

มุมมองด้านอาชีพของนิสิตสาขาการโรงแรม
กรณีศึกษานิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตศรีราชา

**Hotel Studies Student's Future Perspectives:
Management Sciences Kasetsart University
Sri Racha Campus**

จิตต์โสภณ มีระเกตุ

Jitsopin Merakate

ABSTRACT

The aim of this study was to investigate decision making of students majoring in hotel business in pursuing higher education, and hotel business career. A questionnaire was used to collect data from students majoring in hotel business, Faculty of Management Sciences. The study found that most students were inspired by recommendation from parents as well as by image of the hotel profession, when selecting college education. The most attractive duty to students was the front office department in the resort hotel chain. However, opinion of the students in hotel profession changed. That was the interest in pursuing hotel profession declined with number of years in college. This was because of attitude in the profession and that students understood more on nature of hotel business. It was also found that students want to do further study in graduate study or to work in other professions.

Key words: student, career, hotel and tourism, hospitality

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงแนวทางการตัดสินใจของนิสิตสาขาการโรงแรมในการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและการประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบสอบถามกับนิสิตสาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ จากการศึกษาพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาโดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ปกครองและจากความใฝ่ฝันในงานอาชีพของธุรกิจโรงแรม งานที่นิสิตให้ความสนใจมากที่สุดคืองานบริการส่วนหน้าในโรงแรมเครือข่ายรูปแบบรีสอร์ท หากแต่ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรมเปลี่ยนไป คือความสนใจในการประกอบอาชีพด้านการโรงแรมลดลงซึ่งพ้องกันกับชั้นปีของนิสิต ทั้งนี้เป็นเพราะเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อวิชาชีพและนิสิตมีความเข้าใจลักษณะของงานโรงแรมมากขึ้น นิสิตมีความต้องการที่จะศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิตหรือประกอบอาชีพในธุรกิจอื่น

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ได้คาดการณ์ว่าภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ.2020) จะมีส่วนครองตลาดการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 2 รองจากยุโรป โดยมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 6.5 สำหรับประเทศไทย จะมีนักท่องเที่ยวถึง 36.9 ล้านคนในปี พ.ศ.2563 โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 6.91 เมื่อพิจารณาจากสถานการณ์ข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านมาของประเทศไทย จำนวนของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้เพิ่มขึ้นมาโดยลำดับ จะเห็นได้ว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำมาซึ่งรายได้จำนวนมหาศาลเข้าสู่ประเทศ

ไทย กิจกรรมการท่องเที่ยวจะสัมพันธ์กับการเดินทางไปยังที่หมายปลายทางนอกบ้านและที่ทำงานตามปกติ กิจกรรมที่ทำระหว่างการพักผ่อนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความจำเป็นของนักท่องเที่ยว และนอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านวัตถุแล้ว ความสามารถในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นสูงสุดประการหนึ่ง ดังนั้นความต้องการบุคลากรทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะแต่ในประเทศไทยเท่านั้น ทัวโลกก็ประสบปัญหาในการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพเข้าทำงานและปัญหาในการรักษากพนักงานที่มีคุณภาพไว้ในอุตสาหกรรมด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สถาบันการศึกษาพยายามที่จะผลิตบัณฑิตในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวออกสู่ตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น การจัดการศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (tourism and hospitality education) ในระดับปริญญาตรีในประเทศไทยเริ่มเป็นที่นิยมในระยะ 10 ปีที่แล้วมา โดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เริ่มเปิดสอนเป็นสาขาวิชาเอกด้านการจัดการการเดินทาง (travel management) มากกว่า 20 ปีแล้ว มีผู้สำเร็จการศึกษาน้อยมาก สำหรับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นยังมีสถาบันราชชมพล (วิทยาลัยเทคนิคทุ่งมหาเมฆ) และวิทยาลัยชุมชนภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จัดการเรียนการสอนสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในระดับประกาศนียบัตร 2 ปี มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2519 จากการศึกษาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในหัวข้อการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่ามีสถาบันการศึกษาที่สอนในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวทั้งของภาครัฐและเอกชนรวมทั้งสิ้น 96 แห่ง ได้เปิดสอนด้านการโรงแรมและ

