

ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของ
สถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552
Problem of Vocational knowledge and Abilities job. Training of
Hospitality According to the Workplaces Notice : a Case Study of
Students, Faculty of .Liberal Arts, Rajamagala University of Technology
Srivijaya in Summer
รวิวรรณ พวงสอน^{1*}

¹หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จังหวัดสงขลา 90000

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ ของนักศึกษหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประชากร คือ ผู้ทำหน้าที่ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษามีจำนวน 66 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 43 คนได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

(1) นักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้ามี ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ โดยรวมมีระดับปัญหาน้อย มี 3 ด้านดังต่อไปนี้ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลักและความรู้ความสามารถเสริม (2) นักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ โดยรวมมีระดับปัญหาน้อยมี 3 ด้านดังต่อไปนี้ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลักและความรู้ความสามารถเสริม (3) ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน โดยรวมมีระดับปัญหาปานกลางมี 3 ด้าน ดังต่อไปนี้ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลักและความรู้ความสามารถเสริม

Abstract

This research aimed to investigate the students' professional problems during their internship from the perception of workplace. The population was 66 informants who the sample was 43 selected by purposive quota sampling, Research data were analyzed by descriptive statistics percentage mean and standard deviation and multiple regression analysis,

The research finding showed the findings showed that (1) the students' fundamental proficiency problems in front office department were overall at the "Little Level". A questionnaire 3 dimensions: the students' fundamental proficiency, core proficiency and additional proficiency problems. (2) The students' fundamental proficiency problems in food and beverage department were overall at the "Little Level". A questionnaire 3 dimensions: the students' fundamental proficiency, core proficiency and additional proficiency problems. (3) The students' fundamental proficiency problems in housekeeping department were overall at the "Moderate Level". A

questionnaire 3 dimensions: the students' fundamental proficiency, core proficiency and additional proficiency problems.

คำสำคัญ : ความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ การฝึกงาน

Keywords : professional proficiency, training

*ผู้พิมพ์ประสานงานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ qui_songkhla@yahoo.com โทร. 08 9691 7250

1. บทนำ

ธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาโดยตลอด อันเนื่องมาจากการบริการที่มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการตามแต่ละพื้นที่ เช่น ภูเก็ต สมุย พัทยา เชียงใหม่ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหลงเสน่ห์กับการบริการในทุกครั้งนั้น ส่วนหนึ่งมาจากความเป็นมิตรของเจ้าของบ้าน การต้อนรับที่อบอุ่น รวมทั้งการบริการที่แสนจะประทับใจจากหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่การก้าวเข้าสู่ประเทศไทย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม มีวิสัยทัศน์ (Vision) เพื่อเน้นผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่คิดเป็น ทำเป็น และใช้เป็นที่มีความคุณธรรมและจริยธรรม โดยเฉพาะคณะศิลปศาสตร์ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนทางด้านงานบริการที่ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยจากงานบริการด้านการโรงแรม คือ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 หลักสูตรวิชา คือ หลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว และหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม ทั้งสองหลักสูตรนี้ล้วนแต่มุ่งพัฒนาบัณฑิตเพื่องานบริการด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร โดยเฉพาะหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมนั้น มีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งให้นักศึกษาเกิดความชำนาญในวิชาชีพหลัก คืองานบริการด้านการโรงแรม ที่ถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการศึกษาด้านวิชาชีพเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ หลังจากเรียนภาคทฤษฎีและการฝึกหัดเบื้องต้นในสถานการณ์จำลองภายในสถานศึกษาแล้ว การฝึกปฏิบัติงานตามสถานประกอบการจึงถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเสริมสร้างทักษะใหม่ ๆ นอกเหนือจากบทเรียนในสถานศึกษา

จินดา จันตะภา (2544 : 1) ได้กล่าวว่า ในการจัดส่งนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการนั้นได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ปี พบว่าในแต่ละปีนั้นมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านปัญหาและอุปสรรคจากตัวนักศึกษา ปัญหาและอุปสรรคจากสถานศึกษา และปัญหาและอุปสรรคจากสถานประกอบการ เช่น มีปัญหาที่เกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงาน สถานประกอบการมีการดูแลเอาใจใส่นักศึกษาน้อย การขาดการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ทำให้อาจารย์ที่ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาไม่ทราบปัญหาต่าง ๆ ทำให้นักศึกษามีเจตคติที่ไม่ดีต่อการฝึกงาน และได้รับความรู้จากการฝึกน้อยเพราะขาดความสนใจ เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นและความสำคัญของการจัดส่งนักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 อันเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการแก้ไขปัญหาเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงให้การฝึกงานของนักศึกษารุ่นต่อ ๆ ไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์

