



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อดังนี้คือ

1. ความหมายและความสำคัญของการติดตามผล
2. ความหมายและความสำคัญของหลักสูตร
3. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยี

#### ราชภัฏ

4. คุณสมบัติของพนักงานโรงแรม
5. บุคลิกภาพ และลักษณะนิสัยที่ต้องการของพนักงานโรงแรม
6. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา

#### ความหมายและความสำคัญของการติดตามผล

ในการศึกษาเกี่ยวกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษานี้ ได้มีผู้เห็นความสำคัญ และได้ให้ความหมายของการติดตามผลไว้ต่างกัันดังที่ เชอทเซอร์ และสโตน (Schertzer and Stone อ้างถึงใน จันทนา แสสุวรรณ, 2522) ได้ให้ความหมายของการติดตามผลไว้ว่า

การติดตามผล คือ วิธีการหนึ่งที่น่ามาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือที่หนึ่งว่า บุคคลมีการพัฒนาในหน้าที่การงานของเขาหรือไม่ รวมทั้งการนำไปใช้สำหรับ นักเรียน นักศึกษา ที่จบการศึกษาไปแล้วว่า เขาสามารถเรียนรู้เข้าใจหรือปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ และมีการพัฒนาหลังสำเร็จการศึกษาหรือไม่เพียงใด นอกจากนี้การติดตามผลยังเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่างๆ ของเขา

สำหรับ คลิฟฟอร์ด (Clifford อ้างถึงใน จันทมา โทณจนาท, 2524) อธิบายว่า "การติดตามผล(Follow-up Study) เป็นการบริการที่จะให้ได้ข่าวสารจากนักเรียนนักศึกษาเก่าเพื่อเตรียมนักเรียนนักศึกษารุ่นใหม่ต่อไป" ส่วนเบอร์ดี้ และคณะ (Berdie and Others อ้างถึงใน จันทมา โทณจนาท, 2524) กล่าวว่า "การติดตามผล คือ การรวบรวมเรื่องราว

ต่างๆจากผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้ว" นอกจากนี้ นอร์ริส และคณะ (Norris and Others, 1960) มีแนวความคิดว่า "การติดตามผล เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินผลผลิตของโรงเรียน"

การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติในทุกระดับการศึกษาเพราะการติดตามผล มีความจำเป็นและสำคัญดังที่ ดาวน์นิ่ง (Downing, 1968) กล่าวถึงการติดตามผลนักเรียนนักศึกษาไว้ว่า "การบริการติดตามผลเป็นกิจกรรมหลักที่จำเป็นสำหรับนักเรียนนักศึกษาทุกระดับ เพื่อจะได้ทราบผลของความมุ่งหมายการศึกษาที่ตั้งไว้ ทั้งในด้านการฝึกฝนอาชีพหรืองานต่างๆที่สถานศึกษาจัดให้ รวมทั้งผลการศึกษาระดับ ปริญญาของบริการติดตามผลนั้นถือว่าบริการนี้เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับทุกระดับการศึกษา เมื่อสำรวจผลต่างๆ ดังกล่าว "วีธีรทริธมี(2521) ได้กล่าวไว้ว่า "การติดตามผลการศึกษาเป็นการติดตามผลหลังจากที่นักเรียนออกจากโรงเรียนไปแล้ว จะได้ข้อมูลให้ทางโรงเรียนทราบว่า นักเรียนที่ออกจากโรงเรียนไปแล้วประกอบอาชีพใด หรือทำงานอะไร นักเรียนประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพเพียงใด"

การติดตามผลเป็นการช่วยให้เราได้ทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพประสิทธิภาพ ข้อบกพร่องของผู้สำเร็จการศึกษา และหลักสูตร เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้นเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้จัดทำหลักสูตร ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และต่อผู้เรียน ข้อมูลที่ได้สามารถใช้อ้างอิงในการฝึกอบรมผู้เรียนในปัจจุบัน และยังเป็นหลักในการพิจารณาจัดการศึกษาเพิ่มเติมให้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้ว เนื้อเสริมความรู้ และประสบการณ์ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นและมีความมั่นคงในการทำงานยิ่งขึ้น การติดตามผลการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา นับว่ามีความจำเป็นและสำคัญมากเพราะจะทำให้ทราบว่าผู้สำเร็จการศึกษาที่เป็นผลผลิตของหลักสูตรนั้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่างๆเช่น ความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการที่ได้ศึกษาไปจากสถานศึกษา บุคลิกภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม ความประณีต ความสำนึกในจรรยาอาชีพ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และทัศนคติต่ออาชีพ การนำความรู้ที่ได้ศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และจะมีข้อเสนอแนะต่อสถานศึกษา เนื่องการปรับปรุงในด้านต่างๆที่ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่า สถานศึกษาน่าจะจัดเพิ่มเติมหรือแก้ไขให้เหมาะสมกับการศึกษา และการนำไปใช้อะไร

### จุดมุ่งหมายในการติดตามผล

ในการติดตามผลนั้นมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป มีผู้ให้ขอบข่ายไว้หลายจุดมุ่งหมายด้วยกันเช่น คลินฟอร์ด นี โนริช (อ้างถึงใน จันทิมา โทณจนาท, 2524) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการติดตามผลไว้ว่า

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงหลักสูตรให้ดีขึ้น
2. เพื่อเป็นการประเมินผลโครงการแนะแนวและการจัดการเรียนการสอน
3. เพื่อทราบว่าผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง
4. เพื่อทราบข้อดี และข้อบกพร่องของโครงการของโรงเรียนในด้านวิชาการและ

### กิจกรรมเสริมหลักสูตร

5. เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการแนะแนวอาชีพ
6. เพื่อให้ผู้สอนได้ทราบผลการอบรมสั่งสอนของตน

อนันต์ อนันตรังสี (2517) ได้ให้วัตถุประสงค์ของบริการติดตามผลนักเรียนว่า เพื่อทราบสาเหตุเกี่ยวกับสภาวะ และปัญหาต่างๆ ที่นักเรียนต้องประสบหลังจากออกจากโรงเรียนไปให้นำข้อมูลต่างๆมาใช้ในการประเมินผลการแนะแนวและปรับปรุงโครงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น ตรวจสอบความพร้อมในการประกอบอาชีพของศิษย์เก่า ในแง่ของงานเพื่อให้ความช่วยเหลือศิษย์เก่า รวบรวมเกี่ยวกับโอกาสในงานอาชีพต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่นักเรียนปัจจุบัน ทราบความคิดเห็นของศิษย์เก่าเกี่ยวกับ การจัดปรับปรุงโครงการต่างๆ ของโรงเรียนให้สนองความต้องการของนักเรียนให้ได้ที่สุด

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2520) ได้ให้วัตถุประสงค์ของบริการติดตามผลไว้ว่า

เมื่อศึกษาถึงความต้องการในด้านต่างๆของนักเรียน นำผลที่ได้มาปรับปรุงโครงการแนะแนวและหลักสูตรของโรงเรียน ศึกษาความต้องการของชุมชน เพื่อจะได้ผลิตนักศึกษาได้ตรงตามความต้องการของชุมชน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนได้เป็นอย่างดี ศึกษาว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือไม่เพียงพอ

วัชรวิ ทวีพันธ์ (2521) ได้ให้วัตถุประสงค์ของการติดตามผลศิษย์เก่า ดังนี้

1. เพื่อให้นักเรียนปัจจุบันได้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพที่ศิษย์เก่าของโรงเรียนประกอบ
2. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักเรียนสนใจอาชีพเกี่ยวกับข้อมูลด้านอาชีพ
3. เพื่อให้นักเรียนตระหนักว่าการวางแผนโครงการประกอบอาชีพเป็นสิ่งจำเป็น
4. เพื่อเป็นการส่งเสริมสัมพันธ์กัน ระหว่างศิษย์เก่ากับนักเรียนปัจจุบัน และระหว่างศิษย์เก่า กับโรงเรียน
5. นักแนะแนวจะได้ข้อมูลด้านอาชีพของนักเรียนเก่าเป็นการติดตามผล

สำหรับสตูปและคณะ (Stoop and Others อ้างถึงใน จันทิมา โทณูนาท, 2524)

ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายในการติดตามผล คือ

1. เพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่นักเรียนเก่าว่า โรงเรียนยังมีความสนใจในความก้าวหน้า และความสะอาดสบายของตน
2. เพื่อเป็นการวิเคราะห์ผลของหลักสูตร
3. เพื่อให้ได้เรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับงานอาชีพ
4. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตร
5. เพื่อใช้ฝึกฝนนักเรียนตามความต้องการของสังคม
6. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาป้องกันการออกจากโรงเรียนกลางคัน
7. เพื่อฝึกให้นักเรียนเป็นผู้ที่สามารถปรับตัว และพอใจในการเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน
8. เพื่อจัดบริการแนะแนว และจัดการศึกษา

จากการศึกษาเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาแล้ว จะเห็นได้ว่า การติดตามผลนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อบุคลากรหลายฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องดังนี้

1. ผู้สำเร็จการศึกษาจะเกิดความรู้สึกว่า โรงเรียนหรือสถาบันยังเห็นความสำคัญ และให้ความสนใจในตัวเขาเหล่านั้นอยู่ ซึ่งผลที่ตามมาคือทำให้เกิดความผูกพันต่อกัน และยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อสถาบันต้องการ
2. ผู้เกี่ยวข้องในเรื่องของหลักสูตร จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาประกอบในการประเมินผลหลักสูตร และพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้เรียน และตลาดแรงงานต่อไป นอกจากนี้ ยังใช้พิจารณาในการจัดการศึกษาให้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษา

(Postgraduates) และการศึกษาผู้ใหญ่ได้ด้วย(จันทิมา โทณจนาท, 2524 อ้างจาก Wetty and Other)

3. ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลจะเป็นข้ออ้างอิงที่จะนำมาประกอบในการแนะแนวแก่นักเรียน หรือนักศึกษาในปัจจุบันที่จะตัดสินใจในการเลือกอาชีพหรือศึกษาต่อหลังจากที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว (บุญจิตต์ ๗ ลำเลียง, 2512)

สรุปแล้ววัตถุประสงค์ของการติดตามผลของผู้สำเร็จการศึกษา จะมีข้อสำคัญดังนี้คือ

1. เพื่อประเมินผลหลักสูตรการศึกษา
2. เพื่อประเมินผลการจัดประสบการณ์ด้านการเรียนการสอน และการฝึกงานของนิสิตนักศึกษาที่ทางสถานศึกษาจัดให้
3. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงหลักสูตรและการสอน ให้ทันสมัยต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม
4. เพื่อนำข้อมูลด้านการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วมาวิเคราะห์เนื้อเป็นแนวในการตัดสินใจในการทำงาน และการเตรียมตัวเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในการทำงานของนิสิตนักศึกษาปัจจุบัน
5. เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบันและสถานศึกษา

#### วิธีดำเนินการติดตามผล

ในการดำเนินการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษานี้ เบอร์ดี้ และคณะ (Berdie and Others อ้างถึงใน จันทิมา โทณจนาท 2524) ได้เสนอแนะแนวทางในการดำเนินการติดตามผลไว้ดังนี้คือ

1. ประชุมปรึกษาหารือกันระหว่าง คณะผู้บริหารการศึกษาถึงความต้องการในการติดตามผล และเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการศึกษา
2. ตั้งวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่สถานศึกษาจะได้รับ
3. จัดตั้งคณะกรรมการการดำเนินงานในการศึกษาติดตามผล
4. นำวัตถุประสงค์ และข้อเสนอแนะต่างๆ ไปทบทวนร่วมกับคณะครู และบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อนิ่งข้อเสนอแนะและขอความช่วยเหลือ
5. วิธีการ และขบวนการต่างๆ รวมทั้งการวิเคราะห์ผลจะต้องมีความเชื่อถือได้ ดังนั้น จึงควรอาศัยผู้เชี่ยวชาญพิเศษซึ่งได้แก่ นักสถิติ นักวิจัยเพื่อช่วยในการวางแผนและเขียน



