

## การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรม ตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

### A Study of Desirable Characteristics of Hotel Management Interns according to Hotel Requirements in the Koh Chang Area, Trat Province, Thailand

1. ธารินทร์ เขียวสีทอง (Tharin Kaewseetong), ศบ. (B.A.)
2. กันทพล ชะวาลา (Kantapon Chawara), ศบ. (B.A.)
3. ปิยธิดา ลิ้มประภา (Piyathida Limprapa), ม ศบ. (B.A.)
4. อธิป จันทรสุริย์ (Athip Jansuri), ปร.ด. (Ph.D.)\*
5. กิตติกร เรืองขำ (Kittikorn Ruangkam), ศศ.ม (M.A.)

วันที่ส่งบทความ : 15 ก.พ. 2566 วันที่แก้ไขบทความ : 27 เม.ย. 2566 วันที่ตอบรับตีพิมพ์ : 28 เม.ย. 2566

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรม ตามความต้องการของบุคลากรของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลในระยะเวลา 2 เดือน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความรู้และความคิดสร้างสรรค์ โดยด้านความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม โดยด้านความเข้าใจเกี่ยวกับงานโรงแรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3) ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล โดยด้านความสามารถใช้วิจารณญาณในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4) ด้านความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี โดยด้านความสามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5) ด้านการวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยด้านความสามารถให้อภัยผู้อื่นโดยอาศัยความมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 6) ด้านความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน โดยด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 7) ด้านการยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม โดยด้านความสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ฝึกสอนในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 8) ด้านทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ โดยด้านความสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 9) ด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี โดยด้านทัศนคติที่ดีต่องานบริการและความสามารถในการให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ 10) ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร โดยด้านความสามารถสื่อสารเข้าใจได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะที่พึงประสงค์, นักศึกษาฝึกงาน, โรงแรม, เกาะช้าง จังหวัดตราด

## Abstract

The objective of this research was to examine the desirable characteristics of hotel management interns based on the needs of hotel personnels in the Koh Chang area, Trat province, Thailand. This research employed a quantitative method and utilized a specific purposive sampling technique. The participants consisted of managers, personnels from each department and the Human Resources Management Department of hotels in the Koh Chang area, Trat province, with a total of 400 participants. Data were collected using a questionnaire over a period of 2 months. Data analysis involved the use of percentages, means, and standard deviations. The research findings indicated the following: 1) Regarding knowledge and creativity, creativity in practical work had the highest mean value. 2) Regarding the ability to apply knowledge about hotel work, understanding of hotel operations had the highest mean value. 3) Concerning rational and analytical thinking, the ability to exercise reasoning in various matters had the highest mean value. 4) Concerning the ability to adapt to technological advancements, the ability to keep up with changes in technology had the highest mean value. 5) Concerning behaving appropriately in society, the ability to forgive others based on rationality had the highest mean value. 6) Concerning commitment to work success, responsibility for assigned tasks had the highest mean value. 7) Concerning acceptance of societal rules and regulations, the ability to follow instructions from trainers during work had the highest mean value. 8) Concerning skills in using tools and equipment, the ability to utilize them correctly had the highest mean value. 9) Concerning the qualities of a good service provider, having positive attitudes towards service and willingly serving others had the highest mean value. 10) Concerning ability to communicate effectively, the ability to clearly understand others had the highest mean value.

**Keywords:** Desirable Characteristics, Intern Students in Relatio, Hotel, Koh Chang Area, Trat Province

---

1, 2, 3 นักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

(Student, Liberal Arts in Hotel Management Kasem Bundit University)

1. E-mail: kearteam56@gmail.com, 2. E-mail: kantapon120144@gmail.com,

3. E-mail: nut.piyathida96@gmail.com

4. อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

(Lecturer, Hospitality Industry and Tourism Management, Graduates School, Kasem Bundit University)

E-mail: athip.jan@kbu.ac.th

5. อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

(Lecturer, Liberal Arts in Hotel Management Kasem Bundit University)

