮิลตัน อินเตอร์เนชั่นแนล 2 ถ.วิทยุ นายเลิศ ปาร์ค กรุงเทพฯ 10330
31. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ คราวน์ พลาซ่า 981 ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
32. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมอิมพีเรียล คิวินส์ ปาร์ค 199 ซ.22 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
33. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมอินทรา รีเจนซี่ 120/126 ถ.ราชปรารภ พญาไท กรุงเทพฯ 10400
34. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเจดับเบิลยู มาริโอท 4 ซ.2 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
35. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแลนด์มาร์ค 138 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
36. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเลอ เมอริเตียน เพรสซิเดนท์ 971 ถ.เพลินจิต กรุงเทพฯ 10330
37. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมหลุยส์ แทเวิน 79 ซ.64 ถ.วิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ
38. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมแม่น้ำ รีเวอร์ไซด์ 2074 ถ.เจริญนคร กรุงเทพฯ 10120
39. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแมนดาริน 662 ถ.พระราม 4 กรุงเทพฯ 10500
40. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมมโนราห์ 412 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
41. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมแมริออท รอยัล การ์เด้น รีเวอร์ไซด์ 257/1-3 ถ.เจริญนคร สะพานกรุงเทพ กรุงเทพฯ 10600
42. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมมารวย การ์เด้น 1 ซ.40 ถ.พหลโยธิน ลาดพร้าว จตุจักร กรุงเทพฯ 10900
43. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเมอซันท์ คอร์ท 202 ถ.รัชดาภิเษก ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320
44. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเมอร์เคียว แบงคอก 1091/336 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10400
45. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเมอร์เคียว รีเจนซี่ ปาร์ค 12/3 ซ.22 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
46. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมโมนาร์ค ลี การ์เด้น 188 ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
47. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมมณเฑียร 54 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
48. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมมณเฑียร รีเวอร์ไซด์ 372 ถ.พระราม 3 กรุงเทพฯ 10120
49. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมนาราย 222 ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
50. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมโนโวเทล แบงคอก ซ.6 สยามสแควร์ ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
51. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมโนโวเทล บางนา 79/ 24 ถ.ศรีนครินทร์ ประเวศ หนองบอน กรุงเทพฯ 10260
52. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมโนโวเทล โลตัส 1 ซ.33 ถ.สุขุมวิท คลองตันเหนือ วัฒนา กรุงเทพฯ 10110
53. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมโอเรียลเต็ล 48 ซ.โอเรียลเต็ล ถ.เจริญกรุง กรุงเทพฯ 10500
54. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแพนแปซิฟิก 952 ถ.พระราม 4 กรุงเทพฯ 10500
55. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมปทุมวัน พรินเซส มานูครองเซ็นเตอร์ ถ.พญาไท กรุงเทพฯ

56. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมพลาซ่า แอทธินี 10 ถ.วิฑู กรุงเทพฯ 10330
57. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมควอลิตี้ ไฮเต็ล ลุมพินีช.งามดูพลี ถ.พระราม 4 ยานนาวา
กรุงเทพฯ 10120
58. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเรดิสัน ช.แสงจันทร์ ถ.พระราม 9 กรุงเทพฯ 10320
59. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมราม่า การ์เด็น 9/9 ถ.วิภาวดีรังสิต รังสิต กรุงเทพฯ
10210
60. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมริเจนท์ แบงคอก 155 ถ.ราชดำริ กรุงเทพฯ 10330
61. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเรมแบรนต์ท์ 19 ซ.18 ถ.สุขุมวิท คลองเตย กรุงเทพฯ 10110
62. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเรเนซอง เลอ คองคอร์ท 202 ถ.รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ 10320
63. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมทรินิตี้ เฟลซ 150 ซ.5 ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
64. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมยูเนียน ทาวเวอร์ 2335 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10330
65. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมวอลสตรีท อินน์ 37/20-24 ซ.สุรวงศ์พลาซ่า ถ.สุรวงศ์
กรุงเทพฯ 10500
66. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเบลล์ วิว พาเลซ 399 ซ.วัดเทพศิลา ถ.รามคำแหง 39
กรุงเทพฯ 10240
67. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมชาลีน่า ช.ลาดพร้าว 122 วังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310
68. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเจ้าพระยา ปาร์ค 247 รัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพฯ 10320
69. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแคเรียน ทรินิตี้ 425/15 ซ.5 ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
70. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมคอมฟอร์ท อินน์ 153/11 ซ.11 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
71. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสีลม ซิตี อินน์ 72 ซ.สีลม 22 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
72. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมซอมเมอร์เซท 10 ซ.15 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
73. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมรอยัล เบญจามิน ซ.5 ถ. สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
74. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมรอยัล ซิตี 28 ถ. บรมราชชนนี บางพลัด กรุงเทพฯ 10700
75. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมรอยัล ปาร์ควิว 19/9 ซ.20 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
76. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมรอยัล ริเวอร์ 670/805 ถ.จรัลสนิทวงศ์ บางพลัด กรุงเทพฯ 10700
77. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสำราญ เฟลซ 302 ถ.เพชรบุรี ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
78. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสาทร วิลล่า แบงคอก 481 ถ.สาทรใต้ กรุงเทพฯ 10120
79. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมไดนาสตี แบงคอก 52 ซ.35 ถ.รามคำแหง กรุงเทพฯ 10240
80. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเอมิน่า แฮ็ส 73/39 ซ.64 ถ.วิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ
81. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมยูโรป้า อินน์ 372 ถ.ศรีอยุธยา กรุงเทพฯ 10400
82. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมอโนมา 99 ถ.ราชดำริ กรุงเทพฯ 10330
83. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมฟิลิกซ์ สาทร วิลล่า 481 ถ.สาทรใต้ กรุงเทพฯ 10120
84. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเฟิร์ส 2 ถ.เพชรบุรี กรุงเทพฯ 10400
85. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมฟอร์จูน 1 ถ.รัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพฯ 10320

86. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมโพธิ์ชัยอินเตอร์ เนชั่นแนล เฮ้าส์ 4/41 ซ.เพชรบุรี 19 กรุงเทพฯ 10400
87. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเจด พาวิลเลียน 30 ซ.22 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
88. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมจิมส์ ลอดจ์ 125/7 ซ.ร่วมฤดี ถ.วิฑู กรุงเทพฯ 10330
89. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแมนฮัตตัน 13 ซ.15 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
90. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเมย์ ฟลาเวอร์ แมนชั่น481 ถ.สาทรใต้ กรุงเทพฯ 10120
91. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น 99 ถ.วิภาวดีรังสิต หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
92. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมนาซ่า การ์เด้น 84 ซ.20 ถ.สุทธิสาร กรุงเทพฯ 10320
93. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมนิว เพนนิงฮิลล์ 295 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
94. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมปาร์ค 6 ซ.7 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
95. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมประตูน้ำ ปาร์ค ซ.15 ถ.เพชรบุรี กรุงเทพฯ 10330
96. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมริเจนซี่ ปาร์ค แวงคอก 155 ถ.ราชดำริ กรุงเทพฯ 10330
97. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเบสท์ เวสเทิน ฟิอาร์ ยูเนียน อินน์ 296/1-9 ถ.อิสรภาพ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
98. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมบอสโซเทล 55/12-14 ถ.เจริญกรุง กรุงเทพฯ 10500
99. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมซิติ ลอดจ์ 1 8/7 ซ.19 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 100.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมคลาสสิก เฟลซ 1574-1598 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10310
- 101.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมฟอร์ท เดอะ พรอมมานาด 18 ซ.8 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 102.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมคอนวีเนียน ปาร์ค 12 ซ.64 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 103.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสยาม เบเวอร์รี่ 188 ถ.รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ
- 104.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสยามออคิด อินน์ 109 ซ.ราชดำริ ถ.ราชดำริ กรุงเทพฯ
- 105.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสีลม สตรีท อินน์ 284/232 ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
- 106.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเซนต์เจมส์ 18 ซ.26 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 107.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมริเวอร์ไซด์ 753-45 ถ.ราชวิถี กรุงเทพฯ 10700
- 108.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมร่วมจิต พลาซ่า 199 ซ.55 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 109.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเอส ซีปาร์ค 474 ซ. 39 ถ.รามคำแหง หัวหมาก กรุงเทพฯ 10240
