



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมเป็นอเนกอนันต์ สำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา รัฐบาลได้เล็งเห็น คุณค่าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงได้กำหนดให้มีแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ในแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2518-2522) และได้กำหนดให้ปี 2530 เป็นปีแห่งการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นแหล่งที่ทำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นผู้นำเงินเหล่านี้เข้ามาใช้จ่ายในประเทศ ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี นับตั้งแต่ปี 2520 ซึ่งมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย 1,220,672 คน และใช้จ่ายเงินในประเทศไทยทั้งสิ้น 4,607 ล้านบาท จนถึงปี 2529 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำรายได้เข้าประเทศถึง 37,321 ล้านบาท รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเงินตราเข้าประเทศสูงเป็นอันดับ 1 ตั้งแต่ปี 2525 เป็นต้นมา (นริวัตรณ จินตกานนท์, 2531) สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั้น สิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ สิ่งที่เป็นสิ่งจำเป็นอยู่เบื้องหลังความต้องการของนักท่องเที่ยว เมื่อเดินทางเข้ามาถึงจุดหมายปลายทาง เราอาจจะแยกประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวออกได้เป็น 2 ประเภท ด้วยกันคือ

1. ประเภทสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ ถนนหนทาง ที่นันทรม และสถานที่รับประทานอาหาร

2. ประเภทสนับสนุนการท่องเที่ยวทางอ้อม ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ข่าวดสารสถานเริงรมย์ และตลาดสินค้า เป็นต้น (ประชุม สุวิตถ์, 2523)

ในบรรดาธุรกิจที่สนับสนุนการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นทางตรง หรือทางอ้อมก็ตาม ธุรกิจที่นันทรม เป็นธุรกิจที่มีการจ้างแรงงานมากที่สุด มีการขยายตัวค่อนข้างเร็วโดยเฉพาะตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ ของประเทศ (นริวัตรณ จินตกานนท์, 2531) ดังนั้นธุรกิจที่นันทรมหรือธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญยิ่งในการสนับสนุน และส่งเสริมอุตสาหกรรมการ

ท่องเที่ยว เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรงมากที่สุด เนื่องจากเป็นที่ฝึกหัดช่างกรรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งเดินทางเข้ามาสู่จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว (ประชุม สุวัตถิ, 2523) นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดการจ้างงาน เป็นการกระจายรายได้ไปยังส่วนต่างๆ ของประเทศ ในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย จำเป็นต้องใช้กำลังคนในลักษณะงาน และระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมเป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ มีผลสำคัญก่อให้เกิดการสร้างงานแบบต่อเนื่องให้แก่คนในชาติได้อย่างมาก และจะช่วยแก้ไขปัญหาการว่างงานของประชากรไทยได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้ว่าเมื่อมีโรงแรมเปิดใหม่ขึ้นแต่ละครั้ง ก็จะต้องรับสมัครพนักงานใหม่หมด ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับล่าง เช่น การก่อสร้างโรงแรมใหม่ขนาด 100 ห้อง จะก่อให้เกิดการสร้างงานประมาณ 150-180 ตำแหน่ง แต่ที่เป็นปัญหาก็คือ เรายังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ และความชำนาญ เพราะงานโรงแรมเป็นงานบริการที่ต้องการความรู้เทคนิคหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นงานอำนวยความสะดวกทางด้านห้องพัก ห้องอาหาร แผนกซักล้าง เป็นต้น (เบญจวรรณ นิเวศน์ปฐมวัฒน์, 2532)

ในช่วงระยะแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ ฉบับที่ 4 ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างบุคลากร และความเข้าใจในอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ระดับบริหารจนถึงระดับไม่ใช้เทคนิคหรือระดับปฏิบัติงาน โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา และธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างดี โดยจัดให้มีการอบรมวิชาการต่างๆ ทางด้านการโรงแรมในหลายระดับ และหลายพื้นที่ โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใหญ่ๆ ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ รวมทั้งมีโรงแรมอยู่ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้สถาบันการศึกษาบางแห่งยังเปิดหลักสูตรวิชาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และโรงแรมอีกด้วย แต่การฝึกอบรมส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับพนักงานที่ไม่ต้องใช้เทคนิค หลักสูตรดังกล่าวได้มีการจัดทำขึ้นทั้งในระดับอุดมศึกษา ชั้นวิทยาลัย มหาวิทยาลัย และชั้นอาชีวศึกษา (สุรณี ศรีจันทร์, 2528) โดยหลักสูตรเหล่านี้มีทั้งจัดให้เป็นการอบรมระยะสั้น และระยะยาว บางสถานศึกษาจัดเปิดเป็นวิชาเลือกและวิชาเอก บางสถานศึกษาจัดเป็นหลักสูตร 3 ปี (ปวช.) และ 5 ปี (ปวส.) ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีนโยบายที่จะให้สถานศึกษาต่างๆ ทั้งระดับมหาวิทยาลัย และระดับวิชาชีพ เปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม หรือแม้แต่โรงเรียนที่เปิดสอนทางด้านการโรงแรมโดยตรงก็เกิดขึ้นแล้ว เช่น I-TIM โรงเรียนสอนการโรงแรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือโครงการโรงเรียนคุณลักษณะไอทีแอล ในเครือของโรงแรมคุณลักษณะ (เบญจวรรณ นิเวศน์ปฐมวัฒน์, 2532) เป็นต้น