E-mail: kittikorn.rua@kbu.ac.th

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ (Service Business) จัดเป็นสถานที่พัก และให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ตลอดสัปดาห์ ตลอดเดือน ตลอดปี การให้บริการมีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เข้าพัก ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านสันทนาการและผ่อนคลาย ธุรกิจโรงแรมจึงต้องพร้อมที่จะจัดบริการให้แก่ผู้เข้าพักเสมอ ทุกแผนกในธุรกิจโรงแรมต้องมีความรับผิดชอบต่องานในแผนกของตน และยังต้องประสานความร่วมมือกับแผนกต่างๆ เพื่อให้ผลงานที่ออกมาสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าพักอย่างสูงสุด (สุทธิชัย ปัญญาโรจน์, 2555) ในส่วนนี้ เกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นอีกเขตพื้นที่หนึ่งที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นเมืองรองด้านการท่องเที่ยว และเกาะช้างได้ถูกประกาศเป็นเขตพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยองค์การบริหารการพัฒนาเขตพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. (Designated Areas for Sustainable Tourism Administration, 2013) เกาะช้างจึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของจังหวัดตราด ทำให้มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากทั้งภายในและต่างประเทศ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเกาะช้าง ในด้านของอุตสาหกรรมของธุรกิจโรงแรมก็ต้องมีการรองรับกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งที่ตามมา คือ ความต้องการทางด้านแรงงาน ทั้งคนในประเทศ คนต่างชาติ รวมไปถึงคนในเขตพื้นที่อันเกิดจากการกระจายรายได้ที่เข้ามาจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะนำมาบริหารธุรกิจโรงแรม (สุดา สุวรรณภิญโญ, 2560)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมีโครงสร้างของการบริหารแบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ ตามบทบาท และหน้าที่ของแต่ละส่วนงาน ดังนี้ แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) แผนกการขายและการตลาด (Sales and Marketing) แผนกรักษาความปลอดภัย (Security) แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource) แผนกบัญชี (Accounting) และแผนกช่าง (Engineering) โดยทุกส่วนจะมีการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (Thaihotel, 2557 อ่างใน ญัฐกานต์ รุ่งเรือง และคณะ, 2562) ดังนั้น สิ่งที่สำคัญในกระบวนการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม คือ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นคนที่มีคุณสมบัติตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ โดยคุณสมบัติดังกล่าวควรจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติที่สำคัญอย่างน้อย 3 อย่าง คือ 1) เป็นคนดี 2) เป็นคนเก่ง และ 3) เป็นคนพิเศษ พัฒนาผู้ปฏิบัติงานทางด้านงานโรงแรมให้ตรงตามมาตรฐานและความต้องการ คือ การพัฒนาในด้านทักษะและคุณลักษณะในวิชาชีพ หมายถึง กระบวนการตั้งแต่การสำรวจทักษะความรู้ทางด้านวิชาการ ความรู้ทางด้านวิชาชีพ และความรู้ทางด้านทักษะ ในการปฏิบัติงาน (สนทยา เขมวิรัตน์, 2549)

การฝึกงานของนักศึกษา เป็นกิจกรรมหนึ่งที่บรรจุอยู่ในหลักสูตรการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมเป็นการฝึกประสบการณ์ภาคสนามในสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ให้แก่นักศึกษา โดยเป็นการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการหรือการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เช่น ฝึกปฏิบัติงานด้านการโรงแรม : โรงแรมขนาดต่างๆ ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สาเหตุที่สำคัญของปัญหาการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ

โรงแรมดังที่กล่าวมา คือ การขาดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่จะนำมาใช้ประกอบการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้นักศึกษา มีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของโรงแรม (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต, 2558)

เกาะช้าง จังหวัดตราด มีทรัพยากรท่องเที่ยวหลายประเภท ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยหลาย ได้แก่ เป็นอุทยานแห่งชาติที่มีสัตว์และพืชนานาพันธุ์ มีหาดสวย น้ำทะเลใส ฝั่งตะวันตกของเกาะช้างเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก เพราะมีหาดทรายสวยงาม เหมาะกับกิจกรรมนันทนาการริมหาด การเล่นน้ำ และการดำน้ำ ดูปะการัง (ชวลี ฌ กลาง, 2564) ซึ่งมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของจังหวัดและคนในพื้นที่อันเกิดจากการกระจายรายได้ที่เข้ามาจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมที่พักผ่อน ร้านอาหาร การทำประมง การเกษตร ร้านขายของที่ระลึก กิจกรรมล่องเรือ และกิจกรรมอื่นๆ (สุดา สุวรรณภิรมย์, 2560)

จากความสำคัญดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม ลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรม จึงมีความสำคัญในการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาเป็นสารสนเทศสำคัญในการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาการจัดการโรงแรม ตลอดจนปรับปรุงวิธีการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาสามารถฝึกประสบการณ์ตามโรงแรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ด้านธุรกิจโรงแรม เมื่อเรียนจบออกไปมีงานทำตรงกับความรู้ความสามารถตามจุดมุ่งหมาย และเพิ่มความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเรียนต่อเกี่ยวกับสาขาวิชาการจัดการโรงแรม (ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์, 2555)

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

## 3. แนวคิดทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิ่นทิต กัลยา และคณะ (2558) กล่าวว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์นั้น ประกอบไปด้วยคุณลักษณะด้านความรู้ และทักษะทั่วไปของพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ ด้านการใช้ภาษาและการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมจริยธรรม

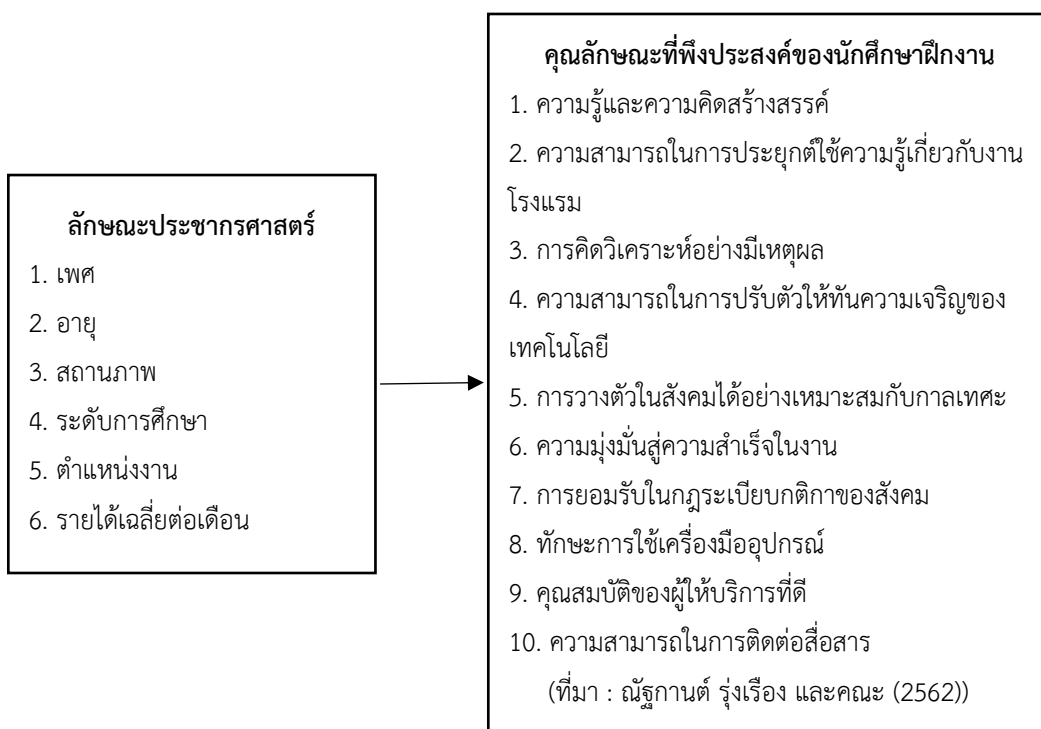
องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ซึ่งจะให้นักศึกษาได้มีโอกาสเข้าฝึกงานตามโรงแรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงแรมที่เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์ (ณัฐกานต์ รุ่งเรือง และคณะ, 2562) องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน มีทั้งหมด 10 องค์ประกอบ

ดังนี้ 1) ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ 2) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม 3) การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล 4) ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี 5) การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ 6) ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน 7) การยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม 8) ทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ 9) คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี 10) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

อังค์วราภิชต์ ขำนาค (2560) ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง” ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านความรู้ และ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นเดียวกัน

พัชรินทร์ จิงประวัตติ (2560) ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว” ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาการตามลำดับ 2) ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ไม่แตกต่างกัน