### แบบสอบถาม

6. มีการวางแผนและเตรียมงานอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การเลือกกลุ่มตัวอย่างอาจเลือกตามปีที่สำเร็จจากชั้นเรียนหรือจากกลุ่มเฉพาะก็ได้ตามความเหมาะสม
8. ต้องตัดสินใจล่วงหน้าว่าอย่างน้อยควรจะได้แบบสอบถามคืนมาเท่าใด เพราะการได้รับคืนมาทั้งหมดย่อมเป็นไปได้ แต่ถ้าได้รับคืนมาน้อยเกินไปก็จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการสรุปผล
9. นำผลที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์

โทมัส ดีม (Thomas Deam อ้างถึงใน จันทิมา โทณจนาท, 2524) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา และความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อวิธีการเหล่านั้น ผลการวิจัยพบว่า แนวทางที่จะนำไปใช้ในการดำเนินการติดตามผลมีดังนี้

1. วัตถุประสงค์เบื้องต้นในการติดตามผลควรจะมีและปรับปรุงเกี่ยวกับการดำเนินการของสถาบันว่า บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันหรือไม่และเรื่องเนื้อหาหลักสูตรบริการแนะแนว และการสอน
2. ควรมีหน่วยงานเฉพาะเพื่อการศึกษาติดตามผล ซึ่งจะมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
3. การดำเนินงานของหน่วยงาน จะต้องอยู่ภายใต้การสั่งการของคณะกรรมการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วยคณาจารย์ ผู้บริหาร นักศึกษาปัจจุบัน และกรรมการที่อยู่นอกวงการศึกษา
4. ข้อสรุปที่ได้จากการติดตามผลนี้ ควรจัดนิมนต์เผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษาได้รับทราบด้วย
5. ข้อเท็จจริงที่ควรรวบรวมได้จากนักศึกษาเก่าได้แก่ งานที่นักศึกษาเก่าทำอยู่หรืองานที่ทำหลังจากออกจากสถาบันการศึกษาแล้ว ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มสถาบันการศึกษาแก่นักศึกษาปัจจุบันและอนาคต ความningพอใจในการประกอบอาชีพของนักศึกษา และความประทับใจที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา
6. วิธีการที่ใช้ในการติดตามผล ควรจะประกอบด้วยวิธีการต่างๆ รวมกัน เช่น รายงานจากนายจ้าง การสัมภาษณ์ รายงานจากสถาบันการศึกษา การติดต่อทางโทรศัพท์ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

7. เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ รายงานจากนายจ้าง และจากสถาบันการศึกษาต่างๆ การวิเคราะห์บันทึกต่างๆ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบแสดงความคิดเห็น

8. แหล่งต่างๆที่ควรติดต่ออย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยในการติดตามผล ได้แก่ นักศึกษาเก่า ผู้บังคับบัญชา หรืออาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษา อาจารย์ อาจารย์แนะแนว ผู้บริหารของสถาบันการศึกษาชั้นสูงรวมทั้งนายทะเบียน

9. ควรจะมีการคำนวณค่าใช้จ่าย และจัดตั้งงบประมาณเฉพาะไว้ในงบประมาณประจำปีของสถาบันการศึกษานั้นๆ

10. สถาบันการศึกษาควรพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง แก้ไขวิธีการ เมื่อปรากฏผลว่าการดำเนินงานมีสิ่งบกพร่อง

11. สิ่งที่สถาบันควรจัดทำ คือ การเตรียมนักเรียนรุ่นใหม่เพื่อการติดตามผลในอนาคต จัดทำทำเนียบนักศึกษาเก่าให้ทันสมัยอยู่เสมอ จัดวางแผนร่วมเพื่อการศึกษาติดตามผลของสถาบันการศึกษา และวางแผนอย่างละเอียดในการติดตามผลแต่ละครั้ง

จะเห็นได้ว่าการติดตามผล (Follow-up Study) ไม่เพียงแต่เป็นการประเมินผลโปรแกรมการเรียนการสอนและผู้เรียนเท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สำเร็จการศึกษาในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพของงานเพื่อให้งานดีขึ้น และมั่นคงขึ้นและช่วยประเมินผลงานที่ผ่านมาแล้วด้วย(จันทิมา โทณจนาท, 2524 อ้างจาก Arbuckle) ดังนั้นการติดตามผล จึงเป็นเรื่องสำคัญที่สามารถจะใช้ได้กับ ผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับ (บุญจิตต์ ฐล่ำเลียง, 2512) ทุกสาขาวิชา เพราะในฐานะของครูอาจารย์ผู้ทำการสอนย่อมมีความสนใจที่จะทราบว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วนั้น ได้ประสบความสำเร็จ หรือประสบความสำเร็จล้มเหลวในการประกอบอาชีพ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไปอย่างไร เนื้อหาจะได้นำข้อบกพร่องต่างๆเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้สำเร็จการศึกษารุ่นต่อไป ได้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สำเร็จการศึกษารุ่นก่อนๆที่มีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานได้อีกด้วยดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาซึ่งได้มีผู้ศึกษาไว้เป็นจำนวนมาก ทั้งการวิจัยภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งผู้วิจัยจะได้เสนอผลการวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในลำดับต่อไป

## ความหมายและความสำคัญของหลักสูตร

คำว่า "หลักสูตร" (Curriculum) ได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลายประการด้วยกัน เช่น

กูด (Carter V. Good, 1973) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. เนื้อหาที่จัดไว้เป็นระบบให้ผู้เรียนได้ศึกษา เพื่อให้จบชั้นหรือรับประกาศนียบัตรในหมวดวิชาสำคัญ ตัวอย่างเช่น หลักสูตรสังคมศึกษาหลักสูตรนานาชาติ
2. แผนภาพรวมของเนื้อหาหรือสิ่งเฉพาะที่จะต้องสอน ซึ่งโรงเรียนจัดให้แก่เด็กเพื่อให้เด็กมีความรู้จนจบชั้น หรือได้รับประกาศนียบัตร เพื่อให้สามารถเข้าเรียนต่อทางอาชีวะต่อไป
3. กลุ่มวิชาและประสบการณ์ต่างๆที่กำหนดไว้ ซึ่งนักเรียนได้เล่าเรียนภายใต้การแนะนำของโรงเรียน หรือสถาบันการศึกษา

โบเช็ง (George A. Beauchamp, 1975) กล่าวว่า หลักสูตร คือ แผนที่ยื่นขึ้นเพื่ออธิบายขอบเขต และการจัดโปรแกรมการศึกษา สำหรับโรงเรียนใดโรงเรียนหนึ่ง โดยหลักสูตรนั้นจะต้องประกอบด้วย

1. ข้อความที่แสดงถึงการใช้เอกสารเป็นแนวทางสำหรับการวางแผน การจัดการเรียนการสอน
2. ข้อความที่แสดงถึงจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่ทางโรงเรียนต้องการ
3. เนื้อหาสาระวิชาที่สอดคล้องตรงตามจุดประสงค์ของหลักสูตรและ
4. ข้อความที่แสดงแนวการประเมินผลคุณค่า และประสิทธิภาพของหลักสูตรและระบบของหลักสูตร

สำหรับนักการศึกษาของไทยหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า หลักสูตร ดังนี้ เอกวิทย์ ฌ กลาง (2513) ได้กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับหลักสูตรไว้ว่า "หลักสูตร มีความหมายคลุมถึงตัวหลักสูตร ประมวลการสอน โครงการสอน แบบเรียน และกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งหมดที่มุ่งให้ประสบการณ์แก่ผู้เรียน" ส่วน ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ (2514) กล่าวว่า "หลักสูตร หมายถึง สิ่งที่มีผลทำให้ครูสอนในโรงเรียน กิจกรรมที่ทำการสอนการเรียนกันจริงๆ ซึ่งรวมถึง

การวัดผลด้วย” สมิตร์ คุชานุกร (2523) กล่าวว่า “หลักสูตร หมายถึง โครงการให้ การศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะสอดคล้องกับความมุ่งหมาย ทางการศึกษาที่กำหนดไว้” ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับ สวัสดิ์ จงกล (2521) ได้กล่าวว่า “หลักสูตร หมายถึง ข้อกำหนดที่ว่าด้วยจุดมุ่งหมายของการศึกษานวทางดำเนินงาน เนื้อหา สาระ ซึ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา” นอกจากนี้ยังมีนักการศึกษาอีกหลายท่านที่ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกัน

อย่างไรก็ตาม หลักสูตรนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่ง ในการจัดการเรียน การสอน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการศึกษาที่ตั้งไว้ นอกจากนี้หลักสูตรยังเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่า โรงเรียนมีความมุ่งหมาย ในการให้การศึกษาแก่เด็กอย่างไร และความสามารถให้ความรู้ สร้างเสริมทักษะ และทัศนคติในด้านใดบ้าง สิ่งต่างๆ ที่ประมวลไว้ในหลักสูตรเป็นเสมือนหนึ่ง แนวทางที่ช่วยให้เราทราบได้ทันทีว่า การศึกษาที่จัดให้แก่เด็กนั้นหนักไปทางใด มีผลต่อตัวเด็ก และต่อสังคมมากน้อยเพียงใด (চারং บัวศรี, 2504) นอกจากนี้ สันต์ ชรรมบำรุง(2527) ได้สรุปความสำคัญของหลักสูตรไว้ดังนี้ คือ

1. หลักสูตรเป็นแผนปฏิบัติงานหรือเครื่องมือชี้แนวทางปฏิบัติของครูเพราะหลักสูตร จะกำหนดจุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลไว้ เป็นแนวทาง
2. หลักสูตรเป็นข้อกำหนดแผนการเรียนการสอน อันเป็นส่วนรวมของประเทศเพื่อนำไปสู่ความมุ่งหมายตามแผนการศึกษาแห่งชาติ
3. หลักสูตรเป็นเอกสารทางราชการ เป็นบัญญัติของรัฐบาล เพื่อให้บุคคลที่ทำการ เกี่ยวข้องกับการศึกษาปฏิบัติตาม
4. หลักสูตรเป็นเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา เนื้อหาควบคุมการเรียนการสอนในสถาบัน การศึกษาระดับต่างๆและยังเป็นเกณฑ์มาตรฐานอย่างหนึ่ง ในการจัดสรรงบประมาณบุคลากร อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ของการศึกษาของรัฐให้แก่สถานศึกษาด้อย
5. หลักสูตรเป็นแผนการดำเนินงานของผู้บริหารการศึกษาที่จะอำนวยความสะดวก และควบคุมดูแล ติดตามผลให้เป็นไปตามนโยบายการจัดการศึกษาของรัฐบาลด้วย
6. หลักสูตรจะกำหนดแนวทางในการส่งเสริมความเจริญงอกงาม และพัฒนาการ ของเด็กตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา
7. หลักสูตรจะกำหนดลักษณะและรูปร่างของสังคมในอนาคตไว้ว่าจะเป็นไปในรูปใด



8. หลักสูตรจะกำหนดแนวทางให้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความประพฤตินี้จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม อันเป็นการพัฒนากำลังคนซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติที่ได้ผล

9. หลักสูตรจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความเจริญของประเทศ เพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ประเทศใดจัดการศึกษาโดยมีหลักสูตรที่เหมาะสม ทันสมัย มีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์ และการเปลี่ยนแปลง ย่อมได้กำลังคนที่มีประสิทธิภาพสูง

#### องค์ประกอบของหลักสูตร

จากความหมายต่างๆ ของหลักสูตรที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นลักษณะภาพรวมของหลักสูตร ซึ่งอาจมองเห็นได้อย่างกว้างๆถ้าเราได้มั่งคั่งถึงองค์ประกอบของหลักสูตรแล้วสามารถทำให้มองเห็นถึงโครงสร้างของหลักสูตรทั้งระบบ และเข้าใจในคำว่าหลักสูตรยิ่งขึ้น สำหรับองค์ประกอบของหลักสูตรนั้น มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ทัศนะไว้ ดังเช่น สุนน อมรวิวัฒน์ (2514) มีความเห็นว่า องค์ประกอบของหลักสูตรประกอบด้วย

1. จุดมุ่งหมายของหลักสูตรแต่ละระดับ
2. การกำหนดข้อเรียน เวลาเรียน และอัตราเวลาเรียน
3. สิ่งเทปหัวข้อวิชาแต่ละหมวด และประสบการณ์ทั้งหมด
4. กิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียน รวมทั้งการประเมินผล
5. กิจกรรมของโรงเรียนที่มุ่งเสริมประสบการณ์ของนักเรียน
6. กิจกรรมเสริมหลักสูตร

