

การศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะ
ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

A Study of the Chiefs' Expectations and Satisfaction towards
Characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep
Hotel Apprentice

อรัญญา ชุ่มเย็น และรายวดี ผดุงกาญจน์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

เลขที่ 2 ถนนนางลิ้นจี่ พุ้มมหาเมฆ สาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์ 085-1148959

E-mail : sania_save@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน และ เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด คือ หัวหน้างานโรงแรมที่นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมไปฝึกงานจำนวน 107 คนและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและ ใช้สถิติ ไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผลงานวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี ในด้านระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านแผนกที่ทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาเป็นหัวหน้าแผนกครัว และในด้านระดับมาตรฐานของโรงแรมที่นักศึกษาไปฝึกงาน ส่วนใหญ่ฝึกงานที่โรงแรมระดับ 5 ดาว รองลงมาคือ ระดับ 4 ดาว 2) ผลการศึกษาความ พึงพอใจของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อ

นักศึกษาฝึกงาน มีความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน และ ผลการศึกษาความคาดหวัง ของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน มีความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน 3) จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน และด้านความรู้ทางวิชาชีพ ความคาดหวังและความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบุคลิกภาพ ความคาดหวังและความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน คือ การส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ทางด้านวิชาพื้นฐาน และด้านวิชาชีพให้มากขึ้น และส่งเสริมให้นักศึกษาไปฝึกงาน และทำงานนอกเวลาทางด้านงานโรงแรมให้มากขึ้น เพื่อจะทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงทางด้านงานโรงแรม

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน

Abstract

This research aimed to investigate the expectations and the satisfaction toward characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice and to compare between the chief's expectation and satisfaction toward characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice. This was a survey research which used a questionnaire as the research instrument to collect data from 107 apprentice chiefs. The data was analyzed by descriptive statistics and Chi – square. The findings were as follows ; 1 the most respondents were male, aged between 31 – 40 years old, the second were 41 – 50 years old, the most of the respondent graduated high school, the second were graduate, the most of the respondent were the head of food and beverage division, the second were the head of kitchen division, the standards of hotel where the apprentices worked were five – star hotels, the second were four – star hotels ; 2 the results of the chiefs' satisfaction the most of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice was the personality, the second was the professional knowledge

and the fundamental knowledge, results of the chiefs' expectations the most of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice was the personality, the second was the professional knowledge and the fundamental knowledge: 3. the results of the comparison between the expectations and the satisfaction level towards characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice, the fundamental knowledge and the professional knowledge the expectations and the satisfaction levels differ significantly at 0.05 level, the personality the expectations and the satisfaction levels did not differ statistically significant at 0.05 level, a guideline to develop the characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep hotel apprentice, improve the fundamental and professional knowledge and encourage the students to work in hotel industry in their free time.

Keywords: Expectation, satisfaction, Trainee Characteristics

บทนำ

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีศักยภาพในด้าน การสร้างงาน กระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นและหารายได้จากเงินตราต่างประเทศ โดยได้ระบุดัชนีประสงค์และแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ในยุทธศาสตร์การเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กล่าวคือ พัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน เน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและพัฒนาธุรกิจบริการศักยภาพใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น ซึ่งรวมถึง

วิถีชีวิต และสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีพื้นบ้าน ตลอดจนการส่งเสริมไทยเที่ยวไทย และการประสานความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน พร้อมทั้งมีเป้าหมายที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia) ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (Quality Tourism Destination) ภายในปี 2551 (ธีรวัฒน์ อัมประ คองศิลป์, 2550: 1-2, อ้างถึงในสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2549) การขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดอัตราการจ้างงานในธุรกิจโรงแรมนั้น ทำให้สถาบันการอุดมศึกษาต่างเร่งเปิดหลักสูตรในสาขาการโรงแรมเพิ่มมากขึ้น ทั้ง

ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลและเอกชน เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรม บริการดังกล่าว ทั้งนี้ส่วนหนึ่งที่จะช่วย พัฒนาให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ในทิศทางที่ดี คือ การ พัฒนาองค์ความรู้ ทักษะวิชาชีพ และ ลักษณะนิสัยของผู้ที่เรียนในวิชาชีพบริการ (นิตินันท์ ศรีสุวรรณ, 2551: 1) ดังนั้นสิ่งที่ สำคัญในกระบวนการพัฒนานุเคราะห์ ทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวหรือ อุตสาหกรรมบริการต่าง ๆ คือ การพัฒนาใน ด้านทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพ หมายถึง กระบวนการตั้งแต่การสำรวจ ทักษะทางด้าน ความรู้ทางด้านวิชาการ ความรู้ทางด้านวิชาชีพ และความรู้ทางด้าน ทักษะในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา หลักสูตรของสถาบันต่าง ๆ ที่เปิดการสอนใน วิชาชีพการโรงแรม เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ ในวิชาชีพการโรงแรมไทย ให้ก้าวสู่ มาตรฐานสากลโลก การการพัฒนาปรับปรุง คุณภาพและรูปแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้อง กับความต้องการของตลาดแรงงานหรือ สถานประกอบการ ตลอดจนพัฒนา เนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับระบบงานที่ใช้ใน ปัจจุบันและครอบคลุมต่อการประกอบ อาชีพ สถาบันการศึกษาจึงต้องเพิ่มชั่วโมง การฝึกงานให้มากขึ้นและให้หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญและมีทักษะ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น (ประชุมพร รังษี

วงศ์, 2547: 93) การฝึกงานจึงเป็นกิจกรรม หนึ่งที่ต้องบรรจุอยู่ในหลักสูตรการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่ ศึกษาอยู่ใน หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้ ศึกษาไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และได้ เรียนรู้เข้าใจลักษณะงานของสาขาวิชาที่ ตนเองได้ศึกษามาในสภาพของความเป็นจริง (นุชสรา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ , 2547: 149)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร มีหลักสูตรการโรงแรมจึงต้องการ ให้นักศึกษามีประสบการณ์ในฝึกงานเพื่อให้ นักศึกษามีทักษะทางด้านความรู้ ทักษะ ทางด้านวิชาชีพ และมีบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อ คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชา การโรงแรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อให้นักศึกษามีคุณลักษณะ ตรงตามความต้องการของหัวหน้างาน ของโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและ ความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้า งานในโรงแรม ที่มีต่อคุณลักษณะของ

นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

2. เพื่อเปรียบเทียบความ

คาดหวังและความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่
ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษา
ฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเอกสารจาก
เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่ง
ครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา ฝึกงาน

อุตสาหกรรมการโรงแรมในประเทศไทย
ไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งมา
จากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของ
ภาครัฐบาล ก่อให้เกิดความต้องการบุคลากร
ในสาขาการโรงแรมที่มีคุณภาพเป็นจำนวน
มาก สถาบันการศึกษาทั้งในกำกับของ
รัฐบาลและของเอกชนต่างจัดการเรียนการ
สอนในหลักสูตรสาขาการโรงแรมและสาขา
ที่เกี่ยวข้องหลายสถาบัน และในรายวิชาที่
จัดไว้ในหลักสูตรมีการกำหนดให้นักศึกษา
ต้องผ่านการฝึกงาน และได้มีการจัดส่ง
นักศึกษาไปฝึกงานตามโรงแรมต่างๆ เพื่อ

เพิ่มพูนความรู้จากประสบการณ์จริงเพื่อเป็น
แนวทางให้นักศึกษาสามารถประกอบอาชีพ
ตามความสามารถและความชำนาญงานเป็น
อย่างดีในสาขาวิชา นั้นๆ ตามความต้องการ
ของตลาดแรงงาน แต่ยังมีข้อมูลสะท้อน
กลับมาจากผู้ประกอบการว่านักศึกษายัง
ขาดคุณลักษณะตามที่ผู้ประกอบการมีความ
ต้องการ และไม่เข้าใจในวิชาชีพอีกเป็น
จำนวนมาก (กองบรรณาธิการวารสารสวน
ดุสิต, 2547: 90 – 94) ดังนั้นการศึกษาถึง
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่
ผู้ประกอบการมีความต้องการจึงมีความ
จำเป็นอย่างยิ่ง โดยศึกษาเกี่ยวกับ
คุณลักษณะในด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน
ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการ
ปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษย
สัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

คุณลักษณะของบุคลากรที่ทำงานใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2530: 4)
กล่าวถึงลักษณะนิสัยของบุคลากรด้านการ
บริการไว้ว่า บุคลากรเหล่านี้จำเป็นต้องมี
ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการ
ทำงาน ชอบให้บริการผู้อื่น มีจิตใจดี ยิ้มแย้ม
แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคลากรทุก
ระดับ ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ นอกจากนี้ยังต้อง
มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมีความอดทน
ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยววันนั้นคงคาดหวังว่า
จะได้รับการบริการและการดูแลเอาใจใส่จาก