ท่องเที่ยวโดยแบ่งการเรียนการสอนออกเป็นหลายระดับคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31 ระดับปริญญาวิชาชีพ (ปวส.) ร้อยละ 36 ระดับปริญญาวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 14 และ การสอนในลักษณะของหลักสูตรระยะสั้น ร้อยละ 19 มีผู้สำเร็จการศึกษาปีละประมาณ 13,143 คน ทั้งจากมหาวิทยาลัยของรัฐบาล มหาวิทยาลัยเอกชน สถาบันราชภัฏ วิทยาลัย และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ถึงแม้ว่าจะมีสถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่ผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงานตามความต้องการของกลไกตลาด แต่ในสภาพความเป็นจริงของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทยพบว่าพนักงานจำนวนมากไม่ได้สำเร็จการศึกษาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งตรงกับการวิจัยของ Cotton (1991) ที่ว่านักศึกษาที่ตัดสินใจเข้าเรียนในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวจำนวนมากตัดสินใจที่จะไม่ทำงานในธุรกิจนี้เมื่อสำเร็จการศึกษา ด้วยเหตุผลเกี่ยวกับทัศนคติต่อวิชาชีพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงเหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาของนิสิต สาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการตัดสินใจประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรมของนิสิต สาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษา นิสิตหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2540 ปีการศึกษา 2541 ปีการศึกษา 2542 และ ปีการศึกษา

2543

สมมติฐาน

นิสิตหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในธุรกิจโรงแรมและต้องการทำงานในอาชีพดังกล่าวเมื่อสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยจะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่โรงเรียนจะนำไปเป็นข้อเสนอแนะการเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
2. ธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวทราบถึงความทัศนคติของนิสิตที่จะรับเข้าเป็นพนักงานของหน่วยงาน

การตรวจสอบเอกสาร

จากการศึกษาของมหาวิทยาลัย ควีนส์แลนด์ Barron (1997) พบว่านักศึกษามีทัศนคติในทางบวกกับการทำงานในธุรกิจบริการและในภาพรวม นักศึกษามองเห็นว่าเป็นธุรกิจที่น่าสนใจเนื่องจากมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องและมีความก้าวหน้า เช่น การมีโอกาสได้ทำงานในต่างประเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการทำงานที่มีโอกาสพบกับบุคคลเป็นจำนวนมาก มีค่าตอบแทนที่ดีและมีรางวัลจากการทำงานบริการ นักศึกษาส่วนมากคิดว่าเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะทำงานในธุรกิจบริการ ในทางตรงกันข้ามความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบุคคลทั่วไปและสังคมมักจะมีทัศนคติต่อธุรกิจบริการในทางลบ นักศึกษาคิดว่าบุคคลทั่วไปมองว่างานบริการเป็นงานชั้นต่ำ เป็นงานที่ง่ายและวุฒิการศึกษาไม่มีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพในธุรกิจบริการ

Jenkins (2001) ได้ศึกษาถึงมุมมองของนัก

ศึกษาชาวสก็อตแลนด์ในสาขาการจัดการโรงแรม และการท่องเที่ยวเกี่ยวกับอาชีพในอนาคตโดยทำการศึกษาในนักศึกษาทุกชั้นปีพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ยังคงให้ความสนใจในการเข้าทำงานในธุรกิจโรงแรม ประมาณ ร้อยละ 79 แต่ในส่วนของนักศึกษาที่ไม่ต้องการเข้าทำงานในธุรกิจนี้ยังคงเป็นไปตามการศึกษาเบื้องต้นที่ว่ายิ่งนักศึกษาได้มีโอกาสสัมผัสกับธุรกิจด้านโรงแรมและท่องเที่ยวมากขึ้นก็ยิ่งทำให้ความต้องการที่จะเข้าทำงานในธุรกิจดังกล่าวน้อยลง แผนกที่นักศึกษาให้ความสนใจเข้าทำงานเป็นอันดับแรกคือแผนกทรัพยากรบุคคลและแผนกการตลาด และหากพิจารณาถึงประเทศที่นักศึกษาต้องการที่จะเริ่มต้นในการทำงานเป็นอันดับแรกคือประเทศสหรัฐอเมริกาถึงร้อยละ 37 เชื่อว่าเป็นผลมาจากชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของระบบโรงแรมเครือข่ายในประเทศสหรัฐอเมริกา

Chen *et al.* (2000) ได้ศึกษาถึงมุมมองของนักศึกษาชาวไต้หวันในสาขาการจัดการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยไต้หวันเกี่ยวกับงาน โดยการใช้แบบสอบถามในการศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาในอีก 6 เดือนของมหาวิทยาลัยในประเทศไต้หวัน 4 แห่ง จากการศึกษาสามารถแบ่งนักศึกษาออกเป็น 3 ประเภท (cluster) คือกลุ่มนักศึกษาที่ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้า (achievement seekers) กลุ่มนักศึกษาที่ให้ความสำคัญกับความอิสระในการทำงาน (liberal workers) และกลุ่มนักศึกษาที่ให้ความสำคัญกับรายได้ (income movers) และสรุปได้ว่านักศึกษาที่มีลักษณะเป็น กลุ่มนักศึกษาที่ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้า (achievement seekers) และ กลุ่มนักศึกษาที่ให้ความสำคัญกับความอิสระในการทำงาน (liberal workers) พอใจในการประกอบอาชีพในธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวได้ดีกว่ากลุ่มนักศึกษาที่ให้ความสำคัญกับรายได้ (income movers) เนื่องจากนักศึกษาเชื่อว่างานในธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวสามารถสร้างความพึง

พอใจ ตอบสนองความต้องการและให้อิสระในการทำงาน ในขณะเดียวกันนักศึกษากลุ่มที่ให้ความสำคัญกับรายได้ (income movers) ไม่มั่นใจนักที่จะเข้าทำงานในธุรกิจดังกล่าวเนื่องจากไม่เชื่อมั่นว่าธุรกิจจะสามารถตอบสนองความต้องการด้านรายได้ให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาการจัดการโรงแรมของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต ที่เข้าศึกษาในการศึกษา 2540 ปีการศึกษา 2541 ปีการศึกษา 2542 และปีการศึกษา 2543 จำนวน 295 คน โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มากแต่เมื่อสิ้นสุดการรวบรวมแบบสอบถามมีนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 88.14 ของประชากรทั้งหมด

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามให้ประชากรโดยตรงแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยคำถาม 2 ตอนคือ (1) คำถามทั่วไปของนิสิตและเหตุผลในการเลือกเข้าศึกษาต่อในสาขาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2) คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจประกอบอาชีพในธุรกิจการโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้นำมารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) สถิติพรรณนา (descriptive statistics)

ที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

ผลและการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาสาขาการโรงแรม ของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับอาชีพในธุรกิจโรงแรมหลังจากเข้าศึกษาในสาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการตัดสินใจประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรมของนิสิตสาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนิสิตที่ทำการศึกษาจำนวน 260 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 82.31 มีเพียงร้อยละ 17.69 เป็นเพศชาย เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 35.77 เป็นนิสิตชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 25.38 เป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 18.85 และเป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 20.00 อายุเฉลี่ยของนิสิตคือ 19.32 ปี นิสิตร้อยละ 44.23 มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร อีกประมาณร้อยละ 23.08 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นที่ตั้งของวิทยาเขตที่เหลืออีกประมาณ ร้อยละ 32.69 มีภูมิลำเนาอยู่กระจัดกระจายทุกภูมิภาคของประเทศ ในด้านระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา นิสิตส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.23 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในสายศิลปภาษา สายศิลปคำนวณ ร้อยละ 25.77 และสายวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่สำเร็จ