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเดิม) ในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาสถาบันหนึ่ง ได้เปิดทำการสอนสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน โดยวิชาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสถานศึกษาหนึ่ง ที่สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในปัจจุบัน ได้เปิดทำการสอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 (ครั้งยังสังกัดอยู่กรมอาชีวศึกษา) โดยเปิดสอนเป็นหลักสูตรระยะสั้น และได้ทำการพัฒนาหลักสูตรระดับวิชาชีพขึ้น โดยได้รับความร่วมมือช่วยเหลือจากนักธุรกิจโรงแรม บริษัทท่องเที่ยว ท.ท.ท. (ตั้งแต่ยังเป็น อ.ส.ท.) รวมทั้งอดีตคณบดีของ School of Travel Industry Management แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก สหรัฐอเมริกา ซึ่งนับว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ ในการจัดทำหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสองของวิชาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ จนสามารถเปิดทำการสอน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้น(ปวช.)ได้ในปี 2518 เป็นแห่งแรกของประเทศไทยหลังจากนั้นวิชาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ก็ได้หยุดยั้งการพัฒนาหลักสูตร สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพียงแค่นั้น ได้จัดตั้งคณะกรรมการทำการปรับปรุงขยายหลักสูตรถึงระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงจนได้รับอนุมัติให้เปิดทำการสอน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) ได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 (วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา, 2527) และได้เปิดทำการสอนในระดับปวส.เป็นรุ่นแรก ในปีการศึกษา 2525 สำหรับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้ แบ่งออกเป็น 2 สาขาวิชา คือ

1. สาขาวิชาการโรงแรม(ร.ร.) เรียกชื่อผู้สำเร็จการศึกษาว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ชื่อย่อ ปวส. (การโรงแรม)
2. สาขาวิชาการท่องเที่ยว(ท.ท.) เรียกชื่อผู้สำเร็จการศึกษาว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการท่องเที่ยว ชื่อย่อ ปวส. (การท่องเที่ยว)

ความมุ่งหมายของหลักสูตร ปวส. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ปรับขยายแนวคิด หรือปรัชญาการจัดการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในการที่จะพัฒนากำลังคนระดับกลางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มุ่งที่จะให้ผู้สำเร็จการศึกษา สามารถทำงานในด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะสภาพปัจจุบันความต้องการกำลังคน ระดับกลางด้าน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการยังมีไม่เพียงพอ ทั้งยังมีคุณภาพ ไม่สอดคล้องกับความต้องการ อันเนื่องมาจากสาเหตุด้านประชากร

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จึงได้ทำการพัฒนาหลักสูตรอยู่เสมอ เพื่อให้ได้หลักสูตรที่เหมาะสมในอันที่จะผลิตผู้สำเร็จการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถ และมีคุณลักษณะที่สอดคล้อง

กับความต้องการของกำลังคนในปัจจุบัน รวมทั้งคำนึงถึง หลักสูตรที่จะสามารถนำไปใช้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพของสถานศึกษาล้วน อันจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สัมความมุ่งหมายของหลักสูตรได้อีกต่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ สัจจ อุทรานันท์ (2527) ได้กล่าวว่า

หลักสูตรซึ่งได้สร้างขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ย่อมจะมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ของสังคมในช่วงเวลานั้น ครั้นเวลาผ่านไปสภาพของสังคมมีการเปลี่ยนแปลง ย่อมมีผลกระทบหลักสูตร อาจทำให้หลักสูตรไม่มีความเหมาะสมกับ สภาพปัญหาและความต้องการของสังคมในช่วงเวลาใหม่ได้ ดังนั้นการปรับปรุงแก้ไขหรือการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรย่อมมีความจำเป็นสำหรับหลักสูตร เพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัยและสามารถสนองความต้องการของสังคมนั่นเอง

นับตั้งแต่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้ผลิตนักศึกษาในระดับ ปวส. ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาตั้งแต่ ปีการศึกษา 2525 มีผู้สำเร็จการศึกษา ออกไปรับใช้สังคมเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีการศึกษาหรือติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาเลยว่า พวกเขาได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เรียนรู้ตามหลักสูตร ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด และพวกเขามีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด นอกจากนี้ยังเป็นไปตามความมุ่งหมายของหลักสูตรหรือไม่