2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า

2.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 66 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ฝึกงาน แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 26 คน

ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 20 คน

ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ฝึกงานในแผนกแม่บ้าน จำนวน 20 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา กัลยา วาณิชยธวัช (2550:23) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 43คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ฝึกงาน แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 17คน

ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 13 คน

ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ฝึกงานในแผนกแม่บ้าน จำนวน 13 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารงานวิจัย ขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องในการจัดส่งนักศึกษาฝึกงาน
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ทำการตรวจสอบให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
4. ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพของนักศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า ภายใต้เนื้อหา 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม ตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวม

ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ	$\bar{X}$	ระดับปัญหา
ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	2.20	น้อย
ความรู้ความสามารถหลัก	2.39	น้อย
ความรู้ความสามารถเสริม	2.68	ปานกลาง
รวม	2.42	น้อย

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ความสามารถหลักและความรู้ความสามารถพื้นฐาน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 2.68$, $\bar{X} = 2.39$ และ $\bar{X} = 2.20$) คือ ความรู้ความสามารถเสริม ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถพื้นฐาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน	2.24	0.903	น้อย
2. มารยาทในการให้บริการ	2.00	0.791	น้อย
3. ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น	2.35	0.606	น้อย
4. การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ	2.24	0.752	น้อย
5. รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	2.24	0.903	น้อย
6. ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	2.12	0.697	น้อย
รวม	2.20		น้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ทุกข้อมีปัญหาในระดับน้อย แต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 2.35$, $\bar{X} = 2.24$ $\bar{X} = 2.12$, $\bar{X} = 2.00$) คือศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายและมารยาทในการให้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้าด้านความรู้ความสามารถหลัก จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถหลัก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การให้บริการต้อนรับลูกค้า-ส่งลูกค้า	2.18	0.809	น้อย
2. สามารถบอกราคาห้องพักได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	2.53	0.874	ปานกลาง
3. การรับลงทะเบียนเข้าพัก-การจองห้องพัก	2.29	0.772	น้อย
4. ความสามารถในการรับ-โอน และต่อโทรศัพท์ทั้งภายใน และภายนอก	1.94	0.748	น้อย
5. การรับชำระเงินจากลูกค้า	2.35	0.862	น้อย
6. การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา	2.71	0.772	ปานกลาง
7. การให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม	2.71	0.772	ปานกลาง
8. การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียน	2.71	0.849	ปานกลาง
9. ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	2.12	0.857	น้อย
10. มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ	1.94	0.748	น้อย
11. ด้านบุคลิกภาพในการต้อนรับ	1.94	0.827	น้อย
12. มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษ	2.88	1.111	ปานกลาง
รวม	2.39		น้อย

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถหลักส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย แต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 2.88, \bar{X} = 2.71, \bar{X} = 2.53, \bar{X} = 2.35, \bar{X} = 2.29, \bar{X} = 2.18$) คือมีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษการตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหาการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมการตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียนสามารถบอกราคาห้องพักได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว การรับชำระเงินจากลูกค้าการรับลงทะเบียนเข้าพัก-การจองห้องพักการให้บริการต้อนรับลูกค้า-ส่งลูกค้าความสามารถในการรับ-โอน และต่อโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ และด้านบุคลิกภาพในการต้อนรับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถเสริม จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถเสริม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ทักษะในการใช้โปรแกรม Microsoft Office คอมพิวเตอร์	2.29	0.849	น้อย
2. ความสามารถในการใช้โปรแกรมรับจองห้องพักของโรงแรม	2.47	0.874	น้อย
3. การเช็คข้อมูลลูกค้าและห้องพักในระบบคอมพิวเตอร์	2.35	0.862	น้อย
4. ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	2.71	1.160	ปานกลาง
รวม	2.46		น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถเสริมทุกข้อมีปัญหาในระดับปานกลาง แต่ส่วนใหญ่จะมีปัญหายู่อระดับน้อยแต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 2.71, \bar{X} = 2.47, \bar{X} = 2.35, \bar{X} = 2.29$) คือความสามารถด้านการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการใช้โปรแกรมรับจองห้องพักของโรงแรม การเช็คข้อมูลลูกค้าและห้องพักในระบบคอมพิวเตอร์ และทักษะในการใช้โปรแกรม Microsoft Office คอมพิวเตอร์

ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ภายใต้เนื้อหา 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม ตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวม

ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ	$\bar{X}$	ระดับปัญหา
ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	2.36	น้อย
ความรู้ความสามารถหลัก	2.37	น้อย
ความรู้ความสามารถเสริม	2.43	น้อย
รวม	2.39	น้อย

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่มโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ทุกด้านมีปัญหาในระดับน้อย เรียง

ตามลำดับ ($\bar{X} = 2.43$, $\bar{X} = 2.37$ และ $\bar{X} = 2.36$) คือ ความรู้ความสามารถเสริม ความรู้ความสามารถหลัก และ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก
เจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน	2.38	0.870	น้อย
2. มารยาทในการให้บริการ	2.00	1.000	น้อย
3. ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น	2.23	0.725	น้อย
4. ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น	2.85	0.987	ปานกลาง
5. รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	2.62	1.121	ปานกลาง
6. ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	2.08	0.954	น้อย
รวม	2.36		น้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.36$) แต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถพื้นฐาน คือศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.85$, $\bar{X} = 2.62$, $\bar{X} = 2.38$, $\bar{X} = 2.23$, $\bar{X} = 2.08$ และ $\bar{X} = 2.00$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
จากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถหลัก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การให้บริการต้อนรับลูกค้า-ส่งลูกค้า	2.08	0.641	น้อย
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า	2.69	0.630	ปานกลาง
3. ความสามารถในการรับคำสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า	2.46	0.776	น้อย
4. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้าอย่างกระฉับกระเฉงว่องไว	2.38	0.870	น้อย
5. ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าทุกคน	2.31	0.751	น้อย
6. การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา	2.62	0.961	ปานกลาง
7. การเช็ดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้ลูกค้า	2.00	1.155	น้อย
8. การถอนจาน เก็บอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จากลูกค้า	2.00	0.707	น้อย
9. ความรวดเร็วในการเรียกเก็บเงินในการให้บริการ	2.46	0.877	น้อย
10. การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียน	2.62	0.650	ปานกลาง
11. มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ	2.38	0.691	น้อย
12. มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษ	2.38	0.768	น้อย
รวม	2.37		น้อย

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถหลักทุกข้อมีปัญหาในระดับปานกลางและระดับน้อย เรียงตามลำดับ

($\bar{X} = 2.69$, $\bar{X} = 2.62$, $\bar{X} = 2.46$, $\bar{X} = 2.38$, $\bar{X} = 2.31$, $\bar{X} = 2.08$ และ $\bar{X} = 2.00$) แต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข คือ การให้รายละเอียดเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ถูกคำร้องเรียน ความสามารถในการรับคำสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า ความรวดเร็วในการเรียกเก็บเงินในการให้บริการ การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้าอย่างกระฉับกระเฉง ว่องไว มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษ ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าทุกคน การให้บริการต้อนรับลูกค้า-ส่งลูกค้า การเชตอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้ลูกค้า และการถอนจาน เก็บอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จากลูกค้า

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถเสริม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ทักษะการใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.31	1.032	น้อย
2. ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	2.54	0.660	ปานกลาง
รวม	2.43		น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถเสริมมีปัญหาในระดับปานกลางและระดับน้อย เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 2.54$, $\bar{X} = 2.31$) แต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข คือ ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และทักษะการใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน ภายใต้เนื้อหา 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม ตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน โดยรวม

ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ	$\bar{X}$	ระดับปัญหา
ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	2.85	ปานกลาง
ความรู้ความสามารถหลัก	2.76	ปานกลาง
ความรู้ความสามารถเสริม	2.93	ปานกลาง
รวม	2.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ทุกด้านมีปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 2.93$, $\bar{X} = 2.85$ และ $\bar{X} = 2.76$) คือ ความรู้ความสามารถเสริม ความรู้ความสามารถพื้นฐาน และความรู้ความสามารถหลัก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน	3.08	0.760	ปานกลาง
2. มารยาทในการให้บริการ	2.46	1.266	น้อย
3. ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น	2.77	1.292	ปานกลาง
4. การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ	3.08	1.256	ปานกลาง
5. รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	2.92	1.038	ปานกลาง
6. ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	2.77	1.423	ปานกลาง
รวม	2.85		ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถพื้นฐานส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 3.08$, $\bar{X} = 2.92$ และ $\bar{X} = 2.77$) แต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข คือ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นและความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาความรู้ความสามารถพื้นฐานในการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถหลัก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ก่อน-หลังทำความสะอาดห้องพัก ต้องจัดของทำความสะอาดในรถเข็นให้พร้อม	3.08	1.038	ปานกลาง
2. การทำความสะอาดห้องพักแขก	2.69	0.947	ปานกลาง
3. การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	2.69	0.947	ปานกลาง
4. การเบิกของใช้ประจำวันสำหรับห้องพักแขก	2.62	1.502	ปานกลาง
5. การเก็บเตียง การปูเตียง และการเปิดเตียง	2.77	1.481	ปานกลาง
6. การให้บริการข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักแขก	2.77	1.235	ปานกลาง
7. การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา	2.69	0.947	ปานกลาง
8. การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่แขกร้องขอ	2.54	0.776	ปานกลาง
9. ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	3.08	1.188	ปานกลาง
10. ทักษะด้านการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ทำความสะอาด	3.00	1.155	ปานกลาง
11. จัดทำบันทึกรายงานประจำวันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	2.92	1.382	ปานกลาง
12. จัดและตกแต่งดอกไม้ในงานจัดเลี้ยงและงานพิเศษในโอกาสต่างๆ	2.38	1.044	น้อย
13. มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ	2.77	1.013	ปานกลาง
14. ด้านบุคลิกภาพในการบริการ	2.62	1.261	ปานกลาง
15. มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษ	2.85	1.068	ปานกลาง
รวม	2.76		ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถหลักส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางและระดับน้อย เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 3.08$, $\bar{X} = 3.00$, $\bar{X} = 2.92$, $\bar{X} = 2.85$, $\bar{X} = 2.77$, $\bar{X} = 2.69$, $\bar{X} = 2.62$, $\bar{X} = 2.54$ และ $\bar{X} = 2.38$) แต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข คือ ก่อน-หลังทำความสะอาดห้องพัก ต้องจัดของทำความสะอาดในรถเข็นให้พร้อมความชำนาญในการใช้

อุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ทำความสะอาด จัดทำบันทึก รายงานประจำวันในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษการเก็บเตี๋ย การปูเตี๋ย และการเปิดเตี๋ยการให้บริการข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและ ประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆการทำความสะอาดห้องพักแขก การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ การตัดสินใจการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหาการเบิกของใช้ประจำวันสำหรับห้องพักแขก ด้านบุคลิกภาพในการบริการ การ ตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่แขกร้องขอและจัดและตกแต่งดอกไม้ในงานจัดเลี้ยงและงานพิเศษในโอกาส ต่างๆ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก เจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน จำแนกรายข้อ

ความรู้ความสามารถเสริม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ความสามารถในการใช้โปรแกรม Microsoft Office คอมพิวเตอร์	2.92	1.188	ปานกลาง
2. ทักษะการปูเตี๋ย รวดเร็ว และเรียบร้อย	2.85	1.144	ปานกลาง
3. ทักษะการปูเตี๋ย รวดเร็ว และเรียบร้อย	3.00	0.816	ปานกลาง
รวม	2.93		ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถเสริมทุกข้อมีปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ($\bar{X} = 3.00, \bar{X} = 2.92$ และ $\bar{X} = 2.85$) แต่มีหัวข้อปัญหาต้องแก้ไข คือ ทักษะการปูเตี๋ย รวดเร็ว และเรียบร้อย ความสามารถในการใช้โปรแกรม Microsoft Office คอมพิวเตอร์ และทักษะการปูเตี๋ย รวดเร็ว และเรียบร้อย

3.1 อภิปรายผลการวิจัย

1. ความรู้ความสามารถพื้นฐาน พบว่า ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วน หน้า ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานทุกข้อมีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน และการควบคุม อารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการ ปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น และรายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานส่วนใหญ่มี ปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน การ ควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ และ รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงาน ผิดพลาด