### 3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย



#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินวิจัย ดังต่อไปนี้

**4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวน ที่แน่นอนของผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเขตพื้นที่ เกาะช้าง จังหวัดตราด ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบข้อมูลจำนวนประชากร โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และสามารถยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ดังนั้น ในการคำนวณขนาดของประชากรตัวอย่าง จึงสามารถทำการคำนวณได้จากสูตรตัวอย่างของ Cochran and William (1977) ได้จำนวน 385 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้ทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 15 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบเฉพาะเจาะจง (Purpostive Sampling) โรงแรมระดับ 3 – 4 ดาว ในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวน 20 โรงแรม โรงแรมละ 20 ตัวอย่าง รวม 400 ตัวอย่าง

**4.2 พื้นที่ศึกษา** การเก็บข้อมูลโรงแรมระดับ 3 – 4 ดาว ในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวน 20 โรงแรม ประกอบด้วย 1) เนสท์ เซนส์ รีสอร์ท เกาะช้าง 2) เดอะ สแปลช เกาะช้าง 3) เมอร์เคียว เกาะช้าง ไฮด์อเวย์ 4) เคซี แกรนด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา เกาะช้าง 5) เอวา รีสอร์ท เกาะช้าง 6) ดี เอ็มเมอร์ลด์โคฟ เกาะช้าง 7) ซีวีว เกาะช้าง 8) อาน่า รีสอร์ท แอนด์ สปา เกาะช้าง 9) คซา รีสอร์ท แอนด์ สปา เกาะช้าง 10) เซ็นทารา เกาะช้าง ทropicana รีสอร์ท 11) เดอะ ซิลล์ รีสอร์ท แอนด์ สปา เกาะช้าง 12) สันติญา ทรี เกาะช้าง รีสอร์ท 13) เกาะช้าง พาราไดซ์ รีสอร์ท แอนด์ สปา 14) ฟลอรา ไอทะเล รีสอร์ท เกาะช้าง 15) โรงแรมดิ เอราวัณ เกาะช้าง 16) ดุทะเล เกาะช้าง 17) กจาบุรี รีสอร์ท แอนด์ สปา 18) เดอะ สปา เกาะช้าง รีสอร์ท 19) อัยยะปุระ เกาะช้าง 20) สยามเบย์ รีสอร์ท เกาะช้าง

**4.3 เครื่องมือการวิจัย** ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาจากการนำแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แนวคิดของ ญัฐกานต์ รุ่งเรือง และคณะ (2562) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ประกอบด้วย 1) ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ 2) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม 3) การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล 4) ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี 5) การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ 6) ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน 7) การยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม 8) ทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ 9) คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี 10) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร จากนั้นนำมาเขียนเป็นแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรม จำนวน 40 ข้อ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำเครื่องมือไปทดสอบความตรงของเครื่องมือโดยใช้แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.72 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

**4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล** 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยการแจกแบบสอบถามพร้อมคำอธิบายรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ การแจกแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้กูเกิล ฟอรม (Google Forms) ผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เนื่องด้วยสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือน มกราคม ถึง กุมภาพันธ์ 2565 รวมระยะเวลา 2 เดือน 2) การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม

**4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation:SD) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นการศึกษาคณะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชา การจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

## 5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.00 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 91.50 ตำแหน่งงานผู้จัดการแต่ละแผนก คิดเป็นร้อยละ 53.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.00

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

### ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความรู้และความคิดสร้างสรรค์	4.41	0.43	มากที่สุด
2. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม	4.35	0.44	มากที่สุด
3. การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล	4.38	0.41	มากที่สุด
4. ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี	4.37	0.43	มากที่สุด
5. การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.39	0.44	มากที่สุด
6. ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน	4.40	0.43	มากที่สุด
7. การยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม	4.34	0.44	มากที่สุด
8. ทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์	4.36	0.46	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาการจัดการโรงแรม ตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
9. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี	4.47	0.47	มากที่สุด
10. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร	4.48	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	4.40	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.46) รองลงมา คือ คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.47) ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.43) ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.43) การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.44) การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.41) ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.43) ทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.46) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.44) และการยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.44) ตามลำดับ