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยเฉพาะสาขาวิชาการโรงแรม ผู้วิจัยประสงค์ที่จะทราบว่าผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้ทำงานตรงกับสาขาวิชาที่เรียนมาคือ ได้ทำงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรมนั้นสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนหรือได้ศึกษาจากหลักสูตรไปใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด มีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไร อีกทั้งใคร่อยากทราบว่าผู้สำเร็จการศึกษาเหล่านั้นมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรมและพวกเขาได้นำรายวิชาต่างๆ ตามหลักสูตรที่ศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรมต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ในด้านจุดมุ่งหมาย เนื้อหา

การจัดการเรียนการสอน และการฝึกงาน

2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่บุคลากร ด้านการโรงแรม ของผู้สำเร็จการศึกษา ในด้านการนำความรู้ความสามารถ ทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะติดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์

3. เปรียบเทียบความคิดเห็น ของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ของผู้สำเร็จการศึกษาในด้าน การนำความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะติดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์

คำถามในการวิจัย

1. ผู้สำเร็จการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในด้านจุมุ่งหมาย เนื้อหา การจัดการเรียนการสอน และการฝึกงาน อย่างไร

2. ผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน ในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ของผู้สำเร็จการศึกษา ในด้านการนำความรู้ความสามารถ ทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะติดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ อย่างไร

3. ผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน ในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ของผู้สำเร็จการศึกษา ในด้านการนำความรู้ความสามารถ ทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะติดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้มีผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง เฉพาะสาขาวิชาการโรงแรม จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่สำเร็จการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2526 ถึงภาคต้น ปีการศึกษา 2532 ซึ่งปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากร ด้าน การโรงแรมในสถานประกอบการ ประเภทโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ที่ตั้ง

อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาต่อหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ในด้านจุดมุ่งหมาย เนื้อหา การจัดการเรียนการสอน และการฝึกงาน

3. ติดตามผลการปฏิบัติงาน ของผู้สำเร็จการศึกษา โดยให้ผู้สำเร็จการศึกษาและ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นหัวหน้างานโดยตรงของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้สำเร็จการศึกษา ในด้านการนำความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการทัศนคติ ต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์

4. การวิจัยครั้งนี้มีได้พิจารณาถึงตัวแปรอื่น ที่อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จ การศึกษา เช่น ประสบการณ์การทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา ก่อนเข้ามาศึกษาในหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม ตลอดจนลักษณะงานที่ผู้สำเร็จการศึกษา ปฏิบัติอยู่ ระยะเวลาที่ผู้สำเร็จการศึกษาปฏิบัติงานอยู่กับผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการศึกษาต่อ การ ฝึกอบรม และประสบการณ์การทำงาน ก่อนเข้ามาทำงานในสถานประกอบการทางด้าน การ โรงแรมที่ผู้สำเร็จการศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันหลังจากสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรมจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลแล้ว

คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย

ผู้สำเร็จการศึกษา หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้น สูง สาขาวิชาการโรงแรม จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตั้งแต่ปีการศึกษา 2526 ถึงภาคต้นปีการศึกษา 2532 และในปัจจุบันปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ใน โรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

หลักสูตร หมายถึง หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม พุทธศักราช 2527 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หมายถึง หลักสูตรที่จัดการศึกษาต่อจากระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (หลักสูตร 3 ปี) โดยใช้เวลาในการศึกษาตามหลักสูตร 2 ปี เมื่อศึกษา ครบตามหลักสูตรแล้ว ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตร ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอนุปริญญา เรียกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือใช้ชื่อย่อว่า ปวส.



สถาบันฯ หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งมีฐานะเป็นกรมหนึ่งในสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการ

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการประเภทที่พักแรม หรือโรงแรมที่เป็นสมาชิก
ของสมาคมโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

บุคลากรด้านการโรงแรม หมายถึง ลูกจ้าง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมในหน้าที่
พนักงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม พนักงานครัว พนักงานต้อนรับ พนักงานห้องนัก
พนักงานห้องผ้า พนักงานนั้สลุ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานเก็บเงิน ฯลฯ รวมทั้งผู้ช่วยหัวหน้า
แผนกต่างๆ ในโรงแรม เช่น ผู้ช่วยแม่บ้าน ผู้ช่วยหัวหน้าอัคริว เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้างานโดยตรงของผู้สำเร็จการศึกษา ในหน่วยงานที่
ผู้สำเร็จการศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

ความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ หมายถึง ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับ
จากการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยี
ราชมงคล

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. ช่วยให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามความคิดเห็นของ
ตนเอง และของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งช่วยให้ทราบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถทำงาน หรือ
ปฏิบัติหน้าที่บรรลุนิติวัตถุประสงค์ ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม
มากน้อยเพียงใด

2. ผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และ
พัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน ให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้เรียน และตลาดแรงงาน
ทางด้านบริการโรงแรม อื่นๆ

3. ผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการแนะแนวการเรียน และการทำงานให้แก่
นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมในรุ่นต่อไป