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายด้วยคะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าสูง กล่าวคือกว่าร้อยละ 71.92 สำเร็จการศึกษา ด้วยคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่า 2.5 (Table 1)

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษาของนิสิต สาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ผู้วิจัยได้สอบถามถึงเหตุผลของนิสิตในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในสาขาการโรงแรม ว่าก่อนที่นิสิตจะเลือกเข้าศึกษาในสาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา นิสิตมีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 53.07 ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในสาขาการโรงแรม เนื่องจากการได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น เช่น การแนะนำจากผู้ปกครอง ร้อยละ 14.64 เพื่อนหรือรุ่นพี่ที่เรียนที่กำลังศึกษาอยู่ ร้อยละ 14.14 อาจารย์แนะแนว ร้อยละ 8.32 เจ้าหน้าที่โรงแรม ร้อยละ 6.32 เลือกตามความนิยมหรือตามเพื่อน ร้อยละ 5.32 และรุ่นพี่ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาดังกล่าวเป็นผู้แนะนำร้อยละ 4.33 หากจะพิจารณาถึงเหตุผลของนิสิตในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในสาขาการโรงแรมด้วยตนเอง พบว่ามาจากทัศนคติที่ดีของนิสิตต่อวิชาชีพด้านการโรงแรม ร้อยละ 28.95 และอีก ร้อยละ 17.97 เป็นความใฝ่ฝันของตัวนิสิตในการประกอบอาชีพ (Table 2)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับอาชีพในธุรกิจโรงแรมหลังจากเข้าศึกษาสาขาการโรงแรม และข้อได้เปรียบในการเรียนในสาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

จากการสอบถามความคิดเห็นของนิสิต ที่มีความแตกต่างกันด้านระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพ เนื่องจากความแตกต่างของชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่พบว่าหลังจากนิสิตเข้าศึกษาในสาขาการโรงแรม คณะ

Table 1 The personal data.

	Personal data	n	Percentage
Gender		260	100.00
	Male	46	17.69
	Female	214	82.31
Age		260	100.00
	17	5	1.90
	18	79	30.40
	19	63	24.20
	20	57	21.90
	21	52	20.00
	22	4	1.50
Cohort/Year		260	100.00
	1st	93	35.77
	2nd	49	18.85
	3rd	66	25.38
	4th	52	20.00
Home town		260	100.00
	Bangkok	115	44.23
	Chonburi	60	23.08
	Others	85	32.69
High school program		260	100.00
	Science	65	25.00
	Art - Language	128	49.23
	Art - Mathematics	67	25.77
High school GPA		260	100.00
	1.6-2.0	9	3.46
	2.1-2.5	60	23.08
	2.6-3.0	121	46.54
	3.1-3.5	66	25.38
	More than 3.5	4	1.54

Table 2 Reasons for choosing hotel studies at Kasetsart University at Sri Racha campus.

Reasons	n	Percentage
Advice from:	319	53.07
Parent / family	88	14.64
KU. student	85	14.14
School guidance	50	8.32
Hotel staff	38	6.32
Friends	32	5.32
Former KU. student	26	4.33
Positive attitude toward the career	174	28.95
Student's dream	108	17.97
Total	601	100.00

