

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต
สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและ
นวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ด้านงานแม่บ้านของ
โรงแรม ระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF FOUR AND FIVE-STAR HOTEL
STAKEHOLDERS WITH DESIRED TRAITS OF HOSPITALITY GRADUATES FROM
THE DEPARTMENT OF SERVICE INDUSTRY AND LANGUAGE INNOVATION AT
KASETSART UNIVERSITY, KAMPANGSEAN CAMPUS FOCUSING ON
HOUSEKEEPING SERVICES

มานะศิลป์ ศรีทงศ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ด้านงานแม่บ้านของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 200 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างได้ 170 คน ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ที่ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานผู้จัดการแผนกแม่บ้านของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว และการโรงแรม

โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ และนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ด้านงานแม่บ้านของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคาดหวังในภาพรวมทั้ง 6 ด้านประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก (2) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 6 ด้านประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษา ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม

¹อาจารย์ โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก (3) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ มหาวิทยาลัยควรให้การเสริมทักษะแก่บัณฑิตในด้านบุคลิกภาพ ความรู้ในเชิงทฤษฎี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น รวมทั้งการเปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกงาน ทำงานนอกเวลาอยู่เป็นประจำเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ผู้ใช้บัณฑิต โรงแรมระดับ 4-5 ดาว

Abstract

The purpose of the research was to investigate the expectations and satisfaction of four and five-star hotel stakeholders with what was believed to be with Desired Traits of Hospitality Graduates from the Department of Service Industry and Language Innovation at Kasetsart University, Kamphaengsean Campus. The traits were those in housekeeping services. The research participants were selected 170 of 200 managers responsible for housekeeping services in 4-5 star 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 and standard

deviation.

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. (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. (3) Recommendations and guidelines for developing the desired traits are to reinforce skills for personality, expand theoretical knowledge and practical experiences, and strengthen ethics including language skill, working part time or internship in their area of study to gain direct experiences.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Stakeholders, Hotel 4-5 star rating

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเรื่องความพึงพอใจของ

ลูกค้าและคุณภาพการให้บริการได้กลายเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับพนักงานเพราะความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางธุรกิจและพฤติกรรมของลูกค้า คุณภาพการให้บริการจะทำให้ธุรกิจเกิดผลกำไรที่สูงขึ้น (Gundersen et al., 1996) และทำให้ลูกค้าความพึงพอใจ (Oliver, 1997) นอกจากนี้การศึกษาเชิงประจักษ์ยังระบุถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้า (Kandampully and Suhartanto, 2000; Dimitriades, 2006; Chi and Qu, 2008; Faullant et al., 2008) รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับธุรกิจ (Söderlund, 1998) ดังนั้นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับบริษัทที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้า คือ การวัดและตรวจสอบคุณภาพของบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า (Ivanka Avelini Holjevac et al., 2009) จากมุมมองของแม่บ้านลำดับการให้บริการ มาตรฐานการเข้าร่วมประชุม (HSSS) ความน่าเชื่อถือของการดูแลทำความสะอาด และการเอาใจใส่ โดยคำนึงจากการตอบสนองของลูกค้ายังมีช่องว่าง และโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตในการดูแลทำความสะอาดของงานด้านแม่บ้านเป็นอย่างยิ่ง (Kingkan Pongsiri, 2012) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ โดยเฉพาะในธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ งานในโรงแรมมีหลายด้าน เช่น งานแม่บ้าน จัดเป็นงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า การบริการที่มีคุณภาพ