สุมิตร คุณานุกร (2518) มีความเห็นว่า "องค์ประกอบของหลักสูตรประกอบด้วย ความมุ่งหมาย เนื้อหา การนำหลักสูตรไปใช้ และการประเมินผล" ฮิลดา ทาบ่า (Hilda Taba, 1962) ให้ความเห็นว่าหลักสูตรมีองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบทั่วไป และวัตถุประสงค์เฉพาะวิชา
2. เนื้อหาวิชาและจำนวนชั่วโมงสำหรับการสอนแต่ละวิชา
3. กระบวนการเรียนการสอน หรือการนำหลักสูตรไปใช้
4. โครงการประเมินผลตามหลักสูตร

เฮร์ริค (Herrick อ้างถึงใน โทสินทร์ ริงสิธานันต์, 2528) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของหลักสูตร ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ (objectives) ซึ่งเป็นแนวทางในการเรียน การสอนทำให้ผู้สอนรู้ว่าจะต้องสอนเนื้อหาอะไร สอนให้แก่ใคร จะสอนทำไม มีวัตถุประสงค์อย่างไรและจะมีวิธีการสอนและการประเมินผลอย่างไร

2. เนื้อหาวิชา (Subject Matter) หมายถึง สาระของความรู้และประสบการณ์ในการแสวงหาความรู้ตามศาสตร์สาขาวิชานั้นๆ เนื้อหาวิชาจะเป็นรายละเอียดที่ให้นำมาถ่ายทอดให้กับผู้เรียนให้ได้มีคุณสมบัติตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

3. วิธีสอนและการจัดดำเนินการ (Method and Organization) หมายถึง การแปลงวัตถุประสงค์ของหลักสูตรไปสู่การสอน สอนเนื้อหาวิชาตามที่หลักสูตรกำหนดด้วยการใช้วิธีการสอนแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จ มีความรู้ สมรรถภาพ ทักษะ เจตคติ และคุณสมบัติตามที่หลักสูตรกำหนด

4. การประเมินผลตามหลักสูตร เป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน และประเมินว่าผู้เรียนมีความรู้ความสามารถ สมรรถภาพ ทักษะ เจตคติ และคุณสมบัติตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยใช้วัตถุประสงค์เป็นแนวทางในการประเมินผล

โดยองค์ประกอบทั้ง 4 นี้ มีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกันขาดเสียซึ่งองค์ประกอบหนึ่ง องค์ประกอบใดมิได้

สำหรับหลักสูตรในระดับอุดมศึกษานั้น ไนทอร์ย์ สินลาวัตน์ (2524) ได้ให้ความเห็นว่าเป็นหลักสูตรที่เน้นเนื้อหา และองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับเนื้อหา รวมทั้งกิจกรรมที่ดำเนินไป เนื้อหานี้ดังกล่าว สำหรับเนื้อหาและองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับเนื้อหานี้ ไนทอร์ย์ สินลาวัตน์ ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นเรื่องของวิชาชีพ (Professional Education) เป็นเนื้อหาความรู้ และกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติได้ในวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่ง เช่น ครู แพทย์ นพยาบาล วิศวกร สถาปนิก เกษีกร เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นเรื่องของการศึกษาทั่วไป (General Education) เป็นเนื้อหาความรู้ และกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนได้ ทักษะ แนวคิด และบุคลิก ที่กว้างขวาง ไม่คิดแคบเฉพาะในสาขาวิชาชีพของตนมีความรับผิดชอบสร้างเสริมคุณธรรม

ด้านต่างๆ เพื่อเสริมให้เป็นคนที่สมบูรณ์ขึ้น ประกอบอาชีพของตนได้ดี และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 3 เป็นหลักสูตรวิชาเลือก (Elective Course) ในระดับอุดมศึกษาถือได้ว่าวิชาเลือก เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง เพราะเป็นการให้โอกาสแก่ความสนใจ ที่กว้างขวาง และแตกต่างของผู้เรียน โดยทั่วไปวิชาเลือกมักจะมีในหลักสูตรวิชาชั้น และวิชาการศึกษาทั่วไปอยู่แล้ว ในบางสาขาเปิดวิชาเลือกอื่นๆ เพิ่มเติมให้นอกเหนือไปจากวิชาเลือกดังกล่าว

### หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นสถาบันการศึกษา และการวิจัย มีวัตถุประสงค์ที่จะผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี ให้การศึกษาทางด้านวิชาชีพ ทั้งระดับต่ำกว่าปริญญา ระดับปริญญาตรี และประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาด้านวิชาชีพ และให้บริการแก่สังคม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเชิงปฏิบัติการ ความเจนจัดทางวิชาการ และคุณสมบัติที่จำเป็นตามลักษณะอาชีพ พร้อมทั้งจะทำงาน และสามารถปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าทันต่อวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี รวมทั้งปลูกฝังความมีระเบียบวินัย ความปราณีต ความสำนึกในจรรยาอาชีพ คุณธรรม ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และสังคม (วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา, 2527)

โดยเหตุที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำรายได้ให้ประเทศเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในปัจจุบัน รัฐจึงมุ่งส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านนี้มากยิ่งขึ้น และอุตสาหกรรมการโรงแรมก็ได้รับการสนับสนุนควบคู่กันไปด้วย เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะไม่ประสบผลสำเร็จ ถ้าไม่มีการพัฒนาอุตสาหกรรมการโรงแรมในประเทศนั้นๆ ด้วย รัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพในงานอุตสาหกรรมโรงแรมไทย จึงได้กำหนดให้มีการเปิดสอน หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรมขึ้น (2527)

### ความมุ่งหมายของหลักสูตร

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม มีความมุ่งหมายดังนี้คือ

1. ผลิตบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ ระดับปฏิบัติงาน ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้ช่วยผู้บริหาร และ/หรือผู้บริหารงาน

บางโอกาส

2. ปฏิบัติงานในหน้าที่บุคลากรด้านการโรงแรม ได้แก่ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานครัว พนักงานต้อนรับ พนักงานห้องนัก พนักงานห้องผ้า พนักงานนั้สคู ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกต่างๆ ในโรงแรม เช่น ผู้ช่วยแม่บ้าน ผู้ช่วยหัวหน้าอครัว ผู้ประกอบการขนาดย่อม และสามารถปฏิบัติงานตามสาขางานที่เลือกศึกษา

3. ปฏิบัติอย่างมีคุณภาพด้วยหลักวิชาการที่มีการวางแผน และควบคุมอย่างรอบคอบ ประหยัด รวดเร็ว ตรงต่อเวลา แก้ปัญหาด้วยหลักการและเหตุผล และรับผิดชอบต่อนหน้าที่

4. มีคุณธรรม ระเบียบวินัย มีความคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้า อยู่เสมอ มีความซื่อสัตย์สุจริต ความสำนึกในจรรยาบรรณของพนักงานบริการ รับผิดชอบต่อหน้าที่ และสังคม

นักศึกษาที่เรียนสำเร็จหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สามารถปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ของโรงแรมในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ระดับหัวหน้างาน ระดับ ผู้ช่วยผู้บริหาร และ/หรือระดับผู้บริหารตามความสามารถ โดยสามารถแบ่งงานหลักออกเป็น 3 งานใหญ่ คือ

1. งานธุรกิจโรงแรม สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

1.1 ให้บริการการติดต่อ สอบถามกับลูกค้าเกี่ยวกับงานโรงแรมทุกประเภท

1.2 ติดต่อ ได้ตอบ ให้ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียด และรับจองห้องนักทั้งใน

หรือระหว่างประเทศ

1.3 เข้าใจ อธิบาย กรอกข้อความ ทำรายงานประจำวัน เก็บสถิติทุกประเภท ตามระบบด้านการโรงแรมให้เป็นไปตามกาล และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้

1.4 วางแผน และจัดการให้บริการห้องนัก อาหารและเครื่องดื่ม การใช้ห้องจัดเลี้ยง การประชุม สัมมนา และอื่นๆ

1.5 จัดการ และให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น การไปรษณีย์โทรเลข การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฯลฯ

2. งานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

2.1 เข้าใจ อธิบาย กรอกข้อความ ทำรายงานประจำวัน เก็บสถิติทุกประเภท เกี่ยวกับอาหาร และเครื่องดื่ม ให้เป็นไปตามกาล และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้

2.2 วางแผน ควบคุม และจัดการให้การบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ห้องอาหาร การจัดห้องประชุมสัมมนา และเนอที่ต่างๆ ของโรงแรมในโอกาสจัดเลี้ยงแต่ละวัน หรือเดือน หรือปี แก่บุคคลทั่วไป องค์กร ส่วนราชการ ทั้งใน หรือระหว่างประเทศ

2.3 วางแผน ควบคุม และจัดการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม นอกสถานที่

3. งานฝ่ายแม่บ้าน สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

3.1 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

3.2 ติดต่อโต้ตอบ ให้ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดกับลูกค้าและผู้มาใช้บริการ

3.3 เข้าใจ อธิบาย กรอกข้อความ ทำรายงานประจำวัน เก็บสถิติทุกประเภทตามระบบ ให้เป็นไปตามกาล และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้

3.4 วางแผน ควบคุม การจัดการทำงานของเจ้าหน้าที่พนักงานโรงแรม

3.5 วางแผน ควบคุม และให้บริการด้านสวัสดิการเจ้าหน้าที่ พนักงาน

โรงแรม

3.6 วางแผน ควบคุม การจัดการนี้สคูล

3.7 วางแผน ควบคุม การจัดการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องอำนวยความสะดวก

สะดวก

ผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม จะต้องศึกษารอบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้คือ

1. วิชาพื้นฐาน	20	หน่วยกิต
2. วิชาชีพ	64-67	หน่วยกิต
2.1 แกนวิชาชีพ	20	หน่วยกิต
2.2 วิชาชีพเฉพาะสาขา	44-47	หน่วยกิต
2.3 วิชาชีพเลือก	8	หน่วยกิต

ดังรายวิชาต่อไปนี้

1. วิชาพื้นฐาน	20	หน่วยกิต
1.1 วิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	6	หน่วยกิต
นส. 1001 มนุษย์กับสังคม	3 (3-0-3)	
นม. 1001 จิตวิทยา	3 (3-0-3)	

1.2	วิชาภาษาศาสตร์	9	หน่วยกิต
	ผก. 1201 ภาษาไทย	3	(2-2-2)
	ผก. 2101 ภาษาอังกฤษ 1	3	(2-2-2)
	ผก. 2102 ภาษาอังกฤษ 2	3	(2-2-2)
1.3	วิชาคณิตศาสตร์	3	หน่วยกิต
	ผค. 1206 คณิตศาสตร์	3	(3-0-3)
1.4	วิชากิจกรรมสร้างเสริมจินตนิย	2	หน่วยกิต
	ผก. 1001 กิจกรรม 1	1	(0-3-1)
	ผก. 1002 กิจกรรม 2	1	(0-3-1)
2.	วิชาชีพ	64	หน่วยกิต
2.1	วิชาแกนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	20	หน่วยกิต
	อท. 0101 หลักเศรษฐศาสตร์	3	(3-0-3)
	อท. 0102 การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3	(3-0-3)
	อท. 0103 การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	2	(1-2-2)
	อท. 0104 การตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3	(3-0-3)
	อท. 0105 การจัดบุคลากร	2	(2-0-2)
	อท. 0206 ภาษาอังกฤษ	2	(2-0-2)
	อท. 0207 บัญชีธุรกิจ	2	(1-2-2)
	อท. 0208 พระราชบัญญัติอุตสาหกรรมบริการ	3	(3-0-3)
2.2	วิชาชีพเฉพาะสาขา	44	หน่วยกิต
	รร. 1101 ภาษาดังประเทศเทคนิค 1	2	(2-0-2)
	รร. 1102 ภาษาดังประเทศเทคนิค 2	2	(2-0-2)
	รร. 1203 ภาษาดังประเทศเทคนิค 3	2	(2-0-2)
	รร. 1104 หลักการจัดโรงแรมและภัตตาคาร	3	(3-0-3)
	รร. 1105 วิทยาศาสตร์การอาหารเบื้องต้น	3	(3-0-3)
	รร. 1106 การจัดการงานแม่บ้าน	3	(2-2-2)
	รร. 1107 การจัดการงานผลิตอาหาร	3	(3-0-3)
	รร. 1108 การบริหารงานส่วนหน้า	3	(2-2-2)