- 110.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเอส ดี อเวนิว 1672/124 ถ.บรมราชชนนี บางบำหรุ กรุงเทพฯ 10700
- 111.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสรียา เฮ้าส์ 13 ซ. 40 ถ.รามคำแหง กรุงเทพฯ 10240
- 112.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเสนา เฟลซ 17 ซ. 11 ถ.พหลโยธิน กรุงเทพฯ 10900
- 113.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมดีลักซ์ เฟลซ 3390 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10400
- 114.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมอลิสซาเบท 169/51 ถ.ประดิพัทธ์ สะพานควาย กรุงเทพฯ 10400

- 115.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมยูโร อินน์ 249 ซ.31 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 116.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมยูโร ปารีส 27 ซ. 1 ถ. สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 117.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมแกรนด์ พาเลซ รัชดา 522/163 ถ. อโศก-ดินแดง กรุงเทพฯ
- 118.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์ เพรสซิเดนท์ 14-16 ซ.11 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 119.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมอินน์เตอร์ เฟลซ 118/92 ถ.รามคำแหง กรุงเทพฯ 10240
- 120.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมจัมโบ้เทล 34/5-8 ถ.แจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ
- 121.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเค อาร์ พาวิลเลียน 203/150 หมู่ 6 ถ.พัฒนาการ กรุงเทพฯ
- 122.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมกานต์มณี พาเลซ 1 ถ. ประดิพัทธ์ กรุงเทพฯ 10400
- 123.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมคิงปาร์ค อเวนิว กรุงเทพฯ 9/999 ถ. ศรีนครินทร์ ตรงข้ามซีคอน สแควร์
- 124.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมหลุยส์ แทเวน 2 กรุงเทพฯ 10001 ห้องผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยาน
- 125.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแมเจสติค สวีท กรุงเทพฯ 10110 110/110/1 ถ.สุขุมวิท (ระหว่างซอย 4- 6)
- 126.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมมิโต้ 222 ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพฯ 10400
- 127.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมนิวฟูจิ 299-301 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
- 128.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมนิว โรเทล 1216/1 ถ.เจริญกรุง กรุงเทพฯ 10500
- 129.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมพี อาร์ ยูเนียนอินน์ 296/1-9 ซ 10 ถ.อิสรภาพ กรุงเทพฯ
- 130.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมปาลาซโซ แบงคอก 111 ซ. เนียมอุทิศ ถ.รัชดาภิเษก
- 131.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมพลาซ่า 178 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
- 132.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมปรินซ์ พาเลซ488/800 ไม้เบ้ ทาวเวอร์ ถ.ดำรงรักษ์ กรุงเทพฯ 10500
- 133.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมราชา 18 ซ .4 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 134.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมเร็กซ์ 762/1 ตรงข้าม ซ.49 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 135.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเวิลด์ อินน์ 131/5-7 ซ.7-9 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 136.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมวายดับเบิลยูซีเอ โฮสเทล 13 ถ. สาทรใต้ กรุงเทพฯ 10120
137. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมบ้านโบราณ 487/48 ซ.วัฒนศิริปิ ถ.ราชปรารภ กรุงเทพฯ
- 138.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมบิสซิเนสอินน์ 155/4-5 ซ.11 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 139.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรม คาคิน่า พาเลซ กรุงเทพฯ 10900 72/54 ซ.อินทามระ 1/1 ถ.สุทธิสาร
- 140.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมคาร์ตัน อินน์ 22/2-4 ถ.สุขุมวิท-อโศก กรุงเทพฯ 10110
- 141.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมไชน่า อินน์ 19/27-28 ซ.29 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 142.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมไชน่า ทาวน์ 526 ถ. เยาวราช กรุงเทพฯ 10500
- 143.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมซิตี อินน์ 888/37-39 ถ.เพลินจิต กรุงเทพฯ

144. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมคอมฟอร์ท อินน์ 53/11 ซ.11 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
145. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสยาม 1777 ถ. เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10400
146. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสยาม พาเลซ ซ. 10 ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพฯ
147. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสเตเบิล ลอดจ์ 39 ซ 8 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
148. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมสเตลล่า พาเลซ 120/359 ถ. ราชปรารภ กรุงเทพฯ
149. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสตรีท วัน ลอดจ์ 36 ซ. 1 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
150. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสุดา พาเลซ 24 ถ. สุทธิสาร กรุงเทพฯ 10900
151. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสุขุมวิท คราวน์ 7 ซ.6 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
152. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสุรวงศ์ 31/1 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
153. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสวอน 31 ซ.คัสตอมเฮ้าส์ ถ.เจริญกรุง กรุงเทพฯ 10500
154. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมรีโอ เรสซิเดนซ์ 88/2-3 ถนนนางลิ้นจี่ กรุงเทพฯ 10120
155. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรม ริเวอร์ ซิตี 11/4 ซ.24 ถนนเจริญกรุง กรุงเทพฯ 10500
156. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมโรส 118 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
157. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมรัตนโกสินทร์ 2 ถนนราชดำเนินกลาง กรุงเทพฯ 10200
158. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมรอยัล เอเชีย ลอดจ์ 91 ซ. 8 ถนนสุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
159. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมรอยัล แปซิฟิก พลาซ่า 335 ถ.พระราม 9 กรุงเทพฯ
160. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมร่วมจิต ทราเวล ลอดจ์ 11/1 ซ.10 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
161. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสาทร อินน์ 37 ซ.9 ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
162. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมคริสตัล 65 ซ.นาทอง ถ.รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ
163. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมไดนาสตี อินน์ 5/4-5 ซ.4 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
164. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเอมบาสซี 21 ซ.20 ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพฯ 10900
165. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมยูเรเชีย มังกร วิง 33/2 ซ.วัฒนานาเวศน์ 7 ถ.สุทธิสาร กรุงเทพฯ 10900
166. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมฟาร์อีส อินน์ 20/8-9 ถ.ราชปรารภ กรุงเทพฯ
167. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเฟเดอรัล 27 ซ.11 ถ. สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
168. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมฟลอริดา 43 ถ. พญาไท กรุงเทพฯ 10400
169. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมฟอร์จูน่า 19 ซ.5 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
170. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมโกลเด้น เกท 22/3 ซ.2 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
171. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมโกลเด้น เฮ้าส์ 5/1-2 ถ.ดำรงรักษ์ กรุงเทพฯ
172. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมโกลเด้น พาเลซ 15 ซ.1 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
173. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรม เกรซ 12 ซ.3 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
174. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์ ทาวเวอร์ 23/1 ซ.55 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
175. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมฮันนี่ 31 ซ.19 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
176. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์ อินน์ 2/7-8 ซ.3 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
177. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมจัสมิน 2082 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10400
178. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมกรุงเกษม ศรีกรุง ไกล่สถานีรถไฟหัวลำโพง กรุงเทพฯ

- 179.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมลา เรซิดอง 173/8-9 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 110500
- 180.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมลิเบอร์ตี้ 215 ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพฯ 10900
- 181.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมหลุยส์ แทเวิน 1 ห้องผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ กรุงเทพฯ 10210
- 182.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเอ็ม พี วิลล่า 8 ซ.เกษมสันต์ 2 ถ.พระราม 1 กรุงเทพฯ
- 183.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรม แมดริส ลอร์ดจ31/10 ซ.ไวกิติ ถ.สีลม13 กรุงเทพฯ 10500
- 184.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมมาเลเซีย 54 ซ.งามดูพลี ถ.พระราม 4 กรุงเทพฯ 10120
- 185.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมมิราม่า 777 ถ.มหาชัย กรุงเทพฯ
- 186.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมมรกต 2802 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10400
- 187.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมนานา 4 ซ.4 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 188.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมนิว ทรอคาเดโร 343 ถ.สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500