5.3 ข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้าน

ตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ในแต่ละด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	4.50	0.58	มากที่สุด
2. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม : มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานโรงแรม	4.42	0.64	มากที่สุด
3. การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล : สามารถใช้วิจารณ์งานในเรื่องต่างๆ	4.43	0.60	มากที่สุด
4. ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี : สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	4.42	0.61	มากที่สุด
5. การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ : สามารถให้อภัยผู้อื่นโดยอาศัยความมีเหตุผล	4.42	0.67	มากที่สุด
6. ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน : มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.41	0.59	มากที่สุด
7. การยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม : สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ฝึกสอนในการปฏิบัติงานได้	4.42	0.60	มากที่สุด
8. ทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ : สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	4.44	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการ  
ของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ในแต่ละด้าน (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
9. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี : มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.53	0.61	มากที่สุด
10. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร : สามารถสื่อสารเข้าใจได้อย่างชัดเจน	4.51	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความรู้และความคิดสร้างสรรค์ คือ มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.50$  , S.D. = 0.58)
- 2) ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม คือ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานโรงแรม ( $\bar{X} = 4.42$  , S.D. = 0.64)
- 3) ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล คือ สามารถใช้วิจารณ์งานในเรื่องต่างๆ ( $\bar{X} = 4.43$  , S.D. = 0.60)
- 4) ด้านความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี คือ สามารถ ปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.42$  , S.D. = 0.61)
- 5) ด้านการวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ คือ สามารถให้อภัย ผู้อื่นโดยอาศัยความมีเหตุผล ( $\bar{X} = 4.42$  , S.D. = 0.67)
- 6) ด้านความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน คือ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับ มอบหมาย ( $\bar{X} = 4.41$  , S.D. = 0.59)
- 7) ด้านการยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม คือ สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ฝึกสอนในการปฏิบัติงานได้ ( $\bar{X} = 4.42$  , S.D. = 0.60)
- 8) ด้านทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ คือ สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.44$  , S.D. = 0.61)
- 9) ด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี คือ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และสามารถ ให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.53$  , S.D. = 0.61)
- 10) ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร คือ สามารถสื่อสารเข้าใจได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.51$  , S.D. = 0.61)

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรม ตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรม ตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีทักษะทางการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีศิลปะในการพูดที่ดี สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงมีความสามารถในการพูดเพื่อให้กำลังใจแก่ผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพัลลพ หามะลิ และประสพชัย พสุนนท์ (2563) ที่พบว่า ทักษะด้านวิธีการสื่อสารถูกต้องกับผู้เข้าพัก ผู้ปฏิบัติงาน

และเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดผลกระทบต่อตนเองและสังคม มีความสำคัญอย่างมาก วิธีการสื่อสารให้ผู้เข้าพักรับรู้ด้วยภาษาร่างกาย และการแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางที่ดี และเหมาะสมในความเป็นไทยด้วยพื้นฐานวิถีชีวิตความอ่อนน้อมถ่อมตน จึงทำให้ผู้เข้าพักรับรู้ได้จากการบริการ และเกิดความประทับใจ

ด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ สามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีความอดทนในการปฏิบัติงาน และมีจรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ที่พบว่า ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ท่าทีที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ อัจฉริยะไม่ตรี ความมีมนุษยสัมพันธ์ การพูดจาและมารยาทของ ผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อคำถามของผู้ใช้บริการ ความอดทนและการพยายามค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการ และความสามารถในการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

ด้านความรู้และความคิดสร้างสรรค์ โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถในงานบริการ หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัลลพ หามะลิ และประสพชัย พสุนนท์ (2563) ที่พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานในโลกของโรงแรมยุคใหม่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงในกรุงเทพมหานคร มีโรงแรมเครือข่ายที่มีชื่อเสียงระดับโลกมาลงทุนมากขึ้น โรงแรมแต่ละแห่งจึงมีรูปแบบ และมีการใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการ แนวคิดของโรงแรมจึงเปลี่ยนไปเพื่อมองถึงความต้องการของผู้เข้าพัก สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีเวลาในการอบรมพัฒนาตนเองตลอดเวลาเพื่อเกิดทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