วิทยาการจัดการ นิสิตร้อยละ 51.15 มีความเห็นว่างานด้านการโรงแรมเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ทางภาษาอังกฤษ ร้อยละ 31.15 คิดว่าเป็นงานที่สนุกและท้าทาย มีเพียงร้อยละ 13.84 เท่านั้นที่มีความเห็นในทางที่ลบต่ออาชีพ เช่น มีความเห็นว่าเป็นงานที่ไม่น่าสนใจ ซ้ำซาก ร้อยละ 5.38 เป็นงานที่อาศัยความชำนาญ ไม่ต้องใช้ความรู้ระดับปริญญาตรี และเป็นงานที่จำกัดในวงแคบ ไม่สามารถทำงานอื่นๆ ได้ ร้อยละ 5 และร้อยละ 3.46 ตามลำดับ (Table 3)

ผู้วิจัยได้สอบถามถึงข้อได้เปรียบของการเรียนในสาขาการโรงแรม โดยให้เปรียบเทียบกับสาขาวิชาอื่นในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ซึ่งประกอบด้วย สาขาการเงิน สาขาการจัดการ สาขาการตลาด สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ สาขาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว ซึ่งสาขาวิชาดังกล่าวเป็นหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มีเนื้อหาวิชาที่แตกต่างจากหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิตที่นิสิตศึกษาอยู่

Table 3 Students's idea about working in the hotel industry.

Students' idea about working in the hotel industry	n	Percentage
Using English	133	51.15
Enjoyable and attractive occupation	81	31.15
Repetitive job	14	5.38
Basic working skill is required, not a university education	13	5.00
Financially rewarding and secure employment	10	3.85
Skills of hotel industry can not transfer to other industries	9	3.46
Total	260	100.00

นิสิตส่วนใหญ่ร้อยละ 87.69 คิดว่าตนมีข้อได้เปรียบในด้านภาษาอังกฤษและภาษาเล็ก คือภาษาญี่ปุ่น รวมถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี ในขณะที่ร้อยละ 4.23 มีความเห็นว่าตนเองมีความโดดเด่นและความสามารถในการจัดการ ร้อยละ 2.69 มีเพียงร้อยละ 4.62 เท่านั้นที่คิดว่าตนเองไม่มีข้อได้เปรียบโดยเปรียบเทียบกับสาขาวิชาอื่น (Table 4)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการตัดสินใจประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม ของนิสิตสาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการตัดสินใจประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม หลังจากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่านิสิตเพียงร้อยละ 36.15 เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานในธุรกิจดังกล่าวแน่นอน ในขณะที่นิสิตร้อยละ 63.85 ไม่แน่ใจว่าจะประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรมหรือไม่ และไม่สนใจที่จะประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม และหากจำแนกความคิดเห็นดังกล่าวออกตามชั้นปีของนิสิต จะพบว่าการตัดสินใจในการเข้าทำงานในธุรกิจโรงแรมหลังจากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจะลดลงตามจำนวนชั้นปีของนิสิต คือชั้นปี 1 ร้อยละ

59.14 ชั้นปี 2 ร้อยละ 48.98 ชั้นปี 3 ร้อยละ 18.18 ชั้นปี 4 ร้อยละ 5.77 ตามลำดับ (Table 5)

หากพิจารณาถึงกลุ่มของนิสิตที่ต้องการทำงานในธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ ต้องการจะเข้าทำงานในธุรกิจโรงแรมในลักษณะที่เป็นรีสอร์ทมากกว่าโรงแรมรูปแบบธุรกิจ ในขณะที่ลักษณะของธุรกิจโรงแรมแบบเครือข่ายยังคงเป็นที่นิยม เครือข่ายโรงแรมที่นิสิตสาขาการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการให้ความสนใจสูงสุดคือเครือโรงแรมดุสิตธานี คิดเป็นร้อยละ 26.59 รองลงมาคือโรงแรมเชงกรีล่า และเชอราตัน ร้อยละ 22.34 และ 13.82 ตามลำดับ

