

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต
สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขต
กรุงเทพมหานคร

Expectations and Satisfaction of Four and Five-Star Hotel
Stakeholders with Desired Traits of Hospitality Graduates from
Rajamangala University of Technology Krungthep Focusing on Food
and Beverage Services

ณัฐฤติ สันทิพย์สมบูรณ์ และดาราวรรณ ไสลมณี

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

เลขที่ 2 ถนนนางลิ้นจี่ ทุ่งมหาเมฆ สาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์: 0 2287 9729

E-mail: s.natruedee@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีจำนวน 150 คน ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ที่ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสถิติเปรียบเทียบแบบไคสแควร์ (Chi Squares)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังในภาพรวม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้าน

คุณธรรม จริยธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07) 2) พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02) 3) ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน และ 4) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ การเสริมทักษะให้บัณฑิตในด้านบุคลิกภาพ ความรู้ในเชิงทฤษฎี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรมให้มากขึ้น รวมทั้งการฝึกงาน ทำงานนอกเวลาอยู่เป็นประจำ เพื่อให้ได้ประสบการณ์ตรง

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of the research was to investigate and to compare the expectations and satisfaction of four and five-star hotel stakeholders with what was believed to be the desired traits of hospitality graduates from Rajamangala University of Technology Krungthep. The traits were those in food and beverage services. The research participants were 150 randomly selected managers responsible for food and beverage services in hotels. The data was collected using questionnaires. The questions were designed to reflect the managers' expectations and satisfaction with the desired traits. In order to analyze the data, descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation and the chi-square test were used.

The results of this study are indicated as follows: 1) the results of the study of expectation levels among staff in the hospitality industry revealed that, in general terms, factors such as personality, theoretical knowledge, job and functional area knowledge, language skills, attitudes toward working in the hospitality industry, and morality and ethics were at a very satisfactory level. ($\bar{X}$ = 4.07) 2) The result of The study of satisfaction levels among staff in the hospitality

industry also indicated that, in overall terms, personality, theoretical knowledge, job and functional area knowledge, language skills, attitudes toward working in the hospitality industry, and morality and ethics were at a very satisfactory level.

($\bar{X}$ = 4.02) 3) The result of a comparison between the expectation and satisfaction levels of Food and Beverage (F&B) managers with regard to the desired characteristics of Hotel major students showed a significant difference of 0.05, in all aspects. 4) Recommendations and guidelines for developing the desired traits are to reinforce skills for personality, expand theoretical knowledge and practical experiences, and strengthen ethics including professional practicum, working part-time in their area of study to gain direct experiences.

Keywords: Expectations, satisfaction

19,098,323 คน เพิ่มขึ้น 3,161,923 คน หรือคิดเป็น 19.84% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลา

บทนำ

ประเทศไทยที่มีแรงงานจำนวนมากนับเป็นข้อดีที่สอดคล้องกับเป้าหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่กล่าวว่าภายในปี 2558 อาเซียนจะมีการเคลื่อนย้าย แรงงานฝีมืออย่างเสรี แต่จุดอ่อนคือแรงงานส่วนใหญ่ยังขาดทักษะ ซึ่งเป็นปัญหาในการแข่งขันกับแรงงานจากชาติต่าง ๆ ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก การเตรียมความพร้อมของแรงงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อรองรับกับความต้องการของประชาคมโลกและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การพัฒนาสมรรถนะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ จากสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2557) พบว่าในปี พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวจำนวน

เดียวกันของปีที่ผ่านมา สำหรับรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 734,591.46 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 141,797.37 ล้านบาท หรือคิดเป็น 23.92% จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากเป็น อุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ โดยเฉพาะในธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) tourism/th/home/download_list.p

hp?gid) งานในโรงแรมมีหลายด้าน เช่น การบริการในห้องอาหารของโรงแรม จัดเป็นงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า การบริการที่มีคุณภาพ (Total Quality Service) เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าสถานศึกษาได้หาข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และเป็นมาตรฐานสากลของพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจากผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว แล้วสามารถนำมาปรับใช้กับเนื้อหาวิชาในหลักสูตรและพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualifications) ที่ได้มาตรฐานสากล(ชนะ กสิการ,2546) ซึ่งในอนาคตอันใกล้ การจบเพียงได้วุฒิปริญญาตรี ถ้าแข่งขันกับคนต่างชาติที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ การเข้าทำงานในโรงแรมจะต้องสอบเทียบเพื่อให้ได้ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ การจัดการเรียนการสอนวิชาชีพตามแนวมาตรฐานอาชีพ จึงเป็นสิ่งจำเป็น สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งเป็นหนึ่งในสถาบันที่ผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงานได้มองเห็นแนวโน้มและสถานการณ์ดังกล่าว จึงศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลในงานวิจัยมาพัฒนาหลักสูตรให้เกิดกระบวนการที่เกิดการ

เรียนจริง รู้จริง และทำได้จริงทั้งยังเป็นข้อมูลกำหนดเป็นรายการสมรรถนะประกอบตามมาตรฐานอาชีพสากลกำหนดและเพื่อรองรับตลาดแรงงาน เมื่อประชาคมอาเซียนเข้ามามีบทบาทในปี 2558 และยังสามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการพัฒนาปรับปรุงแล้วไปเผยแพร่ เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันในสาขาอาชีพโรงแรมและเป็นมาตรฐานสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และเป็นมาตรฐานสากลของบัณฑิต สาขาการโรงแรมด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจใน

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในห้อง อาหาร
ของโรงแรม โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านได้แก่ 1)
ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี 3)
ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน 4)
ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ 5)ด้านทัศนคติที่มีต่อ
งานโรงแรม 6) ด้านคุณธรรมจริยธรรม (กิติภูมิ
นิลจันทร์, 2555: 5) และ (ปนิดา เนื่องพจนอม
, 2549: 51-59)

2. ด้านประชากร ในการศึกษาครั้งนี้
การกำหนดประชากรคือ ผู้จัดการฝ่ายอาหาร
และ เครื่องดื่ม (Food and Beverage
Manager) ของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ใน
เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 240 คน โดยสุ่ม
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน ด้วยวิธีการสุ่ม
แบบง่าย

3. ระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัยโดย
เริ่มทำการ ศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.
2556 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 และช่วง
เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน
พ.ศ. 2557

4. ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้
ได้ทำการศึกษาเฉพาะโรงแรมระดับ 4-5 ดาว
ในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรม ในเรื่อง
คุณลักษณะของพนักงานโรงแรมแผนกอาหาร
และเครื่องดื่มได้ศึกษามาตรฐานพนักงาน

บริการจากต้นแบบงานบริการของประเทศ
ออสเตรเลีย และประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (ณัฐดี
สินทิพย์สมบูรณ์, 2548: 6-12)รวมทั้งศึกษา
ความ คาดหวังและความพึงพอใจต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านต่างๆของงาน
โรงแรม จากตำรา(ปรีชา แดงโรจน์, 2549)
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(อรทัย ชุ่มเย็น, 2553;
64) และ(ชิษณุพงศ์ อนันต์วรปัญญา,2548)
นอกจากนี้ยังศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะ
ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ความคาดหวัง (สกว
เดือน ปธนสมิทธิ์, 2540; 64) ความพึงพอใจ
และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา
แห่ง ชาติ เพื่อนำมาเชื่อมโยงเปรียบเทียบ
ความ คาดหวังและความพึงพอใจต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการแผนก
บริการอาหารและเครื่องดื่ม และเพื่อเสนอแนะ
แนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์
และเป็นมาตรฐานสากลต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะพื้นฐาน;
เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับมาตรฐาน
ของโรงแรม

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวัง
และความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการ
อาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะของ
บัณฑิต สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพ ด้าน
ความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะใน

การปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรมจริยธรรม

วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่บัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้ทำงานอยู่ มีจำนวนประชากรทั้งหมด 240 คนสุ่มตัวอย่างได้ 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามของตนเอง ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับดาวของโรงแรม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและ

เครื่องดื่มที่มีบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพทำงานอยู่ โดยแบ่งสอบถามเป็น 6 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ได้หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) คือ ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์ ซึ่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ โคตรมานุรักษ์ รองศาสตราจารย์ทินประภา จีระพันธุ์ ดร. รจนา ศรีสังวร และคุณดนัย วันสม ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมแอมบาสเดอร์ กรุงเทพ แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ จะทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในช่วง 0 ถึง 1 ควรมีค่าสัมประสิทธิ์ที่วัดได้มากกว่า 0.6 (สุวิมล ติรกันนันท, 2555) ทั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้กับผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในการทำแบบสอบถาม และได้ค่า

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) เท่ากับ 0.741

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square)เพื่อเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกในโรงแรมที่มี ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่เท่ากันคิดเป็นร้อยละ50 มีอายุอยู่ในช่วง 31– 40 ปี คิดเป็นร้อยละ55.3 ส่วน

ใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ62 มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ37.3 เป็นผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ระดับมาตรฐานของโรงแรม 5 ดาว คิดเป็นร้อยละ 51.3 และสรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกในโรงแรมที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต (โดยยกตัวอย่างตารางบางส่วน)

ตารางที่ 1 แสดงความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อ คุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของ บัณฑิต สาขาการ โรงแรม ด้าน ความรู้และทักษะ ในการปฏิบัติงาน	n = 150	
	×	×
	ความ	ความ
	คาดหวัง	พึง
	พอใจ	
1. มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ	3.89 (SD=0.83)	3.81 (SD=0.77)
2. สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะหน้าในขณะ	3.91 (SD=0.85)	3.72 (SD=0.85)

ปฏิบัติงานได้		
3. สามารถใช้	3.87	3.82
เครื่องมือและ	(SD=0.86)	(SD=0.77)
อุปกรณ์ที่		
เกี่ยวข้องได้		
ถูกต้อง		
4. สามารถผสม	3.80	3.60
เครื่องดื่มชนิด	(SD=0.90)	(SD=0.81)
มาตรฐาน		
เบื้องต้นได้		
5. สามารถ	3.88	3.99
จัดเตรียมทำ	(SD=0.89)	(SD=0.80)
ความสะอาด		
เก็บรักษา		
เครื่องใช้หรือ		
อุปกรณ์ที่ใช้		
สำหรับการ		
บริการ		
เฉลี่ยรวมด้าน	3.87	3.78
ความรู้และทักษะ	(SD=0.86)	(SD=0.80)
ในการปฏิบัติงาน		

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ที่มีต่อระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ในด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยรวมผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87, SD = 0.86) และความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.78, SD =

0.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อดังต่อไปนี้ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในเรื่อง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงาน มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการและสามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง นอกจากนี้สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้ ส่วนความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องสามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการและใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติ

ที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

ตารางที่ 2 ค่าสถิติการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม

ความคิดเห็น ของผู้จัดการ (F&B)	ความคาดหวัง X	ความพึงพอใจ X	X ²	df	Sig.
ความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน	3.87 (SD=0.86)	3.78 (SD=0.80)	390.94	195	0.00
บุคลิกภาพ	4.18 (SD=0.82)	4.12 (SD=0.73)	1187.92	506	0.00
ความรู้เชิงทฤษฎี	3.96 (SD=0.81)	3.83 (SD=0.76)	555.14	238	0.00
การใช้ภาษา	3.81 (SD=0.83)	3.82 (SD=0.77)	558.54	144	0.00
ทัศนคติ	4.26 (SD=0.8)	4.26 (SD=0.7)	458.59	165	0.00

ที่มีต่องาน	1)	4)			
คุณธรรมจริยธรรม	4.73 (SD=0.81)	4.32 (SD=0.73)	523.17	143	0.00

ข้อเสนอแนะของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. ควรให้นักศึกษาได้ฝึกงาน ทำงานนอกเวลาอยู่เป็นประจำ เพื่อให้ได้ประสบการณ์

2. ควรฝึกให้นักศึกษาทำงานเป็นทีม เพื่อให้สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรฝึกทักษะทางด้านภาษาให้มากขึ้น และควรเพิ่มภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งจะทำให้มีทางเลือกในการทำงานได้หลากหลาย

4. เพิ่มความรู้ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

5. ฝึกวินัย ให้รู้หน้าที่ รับผิดชอบเพื่อให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผล

1. ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึง

ประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ในด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนที่ทำได้ให้กับโรงแรมอย่างสูงเพราะ การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารทุกห้อง งานจัดเลี้ยงในและนอกสถานที่ การบริการในห้องพักแขก ล้วนต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ เพราะเป็นงานที่ต้องพบปะกับลูกค้า การต้อนรับแขก การรับคำสั่งอาหาร การเสิร์ฟอาหาร การเสิร์ฟไวน์ ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จึงมีความคาดหวังระดับมากในเรื่อง ความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้าในขณะที่ปฏิบัติงาน และมีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ สามารถจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการและสามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง นอกจากนี้สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้ ดังนั้นบัณฑิตควรได้รับการฝึกทักษะการปฏิบัติงานให้มากทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เช่นการฝึกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในรายวิชาการดำเนินงานและการจัดการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม ไวน์และเครื่องดื่ม (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรม, 2554: 43, การทำงานนอกเวลาเรียน การดูงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่มีมาตรฐาน การฝึกงานโรงแรมระดับ

4-5 ดาว เพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อมในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อีกทั้งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ (TQF) คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

2. ความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง เพราะระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือในเรื่องความสามารถในการจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการและใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง แสดงว่า ในการทำงานบัณฑิตมีความรู้ในเรื่องเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ ส่วนผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีความพึงพอใจรองลงมา คือเรื่องความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ

สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในขณะที่ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ อัมประครองศิลป์ (2550) ซึ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านการโรงแรม พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญรองลงมา คือความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

3. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ประกอบด้วยด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรมจริยธรรม

เมื่อพิจารณาที่ระดับค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและ

เครื่องดื่ม ในด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีความเชี่ยวชาญจึงเกิดความคาดหวังว่า บัณฑิตจะทำได้ดีเช่นเดียวกับผู้จัดการ แต่ในทางปฏิบัติ การทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ สูงต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์การทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมากนัก อาจมีข้อบกพร่อง ควรได้รับชี้แนะแนวทาง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจในตัวบัณฑิตน้อยกว่าความคาดหวังที่ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มได้คาดหวังไว้

ส่วนด้านการใช้ภาษา ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจะมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมากกว่าความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มจะมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตเท่ากับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ทั้งนี้ เนื่องจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพสาขาการโรงแรม ได้ให้ความสำคัญกับ

การจัดการเรียนการสอนในวิชาภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา เพราะภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญ ที่บัณฑิตจบการศึกษาจะต้องใช้ในการประกอบวิชาชีพ และสังคมในปัจจุบัน ภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้น จึงทำให้บัณฑิตมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีมากขึ้น ซึ่งตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) มาตรฐานผลการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) ส่วนด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม ได้ตระหนักถึงความสำคัญและกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของหลักสูตรข้อที่1 ที่กล่าวว่า เพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะดังนี้ คือ ตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรมและทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม, 2554: 6)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยไปใช้

สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จะต้องเสริมทักษะให้บัณฑิตในด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรมในรายวิชาต่างๆที่เปิดในหลักสูตรให้มากขึ้น โดย

ปรับเนื้อหาเนื้อหาวิชาชีพให้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านต่างๆดังกล่าว ส่วนด้านการใช้ภาษาแม้จะมีระดับความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังก็ตาม แต่ผู้จัดการฝ่ายบริการ อาหารและเครื่องดื่มยังต้องการให้บัณฑิตมีทักษะในการใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ดังนั้น สาขาการโรงแรมควรมีแนวทางในการเสริมภาษาที่ 3 ให้กับบัณฑิต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกต่าง ๆ ในโรงแรมที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการโรงแรม

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในโรงแรมด้วย เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับว่าเป็นไปในทางเดียวกันหรือไม่

3. ควรมีการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ระดับลึก หรือจัดกลุ่มสนทนา อาจได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงกว่าการใช้แบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

[1] ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์. ฉีกชนบ แอนิเมชันเอกลักษณ์ของฮายาโอะ มียาซากิ นักฝันแห่ง ตะวันออก. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิเด็กจำกัด; 2550.

[2] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
กรมการท่องเที่ยว. 2557. **สถิตินักท่องเที่ยว.**
[ออนไลน์] เข้าถึงได้
จาก:http://tourism.go.th/index.php?mod=Web_Tourism&file=content&clID=276. (สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2557).

[3] กิติภูมิ นิลจันทร์. **แนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านงานบริการส่วนหน้า.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร; 2555.

[4] ชนะ กลิการ. **คุณวุฒิวิชาชีพไทย/มาตรฐานอาชีพ.** กรุงเทพฯ. ม.ป.ท. ; 2546.

[5] ชัยณพงศ์ อนันต์วรปัญญา. 2548. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี; 2548.

[6] ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์. **การบริการอาหารและเครื่องดื่มต้นตำรับแบบตะวันตก.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ; 2548.

[7] ชีรวัฒน์ อิม ประคองศิลป์. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2550.

[8] ปณิดา เนื่องพะยอม. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต คณะวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดลพบุรี จังหวัดสระบุรี และจังหวัด สิงห์บุรี .** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต . บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี; 2549.

[9] ปรีชา แดงโรจน์. **การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21.** กรุงเทพฯ: เอส.อาร์.พรินต์แมสโปรดักส์; 2549.

[10] สกาวเดือน ปณสมิทธิ. 2540. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

[11] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. **กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ.** ใน *เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติ เรื่อง “กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ : การพัฒนารายละเอียดของหลักสูตรและรายวิชาให้มีคุณภาพ”* วันที่ 30 กันยายน – 2 ตุลาคม .(หน้า 10-11). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา; 2552.

[12] สุวิมล ติรกานันท์. **ระเบียบ
วิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การ
ปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย;
2555

[13] **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการโรงแรม.2554. คณะศิลป
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ.**

กระทรวงศึกษาธิการ

[14] อรทัย ชุ่มเย็น. **คุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ใน
พื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตสีลม-สาทร.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร; 2553.**

[15] อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. **การศึกษา
ความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บริหารของ
โรงแรมต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการ
โรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ;
2552.**