ด้านความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน โดยเป็นองค์ประกอบ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อผลสำเร็จสามารถปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีความเชื่อมั่นในความคิดของตนเอง และมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุธิดา พานิชกิจโกศลกุล (2556) ที่พบว่า คุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของบุคคลในการดำเนินชีวิตในสังคม ผู้ที่รู้จักภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือดำเนินการตามภาระหน้าที่ ให้บังเกิดผลลัพธ์มากที่สุด บุคคลเหล่านี้จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะทางจริยธรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความมีวุฒิภาวะด้านอุปนิสัย และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคม เพราะบุคคลแต่ละคนมีบทบาทที่จะต้องกระทำมากมาย ถ้าทุกคนรับผิดชอบในบทบาทของตนเองเป็นอย่างดี ย่อมทำให้สังคมนั้นมีความเจริญรุ่งเรือง ประเทศชาติก็พัฒนาไปได้ด้วยดี

ด้านการวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ฝึกสอนในการปฏิบัติงานได้ ยอมรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานได้ ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือปฏิบัติงานเป็นทีมได้ และสามารถยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พาดสาย นาคพรต (2558) ที่พบว่า ในด้านความสามารถการปฏิบัติงานในสภาพ สังคมที่หลากหลายได้ และความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้เข้าพักร่วมกันมีประสิทธิภาพ โดยโรงแรมเองถือว่าเป็นสถานประกอบการที่รวมไปด้วยผู้ปฏิบัติงานจากหลากหลายที่มา ระดับการศึกษา และหลากหลายพื้นที่ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความหลากหลาย และความแตกต่างในปัจจัยของผู้ปฏิบัติงานทำให้หลักของการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยสะท้อนภาพของการปฏิบัติงานโรงแรมในปัจจุบัน ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานร่วมกันให้ได้ ซึ่งปลายทางของความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันด้วยดีแล้ว ทำให้เกิดความสามารถในการขับเคลื่อนงาน ทำให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร และผู้ปฏิบัติงานยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยสามารถใช้วิจารณ์ญาณในเรื่องต่างๆ ทำความเข้าใจกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้ มีกระบวนการคิดที่ใช้หลักเหตุผลและผลในการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ในการปฏิบัติงานได้ และสามารถประเมินข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัลลพ หามะลิ และประสพชัย พสุนนท์ (2563) ที่พบว่า ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหาในธุรกิจโรงแรม มีความสำคัญมากที่สุดที่โรงแรมต้องการ เพราะการปฏิบัติงานต้องแบกรับความคาดหวังของผู้เข้าพักที่มาใช้บริการ ถ้าโรงแรมเครือข่ายต่างประเทศต้องปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานสากล ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีทักษะด้านจัดการคำวิจารณ์ และข้อขัดแย้ง ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รวมไปถึงการจัดการคำชมของผู้เข้าพัก และการไตร่ตรองวิธีหาทางแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด เพื่อพัฒนาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยสามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สามารถประยุกต์เทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความรู้และทักษะ ในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และมีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัลลพ หามะลิ และประสพชัย พสุนนท์ (2563) ที่พบว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความจำเป็นในยุคที่ผู้เข้าพักสามารถเข้าถึงข้อมูลของโรงแรม การจองผ่านออนไลน์ การอ่าน ข้อเสนอแนะจากผู้ที่เคยเข้าพัก ดังนั้น โรงแรมจึงมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริการ ควบคู่ไปกับผู้ปฏิบัติงานคอยให้ความช่วยเหลือ และแนะนำการบริการ ควรสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการได้อย่างเหมาะสม สามารถแนะนำขั้นตอน วิธีการใช้ เสนอความช่วยเหลือต่างๆ นอกเหนือจากที่โรงแรมมี เพื่อสร้างการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ

ด้านทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา ฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยสามารถใช้ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้อง เก็บรักษา ดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความรู้ และทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และมีความ ใฝ่รู้ และพัฒนาความรู้ ทักษะใหม่ๆ ให้กับตนเองในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ Pichet Pinsuda and Sinthawa (2018) ที่พบว่า เทคโนโลยีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศได้อย่างเหมาะสมต้องทันสมัยเหมาะกับการปฏิบัติงาน ดังนั้น ห้องปฏิบัติการ จึงมีความจำเป็นใน การเรียนรู้ มีคุณธรรมมีจรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีความรับผิดชอบ และเป็น พลเมืองที่ดีและมีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมจะต้องมีทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีในการ ใช้ปฏิบัติงาน เพื่อค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้เข้าพัก ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เนื่องจากธุรกิจ โรงแรมจะเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ไม่เพียงแต่ต้องใช้เป็นเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้ใน เชิงสร้างสรรค์ เพื่อประยุกต์ในการสร้างเนื้อหาการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมในการปฏิบัติงานได้ด้วย

ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการ ปฏิบัติงานโดยที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานโรงแรม สามารถนำหลักวิชาการมาใช้ในการประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน และสามารถนำความรู้ ทักษะ ความสามารถ มาต่อยอดในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ สุรรัตน์ เยี่ยมตระกูล (2561) ที่พบว่า ความรู้ในการปฏิบัติงาน และความรู้เชิงทฤษฎีมี ความสำคัญมากในแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องอาศัยประสบการณ์การปฏิบัติงาน และฝึกงาน นอกเวลา และความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพทางด้านทักษะการปฏิบัติ มีความสำคัญรองจากคุณธรรมจริยธรรม งานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายตามความสำคัญ สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเหมาะสม และสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในการปฏิบัติ งาน มีความเสียสละ อุทิศตนในการปฏิบัติงาน และมีระเบียบวินัย

ด้านการยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยสามารถ ให้อภัยผู้อื่นโดยอาศัยความมีเหตุผล พุดจาไพเราะ เหมาะสมกับกาลเทศะ มีความเข้าใจ สามารถยอมรับสภาพ ปัญหาของตนเองและ ผู้อื่นได้ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ ส่วนตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Khamnak (2018) ที่พบว่า ด้านชีวิตและสังคม การมีบุคลิกภาพและ มนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานโรงแรม มีความสัมพันธ์กัน โดยสามารถปฏิบัติ งาน และเรียนรู้การมีกาลเทศะ ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ปฏิบัติงานเป็นทีมได้มีประสิทธิภาพ รวมถึงแสดงออกการปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสม มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ต้องมีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยกัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน และมีบุคลิกภาพต้องสอดคล้องกัน มากกว่าทักษะด้านอื่นๆ การมีสุขภาพจิตที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อตนเอง และการ ปฏิบัติงานสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1 ด้านความรู้และความคิดสร้างสรรค์ จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารโรงแรมผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ที่มีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้และความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมอาจเปิดโอกาสด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของนักศึกษาในการหาแนวทางใหม่ ที่สามารถนำมาปรับใช้ พัฒนา และส่งเสริมให้มีการต่อยอดในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความยืดหยุ่น มีจินตนาการ และมีอิสระในการปฏิบัติงาน ทำให้นักศึกษารู้สึกถึงความมีอิสระทางการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถหาหนทางในการพัฒนาองค์กรของตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

7.2 ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารโรงแรมผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ที่มีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมอาจมีการสนับสนุนให้มีการนำความรู้ทางวิชาการของนักศึกษาฝึกงาน นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งถือเป็นแรงผลักดันในการสนับสนุนให้นักศึกษาฝึกงาน ทั้งนี้ การนำความรู้ทางวิชาการของนักศึกษาฝึกงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและต่อยอดต่อไป ซึ่งประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไม่ได้ส่งผลต่อนักศึกษาฝึกงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลให้เกิดการพัฒนาในองค์กรอีกด้วย

7.3 ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ที่มีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถที่ใช้วิจารณ์ญาณในเรื่องต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมอาจเปิดโอกาสในการคัดเลือกนักศึกษาฝึกงาน โดยที่จะมีการพิจารณาความสามารถและทักษะทางวิชาการ รวมไปถึงมีการพิจารณาความสามารถในการคิดวิจารณ์ญาณและการสื่อสาร ซึ่งวัดที่ความสามารถในการเรียนรู้งานได้เร็ว แก้ปัญหาหน้างานอย่างสร้างสรรค์ วิเคราะห์ข้อมูลอย่างตรงประเด็น และมีประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบ มีความสามารถ ในการตัดสินใจในประเด็นสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 7.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งถัดไป