(Total Quality Service) เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก ถ้าสถานศึกษาได้หาข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นมาตรฐานสากลของพนักงานฝ่ายแม่บ้าน จากผู้ประกอบการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว แล้ว สามารถนำมาปรับใช้กับเนื้อหาวิชาในหลักสูตรและพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualifications) ที่ได้มาตรฐานสากล (ชนะ กสิภาร, 2546) ซึ่งในอนาคตอันใกล้ การจบการศึกษาเพียงได้วุฒิปริญญาตรี ถ้าแข่งขันกับคนต่างชาติที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ การเข้าทำงานในโรงแรมจะต้องสอบเทียบเพื่อให้ได้ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ การจัดการเรียนการสอนวิชาชีพตามแนวมาตรฐานอาชีพ จึงเป็นสิ่งจำเป็น โครงการจัดตั้งภาคีวิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งเป็นหนึ่งในสถาบันที่ผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงาน ได้มองเห็นแนวโน้มและสถานการณ์ดังกล่าว จึงศึกษาเกี่ยวกับระดับความ คาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม โครงการจัดตั้งภาคีวิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลในงานวิจัยมาพัฒนาหลักสูตรให้เกิดกระบวนการที่เกิดการเรียนรู้จริง และได้จริงทั้งยังเป็นข้อมูลกำหนดเป็นรายการสมรรถนะ ประกอบตามมาตรฐานอาชีพสากลกำหนด และยังสามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการพัฒนาปรับปรุงแล้วไปเผยแพร่ เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันในสาขาอาชีพโรงแรมและเป็นมาตรฐานสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการฝ่ายแม่บ้านที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ในเรื่องคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมแผนกแม่บ้าน ได้ศึกษามาตรฐานพนักงานโรงแรม รวมทั้งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านต่างๆของงานโรงแรม จากตำรา (ปรีชา แดงโรจน์, 2549) รวมทั้งศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติเพื่อนำมาเชื่อมโยงเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นมาตรฐานสากล ผู้ดำเนินงานวิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะพื้นฐาน; เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับมาตรฐานของโรงแรม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกแม่บ้านต่อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎีด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรมจริยธรรม

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านในโรงแรมที่บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม โครงการจัดตั้งภาคีวิชาการอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้ทำงานหรือฝึกงานอยู่ มีจำนวนประชากรทั้งหมด 200 คน สุ่มตัวอย่างได้ 170 คน (Cochran, 1977)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามของตนเอง ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับดาวของโรงแรม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่มีต่อบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โครงการจัดตั้งภาคีวิชาการอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่ทำงานหรือฝึกงานอยู่ โดยแบ่งสอบถามเป็น 6 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรา

ส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) คือ ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์ซึ่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามจำนวน 5 ท่านแล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้จะทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในช่วง 0 ถึง 1 ควรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่วัดได้มากกว่า 0.6 (สุวิมล ติรกานันท์, 2555) ทั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้กับผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในการทำแบบสอบถาม และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) เท่ากับ 0.728

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแจกให้กลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกแม่บ้านในโรงแรมที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต

ผลการทดลองและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้จัดการแผนกในโรง

แรมที่มี ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ด้านงานแม่บ้านพบว่า

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 79.40 เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาคือ 41-50 ปีคิดเป็นร้อยละ 71.20 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมาคือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.60 โดยมีประสบการณ์ในการทำงานสูงสุดระหว่าง 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมาคือ 5-10 ปี ร้อยละ 31.8

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

อภิปรายผล

ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรม ทั้ง 6 ด้าน (ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้าน

ทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม และด้านคุณธรรม จริยธรรม) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักของแขกและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักเป็นอย่างมาก การบริการในห้องพักแขกตลอดจนการ

จัดการด้านงานแม่บ้าน ล้วนต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนความละเอียดถี่ถ้วน ความพิถีพิถันในการทำงาน ดังนั้น ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน จึงมีความคาดหวังระดับมากในด้าน

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	35	20.60
1.2 หญิง	135	79.40
รวม	170	100
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 25 – 30 ปี	5	2.90
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	34	20.00
2.3 ระหว่าง 41 – 50 ปี	121	71.20
2.4 มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	10	5.90
รวม	170	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือเทียบเท่า	0	0.00
3.2 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือเทียบเท่า	2	1.30
3.3 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือเทียบเท่า	30	17.60
3.4 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	132	77.60
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	6	3.50
รวม	170	100
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
4.1 ต่ำกว่า 5 ปี	1	1.20
4.2 ระหว่าง 5-10 ปี	54	31.80
4.3 ระหว่าง 11-20 ปี	110	64.70
4.4 มากกว่า 21 ปี	4	2.30
รวม	170	100

ตารางที่ 2 ค่าสถิติระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ทั้ง 6 ด้าน

ความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 170 คน			
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. ความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน	3.33	0.81	3.21	0.75
2. บุคลิกภาพ	3.12	0.86	3.09	0.79
3. ความรู้เชิงทฤษฎี	3.40	0.82	3.15	0.81
4. การใช้ภาษา	3.36	0.80	3.16	0.73
5. ทักษะคิดที่มีต่อกงาน	3.50	0.79	3.42	0.83
6. คุณธรรมและจริยธรรม	3.15	0.84	3.06	0.77
เฉลี่ยรวม	3.31	0.83	3.18	0.76