รร.	1109	การจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3 (3-0-3)
รร.	1210	การจัดซื้อและการเก็บรักษาอาหาร	3 (3-0-3)
รร.	1211	การจัดงานครัวและวางแผนครัว	3 (1-2-2)
รร.	1212	การรักษาความปลอดภัยในโรงแรม	2 (1-2-2)
รร.	1213	การจัดดำเนินงานบาร์และคลับ	2 (2-0-2)
รร.	1214	การประกอบอาหารแบบรวดเร็ว	2 (1-2-2)
รร.	1215	สัมมนาปัญหาการโรงแรม	3 (3-0-3)
รร.	1216	การฝึกงาน	5 (0-8-2)
2.3	วิชาชั้นเลือก หรือเลือกเสรี		8 หน่วยกิต
		ให้เลือกจากรายวิชาเหล่านี้	
รร.	1001	อาหารประจำชาติต่างๆ	2 (1-2-2)
รร.	1002	ศิลปะประดิษฐ์	2 (1-2-2)
รร.	1003	อาหารแปงออบ	2 (1-2-2)
รร.	1004	ศิลปะวิจิตรศิลป์	2 (1-2-2)
รร.	1005	ศิลปการตกแต่งภายใน	2 (1-2-2)
รร.	1006	การแกะสลัก (เนื้อ น้ำแข็ง)	2 (1-2-2)
รร.	1007	การจัดสวน	2 (1-2-2)
อก.	0001	ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม	2 (1-2-2)
อก.	0101	ภาษาต่างประเทศ	2 (1-2-2)
		หรือ ภาษาต่างประเทศ(ฝรั่งเศสหรือเยอรมัน)	2 (1-2-2)

สำหรับการฝึกงานของนักศึกษานั้น นักศึกษาจะต้องออกไปฝึกงานถึงสถานประกอบการประเภทโรงแรมตามความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาและแผนกวิชาการโรงแรมเป็นเวลา 9 สัปดาห์ในชั้นปวส. 2 ภาคเรียนที่ 1 หรือภาคเรียนที่ 2

นับตั้งแต่ปีการศึกษา 2525 ซึ่งเป็นปีแรกที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เปิดทำการสอนในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม มีผู้สำเร็จการศึกษาเป็นรุ่นแรกในปีการศึกษา 2526 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน (ภาคปลาย ปีการศึกษา 2532) ได้มีผู้สำเร็จการศึกษากลับไปแล้วรวม 476 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามเพศ และปีการศึกษาที่สำเร็จ

ปีการศึกษา	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา		
	ชาย	หญิง	รวม
2526	13	24	37
2527	15	33	48
2528	14	33	47
2529	29	79	108
2530	35	67	102
2531	36	88	124
ภาค 1/2532	6	4	10
รวม	148	328	476

ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ ได้ทำงานตรงตามสาขาวิชาที่ได้ศึกษามา คือ เป็นบุคลากรทางด้านการโรงแรม ส่วนหนึ่งศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น บางส่วนก็แยกย้ายกันไปประกอบอาชีพอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งงานทางด้านราชการ และเอกชน บางส่วนก็ประกอบอาชีพส่วนตัว ฯลฯ (ดูรายละเอียดตารางที่ 2) ซึ่งถือได้ว่าสถาบันฯ สามารถผลิตบุคคลที่จะออกไปทำงานรับใช้ประเทศชาติ และสังคม รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานทางด้านการโรงแรมได้ส่วนหนึ่ง

ตารางที่ 2 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยี  
ราชมงคลจำแนกตามกลุ่มสาขาอาชีพ หรืองานที่ออกไปปฏิบัติ

กลุ่มที่	สาขาอาชีพ หรืองานที่ผู้สำเร็จการศึกษาออกไปปฏิบัติ	จำนวน
1	ทำงานโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย	143
2	ทำงานโรงแรมอื่นๆ	17
3	ทำงานบริษัท/เอกชนอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานโรงแรม	70
4	รับราชการ	5
5	ทำงานรัฐวิสาหกิจ	4
6	ทำงานต่างประเทศ	12
7	ประกอบอาชีพอิสระ / ส่วนตัว	48
8	ช่วยบิดา มารดา หรือญาติประกอบอาชีพ	11
9	อยู่ในระหว่างการหางาน	15
10	ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	68
11	อื่นๆ	83
รวม		476

ที่มาของข้อมูล: ผู้วิจัยออกสำรวจด้วยตัวเองโดยสอบถามจากแผนกทะเบียน และแผนกแนะแนว  
วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตลอดจนสอบถามจาก ครู อาจารย์  
และนักศึกษาเก่าจากแผนกวิชาการโรงแรม วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ที่สามารถติดต่อได้  
โดยเริ่มสำรวจเมื่อ 4 ก.ค. - 3 พ.ย. 2532

## คุณสมบัติของพนักงานโรงแรม

พนักงานที่ทำงานในโรงแรม ส่วนมากจะต้องอาศัยคนที่มีมือชั้นที่เราเรียกว่ากึ่งทักษะ คนที่จะสามารถทำงานด้านนี้ได้ก็จำเป็นต้องมีความพร้อมที่จะหัดหรือเรียนการทำงานด้วยมือและทนต่อการทำงานแบบประจำได้โดยไม่เบื่อหน่าย ส่วนการที่จะต้องมีสมองดีหรือมีสุขภาพจิตดีนั้นก็ขึ้นอยู่กับความรักหรือชอบที่จะทำงานด้านนี้หรือไม่ เช่น ต้องมีจิตใจพร้อมที่จะพบปะคนมากมายหลายตา แต่การที่ชอบพบปะคนเท่านั้นคงจะยังไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องเป็นคนที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนได้หลายประเภทและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีด้วย ไม่แสดงอารมณ์โมโหจนเจ็วต่อแขก การเป็นคนในตำแหน่งสูงขึ้นไปกว่าพนักงานเสิร์ฟคือเป็นระดับบริหาร ก็ต้องมีลักษณะเป็นผู้มีน้ำ และเป็นคนที่มีความสามารถในการที่จะควบคุมดูแลผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนได้ ยิ่งตำแหน่งสูงขึ้นไปก็ต้องมีคุณสมบัติพิเศษสูงขึ้นไป เช่น ต้องมีความรู้ความชำนาญและความสามารถในการทำให้เกิดความร่วมมือในหมู่คนใต้บังคับบัญชา ให้ทำหรือปฏิบัติตามที่เราต้องการ หรือต้องการให้ผลงานออกมาเรียบร้อยสมความเป็าหมายที่วางไว้

คุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องมีความตั้งใจเป็นคนที่จริงใจ มี ความสนใจในธุรกิจโรงแรม ผู้ที่จะเป็นผู้บริหารโรงแรมได้ จะต้องมีความซื่อสัตย์อย่างเต็มตัว จึงจะทำให้โรงแรมเจริญรุ่งเรืองได้ ธุรกิจโรงแรมเป็นงานที่ต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ต่อสัปดาห์ นั่นคือคนทำงานโรงแรมต้องทำงานแม้กระทั่งวันหยุดของคณงานธุรกิจด้านอื่นๆ เป็นงานซึ่งต้องใช้การติดต่อบุคคลต่อบุคคล คือต้องใช้คนปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำโดยน้ำใจจริง ต้องอาศัยน้ำใจของคณงานมากกว่าธุรกิจด้านอื่นอีกหลายอาชีพ นอกจากนี้ยังจะต้องเป็นคนที่มีความอดทน ซื่อสัตย์ซึ้ง ไม่เกี่ยงงานไม่ว่าจะเป็นงานหนัก หรืองานเบา รู้จักที่จะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่โกรธหรือฉุนเฉียวง่าย ทั้งนี้เพราะ คนทำงานโรงแรมจะต้องพบปะกับผู้คนเป็นจำนวนมาก มากหน้าหลายตา หลายเชื้อชาติ หลายภาษา หลายประเภท ต้องพยายามหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่ง โดยเจเนาะแขกหรือผู้มาใช้บริการของโรงแรม ต้องพยายามทำให้ได้ว่าแขก หรือผู้มาใช้บริการเป็นผู้ถูกเสมอ ต้องพยายามทำให้เขาพอใจมากที่สุด ซึ่งสิ่งนี้จะมีผลต่อความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานเองและหน่วยงาน เพราะงานโรงแรมเป็นงานเพื่อให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกผู้มาพักหรือผู้มาใช้บริการของโรงแรม ให้มากที่สุด หากพวกเขาได้รับความสุข สะดวกสบายทั้งกาย และใจ เสมือนมาพัก หรืออยู่ที่บ้านของตนแล้ว พวกเขา ก็จะเกิดความประทับใจ และมาใช้บริการของโรงแรมอย่างเต็มใจ

และพอใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งรายได้ของโรงแรม และผู้ปฏิบัติงานเอง เพราะความเจริญก้าวหน้าของโรงแรม หรือรายได้ส่วนใหญ่ของโรงแรมเกิดจากการให้บริการ

คนที่ทำงานในโรงแรมไม่ว่าจะทำหน้าที่ใดก็ตาม ควรสร้างหรือนำทัศนคติอันใหม่ให้เกิดขึ้น คือ การทำใจให้เป็นคนโรงแรม หรือมีจิตใจใคร่ที่จะรับใช้ผู้อื่น และพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทัศนคติดังกล่าว คือ ทัศนคติที่ถูกต้องต่ออาชีพ ซึ่งพร้อมที่จะให้บริการแก่คนทั่วไปที่มาพักในโรงแรมของเขา ถ้าใครมีคุณสมบัติข้อนี้ หนทางที่จะประกอบอาชีพเป็นพนักงานโรงแรมก็จะใสสว่าง การเป็นคนมีจิตใจใคร่ที่จะรับใช้ผู้อื่นนั้น จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานในโรงแรมเป็นไปอย่างสมบูรณ์เต็มที่ คือ เมื่อมีคนคิดที่ถูกต้อง จิตใจก็พร้อมที่จะทำหน้าที่ให้บริการอย่างจริงจัง โดยไม่เลือกหน้าว่าเป็นแขกคนใด (สุรณี ศรีจันทร์, 2526)

ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ ถือได้ว่าเป็นคุณสมบัติหลัก ที่พนักงานโรงแรมหรือคนโรงแรมควรจะมี นอกจากคุณสมบัติหลักเหล่านี้แล้ว สุรณี ศรีจันทร์ (2523) ยังได้กล่าวถึง คุณสมบัติของพนักงานเสิร์ฟ หรือพนักงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ในโรงแรมไว้ว่า

พนักงานเสิร์ฟที่ดี ย่อมเป็นที่ต้องการของผู้ดำเนินกิจการสถานที่บริการอาหาร และเครื่องดื่ม โดยทั่วไปผู้ที่จะเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ดีได้นั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะ และคุณสมบัติเฉพาะตัวที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการคัดเลือก และมีอบรมเพื่อแนะแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

การเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ดีนอกจากจะต้องมีการศึกษา และมีกิตติ เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีแล้ว ยังจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆที่จำเป็นดังต่อไปนี้ คือ

1. เป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ และไว้ใจได้

พนักงานเสิร์ฟที่ดี จะต้องเอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งนายจ้างมอบหมายให้แก่ตน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งรวมถึงการมาทำงานตรงต่อเวลา ไม่หลักเลื่องการทำงานเหล่านี้ เป็นต้น

2. ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่

นอกจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนได้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานเสิร์ฟที่ดีจะต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องร่วมกับพนักงานเสิร์ฟคนอื่นๆได้เป็นอย่างดี ไม่เห็นแก่ตัว หรือมุ่งแต่ประโยชน์ของตนเพียงฝ่ายเดียว

### 3. อธิษาศัยส่วนตัวที่ดี

กรีซามรธาเทเวียบรืออสุภาน มีความคิดริเริ่ม และความมานะอดทน ให้ความเป็นกันเองแก่เพื่อนร่วมงาน และกับลูกค้าผู้รับบริการในลักษณะที่เหมาะสม