7.2.1 จากผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรม เพื่อสามารถนำผลข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยไปปรับปรุง และพัฒนาการเรียน การสอนให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบโรงแรมต่อไป เพื่อประโยชน์แก่นักศึกษาในการประกอบอาชีพในอนาคต

7.2.2 จากผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี โดยเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรม ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ทั้งนี้อาจทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถนำข้อมูลให้โรงแรมสามารถดำเนินงานไปได้ตามเป้าหมาย

7.2.3 การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรมตามความต้องการของโรงแรมในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด อาจศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม

## 8. กิตติกรรมประกาศ

ในงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากขอขอบพระคุณ ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการแต่ละแผนก และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 27 โรงแรม ซึ่งเป็นธุรกิจโรงแรมขนาดกลางระดับ 3 - 4 ดาว ในเขตพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด ที่ให้ความร่วมมือในการอนุเคราะห์ทำแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิจัย

## 9. เอกสารอ้างอิง

- ขวลิย์ ณ ถลาง. (2564). แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะช้าง จังหวัดตราด. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 15(1), 25-37.
- ณัฐกานต์ รุ่งเรือง และคณะ. (2562). องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์*, 14(1), 39-48.
- ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์. (2555). ลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการ โรงแรม. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์*, 14(1), 40-48.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปณณพัต กัลยา และคณะ. (2558). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของ ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 8(2), 42-55.
- พาดสาย นาคพรต. (2558). *คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มพิเศษหญิง กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเฉพาะพนักงานผสมเครื่องดื่มพิเศษหญิงปฏิบัติงาน*. สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2565, จาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/12345\\_6789/4438/1/bhadsai\\_nakp.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/12345_6789/4438/1/bhadsai_nakp.pdf).

- พัชรินทร์ จิ่งประวัตติ. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในทัศนะของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนครสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 2(1), 11-21.
- พัลลพ หามะลิ และประสพชัย พสุนนท์. (2563). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ในศตวรรษที่ 21 ในมุมมองของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน โรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(34), 54-69.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สนทยา เขมวิรัตน์. (2549). ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของ ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร. *วิทยาสารกำแพงแสน*, 4(3), 41-46.
- สุธิดา พานิชกิจโกศลกุล. (2556). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. *ปริญญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- สุดา สุวรรณภิรมย์. (2560). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(3), 69-79.
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2555). *การโรงแรมและการท่องเที่ยวกับอาเซียน*. สืบค้น 13 พฤศจิกายน 2564, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/print.php?id=821282>.
- สุริรัตน์ เยี่ยมตระกูล. (2561). คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 13(2), 133-143.
- หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต. (2558). *การฝึกงานของนักศึกษา*. สืบค้น 13 พฤศจิกายน 2564, จาก [http://www.northbkk.ac.th/research\\_/themes/downloads/abstract/1539858698\\_abstract.pdf](http://www.northbkk.ac.th/research_/themes/downloads/abstract/1539858698_abstract.pdf).
- องค์การบริหารการพัฒนาเขตพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน องค์การมหาชน หรือ อพท. (2556). ความสำคัญของพื้นที่เกาะช้าง จ.ตราด. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(3), 69-79.
- อังก์วารักษ์ท์ ขำนาค. (2560). *คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามความต้องการของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง*. สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2564, จาก [http://www.northbkk.ac.th/research\\_/themes/downloads/abstract/1539858698\\_abstract.pdf](http://www.northbkk.ac.th/research_/themes/downloads/abstract/1539858698_abstract.pdf).
- Cochran, W.G., and William, G. (1977). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons.

Designated Areas for Sustainable Tourism Administration. (2013). DASTA tourism partnership networks meeting and experience sharing about global warming responsible cultivation. *DASTA News for Sustainable Tourism Development*, 39(July), 3-7.

Khamnak, A. (2018). *Characteristic of Hotel and Tourism Trainee from the demand of Hotels in The Lower Northern Area*. The 8<sup>th</sup> BENJAMITRA Network National & International Conference from Research Through Sustainable Development Thonburi University, 1-9.

Pichet, Pinsuda, & Sinthawa. (2018). The Strategies for The Desirable Characteristics Development of Learners in Basic Edition Institutions in The 21<sup>st</sup> Century. *Suthiparithat Journal*, 31(100), 1-12.