ทัศนคติที่มีต่อกงาน ดังนั้น บัณฑิตควรได้รับการฝึกทักษะการปฏิบัติงานให้มากทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อีกทั้งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ (TQF) คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด และต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

เมื่อศึกษาผลการดำเนินงานวิจัยคุณลักษณะอันพึงประสงค์รายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมที่มีต่อระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน พบว่า ระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในเรื่องความสามารถในการจัดเตรียมทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ และใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง แสดงว่า ในการทำงานบัณฑิตมีความรู้ในเรื่องเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ ส่วนคุณลักษณะที่มีความพึงพอใจรองลงมา คือ เรื่องความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในขณะที่ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ อิมประครองศิลป์ (2550) ซึ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านการโรงแรม พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญรองลงมา คือความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้าน

ความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

ส่วนด้านการใช้ภาษา ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้านจะมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต มากกว่าความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และด้านทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้านจะมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตเท่ากับ ความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ทั้งนี้เนื่องจาก โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนในวิชาภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา เพราะภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญ ที่บัณฑิตจบการศึกษาจะต้องใช้ในการประกอบวิชาชีพ และสังคมในปัจจุบันภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้นจึงทำให้บัณฑิตมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีมากขึ้น ซึ่งตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) มาตรฐานผลการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน สาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรม จะต้องเสริมทักษะให้บัณฑิตในด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในเชิงทฤษฎี ด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรมในรายวิชาต่างๆที่เปิดในหลักสูตรให้มากขึ้น โดยปรับเนื้อหาเนื้อหาวิชาชีพให้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านต่างๆดังกล่าว

นอกจากนี้ ยังพบว่า ควรส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านการใช้ภาษาควรส่งเสริมทักษะในการใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ดังนั้น สาขาวิชาการโรงแรมควรมีแนวทางในการเสริมภาษาที่ 3 ให้กับบัณฑิตด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ระดับลึก หรือจัดกลุ่มสนทนา อาจได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงกว่าการใช้แบบสอบถาม

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว. 2560. สถิตินักท่องเที่ยว. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: [http://tourism.go.th/index.php? mod=Web Tourism&file= content &cid=276](http://tourism.go.th/index.php?mod=Web%20Tourism&file=content&cid=276). (สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2561).
- กิติภูมิ นิลจันทร์. (2555). *แนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านงานบริการส่วนหน้า*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ชนะ กลีภรณ์. *คุณวุฒิวิชาชีพไทย/มาตรฐานอาชีพ*. กรุงเทพฯ. ม.ป.ท. 2546.
- ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์. (2550). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ปนิดา เนืองพะยอม. (2549). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต คณะวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดลพบุรี จังหวัดสระบุรี และจังหวัด สิงห์บุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี).
- ปรีชา แดงโรจน์. *การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: เอส.อาร์.พรินติ้งแมสโปรดักส์ 2549.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ*. ใน เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติ เรื่อง “กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ : การพัฒนารายละเอียดของหลักสูตรและรายวิชาให้มีคุณภาพ” วันที่ 30 กันยายน – 2 ตุลาคม (หน้า 10-11) กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2552.
- สุวิมล ติรกานันท์. *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2555.
- อรรถัย ชุ่มเย็น. (2553). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตสีลม-สาทร*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์. (2552). *การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บริหารของโรงแรมต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Chi, C.G.-Q. & Qu, H. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. *Tourism Management*, 29: 624-636.
- Dimitriadis, Z.S. (2006). Customer satisfaction, loyalty and commitment in service organizations – Some evidence from Greece. *Management Research News*, 29(12): 782-800.

- Faullant, R., Matzler, K. & Füller, J. (2008). The impact of satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine ski resorts. *Managing Service Quality*, 18(2): 163-178.
- Gundersen, M. G., Heide, M. & Olsson, U. H. (1996). Hotel Guest satisfaction among Business Travellers: What Are the Important Factors. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 37(2): 72-81.
- Kandampully, J. & Suhartanto, D. (2000). Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12 (6): 346-351.
- Kingkan Pongsiri. 2012. Housekeeping, Human Resources: Competency Service Standard Management for Hotel Business in ASEAN. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, Vol. 2, No. 5. Pp 343-347.
- Soderlund, M. (1998). Customer satisfaction and its consequences on customer behaviour revisited: The impact of different levels of satisfaction on word-of-mouth, feedback to the supplier and loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 9 (2), 169-188.