### 4. สุนทรานามิตที่สมบูรณ์

โดยเหตุที่พนักงานเสิร์ฟเป็นผู้ที่ต้องใกล้ชิดกับลูกค้า หรือผู้รับบริการตลอดเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นผู้ที่ต้องหยิบหรือจับภาชนะ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆในการรับประทานอาหารให้แก่ลูกค้า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ปราศจากโรคภัยต่างๆ มิฉะนั้นจะเป็นการแพร่เชื้อไปยังเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าผู้รับบริการได้ นอกจากนี้การมีสุนทรานามิตที่ดี ย่อมจะช่วยให้พนักงานเสิร์ฟสามารถปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5. มีการศึกษาและความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ซึ่งจะต้องปฏิบัติ

พนักงานเสิร์ฟทุกคนจำเป็นต้องผ่านการฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆมาเป็นอย่างดี รู้จักวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่จัดไว้บริการในสถานที่แห่งนั้น และการปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าผู้รับบริการ พนักงานเสิร์ฟที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆที่จำเป็นและสามารถอธิบาย หรือตอบคำถาม ให้การแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจในท้องถิ่น สถานที่สำคัญ การคมนาคม ระยะเวลา และระยะเวลาที่จำเป็นในการเดินทางไปยังสถานที่แห่งนั้น หากคำถามใดที่พนักงานเสิร์ฟไม่สามารถตอบ หรือให้รายละเอียดแก่ลูกค้าได้พนักงานเสิร์ฟควรจะอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าผู้นั้น ด้วยการสอบถามหารายละเอียดจากผู้ที่สามารถให้คำตอบได้ และอธิบายให้ลูกค้าได้ทราบต่อไป

### บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องการของพนักงานโรงแรม

ในส่วนที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องการของพนักงานโรงแรมนั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะตัว และเป็นคุณสมบัติที่คนในสาขาอาชีพทางด้านบริการโรงแรมควรมีดังที่ ปรีชา แดงโรจน์ (2527) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าบุคลิกภาพ (Personality) และลักษณะนิสัย (Characteristics) ของคนโรงแรมไว้ว่า "บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง เอกลักษณะในการแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวกับ ลักษณะท่าทางการวางตัวและความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่นเพื่อให้ผู้อื่นชอบในตนเอง" ส่วนความหมายของคำว่า "ลักษณะนิสัย

(Characteristics) หมายถึง การกระทำที่เกิดจากความเคยชิน การกระทำเป็นประจำ บ่อยๆ ครั้งจนยากที่จะแก้ไขหรือเลิกกระทำได้” สำหรับส่วนประกอบของบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่

1. มีสุขภาพดี (Health)
2. แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม (Good Grooming)
3. รักษาความสะอาดร่างกายและเสื้อผ้า (Cleanliness of body & Dresses)
4. ทำตนให้เหมาะสมกับการปรากฏตัวและการวางตัว (Appearance and Poise)
5. พูดด้วยน้ำเสียงที่ดีเหมาะสม (Speeches & Tone)
6. ซื่อสัตย์และภักดี (Honesty and Loyalty)
7. อดทนหมั่นเพียรและเป็นที่วางใจได้ (Industrious & Responsibility)
8. สุภาพอ่อนน้อมและมีไหวพริบดี (Politeness & Tact)
9. เคารพรับฟังความคิดเห็นข้อตำหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น (Respect for other and Receptivity to idea criticism and suggestion of others)
10. ช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น (Co-operation)
11. กระตือรือร้นและมีความมานะพยายาม (Enthusiasm & Ambition)
12. สามารถพบปะกับบุคคลได้ทุกระดับ (Ability to get along with people)
13. เชื่อมมั่นในตัวเอง (Self Confidence)

ดังนั้นบุคลิกภาพพนักงานที่ดี ควรมีสิ่งเหล่านี้คือ

1. มีความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดีต่อผู้ร่วมงาน รู้จักเคารพ และเกรงใจ
2. มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานและให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มใจ
3. มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรงานใหม่ๆ มีความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมายมา ตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ
4. มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง ให้นายจ้างมีความเชื่อถือต่อการทำงานของเรา และมั่นใจว่างานที่เราทำจะสำเร็จไปด้วยดี
5. ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่ให้ความรู้แก่เรา และยินดีตอบข้อซักถามแก่ผู้ร่วมงานที่มีความข้องใจ
6. รู้จักพิจารณาตนเองว่ามีความสามารถอย่างไร ไม่เทีฮวคุฮวคความสามารถของเราแก่ผู้อื่น ยอมรับความผิดพลาด ที่เราได้กระทำลงไป

นอกจากนี้ นิศมัย ปิยติการ (2527) ยังได้กล่าวถึง คุณสมบัติ หรือบุคลิกภาพของ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือนักงานเสิร์ฟ ไว้หลายประการด้วยกันว่า ควรจะมี คุณสมบัติดังนี้คือ

1. สุขภาพดี (Good health) หมายถึง สุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี กล่าวคือ ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งเป็นเครื่องบั่นทอนอาชีพ และเป็นที่ยังเกิตรงแก่สังคม และชุมชน มีจิตใจแจ่มใส ไม่หงุดหงิดโกรธง่าย มองผู้อื่นในด้านดีอยู่เสมอ

2. สายตาดูดี (Good eye-sight) สายตาที่ดีนี้ เป็นส่วนประกอบอย่างมากที่สุด พนักงานบริการมีสายตาผิดปกติ เช่น ตาเหล่ มองไม่ชัด เห็นแสงจะสั่งอาหารแต่กลับมองไม่เห็น แชกก็จะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีกเลย โรงแรมโดยทั่วไปจึงไม่รับพนักงานที่มีความผิดปกติทางสายตา เช่น สายตาสั้น สายตาเอียง ตาเหล่ ฯลฯ

3. โสตสัมผัสดี (Good hearing) หมายถึง โสตสัมผัสในด้านเกี่ยวกับหูและจมูก ที่ดีพอสมควร หากพนักงานบริการเป็นคนหูหนวก หรือหูตึง เรียกไม่ได้ยินเมื่อแขกเรียกก็ยินเฉย เพราะไม่ได้ยิน แชกก็จะไม่พอใจทำให้การบริการเสียไป

4. การปรากฏตัวที่ดี (Good appearance) หมายถึง การแต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย ประณีต ร่างกายสะอาดมองดูสดชื่นและไม่น่ารังเกียจเมื่อเข้าใกล้ มีบุคลิกดีสง่า ภาควุฒิ กล่าวโดยสรุปคือ เป็นผู้ที่แขกชื่นชมและอยากสนทนาด้วย การปรากฏตัวที่ดีนี้เป็นสิ่งหนึ่งที่จูงใจแขกให้เกิดความพอใจ และเรียกบริการอีกในคราวต่อไป

5. สีหน้าดี (Good Complexion) สีหน้าเป็นสิ่งสำคัญที่บ่งบอกถึงความรู้สึกอันแท้จริงภายในบางขณะเมื่อพนักงานบริการเกิดความไม่พอใจหรืออารมณ์เสีย ไม่ควรแสดงสีหน้าออกมาให้แขกเห็นเช่น ขมวดคิ้ว หน้าบึ้งตึง จีปาก เข้มปาก ถอนใจ แสดงสีหน้าว่าคาญเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำอย่างยิ่ง ควรพยายามเก็บซ่อนความรู้สึกภายในไว้

6. ร่างกายเป็นปกติ (No Deformities) เป็นสิ่งสำคัญเช่นกันร่างกายเป็นปกติ หมายถึง ไม่มีส่วนใดพิการเพราะอาจทำให้แขกเกิดความอึดอัด หดหู่ใจ เสรีใจและไม่อยากมาใช้บริการอีก

7. มีความเข้มแข็ง (Strong arches) ความเข้มแข็ง เป็นองค์ประกอบที่จะผลักดันชีวิตให้ดีขึ้นและก้าวไปข้างหน้า ความเข้มแข็งนี้ต้องประกอบด้วยความเข้มแข็งทางกายและใจ

8. ท่าทางดี (Good Posture) หมายถึง ความละมุนละไมและความเหมาะสม ในขณะที่แสดงออก ไม่ว่าจะท่าทางการเสิร์ฟอาหาร การยืนรับคำสั่ง หรือการเข้าไปหาแขก

9. แขน นิ้ว ที่แข็งแรงและคล่องแคล่ว (Strong arms and fingers which are nimble.) นับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับพนักงานบริการ ถ้าแขนไม่แข็งแรงหรือมีนิ้วไม่ครบถ้วน ก็อาจจะทำให้การหยิบจับไม่ถนัด

10. ความสูงและน้ำหนักปานกลาง (Moderate height and weight) ความสูงและน้ำหนักปานกลางนี้ คิดเฉลี่ยจากมาตรฐานคนไทยเพราะถ้าพนักงานเตี้ยไปก็จะเป็นปัญหาในการเสิร์ฟอาหารหากสูงเกินไปก็จะไปชนค้ำแขก ซึ่งคู่เป็นการน่าเกลียด ดังนั้นจึงควรมีขนาดปานกลางคือ ชายสูงราว 160 ซม. และหญิง 154 ซม. หรือเท่ากันแต่ไม่ถึงกับสูงโง้งจนกลายเป็นถึงก้างไป

11. มีความฉลาดไหวพริบ (Intelligence) ความฉลาดไหวพริบเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ทำงานโรงแรม เพราะจะต้องใช้ไหวพริบอย่างมาก ต้องมีการสังเกตจดจำสิ่งต่างๆ รอบตัว ใส่ใจ เข้าใจ และศึกษาสิ่งต่างๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะสูง

12. การพูดที่ดี (Good expression) หมายถึง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกพึงพอใจ แต่ก็มิใช่การยกยอจนเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวลไม่ดังเกินไปหรือค่อยเกินไป รู้จักใช้ภาษาและศัพท์ที่ถูกต้องไม่ใช้คำสแลงหรือพูดเร็วเกินไปหรือช้าเกินไป แสดงความสนใจในเรื่องที่กำลังสนทนา รู้จักว่าสิ่งใดควรพูดและไม่ควรพูด การพูดดีเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของผู้พูด คำพังเพยโบราณยังกล่าวไว้ว่า "พูดดีเป็นศรีแก่ตัว" หรือ "พูดดีเป็นเงินเป็นทอง"

13. สำเนียงพูดดี (Good Pronunciation) หมายถึง น้ำเสียงพูดชัดเจนชัดถ้อยชัดคำ ไม่นุ่มเสียงบีบ เสียงสูง เสียงเครือ หรือพูดอีกอักในลำคอ ซึ่งทำให้ผู้ฟังไม่รู้เรื่องเข้าใจยาก

14. ความหมัดจืด (Neatness) พนักงานบริการต้องอาบหน้าแต่งกายให้สะอาดไม่มีกลิ่นตัว เสื้อผ้าต้องสะอาดเรียบร้อยประณีต หน้าตาแจ่มใส

15. ความสำรวม (Quietness) มีความสำรวมกิริยามารยาทสงบเงียบนอบน้อม แต่ภาคภูมิใจอยู่ในที่ในขณะที่บริการหรือในขณะที่รอรับคำสั่ง แม้แขกพูดในสิ่งที่ไม่พอใจก็ควรสำรวมโดยสุภาพ

16. การรู้จักสถานะของตน (Good disposition) ไม่ใช่จ่ายสุรุษสุร่าจนเป็นหนี้สิน เพราะจะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆในภายหลัง งานโรงแรมเป็นงานที่สามารถหาเงินได้ง่าย แต่ถ้าไม่รู้จักใช้ก็อาจหมดไปได้ง่ายเช่นกัน

17. ความทรงจำดี (Good memory) การทำงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มนี้จำต้องรู้จักคนมากจึงต้องมีความจำที่ดี สามารถจำแขก ชื่อแขก รสนิยม ความชอบของแขก ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

18. รู้จักกาลเทศะ (Timing) รู้จักกาลเทศะ รู้กาลควรไม่ควรรู้ว่าเวลาใดควรทำอะไร นูดยอะไร การรู้จักกาลเทศะนี้สำคัญมากสำหรับพนักงานบริการ เพราะถ้าไม่รู้จักกาลเทศะแล้ว การบริการใดๆก็ตามแม้จะทำตามหน้าที่ และมีความตั้งใจดีก็ไม่อาจทำให้แขกพึงพอใจได้

19. สนใจในงานที่ได้รับมอบหมาย (Attention on duty) มีความตั้งใจและสนใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ หากทำงานคือเด่นแต่ไม่สนใจในงานเสริมเลยก็จะไม่เป็นผลดีแก่งาน งานบริการนี้ถ้าใส่ใจ และตั้งใจทำจริงๆซึ่งแสดงออกด้วยหน้าตา กิริยาท่าทางแขกย่อมรู้ย่อมเห็นหัวหน้าก็ชื่นชมก็จะเป็นผลดีแก่การทำงานในอนาคต ความก้าวหน้าในงานก็จะเจริญขึ้นไปตามลำดับ

20. รักวิชาชีพโรงแรม (Interesting in hotel business) มีใจรักอาชีพที่แท้จริงเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะถ้าไม่มีใจรักแล้วก็จะทำให้เบื่อหน่ายและไม่อยากทำงานอาชีพที่ไม่ก้าวหน้า ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร

21. ปรับปรุงตนเองได้ดี (Self-improvement) ปรับปรุงตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์วางตัวได้เหมาะสม สามารถปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมหรือบุคคลต่างๆได้ดี

22. ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม (Knowledge) เพื่อให้มีความรู้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ควรหาความรู้เพิ่มเติมเพราะความรู้เป็นสิ่งที่เรื้อนไม่จบ คนที่มีความรู้รอบตัวมากทำให้มีหูตากว้างขวางเป็นคนทันโลก

23. เอาประสบการณ์มาใช้เป็นประโยชน์ (Experiency in life) รู้จักนำเอาประสบการณ์มาใช้เพื่อเป็นแนวทางหาประโยชน์สำหรับงานในหน้าที่

24. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) การฝึกฝนให้เป็นคนมีความคิดริเริ่มเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งสำหรับผู้ทำงาน งานทุกชนิดจะไม่มีความสำเร็จเลยถ้าหากไม่มีความคิดริเริ่มที่จะทำให้งานนั้นดีขึ้น แต่ความคิดริเริ่มนี้ต้องมีเหตุผลไม่ใช่ในลักษณะเพื่อฝัน

25. อคติ (Patience) มีความอดทนต่อเหตุการณ์ความอดทนนี้ ต้องอดทนกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันหลายฝ่าย เช่น อดทนต่อเพื่อนร่วมงาน อดทนต่อผู้บังคับบัญชา อดทนต่อแขก โดยเฉพาะต่อแขกต้องมีความอดทนมาก แม้ในสิ่งที่แขกทำให้เกิดความไม่พอใจพนักงานบริการต้องทนได้เพราะต้องถือว่าแขกเป็นผู้ถูกเสมอ

26. ให้ความร่วมมือ (Cooperation) มีความสามัคคี และให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปด้วยดี และสถานบริการนั้นประสบความสำเร็จรุ่งเรือง

27. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of foreign languages) ควรเป็นผู้รู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา นอกจากภาษาของตนเองเพราะงานในหน้าที่นี้จำเป็นต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศ ต้องเข้าใจและสามารถรับคำสั่งได้ บางโรงแรมจะเพิ่มเงินค่าภาษาต่างประเทศแต่ละภาษาให้อีกด้วย

28. มีความซื่อสัตย์ (Honesty) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่และต่อบุคคลอื่นนับเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจทุกแขนงให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

29. รู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotions) รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่โกรธง่าย พยายามสร้างอารมณ์ขัน และไม่ควรเป็นคนมีความรู้สึกไวจนเกินไป ไม่รีบร้อนจนลุดกระหืดกระหอบ เป็นคนมีระเบียบวินัย และไม่ควรมีอารมณ์ส่งสารตนเอง

30. การปรับตัวเข้ากับสังคม (Social adaptation) ไม่เป็นคนดื้อรั้นหรืออคติยกย่องชมเชยผู้ที่สมควรยกย่องเห็นอกเห็นใจ และนึกถึงผู้อื่นมากกว่าตนเอง เป็นผู้ฟังมากกว่าพูดไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว พยายามช่วยเหลือผู้อื่นให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

คุณสมบัติของพนักงานดังที่กล่าวมาแล้วนี้ อาจถือได้ว่าเป็นคุณสมบัติที่พนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ควรจะมีด้วยเช่นกัน เพราะงานโรงแรมเกือบทุกงาน ถือได้ว่าจะต้องพบปะกับแขกหรือผู้มาใช้บริการของโรงแรมด้วยกันทั้งสิ้น แม้กระทั่งงานในส่วนหลังของโรงแรมซึ่งไม่ค่อยได้พบปะกับแขกหรือผู้มาใช้บริการเท่าใดนัก เช่น งานครัว งานซักรีด งานซ่อมบำรุงงานแม่บ้าน โดยเฉพาะงานครัวหรือผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพ่อครัว (Cook) ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าห้องอาหารในหลายๆ โรงแรม พ่อครัวมีส่วนออกมานพบปะกับแขก หรือผู้มารับประทานอาหาร อยู่บ่อยครั้ง โดยมีการแสดงการปรุงอาหารที่โต๊ะของแขกอยู่เป็นประจำ เป็นต้น

สำหรับงานของฝ่ายแม่บ้าน หรือพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดการ ดูแล ทำความสะอาด ห้องพักของแขก ซึ่งบางครั้งอาจต้องพบกับแขกผู้มาพักด้วยเช่นกัน ควรมีคุณสมบัติ คือ

ควรมีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อ หรือโรคที่น่ารังเกียจ นอกจากนี้ควรมีคุณสมบัติอื่นๆ อีก คือ

1. มีความเรียบร้อยทางร่างกาย คือ

1.1 ควรตัดผมสั้น ถ้าไว้ผมยาวต้องเกล้าผม หรือจัดทำให้เรียบร้อย อย่าปล่อยให้รุงรัง หมั่นรักษาความสะอาด

1.2 อาบน้ำชำระร่างกายทุกวันให้ปราศจากกลิ่น ถ้ามีกลิ่นตัวควรใช้สากำจัด

1.3 รักษา ปาก ฟัน ให้สะอาด ไม่ให้มีกลิ่น

1.4 เล็บมือควรตัดสั้นพอประมาณ หมั่นล้างมือ แผลงเล็บบ่อยๆ ไม่ควรใช้ยาเคลือบสีงููดาค

1.5 ไม่ควรแต่งใบหน้าดูฉูด เช่น ทาตา ทาปากสีแปลกๆ ไม่ควรใส่แว่นตาขณะทำงาน

1.6 ไม่ควรใช้เครื่องสำอางค์หรือน้ำหอมที่มีกลิ่นรุนแรง ฉุนฉิว

2. เครื่องแต่งกาย กล่าวคือ

2.1 เครื่องแบบของพนักงานที่ใช้ ต้องซักรีดให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

2.2 การแต่งเครื่องแบบ ควรแต่งให้ครบตามที่โรงแรมจัดให้ตั้งแต่หมวกถึงรองเท้า

2.3 ควรระวังรักษาให้เครื่องแบบ เครื่องแต่งกายอยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุด ถ้าขาดต้องซ่อมแซมเสีย

2.4 เสื้อผ้าชั้นใน ซักให้สะอาด เปลี่ยนทุกวัน

3. จรรยาบรรณทาง ควรมีสิ่งเหล่านี้คือ

3.1 ความซื่อสัตย์ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง และความซื่อสัตย์ต่อการทำงาน

3.2 ความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง บุคจาสุภาพ และไม่วะต่อแขกผู้มาพักต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3.3 ความเป็นเพื่อน มีนิสัยผูกมิตร เป็นมิตรต่อคนทั่วไป รู้จักผูกมิตร ทำให้มีเพื่อนมาก มีความสุข และรู้สึกสนุกเพลิดเพลิน ในการทำงาน

3.4 ความสามัคคี ความสามัคคีทำให้เกิดประโยชน์ยิ่งใหญ่ หากขาดสามัคคีและขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกันกิจการงานต่างๆก็จะสำเร็จได้ยาก



3.5 การเชื่อฟังคำสั่ง ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับและนโยบายของโรงเรียนให้ถูกต้อง หากมีความเห็นประการใดที่มีเหตุผลไม่ตรงกับผู้บังคับบัญชา ควรชี้แจงต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง

3.6 ความสามารถทำงานด้วยความตั้งใจและพยายามใช้สติปัญญา และสามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้

3.7 ความภักดี มีความภาคภูมิใจในสถานที่ทำงานและนำทางที่จะสร้างชื่อเสียงและรักษามาตรฐานให้มั่นคง

#### 4. กิริยามรรยาท

4.1 หน้าตาแจ่มใส ยิ้มแย้มง่าย ไม่ทำหน้าบึ้งอง

4.2 มีกิริยาวาจาสุภาพ อ่อนโยน ไม่นุดจาหยาบคาย

4.3 ยกย่องเชิดชูในฐานะผู้มีเกียรติและหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับแขก มีสัมมาคารวะ และเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4.4 นุดจาชู้ตถ้อยชู้ดคำ ไม่นุดเสียงคังเกินไป หรือเบาเกินไป

4.5 การเคลื่อนไหว ขณะทำงานคล่องแคล่วว่องไว แต่ไม่ลุกลน

#### 5. ในระหว่างทำงานพนักงานควรปฏิบัติดังนี้ คือ

5.1 ไม่นุดคุยกันระหว่างทำงาน โดยเฉพาะกับแผนกอื่น

5.2 มีความอดทน อดกลั้น ไม่โกรธง่าย

5.3 ไม่ถอตรงเท้าขณะทำงาน

5.4 มีความสามัคคี

5.5 มีความรับผิดชอบ

5.6 ไม่ก้าวร้าวในงานของผู้อื่น

5.7 ไม่ใส่ร้ายเพื่อนฝูง

5.8 ไม่เชื่อหึงถือตัว

5.9 ไม่ทานขนมและอาหารต่างๆ ขณะทำงาน

5.10 ทำตนสม่ำเสมอ (กรมอาชีวศึกษา, หน่วยศึกษานิเทศก์, 2526)

สำหรับคุณสมบัติของพนักงานที่ให้บริการส่วนหน้า เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานรับจองห้องน้ก ฯลฯ ควรมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

งานต้อนรับ (Reception) เป็นงานที่ให้การบริการความสะดวกแก่แขกนับแต่เมื่อมาถึงขณะที่พักอยู่และเมื่อจากไป เป็นงานที่ต้องเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง เพื่อให้บริการต่อแขกทั้งที่พักอยู่ และที่จะเข้าซึ่งไม่ทราบว่ามาเมื่อใด ฉะนั้นพนักงานต้อนรับจะต้องเป็นบุคคลที่ตื่นตัวอยู่เสมอการปฏิบัติงานต้อนรับนี้เป็นการกระทำในนามของโรงแรมและผู้จัดการทั่วไป หากการปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดขึ้น โรงแรมและผู้จัดการก็จะต้องถูกกล่าวหาและในที่สุดก็เสียธุรกิจพนักงานต้อนรับมีหน้าที่อีกอย่างหนึ่งคือ การขายห้องภายในโรงแรม (WALK-IN)

#### คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ

1. ควรมีบุคลิกดี
2. มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ
3. มีอัธยาศัยอ่อนโยนสุภาพ ใจเย็น
4. มีความสามารถในการสนทนา ภูษาต่างประเทศ (อังกฤษ) เป็นอย่างดี
5. รู้ขั้นตอนงานต้อนรับและการขายห้อง
6. รู้จักสภาพ จำนวนห้องนักและสถานที่บริการทั้งหมดของโรงแรมเป็นอย่างดี
7. มีความรู้ทั่วไปดี สามารถให้ข่าวสารกับแขกได้
8. มีความซื่อสัตย์และตรงต่อเวลา
9. แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย

งานบริการโทรศัพท์ (Telephone Operator) ของโรงแรม เป็นหน่วยงานซึ่งอาจจะเรียกได้ว่าเป็นศูนย์การติดต่อทั้งหมดของโรงแรม นโยบายการใช้ และดำเนินการเกี่ยวกับโทรศัพท์เป็นงานบริการที่สำคัญ แต่ขณะเดียวกันหากไม่ระมัดระวังและวางนโยบายอย่างรัดกุมแล้วก็อาจจะเป็นหน่วยงานที่มีแต่รายจ่ายที่สูง โดยที่ไม่มีรายรับเลย ความรับผิดชอบของงานบริการโทรศัพท์ เป็นเสมือนตัวแทนของโรงแรม ซึ่งข่าวสารทั้งหมดที่ให้ออกไป จะต้องตรงต่อความเป็นจริงและทันสมัย หรือการรับข่าวสารและแจ้งข่าวก็ต้องถูกต้อง และรวดเร็วไม่เก็บไว้เนิ่นนาน หากมีการบริการที่ผิดพลาด โรงแรมจะเป็นผู้ถูกกล่าวหาว่าบริการไม่ดี ซึ่งข้อผิดพลาดเหล่านี้จะตกอยู่กับโรงแรมเอง

#### คุณสมบัติของพนักงานรับโทรศัพท์

1. ต้องมีความสามารถในการพูด
2. ต้องรู้ภาษาต่างประเทศ "อังกฤษ"



3. รู้ถึงการบริการทั่วไปของโรงแรมอย่างทันสมัย ทั้งเหตุการณ์ปัจจุบัน และงานต่างๆ ของโรงแรม
4. มีน้ำเสียงการพูดที่ไพเราะและชัดเจน
5. มีอุปนิสัยสุ่มรอบคอบและใจเย็น
6. รู้หน้าที่ของการเป็นพนักงานโทรศัพท์ รวมทั้งความรับผิดชอบ
7. มีความอดทน ติดตามงาน และบริการต่อผู้ติดต่อ
8. มีความรู้ทั่วไปดี

งานรับจองห้องพัก (Reservation) เป็นงานที่มีส่วนสำคัญมากต่อธุรกิจโรงแรม เป็นงานที่เก็บรวบรวมการขาท้อง และเตรียมรายการเข้านักของแขก และสั่งการบริการตามที่พักได้จ่องไว้ หากการดำเนินการผิดพลาดจะทำให้ธุรกิจนั้นเสียหายได้ ทั้งทางตรง และทางอ้อม ดังนั้น งานรับจองห้องพักเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง เจ้าหน้าที่ของงานรับจองห้องพักควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีการศึกษาสูงพอสมควร
2. มีความรู้ภาษาต่างประเทศดี (อังกฤษ) ถ้าสามารถรู้หลายๆ ภาษายิ่งดี
3. มีความสามารถในการติดต่อ (CORRESPONDANCE) ได้ตอบจดหมาย
4. มีความสามารถในการใช้เครื่องพิมพ์ดีด - โทรพิมพ์
5. รู้ขั้นตอนการติดต่อกับงานรับจองห้องพักเป็นอย่างดี
6. รู้สถานการณ์ตลาดของธุรกิจโรงแรม
7. มีความละเอียดและเป็นระเบียบในการทำงาน
8. มีความจำที่แม่นยำ
9. มีความคล่องแคล่วและติดตามงานอย่างรวดเร็ว
10. มีความคิดริเริ่ม และการตัดสินใจที่ดีและสุภาพเรียบร้อย
11. มีความซื่อสัตย์ - ตรงต่อเวลา
12. มองโลกในแง่ดี

นอกจากงานต่างๆ และคุณสมบัติของพนักงานดังที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งของงานโรงแรมเท่านั้น ยังมีงานอื่นๆ อีกมากมาย เช่น งานบัญชีส่วนหน้า (Front Cashier) งานชนสัมพันธ์ (Bell Service หรือ Porter) งานเฝ้าประตูโรงแรม (Door man) ฯลฯ

ซึ่งงานเหล่านี้เป็นงานที่ให้บริการกับแขกผู้มาพัก หรือมาใช้บริการของโรงแรมทั้งสิ้น ดังนั้น คุณสมบัติ หรือบุคลิกภาพของพนักงานโรงแรมไม่ว่าจะเป็นงานในหน้าที่ใด ก็จะมีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน หรือไม่แตกต่างกันนัก

สำหรับลักษณะนิสัยอันพึงประสงค์ ในการทำงานของพนักงานโรงแรมนั้น ความมีสิ่งเหล่านี้ คือ

1. มีความขยันหมั่นเพียรตั้งใจทำงานให้เต็มความสามารถ รับผิดชอบงานที่ได้รับมาทำให้เสร็จทันเวลา มาทำงานให้ทันเวลา และทำงานให้มีระเบียบแบบแผนที่ดี
2. มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงาน หมั่นฝึกฝนทำงานให้ได้ความแม่นยำถูกต้อง และเรียบร้อย เมื่อมีงานใหม่จะต้องเรียนรู้งานใหม่ได้รวดเร็ว
3. รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้ทำลงไป เมื่อได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยจะต้องทำการตรวจงานก่อนที่จะผ่านไป ค้นหาเรียบร้อยสมบูรณ์ หรือเปล่า ไม่ปล่อยไปทิ้งที่อยู่ในสถานที่ไม่เรียบร้อย
4. จะต้องรับผิดชอบต่อบรรดาอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ตนใช้อยู่ โดยหมั่นตรวจตราอยู่เสมอ หากบกพร่องเสียหายก็ให้รีบตามช่างมาซ่อมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยให้เสียหายมาก ระมัดระวังการใช้งานต้องคอยบำรุงรักษาให้คงทนอยู่เสมอ
5. เมื่องานเสร็จเรียบร้อยดี หากมีเวลาว่างก็ไม่ปล่อยให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ ควรจะทำการเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานชิ้นต่อไป หรืองานในวันต่อไป
6. ไม่แสดงความคิดเห็นต่อแขกจนเกินไป
7. ไม่อิจฉาหรืออิจฉากันเพราะบางครั้งแขกอาจจะปรึกษาธุรกิจการงานที่เป็นความลับ หรือเป็นเรื่องส่วนตัว
8. ไม่ควรนำเรื่องภายในสถานที่ทำงานของตนไปเล่าให้แขกฟัง
9. ไม่วิจารณ์แขก
10. เมื่อแขกคำนิ ไม่ควรแสดงกิริยาตอบโต้กับแขก
11. จงจำไว้ว่า "แขกเป็นผู้ถูกเสมอ"
12. การใช้อารมณ์เพื่อต้องการเอาชนะแขกมีผลเสียหายต่อรายได้ของสถานที่นั้นๆ

## รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา

### งานวิจัยภายในประเทศ

ประถม ใจจิตร (2513) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา(ป.กศ.) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2509 - 2511 ในโรงเรียนประถมศึกษา ภาคการศึกษา 8" พบว่าผู้บังคับบัญชามีความเห็นที่ผู้สำเร็จการศึกษามีผลการปฏิบัติงานส่วนมากอยู่ในเกณฑ์ดี และยังพบว่า ผู้บังคับบัญชาที่มีอายุราชการ และวุฒิครูต่างกัน มีความเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาไม่แตกต่างกัน

วิไลวรรณ เจริญวงศ์ (2514) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต คณะครุศาสตร์" เพื่อศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิต และศึกษาในทัศนของผู้บังคับบัญชา โดยใช้นับแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ศึกษาถึงคุณภาพของบัณฑิต ครุศาสตร์เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน 6 ด้านคือ ความรู้ และความสามารถทางวิชาการ ความสามารถพิเศษ การสอน บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติต่ออาชีพครู ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่สอนนักเรียนตรงตามสาขาวิชา และสาขาวิชาเอกโท ในอัตราชั่วโมงที่กรมเจ้าสังกัดกำหนด นอกจากนี้บัณฑิตที่ศึกษาในวิชาเอกที่ต่างกัน พอใจความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองไม่แตกต่างกัน

สันติภาพ กองกาญจนะ (2515) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2510 - 2512 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยครูในภาคการศึกษา 9, 10 และ 11" เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตที่มีต่อบัณฑิต การประเมินค่าตนเองในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต และความเห็นของบัณฑิตที่มีต่อสถาบันในด้านต่างๆ โดยสุ่มตัวอย่างจากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2510 - 2512 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยครู ในภาคการศึกษา 9, 10 และ 11 จำนวน 315 คน โดยใช้นับแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตเอาใจใส่ต่อหน้าที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมการสอน และปรับตัวเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ดี บัณฑิตเห็นว่าคุณภาพมีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงานทั่วไปดี มีบุคลิกภาพดี ความคิดเห็นต่อสถาบันการศึกษา บัณฑิตเห็นว่ากิจกรรมหรือประสบการณ์ที่ให้แก่บัณฑิตนั้นมีประโยชน์มากต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน และควรมีการปรับปรุงในด้านการเรียนการสอน และบริการบางอย่างให้ทันสมัยขึ้น



อึ้งศักดิ์ วัตุสุนทรฤกษ์ (2516) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2510 - 2512 ที่ปฏิบัติงานครูในโรงเรียนและวิทยาลัยครูในภาคการศึกษา 2 - 5" เนื้อหาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต เกี่ยวกับการสอน การนำความรู้ทางด้านวิชาการศึกษาไปใช้ในกากรปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าบัณฑิตทางการศึกษาส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอนได้เป็นอย่างดี และความรู้ทางด้านวิชาการการศึกษาที่ตนได้รับจากสถาบันเพียงพอแก่การนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชารุ่นใหญ่เห็นว่าบัณฑิตมีความรู้ความสามารถทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และทั้งบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ตัวบัณฑิตเองเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลางในด้านต่างๆ เช่น ความรู้และความสามารถในการศึกษา ความรู้และความสามารถในการในวิชาพิเศษและวิชาสามัญ บุคลิกภาพทางอาชีพครู และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานลักษณะนิสัยบางประการ

บุญชัย บุญวิรัตน์ (2517) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตปริญญาโท ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2500-2515 : ทรรศนะของผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน" เนื้อหาศึกษาทัศนคติของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานของมหาบัณฑิต ต่อความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้บังคับบัญชาของมหาบัณฑิตจำนวน 123 คน และผู้ร่วมงานของบัณฑิต จำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า ในทัศนคติของผู้บังคับบัญชาเห็นว่าบัณฑิตมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปค่อนข้างดี ในด้านบุคลิกภาพที่เห็นว่าเป็นในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง การแต่งกาย และมารยาทท่าทางเหมาะสมกับการเป็นครู ส่วนในด้านหน้าที่รับผิดชอบ ความเห็นในการทำงานและการเป็นผู้นำอยู่ในเกณฑ์ดีเช่นกัน ในด้านการผลิตงานทางวิชาการและการจัดกิจกรรมวิชาการนั้น บัณฑิตมีความสามารถปานกลาง ส่วนในทัศนคติของผู้ร่วมงานเห็นว่าบัณฑิตสามารถปฏิบัติงานได้ดี และมีความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆ ดี การผลิตงานทางวิชาการและความสามารถในการเป็นผู้นำอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและความสามารถในการจัดกิจกรรมวิชาการนั้นน้อย

อำนาจ อุดระ (2520) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกอุตสาหกรรมศิลป์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยครู" เนื้อหาต้องการทราบผลการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับวิชาช่าง และการสอนตลอดจนความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพด้านต่างๆ จากผู้บังคับบัญชา และผู้สำเร็จการศึกษาวิชาเอกอุตสาหกรรมศิลป์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของ

ผู้สำเร็จการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ดี และเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านทักษะและปลูกฝังความรับผิดชอบ การจัดการบริการโรงฝึกงานและความรู้ในการทำอุปกรณ์การสอนให้มากขึ้น ส่วนผู้สำเร็จการศึกษา เห็นว่าความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของคนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แต่มีความภูมิใจใน อาชีพอยู่ในเกณฑ์สูง และเสนอแนะให้เพิ่มการฝึกงานให้มีความรู้ ความชำนาญเพิ่มขึ้น และ เพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับงานประดิษฐ์และศิลปหัตถกรรม จากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง กับผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ โดยผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ประเมินพบว่าไม่แตกต่างกัน

กรมการฝึกหัดครู (2522) ได้ติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา จากสถาบันการฝึกหัดครู ที่สอนในระดับประถมศึกษา ปีการศึกษา 2518 -2521 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงหลักสูตร ในระดับปานกลางในแง่ของความคิดริเริ่ม ความเหมาะสม ความยืดหยุ่นและความสามารถในการ พัฒนาคน รวมทั้งเจตคติต่อขีดความสามารถของอาจารย์ในด้านความรู้ในเนื้อหาวิชา และ ความสามารถในการสอนด้วย ส่วนการแนะนำช่วยเหลือด้านปัญหาส่วนตัวอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและ เจตคติต่อสภาวะการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำในบางอย่าง สำหรับการประเมิน ผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา ในทัศนะของตนเอง และของศึกษานิเทศก์ปรากฏว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถในการสอนระดับปานกลาง ส่วนทักษะในวิธีสอน และ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ พฤติกรรมการสอน ความเหมาะสมของอุปกรณ์การสอนอยู่ใน ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ สำหรับด้านมนุษยสัมพันธ์ลักษณะของความเป็นครู และการสร้าง บรรยากาศในห้องเรียนอยู่ในระดับปานกลาง และค่อนข้างสูง