จากการศึกษาโดยการนับจำนวนข้อจากแบบสอบถามกลุ่มนิสิตที่ต้องการเข้าทำงานในธุรกิจโรงแรมเมื่อสำเร็จการศึกษา ถึงแผนกที่นิสิตให้ความสนใจที่จะเข้าทำงาน โดยเรียงลำดับความสำคัญแล้ว พบว่านิสิตให้ความสนใจกับแผนกการบริการส่วนหน้าเป็นอันดับแรก คือร้อยละ 32.20 รองลงมาคือแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 26.34 แผนกบุคคล ร้อยละ 18.05 แผนกการตลาด ร้อยละ 10.24 แผนกแม่บ้าน ร้อยละ 6.83 และแผนกการเงิน ร้อยละ 6.34 (Table 6)

สำหรับนิสิตที่ยังไม่แน่ใจว่าจะทำงานในธุรกิจโรงแรมและนิสิตที่ไม่สนใจที่จะทำงานในธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ได้ให้เหตุผลว่าตนเอง

Table 4 Positive characteristics of Hotel Studies at Kasetsart University Sri Racha campus.

Positive characteristics	n	Percentage
English and Japanese language	180	69.23
Ability to adjust to others	48	18.46
Equal status with other majors	12	4.62
Determination to succeed	11	4.23
Management ability	7	2.69
Others	2	0.77
Total	260	100.00

ต้องการจะศึกษาต่อในระดับปริญญาโทร้อยละ 54.22 โดยให้เหตุผลประกอบว่าการศึกษาในระดับปริญญาตรีในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ รวมทั้งสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้รู้สึกไม่มั่นใจในระดับการศึกษาของตนเองภายหลังจากสำเร็จการศึกษา จึงต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทก่อนจะตัดสินใจเข้าสู่ตลาดแรงงาน ในขณะที่อีกร้อยละ 20.48 มีทัศนคติในเชิงลบกับอาชีพด้านการโรงแรมว่าเป็นงานที่ไม่มีความก้าวหน้า

ลักษณะงานไม่เหมาะกับวุฒิปริญญาตรี งานน่าเบื่อ ซ้ำซาก โดยคิดเป็น ร้อยละ 7.83, 6.63 และ 6.02 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีนิสิตที่มีความรู้สึกไม่พอใจในอาชีพด้านการโรงแรมหลังจากที่ได้มีประสบการณ์จากการฝึกงาน เมื่อศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 7.83 ที่เหลืออีกร้อยละ 17.47 มีความสนใจในการประกอบอาชีพด้านอื่นจึงไม่ต้องการประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรม โดยอาชีพที่นิสิตให้ความสนใจมากที่สุดคือ ธุรกิจสายการบิน และการ

Table 5 Intention of seeking work in hotel industry.

Cohort	Intention of seeking work in hotel industry		
	Yes	Undecided/No	Total
1st	55 (59.14)	38 (40.86)	93 (100.00)
2nd	24 (48.98)	25 (51.02)	49 (100.00)
3rd	12 (18.18)	54 (81.82)	66 (100.00)
4th	3 (5.77)	49 (94.23)	52 (100.00)
Total	94 (36.15)	166 (63.85)	260 (100.00)

Table 6 Department preference.

Hotel department	n	Percentage
Front office department	30	32.20
Food and beverage department	25	26.34
Personnel department	17	18.05
Marketing department	10	10.24
Housekeeping department	6	6.83
Accounting and finance department	6	6.34
Total	94	100.00

ประกอบธุรกิจส่วนตัว (Table 7)

สรุป

จากการศึกษานิสิตคณะวิทยาการจัดการ สาขาการโรงแรม สามารถแบ่งนิสิตออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความสนใจในการประกอบอาชีพด้านการโรงแรมเมื่อสำเร็จการศึกษาและกลุ่มที่ไม่สนใจหรือยังไม่แน่ใจในการประกอบอาชีพด้านการโรงแรมเมื่อสำเร็จการศึกษา

กลุ่มที่มีความสนใจในการประกอบอาชีพด้านการโรงแรมเมื่อสำเร็จการศึกษา นิสิตให้ความสนใจที่จะเข้าทำงานในธุรกิจโรงแรมระบบเครือข่ายในรูปแบบที่เป็นรีสอร์ท แผนกการบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่ได้รับความสนใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