ผู้ให้บริการอยู่แล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการคัดเลือกบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อเข้าทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางท่านอาจมีนิสัยเกรี้ยวกราด เอาแต่ใจตนเอง หงุดหงิดอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรต้องมีความอดทนต่อการบริการ และมีความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งลักษณะนิสัยของนักท่องเที่ยวเหล่านี้ อาจเกิดขึ้นจาก การเปลี่ยนแปลงสภาวะอากาศ ที่อยู่อาศัย การเดินทาง เหล่านี้ก็เป็นได้ การให้บริการที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจ มีความยินดีที่จะให้บริการอยู่เสมอ นั้น จะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและเกิดการเดินทางมาท่องเที่ยวอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้จะมีลักษณะนิสัยดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว จำเป็นต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วย เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน อาจจะทำให้เกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดได้ การรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความขุ่นข้องหมองใจกันเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในเมื่อเกิดปัญหาใดขึ้นมา การปรับตัวก็เป็นลักษณะนิสัยอย่างหนึ่งที่ควรจะมีทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อม เนื่องจากการทำงานที่ต้องอาศัย สภาวะภายนอก เช่น อากาศ อาหารการกิน ภูมิประเทศ และต้องพบปะผู้คนจำนวนมากมายหลายเชื้อชาติ ศาสนา พฤติกรรมต่าง ๆ อาจแตกต่างกันไป การปรับตัวกับนักท่องเที่ยว

จะสร้างความประทับใจต่อการบริการที่ดี หากมีข้อผิดพลาดก็อาจมองข้ามไปได้

แนวคิดความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยมเชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้ (อุไรวรรณ เกิดผล, 2539)

- 1) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
- 2) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน
- 3) บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรม โดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้า

แต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ใน เรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมาย ไว้หลายท่านได้แก่

ความคาดหวัง หมายถึง แนวคิดที่ บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมา โดยการพูด การเขียน และการแสดงออก ดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีก กล่าวนั้น ความคาดหวัง คือ การแสดงออก ทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมี ปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออก ได้ต่อสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือ ปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบ ของทัศนคติควบคู่ไปด้วย (สกวเดือน ปธน สมิตี, 2540 : 64)

ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึก คิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะ เกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ (เบญจา นิลบุตร, 2540: 10)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็น ความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความ มุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่ง หนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังใน

สิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความ ต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สง่า ภูสีฤทธิ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของสถานประกอบการใน จังหวัดมหาสารคามที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม พบว่า สถาน ประกอบการของเอกชนและรัฐบาลมีความ คาดหวังและมีความพึงพอใจต่อนักศึกษา ฝึกงานจากวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า สถานประกอบการของเอกชน และรัฐบาลมีความคาดหวังและมีความพึง พอใจในระดับมากทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความ พร้อมของนักศึกษาฝึกงาน ด้านระเบียบ ข้อ ปฏิบัติของนักศึกษาฝึกงาน ด้านหน้าที่ รับผิดชอบของนักศึกษาฝึกงาน ด้าน คุณลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ และด้านการประเมินผลการฝึกงาน

มานพ ทองใบ (2544, หน้า 212 – 214) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ สถานประกอบการที่มีต่อการฝึกงาน ของ นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี สรุปผลได้ ดังนี้สถานประกอบการรับนักศึกษาเนื่องจาก สถานศึกษาติดต่อขออนุญาต และวิธีการ ติดต่อกันที่เหมาะสมควรติดต่อโดยใช้หนังสือ

ราชการ ส่วนคุณสมบัติของนักศึกษาที่สถานประกอบการพึงประสงค์ คือความขยัน ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา ความสามารถในการวิชาชีพ และ ความอดทน ด้านการประเมินผลการฝึกงาน ควรเป็นหัวหน้างานของสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศ

วรวิทย์ ศรีตระกูล (2540, หน้า 89 - 97) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี สาขาวิชาช่างยนต์ กับวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ทางด้านพุทธิพิสัย นักศึกษาสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้พร้อมทั้งมีความรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติงานสาขาวิชาช่างยนต์ หลังจากได้ฝึกอาชีพในสถานประกอบการ และมีความรู้พื้นฐานทางทฤษฎี ต่อการเข้าฝึกอาชีพในสถานประกอบการทางด้าน จิตพิสัย นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและครูฝึก สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และมีภาวะความเป็นผู้นำในทางที่ดี มีความละเอียดรอบคอบในการฝึกอาชีพ มีความตรงต่อเวลา และเสียสละในการเข้าฝึกอาชีพ ทางด้าน ทักษะ พิสัย นักศึกษา มีความสามารถในการพัฒนาทักษะฝีมือในการฝึกอาชีพ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพื่อตัดสินใจในการฝึกอาชีพและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