เนื่องจากการฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน นั้น จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมทางด้านความรู้ความสามารถในการบริการเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และเพื่อผลสัมฤทธิ์ในการฝึกงานครั้งนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับยุคนธร เขตพงษ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและ อุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน ตามแนวคิดของสถานประกอบการ กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะ บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร และสอดคล้องกับ อินชัย จันทะกิ (2543 : 42) ได้ ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการฝึกงานของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 แผนกวิชาช่างไฟฟ้า

วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ และยังสอดคล้องกับอุปบล บรรจงแสง (2541 : 68 อ้างถึงใน ยุคนธร เขตพงษ์ 2536 : 56) ได้ศึกษาสภาพปัญหาดำเนินงานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์

2. ความรู้ความสามารถหลัก พบว่า ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงาน

แผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถหลักส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษการตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหาการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมการตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียนสามารถบอกราคาห้องพักได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ความสามารถหลักส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ การให้รายละเอียดเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียน

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ความสามารถหลัก ทุกข้อมีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ก่อน-หลังทำความสะอาดห้องพัก ต้องจัดของทำความสะอาดในรถเข็นให้พร้อมความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ทำความสะอาด

ซึ่งสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถนำทักษะทางด้านภาษา ไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งภาษาอังกฤษถือว่าเป็นภาษาที่สำคัญที่สุดในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกบริการส่วนหน้าที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการตลอดเวลา แผนกบริการอาหาร เครื่องดื่มและแผนกแม่บ้านทางสถานศึกษาควรเพิ่มทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับสายงานของแต่ละแผนกเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญซึ่งสอดคล้องกับ จุมพล ยังเจริญยั่งยืน (2537 : 71 อ้างถึงใน ยุคนธร เขตพงษ์ 2546 : 57) ได้ศึกษารูปแบบความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในการจัดส่งนักศึกษาออกฝึกงาน

3. ความรู้ความสามารถเสริม พบว่า ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถเสริมส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ความสามารถด้านการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ความสามารถเสริมส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ความสามารถด้านการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ความสามารถเสริมทุกข้อมีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ทักษะการปูเตียง รวดเร็ว และเรียบร้อย

เนื่องจากแผนกบริการส่วนหน้า และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ต้องพบปะกับผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นจำเป็นต้องยิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในการสื่อสารเพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการส่วนแผนกแม่บ้าน การทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยทักษะเสริมเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการทำความสะอาดห้องพักให้เรียบร้อยและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ ยุคนธร เขตพงษ์ (2546: 54) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน ตามแนวคิดของสถานประกอบการ กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร

ข้อเสนอแนะ

4. สรุป

การวิจัยเรื่อง ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 มีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. นักศึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา ก่อนออกฝึกงานในสถานประกอบการ เพื่อลดข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
2. นักศึกษาฝึกงานควรเพิ่มทักษะทางการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่ 3 ที่มีความจำเป็นนอกเหนือจากนี้
3. นักศึกษาฝึกงานควรเพิ่มทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับสายงานของแต่ละแผนกเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญ
4. นักศึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องข้อมูลของสถานประกอบการ เพื่อที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้มารับบริการได้

4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ ในการฝึกงานของนักศึกษาแผนกบริการส่วนหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่ฝึกงานของนักศึกษา ในแผนกแต่ละแผนก

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการวิจัย และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ มุกดา สุขสวัสดิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณมารดา บิดา ที่ให้ความรักความห่วงใย ให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และชีวิตที่ดีงามแก่ผู้วิจัย คุณค่าของงานวิจัยฉบับนี้มอบให้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี อาจารย์ บุคลากรทุกท่านที่ให้อาสาผู้วิจัยได้ภาคภูมิใจในความสำเร็จทางด้านการศึกษา

6. เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชบัญชา. 2550. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ

จินดา จันตะภา. 2544. “ปัญหาและอุปสรรคในการฝึกงานภายนอกสถานศึกษาของนักศึกษา

หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกสัตวศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์บางพระ สถาบันเทคโนโลยี

ราชมงคล ตามความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ผู้ควบคุม และเจ้าหน้าที่สถานที่ฝึกงาน”

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ยุคนธร เขตพงษ์. 2546. ปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงานตามแนวความคิดของสถานประกอบการ:

กรณีศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร.

อินชัย จันทะเกี. 2543. การติดตามผลการฝึกงานของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 แผนกวิชา

ช่างไฟฟ้า วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาอาชีวศึกษา ศึกษาสาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่