กลุ่มที่สองคือกลุ่มที่ไม่สนใจหรือยังไม่แน่ใจในการประกอบอาชีพด้านการโรงแรมเมื่อสำเร็จการศึกษา นิสิตในกลุ่มนี้ประมาณครึ่งหนึ่งต้องการจะศึกษาต่อในระดับปริญญาโทเมื่อสำเร็จการศึกษา ส่วนที่เหลือของกลุ่มมีทัศนคติทางลบต่อธุรกิจโรงแรมและต้องการประกอบอาชีพด้านอื่นมากกว่าธุรกิจโรงแรม ซึ่งอาจจะมาจากไม่มีความรู้ความ

เข้าใจในสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับธุรกิจการโรงแรมอย่างลึกซึ้ง ก่อนเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาเนื่องจากการตัดสินใจมาจากคำแนะนำของผู้อื่นประกอบกับเมื่อเข้าศึกษาถึงชั้นปีที่ 4 นิสิตจะต้องเข้ารับการฝึกงานจากสถานประกอบการ ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติที่มีต่อวิชาชีพของนิสิตบางคนเปลี่ยนไปในทางลบ รวมทั้งแนวคิดของทั้งตัวนิสิตเองและบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวกับอาชีพในธุรกิจบริการว่าเป็นอาชีพที่ไม่ต้องใช้ความรู้ความสามารถระดับปริญญาตรี รวมถึงโอกาสในด้านความก้าวหน้าในอาชีพที่มีความแตกต่างจากอาชีพอื่นเนื่องจากต้องมีความชำนาญในงานเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งต่างจากอาชีพอื่นที่นิสิตอาจจะใช้เพียงวุฒิการศึกษาจากปัจจัยดังกล่าวจึงทำให้นิสิตไม่มั่นใจในการเข้าทำงานในอุตสาหกรรมนี้อย่างจริงจัง หากธุรกิจโรงแรมสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวและแก้ไขโดยการให้โอกาสนักเรียนที่มีความสนใจด้านการโรงแรมได้มีความเข้าใจสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับธุรกิจการโรงแรมในมุมมองของบุคลากร น่าที่จะทำให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในสาขาการโรงแรมดียิ่งขึ้น และเมื่อสำเร็จการศึกษาจะทำให้อุตสาหกรรมบริการได้มีบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดี มี

Table 7 The reason for not working in hotel industry.

Reason	n	Percentage
Further studies	90	54.22
Interested in other industry	29	17.47
Limited further prospects	13	7.83
Did not like the job after on-the-job training	13	7.83
Believe that degree is not required in the hotel job	11	6.63
Boring, repetitive job	10	6.02
Total	166	100.00

ความรู้ ความสามารถในการทำงานด้านบริการเพื่อตอบสนองกลไกของตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- มนัส ชัยสวัสดิ์. 2544. การประชุมพัฒนาหลักสูตรอุดมศึกษา กลุ่มสาขาวิชาการโรงแรม การบริการ และการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 / 2544 วันที่ 10 พฤษภาคม 2544. กรุงเทพฯ: 2-3.
- Barron, P. 1997. "An Analysis of Australian Students' Images of Hospitality Industry: A Focus on New Recruits." *Australian Journal of Hospitality Management* 4(2): 13-20.

- Chen, JS., K.H Chu and Wu, Wu-Chung. 2000. "Tourism Students' Perceptions of Work Values: a Case of Taiwanese Universities." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 12(6): 360-365.
- Cotton, J. 1991. "Enterprise Education Experience: A Manual for School-based In-service Training" 33(4).
- Jenkins, A.K. 2001. "Making a Career of It ? Hospitality Students' Future Perspectives: an Anglo-Dutch Study." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 13(1): 13-20.