- 189.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมไนแองการ่า 26 ซ.ศึกษาวิทยาลัย ซ.9 ถ.สีลม กรุงเทพฯ 10500
- 190.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมนิรันดร์ แกรนด์ 81/1 ซ.103 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 191.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมโอเปรา 16 ซ.สมประสงค์1 ถ.เพชรบุรี กรุงเทพฯ 10400
- 192.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมออร์ดิด อินน์ 719/1-3 ถ.สีพระยา กรุงเทพฯ 10500
- 193.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมพี อาร์ อินน์ 4/4-5 ซ.3 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 194.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมพระนคร แกรนด์วิว 3 ถ.แจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ
- 195.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมประตูน้ำ พาเลซ 36/1-2 ถ.เพชรบุรี กรุงเทพฯ 10400
- 196.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมพรีเมียร์ อินน์ 9/1 ซ.20 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 197.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมปรินซ์ 1537/1 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ 10400
- 198.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเรจิน่า พาเลซ1-9 สุนทรศิริ ถ.รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ
- 199.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเรโน 40 ซ.เกษมสันต์ ถ.พระราม 1 กรุงเทพฯ
- 200.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมบางกอก ซิตี้การ์เด็น2/1 ซ.10 ถ.ประดิพัทธ์ กรุงเทพฯ 10900
201. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมวีเทรอน 501/1 ม.3 ถ. เตชะตุงคะตรงข้ามท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ
- 202.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเวนต์ีแฮ้าส์ 36/2 ซ.เกษมสันต์ 1 ถ.พระราม 1 กรุงเทพฯ
- 203.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมไวท์ลอร์ดจ 36/8 ซ.เกษมสันต์ 1 พระราม 1 กรุงเทพฯ
- 204.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมเวลด์ 1996 เพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ
- 205.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมบูรพา 160/14 เจริญกรุง กรุงเทพฯ 10500
- 206.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมชาลี แฮ้าส์ 1034/36-37 ซ.สะพานคู่ พระราม 4 กรุงเทพฯ
- 207.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมคลาสสิก อินท์ 120/51-54 ราชปรารภ กรุงเทพฯ
- 208.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมศรีพรหมมินทร์ 1 ซ.28 สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 209.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมสตาร์ 36/1 ซ.เกษมสันต์ 1 ถ.พระราม 1 กรุงเทพฯ
- 210.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมซูปเปอร์ 49 ซ.ร่วมศิริมิตร พหลโยธิน กรุงเทพฯ 10900
- 211.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมคราวน์ 503 ซ.29 สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
- 212.ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมอินน์ ทาวน์ 40/6-7 ซ.3 ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110

213. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมกรุงเทพ 4 ซ.รางน้ำ พญาไท กรุงเทพฯ 10400
214. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแม่กิมอินน์ 131/21-23 ซ.7/1 สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
215. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมไมอะมี 2 ซ.13 สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
216. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมมิดเดิ้ลอีส ซาฮารา แมนชั่น 21/22 ซ. 3/1 สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110
217. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมมายเฮ้าส์ 14 ซ.7 พหลโยธิน กรุงเทพฯ 10900
218. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมนิวเอ็มไพร์ 572 เยาวราช กรุงเทพฯ 10500
219. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมนิว นานา พลาซ่าอินน์ 202 ถ. ข้าวสาร บางลำพู กรุงเทพฯ 10700
220. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมนิวเวิลด์ เฮ้าส์ 2 ซ.2 สามเสน กรุงเทพฯ 10400
221. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมปราณี 931/12 ซ.เกษมสันต์ 1 ถ.พระราม 1 กรุงเทพฯ
222. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมรามาดา 1169 ถ. เจริญกรุง กรุงเทพฯ 10500

.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

| | |
|--------------------------------|--|
| ชื่อ ชื่อสกุล | นางเมธาวี วงศ์ไวโรจน์ |
| วันเดือนปีเกิด | 26 กรกฎาคม 2505 |
| สถานที่เกิด | อ. เมือง จ.ยะลา |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 134/186 ซ.ประชาราษฎร์ 14 ถ.ประชาราษฎร์สาย1 บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | อาจารย์ 2 ระดับ 6 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมละออ |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมละออ ซอยสวนพลู เขตสาทร กรุงเทพฯ |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2524 | ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย โปรแกรมวิทยาศาสตร์ โรงเรียนคณะราษฎรบำรุงยะลา |
| พ.ศ. 2528 | บริหารธุรกิจบัณฑิต (การโรงแรม) มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| พ.ศ. 2545 | ศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |