

**การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือ
ส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต**

**Perceptions and Expectations of Stakeholders to the Internship Program
for Bachelor of Arts in Hotel Business Program Suan Dusit University**

◆ เพ็ญพัทธ์ศิมา วิเชียรวรรณ

อาจารย์ประจำโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Penpaksina Wicheanwan

Lecturer, School of Tourism and Hospitality Management of Suan Dusit University

E-mail: noo.penpaksina@gmail.com

◆ รุ่งเพชร ปันงาม

อาจารย์ประจำโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Roongphet Pun-ngam

Lecturer, School of Tourism and Hospitality Management of Suan Dusit University

E-mail: sandiguel@hotmail.com

Abstract

The purposes of this study were: 1) to examine the stakeholders' perceptions and expectations to the Internship program for Bachelor of Arts in hotel business program 2) to compare stakeholders' perceptions and expectations to the Internship program for bachelor of arts in hotel business program 3) to propose a development approach to the Internship project. This was a mixed methods research. The sample were consisted of 104 second year, student code 57, students at the Bachelor of Arts in Hotel Business Program and 104 parents. The qualitative data were collected through interviews with 20 hotel collaborative consultant, 10 hotel collaborative staff and 34 hotel entrepreneurs. The instrument used in the study was a questionnaire and interviews. Data were analyzed using statistics in frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and hypotheses tested by paired-samples test. Data from the interviews were classified into categories and concluded using descriptive analysis.

The result found that: 1) Overall of students' perceptions and expectations to the Internship program showed that perceptions were highest, as numerical analysis communication and information skill, morality and ethics skill, personality skill, knowledge skill, cognitive skill and interpersonal skill. Expectations were highest, as personality skill, morality and ethics skill, cognitive skill, numerical analysis communication and information skill, knowledge skill and interpersonal skill. And Overall of parents' perceptions and expectations to the Internship program showed that perceptions were highest, as morality and ethics skill, numerical analysis communication and information skill, personality skill, knowledge skill, cognitive skill and interpersonal skill. Expectations were highest, as morality and ethics skill, cognitive skill, interpersonal skill, knowledge skill, numerical analysis communication and information skill and personality skill. 2) Comparative test results of students' perceptions and expectations, classified by sex showed that different sex were showed different perceptions and expectations. Differences were statistically significant at 0.5. Apart from these there were no differences. 3) Development guidelines for internship project were as follows: Morality and ethics skill were conform to hotel rules, diligence, patience, and work well with others. Knowledge skill were consume a modern knowledgeable, improvement their ability to develop their work, improve professional skills and attitude of service. Cognitive skill were decent communication skills in Thai, English and other languages correctly, creative and the ability to solve problems effectively. Interpersonal skill were work well with others, responsible for the work completed effectively, tolerate the pressure of work due to customer service colleagues and agencies. Numerical analysis communication and information skill were use technology to communicate and work, ability to use office equipment effectively. Personality skill were a good attitude towards the service, decent physical and mental health, confidence in yourself, challenge to express, willing to serve, compassion for others and control their own emotions.

Keywords: Perceptions and Expectations Stakeholders Internship Program

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ 2) เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการ

ความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 รหัส 57 จำนวน 104 คน และผู้ปกครองนักศึกษา จำนวน 104 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการความร่วมมือฯ ประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรม จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ประจำโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการประจำโรงแรม จำนวน 34 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และสรุปความตามประเด็นโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ พบว่า การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะปัญญา ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และภาพรวมของการรับรู้และความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ พบว่า การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านความรู้ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลิกภาพ

2) ผลการทดสอบเปรียบเทียบการรับรู้ของนักศึกษา เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังของนักศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3) แนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือ พบว่า ด้านคุณธรรม จริยธรรม ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมและควรมีความขยันหมั่นเพียร อดทน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ด้านความรู้ ควรมีความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสามารถยกระดับความสามารถพัฒนางานของตนเองได้และสามารถพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพและปรับทัศนคติทางการบริการได้อย่างแท้จริง ด้านทักษะปัญญา ควรมีทักษะทางด้าน การสื่อสารทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความคิดสร้างสรรค์ และรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ นักศึกษาสามารถทำงานเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รับผิดชอบงานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความอดทนต่อบรรยากาศในการทำงานที่กดดันเนื่องจากงานบริการที่รองรับความต้องการของลูกค้าเพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ สามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและการปฏิบัติงานได้ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านบุคลิกภาพ ควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก เต็มใจให้บริการ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

คำสำคัญ : การรับรู้และความคาดหวัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงการความร่วมมือ

บทนำ

ภาคอุตสาหกรรมบริการในปัจจุบันมีความต้องการกำลังคนในด้านธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างสูง เนื่องจากการขยายตัวของการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ทำให้มีการขยายตัวของธุรกิจภาคบริการ อาทิเช่น ธุรกิจที่พักแรมที่เกิดจากธุรกิจภาคบริการที่มีบทบาทสูงมากทั้งในปัจจุบันและอนาคต การจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมบริการรวมทั้งธุรกิจที่พักแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีอัตราสูงมากเพราะอุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานจำนวนมากและเกิดการกระจายรายได้ที่เกิดจากการจ้างงานในภาคการบริการที่มีผลตัวคูณสูง (Multiplier Effects) อีกทั้งประเทศไทยได้มีวาระแห่งชาติที่ตั้งเป้าหมายสู่ความเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวและบริการ ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และการวางเป้าหมายเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) (นดิภูมิ เนาวรัตน์, 2553)

จากความต้องการการจ้างงานในธุรกิจภาคบริการซึ่งรวมทั้งธุรกิจที่พักแรมดังกล่าวนี้ หลักสูตรศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ก็เป็นสาขาหนึ่งที่จะได้รับผลกระทบจากการพัฒนาการทางเศรษฐกิจนี้ จึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิที่สามารถทำให้บัณฑิตสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานระดับประเทศและสากลทำให้ต้องเร่งผลิตบุคลากรที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในธุรกิจภาคบริการ ธุรกิจที่พักแรมที่มีทั้งความสามารถ มีทักษะการสื่อสารที่ทันสมัย เป็นสากล และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล (หลักสูตรศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม, 2554)

การกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิของบัณฑิตเป็นการพัฒนารูปแบบของการจัดการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานอาเซียน และตอบสนองการพัฒนาการทางเศรษฐกิจ จึงทำให้มีการปรับปรุงการจัดการศึกษาตามหลักสูตรให้มีคุณภาพและมีรูปแบบที่ทันสมัยตลอดเวลา ซึ่งการสร้างบัณฑิตผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์และศิลป์แห่งวิชาชีพการโรงแรม ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อสร้างบัณฑิตให้มีคุณลักษณะและคุณสมบัติ ดังนี้ 1) มีคุณธรรมจริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอาเซียนและภูมิภาคอื่นของโลก 3) เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณญาณอย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ 4) มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง 5) มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ

ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษรวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม 6) มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน (คู่มือหลักสูตรของโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2556)

ดังนั้นเพื่อให้นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมเป็นที่ยอมรับของชุมชนหรือสังคม อีกทั้งสามารถนำทฤษฎีการเรียนรู้จากชั้นเรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และพัฒนาทักษะทางสังคม เช่น ทักษะเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างหลากหลาย ทางหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมจึงได้จัดทำโครงการความร่วมมือดังกล่าวขึ้นโดยได้ร่วมมือกับธุรกิจโรงแรมภายนอก การฝึกงานในโครงการความร่วมมือจึงเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ที่จะช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ประสบการณ์ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เรียน ซึ่งการกระบวนการเรียนของนักศึกษาจะมีการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อการฝึกงานของแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันไปถึงแม้ว่าจะได้รับสิ่งเร้าที่ได้จากการฝึกงานในสถานที่เดียวกันหรืออยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม (อรทัย ชุ่มเย็น, 2557)

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน หรือ Memorandum of Understanding (MOU) ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างความเข้าใจอันดี ก่อให้เกิดการประสานร่วมมือ ตลอดจนเป็นการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งโครงการความร่วมมืออื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ

นิยามศัพท์

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ ออกมาเป็น ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน

ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนในการกระทำสิ่งใด สิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาให้เป็นไปตามด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน

ด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง มีความซื่อสัตย์สุจริต มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความความรับผิดชอบ เป็นสมาชิกที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

ด้านความรู้ หมายถึง มีความรู้ในสาขาวิชาการโรงแรมทั้งทฤษฎีและภาคปฏิบัติมีการ บูรณาการด้าน ความรู้ในงานอาชีพ

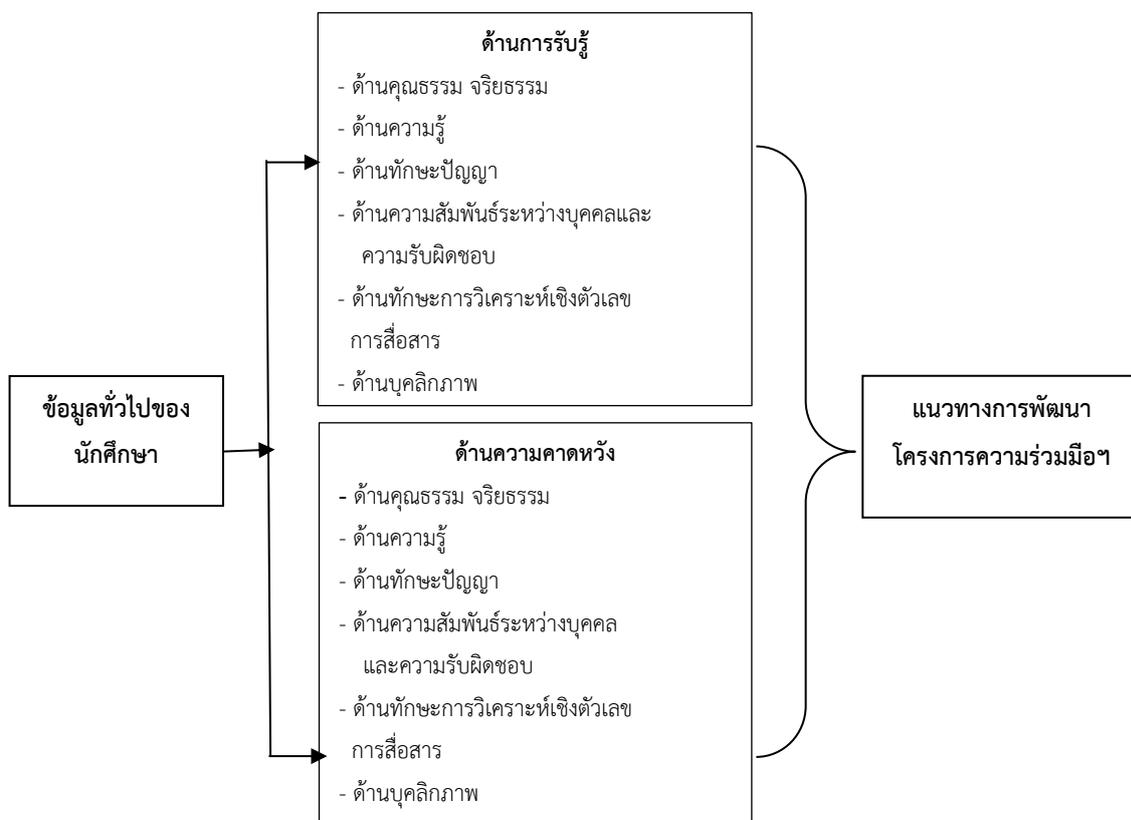
ด้านทักษะปัญญา หมายถึง มีความสามารถในการประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์สาเหตุของ ปัญหาและความขัดแย้ง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึก ประสบการณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ หมายถึง มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ รับผิดชอบ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ความมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง มี ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศในการฟัง พูด อ่าน เขียน สรุประเด็นได้อย่างมี ประสิทธิภาพ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยี มีความรู้ทางคณิตศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง มีลักษณะทางกายภาพ วาจา และจิตใจ ที่สามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างเหมาะสมและอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ศรัญญา จันทร์เที่ยง (2550) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ ที่แสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในเรื่องต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสอย่างมีจุดมุ่งหมาย เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลและเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคล ซึ่งการรับรู้จะมีความหมายต่อประสบการณ์และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น การรับรู้ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถหาข้อมูลโดยการสังเกตพฤติกรรมและการถามบุคคลนั้นว่าคิดและรู้สึกอย่างไร

จักรกฤษณ์ พิญาพวงษ์ (2550) ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภครู้ เลือก จัดการ และแปลความสิ่งที่มากระทบ หรือที่เรียกว่าปัจจัยนำเข้า ในการสร้างภาพที่มีความหมายโดยผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กายสัมผัส และความรู้สึกทางจิตใจ แล้วทำการสรุปและตีความสิ่งสัมผัสนั้น ๆ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองที่มีความหมาย หรือมีความสอดคล้องกับภาพความทรงจำเดิมและส่งผลให้เกิดการกระทำ

กระบวนการของการรับรู้

ชาลี เบญจวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึง กระบวนการของการรับรู้ คือ ประสบการณ์ที่ผ่านมา ความต้องการ และความใส่ใจในขณะนั้นสภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งเร้าที่เร้า โดยสรุปการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วยกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสแต่ละชนิดรับสัมผัสกับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมตน
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า หมายถึง สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามาเร้าอวัยวะรับสัมผัสของคนซึ่งมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกัน เช่น สี แสง เสียง กลิ่น รส อุณหภูมิ เป็นต้น
3. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส ส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความหมายดีหรือถูกต้องเพียงใดนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สติปัญญาหรือความฉลาด การสังเกตพิจารณา ความสนใจและตั้งใจ และคุณภาพของจิตใจในขณะนั้น
4. การใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาก่อนในอดีตนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะช่วยในการตีความหมายของการสัมผัสนั้นได้โดยแจ่มชัดและถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยคุณลักษณะดังต่อไปนี้เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง และชัดเจน ต้องมีปริมาณมากหรือสะสมไว้มาก ๆ หรือรู้หลาย ๆ อย่างจึงจะช่วยให้แปลความหมายต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ญาณิศา อยู่งาน (2554) สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลมีดังต่อไปนี้

1. ความตั้งใจ หมายถึง การเอาใจใส่ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในขณะนั้นเพียงสิ่งเดียว ดังนั้น การรับรู้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของคนเราอาจแยกได้ ดังนี้

1.1 สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งของที่มีขนาดใหญ่ ระดับความเข้มข้นหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า นั้น การกระทำซ้ำ ๆ การเคลื่อนที่หรือการเปลี่ยนระดับ การตัดกันและสีเข้ม

1.2 สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ หรือความหวัง

1.2.1 ความสนใจชั่วขณะ ได้แก่ ความสนใจที่มีอยู่ในขณะนั้น ๆ

1.2.2 ความสนใจที่ติดเป็นนิสัย ได้แก่ ความสนใจเดิมที่บุคคลมีจนติดเป็นนิสัย คนที่มีความพร้อมที่จะเลือกสนใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความสนใจเดิมของตน

2. การเตรียมความพร้อมที่จะรับรู้ หมายถึง สภาพของจิตใจที่สงบและแน่วแน่ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพียงสิ่งเดียว การรับรู้ก็พร้อมที่จะเกิดขึ้นได้

3. ความต้องการ หมายถึง สภาพของจิตใจที่อยากได้สิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อเป็นความอยากได้การรับรู้ที่เกิดขึ้นก็จะมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การรับรู้ของแต่ละคนอาจมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะได้รับสิ่งเร้าเดียวกันหรืออยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม ซึ่งอาจเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่างตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งสามารถนำแนวคิดนี้มาวิเคราะห์การรับรู้ของกลุ่มคนที่มีประสบการณ์หรืออยู่ในสถานการณ์เดียวกันได้ อย่างไรก็ตามการที่บุคคลมีประสบการณ์ ความต้องการ ความตั้งใจ ได้รับอิทธิพลทางสังคมลักษณะเด่นหรือคุณค่าของสิ่งเร้า ทักษะและภาษาที่ต่างกันก็อาจส่งผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันได้เช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

จักรพงษ์ ชมเชย (2550, 10) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง ความคิด ความรู้สึก หรือความต้องการ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล เหตุการณ์หรือการกระทำโดยคิดไว้ล่วงหน้าและมักจะมีมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ ทั้งนี้ความคาดหวังจะขึ้นอยู่กับความต้องการ และเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550, 9) นิยามความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมาและการเห็นคุณค่าของการกระทำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้นๆซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง

ณรงค์ชัย สุวรรณ (2551, 15-16) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายาม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าเป็นผลลัพธ์นั้น เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่า ก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติเข้า

จะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติกับผลปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับมูลเหตุ 3 ประการ ตามขั้นตอน คือ

1. การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน (People)
2. การปฏิบัติงาน (task performance)
3. ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related Outcomes) ซึ่งจะทำให้เกิดความคาดหวังใน 3 ลักษณะที่สำคัญคือ

3.1 ความคาดหวังผลลัพธ์จากความพยายาม (Effort Performance Expectancy)

3.2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance Outcomes Expectancy)

3.3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valance of Outcomes)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิฑูร กิจเครือ และคณะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณ ในองค์ประกอบ 5 ด้าน พบว่าสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานของวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยหน่วยงานรัฐบาลและหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ความมีวินัยในตนเอง ความรับผิดชอบ ด้านทักษะและความรู้ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจด้านความมีวินัยในตนเองเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับและเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสถานประกอบการที่เป็นหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงานมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านไม่ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สง่า ภูสิทธ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการในจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม พบว่า สถานประกอบการของเอกชนและรัฐบาลมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานจากวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานประกอบการของเอกชนและรัฐบาลมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของนักศึกษาฝึกงาน ด้านระเบียบ ข้อปฏิบัติของนักศึกษาฝึกงาน ด้านหน้าที่รับผิดชอบของนักศึกษาฝึกงาน ด้านคุณลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการและด้านการประเมินผลการฝึก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เพราะต้องการที่จะนำข้อค้นพบอันโดดเด่นจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อให้ได้มาซึ่งการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่ง

นักศึกษาฝึกปฏิบัติการ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางและข้อเสนอแนะในการสร้างความเข้าใจ อันดีก่อให้เกิดการประสานร่วมมือ ตลอดจนเป็นการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งโครงการความร่วมมืออื่นๆ ต่อไป

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1) นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจ การโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 รหัส 57 จำนวน 104 คน (ข้อมูล ณ เดือน พฤศจิกายน 2558: ที่มาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต) 2) ผู้ปกครองนักศึกษา จำนวน 104 คน ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่ให้ข้อมูลคนสำคัญโดยการคัดเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษาประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ประจำโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการประจำโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ จำนวน 34 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 คน ซึ่งโรงแรมในโครงการความร่วมมือฯ มีจำนวน 17 โรงแรม โดยที่นักศึกษาจะถูกส่งไปฝึกงานยังแผนกอาหารและเครื่องดื่มและแผนกห้องพัก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาและผู้ปกครอง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตร ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับผู้ประกอบการโรงแรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวัง ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านบุคลิกภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนำมาสรุปความตามประเด็นสำคัญ เพื่อนำเสนอข้อมูลการรับรู้และความคาดหวังในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลิกภาพ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 68.27 และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 อายุของนักศึกษาส่วนใหญ่ มากกว่า 19 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 89.42 และอายุ 19 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.58 แผนกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ แผนกห้องพัก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38 และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครอง ผู้ปกครองของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 70.19 อายุของผู้ปกครองนักศึกษาส่วนใหญ่อายุ 40 - 50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 60.58 การศึกษาของผู้ปกครอง ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 อาชีพของผู้ปกครองส่วนใหญ่ ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 49.04

3. ภาพรวมของการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ

การรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และความคาดหวัง

ความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ปัจจัย	การรับรู้				ความคาดหวัง			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.46	0.696	มากที่สุด	2	4.29	0.618	มากที่สุด	2
2. ด้านความรู้	4.34	0.719	มากที่สุด	4	4.09	0.609	มาก	5
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.14	0.660	มาก	5	4.18	0.619	มาก	3
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	3.87	0.569	มาก	6	3.98	0.668	มาก	6
5. ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.48	0.710	มากที่สุด	1	4.10	0.616	มาก	4
6. ด้านบุคลิกภาพ	4.35	0.693	มากที่สุด	3	4.48	0.710	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.27	0.67	มากที่สุด		4.19	0.64	มาก	

- ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถจัดการปัญหา ความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์และความถูกต้องตามกฎระเบียบ อันดับที่ 2 มีความซื่อสัตย์ สุจริต อันดับที่ 3 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม และนักศึกษามีความคาดหวัง ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี อันดับที่ 2 มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม อันดับที่ 3 มีความซื่อสัตย์ สุจริต

- ด้านความรู้ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรู้ในภาคทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาการ โรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม อันดับที่ 3 มีความรู้ในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม และนักศึกษามีความคาดหวัง ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ อันดับที่ 2 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม อันดับที่ 3 มีการต่อยอดความรู้ในงานอาชีพโรงแรม

- ด้านทักษะปัญญา พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการ โรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ 2 มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ 3 มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และนักศึกษามีความคาดหวัง ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการประมวลและศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

อันดับที่ 2 มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในวิชาการโรงแรมตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม อันดับที่ 3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงาน

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ อันดับที่ 2 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน อันดับที่ 3 มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และนักศึกษามีความคาดหวัง ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน อันดับที่ 3 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่

- ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ อันดับที่ 2 มีความสามารถในการสรุปประเด็นเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่ 3 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย และนักศึกษามีความคาดหวัง ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความสามารถสื่อสารใช้ภาษาไทย อันดับที่ 2 มีความสื่อสารภาษาต่างประเทศ อันดับที่ 3 มีความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลข

- ด้านบุคลิกภาพ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น อันดับที่ 3 ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ และนักศึกษามีความคาดหวังด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ อันดับที่ 1 บุคลิกภาพทางกายภาพที่ดีในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม เช่น การแต่งกาย ความสะอาด กิริยาท่าทาง เป็นต้น อันดับที่ 2 บุคลิกภาพทางวาจา ลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพ เป็นต้น อันดับที่ 3 การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามแผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน พบว่า แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบการรับรู้ภาพรวมของนักศึกษารายข้อด้านต่าง ๆ

การรับรู้	\bar{x}	S.D.	t-test	Sig.
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.45	0.687	-0.035	0.972
	4.46	0.700		
2. ด้านความรู้	4.00	0.775	-1.656	0.101
	4.38	0.706		
3. ด้านทักษะปัญหา	4.36	0.674	1.168	0.245
	4.12	0.657		
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	3.73	0.647	-0.909	0.365
	3.89	0.561		
5. ด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.36	0.809	-0.577	0.566
	3.39	0.701		
6. ด้านบุคลิกภาพ	4.00	1.000	-1.769	0.080
	4.39	0.643		
รวม	4.15	0.765	-1.019	0.388
	4.11	0.661		

4. แนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติการฯ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม การรับรู้ ไม่มีความอดทนในการทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ หลีกเลี่ยงการทำงานหนัก ไม่ชอบเรียนรู้การทำงานที่แปลกใหม่ ลางานในช่วงที่โรงแรมไม่อนุญาตให้หยุดเนื่องจากลูกค้าของโรงแรมมีจำนวนมาก ขาดความมั่นใจตนเอง ส่วนความคาดหวัง นักศึกษาควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม มีความประพฤติที่ดีทั้งบุคลิกภาพ วาจาและใจ มีความขยันหมั่นเพียร อดทน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

ด้านความรู้ การรับรู้ ขาดทักษะความรู้ข่าวสารที่ทันสมัย ควรได้รับการพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพและพัฒนาทัศนคติทางการบริการอย่างแท้จริงที่ตรงกับการนำมาใช้การปฏิบัติงานจริง ส่วนความคาดหวัง นักศึกษามีความรู้ที่ได้รับอบรมมาเป็นพิเศษก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติงาน เช่น การเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานบริการ การปรับทัศนคติเพื่อเข้าสู่งานบริการ มีความรอบรู้ที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ สามารถพัฒนาทักษะทางด้านวิชาชีพได้

ด้านทักษะปัญหา การรับรู้ นักศึกษาสามารถเข้าใจ เรียนรู้สถานการณ์ต่างๆ ได้แต่ยังไม่สามารถนำประสบการณ์เหล่านั้นไปปรับประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ขาดทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ส่วนความคาดหวัง มีการเรียนรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ รู้จักกาลเทศะ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ การรับรู้ สามารถรับผิดชอบงานที่ทำได้ มีความสามัคคีเฉพาะกับกลุ่มที่ตนเองพึงพอใจ ขาดความอดทนต่อบรรยากาศทำงานที่กดดัน ขาดทักษะในการสื่อสาร เนื่องจากนักศึกษาเคยชินกับการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ส่วนความคาดหวัง สามารถทำงานเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รับผิดชอบงานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องถามตลอดเวลา มีความอดทนต่อบรรยากาศทำงานที่กดดัน

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ มีการเรียนรู้ได้เร็ว ใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสารได้ สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระเบียบ ส่วนความคาดหวัง ใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้ ใช้อุปกรณ์เครื่องมือของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านบุคลิกภาพ การรับรู้ ขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เต็มใจช่วยเหลืองานผู้อื่นเฉพาะผู้ที่ตนเองมีความพึงพอใจ แต่เกิดความท้อใจเมื่อเจอลูกค้าจำนวนมาก ขาดความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพ กล้าแสดงออก ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ส่วนความคาดหวัง มีความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มีความมั่นคง เปิดเผย กล้าแสดงออกในทางที่ดี บุคลิกภาพที่เป็นมิตร อหยาศัยที่ร่าเริง เต็มใจให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้และความคาดหวัง การรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม (2554) ได้กำหนดรายละเอียดการพัฒนาผลการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย 1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ 3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น 4) มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

ความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ จักรพงษ์ ชมเชย (2550) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความมุ่งหวัง ความคิด ความรู้สึกหรือความต้องการ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล เหตุการณ์หรือการกระทำโดยคิดไว้ล่วงหน้าและมักจะมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ ทั้งนี้ความคาดหวังจะขึ้นอยู่กับความต้องการ และเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ แผนกที่ฝึกปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ แผนกที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน การรับรู้และความคาดหวังไม่ทำให้คุณลักษณะและคุณสมบัติด้านต่างๆ แตกต่างกันอย่างใด เช่นเดียวกับ อรทัย ชุ่มเย็นและรายวดี ผดุงกาญจน์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ด้านบุคลิกภาพของนักศึกษา ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาที่มีต่อโครงการความร่วมมือ พบว่า การรับรู้ของนักศึกษานั้นยังขาดทักษะความรู้ขาดความมั่นใจในตนเองที่จะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่มีความมั่นคง ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ขาดประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการนำมาประยุกต์ใช้ เช่นเดียวกับ สุเนตร พินิจลิก (2550) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการรับรู้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการตีความต่อสิ่งที่ได้เห็น ได้ยินหรือได้กลิ่น ได้รู้รสและการสัมผัสต่างๆ ในตัวเรา การรับรู้ก่อให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ เนื่องจากการแก้ปัญหาต้องอาศัยประสบการณ์เดิมหรือการเคยกระทำมาก่อน ซึ่งถือว่าเป็นความรู้ที่เป็นแนวทางในการแก้ปัญหานั้น ๆ

ส่วนความคาดหวัง นักศึกษาควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ขยันหมั่นเพียร สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ มีความรับผิดชอบ อดทนต่อการทำงาน ควรได้รับการอบรมก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติงาน สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ ทันทต่อเหตุการณ์ สามารถพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพและพัฒนาทัศนคติทางการบริการที่แท้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ มีทักษะทางการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ สอดคล้องกับ สง่า ภูสีฤทธิ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการในจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม พบว่า สถานประกอบการของเอกชนและรัฐบาลมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของนักศึกษาฝึกงาน ด้านระเบียบ ข้อปฏิบัติของนักศึกษาฝึกงาน ด้านหน้าที่รับผิดชอบของนักศึกษาฝึกงาน ด้านคุณลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการและด้านการประเมินผลการฝึกงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บัณฑิตของตลาดแรงงานด้านการโรงแรม

2. ได้แนวทางการพัฒนาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังของธุรกิจโรงแรมในอนาคตและเป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตรที่วางไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม

2. ศึกษาความต้องการและความจำเป็นของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรม

References

- Benjawong, Charlie. (2008). Recognition of landslides and Preparedness for landslides People in Risky Areas. Nongbua Lamphu Province. Thesis. Resource Center. Loei Rajabhat University.
- Chakrapong Chomchoei. (2007). Opinions and Expectations of Employees Regarding the Company. Thesis in Industrial Technology. Phetchaburi Rajabhat University.
- Chanchieng, Saranya. (2007). A study of the State of Perception and the State of Affairs in Promoting Local Wisdom of Educational Institutions. Department of General Education Uttaradit. Nopparat. Uttaradit Rajabhat University.
- Choomyen, Oratai & Padungkarn, Raiwadee. (2014). Expectations and Satisfaction of Supervisors on the Characteristics of Internship Students Rajamangala University of Technology. Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology.
- Mingpreecha, Supattra. (2007). Expectations and Satisfaction of Outpatient Service Users toward the Quality of Service of Phrae Hospital. Master Thesis Uttaradit Rajabhat University.
- Phuserith, Sa-ngah. (2007). A Study of Expectations and Satisfaction of Enterprises in the Province. Mahasarakham College of Technology. Thesis Master of Education. Mahasarakham Rajabhat University.

Pinitluke, Suneth. (2007). Perception of Basic School Management as a Legal Entity of School Administrators. Chaiyaphum Educational Service Area Office 1-3. thesis. Loei Rajabhat University.

Pinyapong,Jakkrit. (2007). Perception of Male Role and Reproductive Health of Male and Female Students in Uttaradit Province. Thesis.Institute for Population and Social Research. Mahidol University.

Suan Dusit University. (2011). School Guide to Tourism and Hospitality. Bangkok: School of Tourism and Hospitality Saun Dusit University.

Suwan, Narongchai. (2008). Satisfaction and Expectation of Members towards Service of Savings Cooperative: A case study of 32 border patrol police savings limited. Master of Business Administration Chiangrai Rajabhat University

Yoongarn, Yanisa. (2011). The Relationship between Teachers' total Efficacy and the Learning Achievement of Learners in Schools under the Office of Loei Educational Service Area 1. thesis. Resource Center. Loei Rajabhat University.



Dr. Penpaksina Wicheanwan received her Doctor of Professional Studies in Tourism Central Queensland University, Australia. She is Currently a Lecturer of Hotel Business Curriculum School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University.



Roongphet Pun-ngam received her Master degree in Tourism and Hotel Management, Naresuan University. She is Currently a Lecturer of Hotel Business Curriculum School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University.