พินันท์ คำบอนพิทักษ์ (2542, หน้า 101 - 117) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและความต้องการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ(กศ.บป.) คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุดรธานี พบว่า นักศึกษาทุกสาขาเห็นว่าควรฝึกงานเพราะว่าในการประกอบอาชีพทุกคนย่อมต้องการประสบความสำเร็จในงาน การพัฒนาทักษะด้านวิชาการและทักษะการปฏิบัติงาน มีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จได้ จึงเห็นว่า ควรมีการฝึกงานเพื่อจะได้นำเอาประสบการณ์จากการฝึกงานไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ

จันทร ไชยคุณา (2544, หน้า 219 - 224) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของเจ้าของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ เพื่อสำรวจความพร้อมของเจ้าของสถานประกอบการร้อยละ 52 มีความเห็นว่า นักศึกษามีความขยัน อดทน รับผิดชอบต่องานมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ดี ความรอบคอบในการปฏิบัติงานพอใช้ มีความซื่อสัตย์สูง ไม่ค่อยตรงต่อเวลา ปัญหานักเรียนขาดความกระตือรือร้น ขาดความอดทน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เป็นผู้ติดต่อหาสถานที่ฝึกงานเอง ได้รับความช่วยเหลือจากผู้ควบคุมงาน อาจารย์นิเทศก์ ส่วนใหญ่ไม่ค่อยดูแลให้คำแนะนำ อาจารย์

นิเทศก์และสถานประกอบการประเมินผลร่วมกัน ปัญหาในการออกฝึกงานของนักศึกษาพบว่า มีปัญหาด้านความประพฤติ เช่น การตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกการบริการส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ในโรงแรมที่นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2556 ไปฝึกงาน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 107 คน เนื่องจากเราทราบจำนวนประชากรแน่นอน คือกลุ่มนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ชั้นปีที่ 3 ที่ไปฝึกงานในช่วง ภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2556 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือหัวหน้างานที่นักศึกษาไปฝึกงานจำนวน 107 คน

เนื่องจากกลุ่มประชากรน้อยสามารถเก็บแบบสอบถามได้หมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงาน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามของตนเอง ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่ทำงานอยู่ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยแบ่งสอบถามเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจะทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่า Index of item objective congruence (IOC) คือ ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ซึ่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ โคตรมานุรักษ์ รองศาสตราจารย์ทินประภา จีระพันธุ์ ดร.รจนา ศรีสังวร และคุณณัย วันสม ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมแอมบาสเดอร์ กรุงเทพฯ แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีความเที่ยงตรงใช้ได้ เมื่อแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงแล้ว จะทำการทดสอบแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในช่วง 0 ถึง 1 ควรมีค่าสัมประสิทธิ์ที่วัดได้มากกว่า 0.6 ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทดสอบแบบสอบถามใช้กับผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) เท่ากับ 0.741

การเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวบรวมรายชื่อโรงแรมที่นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ไปฝึกงานในเขตกรุงเทพมหานคร นำหนังสือจาก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพถึงผู้จัดการแผนกการบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือนำและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2557 – 6 พฤษภาคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการใช้สถิติพื้นฐานในการคำนวณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งเป็นสถิติการวิจัย เพื่อวิเคราะห์สมมติฐาน โดยผู้วิจัยจะใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ของเจ้า

หน้าระดับหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อ
นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงระดับ
ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของ
เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อ
นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ซึ่งผลการวิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ เป็น 3
ข้อดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ
แบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31
– 40 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50
ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษา
ต่ำกว่าปริญญาตรีผู้ตอบแบบสอบถามส่วน
ใหญ่เป็นหัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
ระดับมาตรฐานของโรงแรมที่นักศึกษาไป
ฝึกงานส่วนใหญ่ฝึกที่โรงแรมที่มีระดับ
มาตรฐาน 5 ดาว รองลงมาคือ ระดับ
มาตรฐาน 4 ดาว

ตารางที่1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้แบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		

ชาย	55	51.4
หญิง	52	48.6
รวม	107	100

อายุ		
21-30ปี	15	14.0
31-40 ปี	44	41.1
41-50ปี	34	31.8
51ปีขึ้นไป	14	13.1
รวม	107	100

ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	52.3
ปริญญาตรี	51	47.7
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100

แผนกที่ทำงาน		
แผนกการบริการส่วน	5	4.7
หน้า	52	48.6
แผนกอาหารและ	50	46.7
เครื่องดื่ม	0	0.0
แผนกครัว	107	100
แผนกแม่บ้าน		
รวม		

ระดับมาตรฐานโรงแรมของ		
ท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด		
1 ดาว	0	0.0
2 ดาว	0	0.0
3 ดาว	0	0.0
4 ดาว	47	43.9
5 ดาว	60	56.1
รวม	107	100

2.ระดับความคาดหวังและระดับ

ความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน และ ผลการศึกษาความคาดหวังของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความคาดหวัง ด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของหัวหน้าแผนกในโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{x}$	SD	
ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	3.80	0.48	มาก
ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	3.96	0.48	มาก
ด้านบุคลิกภาพ	4.24	0.56	มากที่สุด

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม			
ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน	3.79	0.42	มาก
ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	3.96	0.48	มาก
ด้านบุคลิกภาพ	4.28	0.53	มากที่สุด

3.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านบุคลิกภาพ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานในโรงแรม ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ความคิดเห็น ของ เจ้าหน้าที่ ระดับ หัวหน้า งานใน โรงแรม ในแต่ละ ด้าน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		χ^2	df	Sig.
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)			
ด้าน ความรู้ ทางวิชา พื้นฐาน	3.80	0.48	3.79	0.42	16.362	1	0.000
ด้าน ความรู้ ทาง วิชาชีพ	3.96	0.48	3.96	0.48	94.000	1	0.000
ด้าน บุคลิกภาพ	4.24	0.56	4.28	0.53	2.452	1	0.117

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะอาจารย์ผู้สอนในสถานศึกษาต่าง ๆ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและบุคลิกภาพ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็น

เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ของหัวหน้างานด้านการโรงแรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน

เอกสารอ้างอิง

[1] กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต. “บัณฑิตใหม่กับตลาดแรงงาน มุมมองจากนักธุรกิจมืออาชีพ.” *วารสารสวนดุสิต* 2547; 1 (2): 90-94.

[2] จันทร ไชยคุณา. **ความต้องการของเจ้าของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่.** ปีการศึกษา 2543 รวมผลงานวิจัย. กรุงเทพฯ: ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา; 2544.

[3] ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. “**ลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**”. จุลสารการท่องเที่ยว. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน; 2530.

[4] ชีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2550.**

[5] นิตินันท์ ศรีสุวรรณ. **ทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพการโรงแรมของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร; 2551.**

[6] นุชสรา เกียงกรกฎ และปรีชา เกียงกรกฎ. **ประโยชน์จากนักศึกษาฝึกงาน. ม.ป.ท.; 2547.**

[7] เบญจา นิลบุตร. **ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาศึกษากรณีศึกษากองบัญชาการศึกษา. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2540.**

[8] ประชุมพร รังสรวงศ์. **การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง2 ปี) วิชาเอกการโรงแรมสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร**

มหาบัณฑิตสาขาคหกรรมศาสตร์ศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2547.

[9] พีระนันท์ คำบอนพิทักษ์. **ความคิดเห็นและความต้องการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศบป.) คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏอุดรธานี สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2542.**

[10] มานพ ทองใบ. **ศึกษาความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี. ใน รวมผลงานวิจัย (พ.ศ. 2543 – 2544) ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา; 2544.**

[11] วรวิทย์ ศรีตระกูล. **ความคิดเห็นของสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีสาขาวิชาช่างยนต์ กับวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง; 2540.**

[12] สกาวเดือน ปณสมิทธิ. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2540.**

[13] สง่า ภูสีฤทธิ์. การศึกษาความ
คาดหวังและความพึงพอใจของสถาน
ประกอบการในจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อ
นักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิค
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราช
ภัฏมหาสารคาม; 2550.

[14] อุไรวรรณ เกิดผล. ปัจจัยที่มีต่อ
ความคาดหวังของหัวหน้าสถานีนอมนายต่อ
ระบบการนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสาน
ในจังหวัดลพบุรี. กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล; 2539.