สุนิตย์ แวงสีกล้า (2522) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของ ผู้สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีจากวิทยาลัยครู" เนื้อหาศึกษาทัศนะของผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จ การศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษา ต่อการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา ในด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ความสามารถพิเศษและมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพของการเป็นครู การสนองความต้องการของสังคม และทัศนคติต่อวิชาชีพครู เนื้อหาอธิบายเสนอแนะจากผู้บังคับ บัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา และของผู้สำเร็จการศึกษาเองต่อสถาบัน โดยใช่แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จปริญญาตรีจากวิทยาลัยครู ในทัศนะของตนและผู้บังคับบัญชาโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ส่วน ความรู้ความสามารถบุคลิกภาพของการเป็นครู และทัศนคติต่อวิชาชีพครูในทัศนะของตนเองใน เกณฑ์สูงกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีอายุราชการและวุฒิครูต่างกันไม่แตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาเสนอแนะ

ว่าควรเพิ่มความรู้อันบูรณาการสารบรรณ การสนใจไปหาความรู้ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รับผิดชอบงานของตนและส่วนรวม และควรคำนึงถึงการแต่งกาย ทรงผม และการนุ่งผ้า

กานดา ลือสฤทธิวิบูลย์ (2523) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตทางการวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในทัศนะของตนเอง และผู้บังคับบัญชา" เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตในด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของนักวิจัย ทัศนะต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์โดยให้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสุ่มตัวอย่างจากมหาบัณฑิตที่สำเร็จในการศึกษา 2517 - 2521 จำนวน 135 คน และผู้บังคับบัญชาของมหาบัณฑิตดังกล่าวอีก 135 คน รวมเป็นประชากร 270 คน ผลการวิจัยพบว่าผลการปฏิบัติงานทุกด้านของมหาบัณฑิตทางการวิจัยการศึกษาในทัศนะของตนเอง ระหว่างมหาบัณฑิตที่ได้รับเกียรตินิยมเมื่อสำเร็จปริญญาตรีกับมหาบัณฑิตที่ไม่ได้รับเกียรตินิยม เมื่อสำเร็จปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านบุคลิกภาพของนักวิจัย ซึ่งกลุ่มที่ได้รับเกียรตินิยม เมื่อสำเร็จปริญญาตรีเห็นว่าตนมีผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์สูงกว่า ความเห็นของกลุ่มมหาบัณฑิตที่ไม่ได้รับเกียรตินิยมอย่างมีนัยสำคัญ ผลการปฏิบัติงานทุกด้านของมหาบัณฑิตทางการวิจัยในทัศนะของตนเอง ระหว่างมหาบัณฑิตที่มีผลการเรียนดี กับพวกที่มีผลการเรียนใช้ไม่ได้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตทางการวิจัยการศึกษา ในทัศนะของผู้บังคับบัญชา อยู่ในเกณฑ์สูงกว่าของมหาบัณฑิตอย่างมีนัยสำคัญ ผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตในสาขาวิชาที่ต่างกัน ในทัศนะของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านบุคลิกภาพของนักวิจัย ซึ่งมหาบัณฑิตสาขาวิจัยการศึกษาเห็นว่าตนอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่ามหาบัณฑิตสาขาวิศวะ และประเมินผลการเรียนอย่างมีนัยสำคัญ

จันทนา แส้ววรรณ (2523) ทำการติดตามผลมหาบัณฑิตสาขาวิชาพลศึกษา เน้นทราบถึงพัฒนาการ และการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษา ของมหาบัณฑิตไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่ามหาบัณฑิตส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาลมากที่สุด มีส่วนน้อยที่ทำหน้าที่บริหารทางด้านพลศึกษา ในด้านการนำความรู้ และประสบการณ์ไปใช้นับว่านำความรู้ด้านการบริหารและการนิเทศก์ไปใช้ปานกลาง ในด้านการปรับปรุงหลักสูตรนั้นผู้สำเร็จการศึกษาเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านเนื้อหาวิชา วิธีสอน และการจัดประสบการณ์ให้ใกล้ชิด

สุวิทย์ บั้ววราภรณ์ (2523) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตการศึกษาบัณฑิต(กศ.บ.พลศึกษา) ปีการศึกษา 2516 - 2521 ที่สำเร็จการศึกษา

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร” เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบัณฑิต กศ.บ. พลศึกษา และการประเมินค่าตนเองของบัณฑิต กศ.บ. พลศึกษา เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในโรงเรียนและวิทยาลัยครู กับสำรวจความคิดเห็นของบัณฑิตเกี่ยวกับความรู้ และความเหมาะสมของรายวิชาที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบัณฑิต และการประเมินผลตนเองของบัณฑิตอยู่ในเกณฑ์ดี ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบัณฑิต ซึ่งมีเพศ และระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน ส่วนหลักสูตรการศึกษาที่ศึกษาต่างกันจะไม่มี ความแตกต่างกันในการประเมินตนเองของบัณฑิต ที่มีเพศและระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน ประเมินตนเองไม่แตกต่างกัน ส่วนบัณฑิตที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันจะประเมินตนเองแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบัณฑิต และการประเมินตนเองของบัณฑิตจะแตกต่างกัน

ในด้านความรู้ความเหมาะสมของรายวิชาทางพลศึกษา ที่ได้ศึกษาจากมหาวิทยาลัย บัณฑิตเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี บัณฑิตที่มีเพศและหลักสูตรการศึกษาต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนบัณฑิตที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่างกันจะมีความเห็นต่างกันเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายวิชาเอก และการนำรายวิชาเอกไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานบัณฑิตเห็นว่า อยู่ในเกณฑ์ดีทุกรายวิชา ยกเว้นพลศึกษาสำหรับเด็กพิเศษ และเห็นว่ารายวิชาที่มีความเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด คือ การจัดการแข่งขันกีฬาภายใน

สุรีย์ ชรรณเลิศหล้า (2524) ทำการติดตามผลบัณฑิตครูศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา คณะครูศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต พบว่า บัณฑิตมีความรู้และความเข้าใจ ถึงความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรประมวลการสอน และการวัดผล นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการปกครองชั้นเรียน มีบุคลิกภาพ คุณธรรม และความประพฤตินุชนิยม และมีทัศนคติ ต่ออาชีพครูอยู่ในเกณฑ์ดี สำหรับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และบัณฑิต ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทัศนคติต่ออาชีพครู

### งานวิจัยต่างประเทศ

แอปเพล (Appel, 1967) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "โครงการฝึกหัดครูมัธยมของวิทยาลัยนอร์ทปาร์ค" เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อครูมัธยมที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วและประเมินค่าตนเองของผู้สำเร็จการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า โครงการจัดการศึกษาวิชาสามัญเหมาะสม ผู้สำเร็จการศึกษามีศรัทธาในการสอน และมีข้อบกพร่องบ้างในด้านวิธีสอน ซึ่งวิทยาลัยควรได้เพิ่มหลักสูตรวิธีสอนเฉพาะให้มากขึ้น และเตรียมการฝึกสอนให้ดีขึ้นปรับปรุงนิสัยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมของผู้สำเร็จการศึกษาแต่ละคนให้มากขึ้นกว่าเดิม

คอสส์ (Kauss อ้างถึงใน สุรีย์ ธรรมเลิศหล้า, 2524) ได้ทำการวิจัย เรื่อง "โครงการปริญญาโทของมหาวิทยาลัยนอร์สเวสเทิร์น" โดยศึกษาจากผู้บังคับบัญชาและผู้สำเร็จการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บังคับบัญชาและผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นร่วมกันว่า มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงรายวิชาเกี่ยวกับวิธีสอนทางด้านวิชาการศึกษาเน้นทางด้านปฏิบัติให้มากขึ้น
2. ผู้บังคับบัญชาส่วนมากเห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษาตามโครงการนี้ มีคุณภาพดี
3. ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าโครงการด้านวิชาสามัญ มีประโยชน์มากกว่าด้านวิชาการศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา 80 % ประกอบอาชีพครู สรุปลงแล้วโครงการนี้ควรจะดำเนินการต่อไปแต่จะต้องปรับปรุงความสามารถทางการสอนในระดับมัธยมศึกษาให้มากกว่าเดิม

โคทส์ (Koats, 1969) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดตามผลนักศึกษาเอเชีย ที่ไปศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยออสเตรเลีย ประเทศออสเตรเลีย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะทราบว่านักศึกษาที่สำเร็จไปแล้ว ได้นำความรู้จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยไปใช้ หรือไม่ หลังจากกลับไปสู่ประเทศของตนแล้ว และถ้าได้ทำงาน จะได้ทำงานตรงตามสาขาวิชาที่เรียนไปหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ ได้นำความรู้จากการศึกษาไปใช้ และได้ทำงานตรงตามสาขาวิชาที่ได้ศึกษาไป มีส่วนน้อยที่ทำงานไม่ตรงสาขาวิชา สาขาวิชาชิ้นส่วนใหญ่นี้ที่ทำได้แก่ วิชาชั้นต้นสถาปัตยกรรม วิศวกรรม การศึกษา ศิลป และสังคม แนนท์ เศรษฐศาสตร์ และการบัญชี วิทยาศาสตร์ งานที่มีผู้ทำมากได้แก่ งานทางด้านการศึกษา ศิลปและสังคมศาสตร์ ส่วนงานที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านเศรษฐศาสตร์และการบัญชี หน่วยงานที่ทำได้แก่หน่วยงานในสังกัดรัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ

บูท (Booth 1971) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการติดตามผลผู้สำเร็จปริญญาเอก จากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยจอร์เจีย เพื่อสำรวจการประกอบอาชีพและทัศนคติของผู้สำเร็จ

การศึกษาที่มีต่อสถาบัน พบว่าผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ ทำงานด้านการศึกษาในมหาวิทยาลัย และมีความพอใจในความรู้ด้านวิชาการของสถาบันแต่ความรู้ด้านสังคมยังไม่ได้รับมากเท่าที่ควร นอกจากนี้ได้เสนอให้ทางสถาบันได้จัดกิจกรรมเสริมให้มากขึ้น เช่น ให้มีส่วนร่วมในการทำงานกับบุคคลในสาขาวิชาอื่น ๆ

ซังตีส์ (Sanctis, 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลคหุบัญญัติทางการศึกษา จากแผนกบริหารการศึกษาและการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยรีทเกอร์ (Rertgers university) มลรัฐนิวเจอร์ซีย์ (New Jersey) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1949-1969" โดยสอบถามความคิดเห็นจากคหุบัญญัติ และผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาต้องการให้มหาวิทยาลัยสาธิต และมีikapเป็นผู้นำ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคใหม่ๆ ทางการศึกษา ส่วนคหุบัญญัติเห็นว่าควรสนับสนุนวิธีต่างๆ ที่ใช้ในการสอนระดับปริญญาเอก เช่น การสัมมนาการศึกษาปัญหาเฉพาะราย การศึกษาค้นคว้าตนเองและการฝึกงานและเห็นว่าประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเรียนในระดับปริญญาเอกมีประโยชน์ด้านการฝึกทักษะ และด้านการดำเนินชีวิต เช่น คุ้นกับเครื่องมือและวิธีวิจัย ความเข้าใจ ขอบเขตในการบริหารงาน และมีโอกาสได้ฝึกทักษะในการบริหารงานทางการศึกษา

รีโนริช (Renorich, 1972) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลผู้สำเร็จปริญญาโทและปริญญาเอก จากมหาวิทยาลัยมาควีสต์ (Marquestte University) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960-1970" โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งไปยังผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาทั้งหมดได้รับการบรรจุเข้าทำงานทางด้านการศึกษา และนิงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ของตน ส่วนผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่างานของ ผู้สำเร็จการศึกษาปริญญาเอก มีคุณภาพสูงกว่าผู้สำเร็จการศึกษาปริญญาโท

เคอเคบี (Kirkeby, 1975) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลผู้สำเร็จหลักสูตรปริญญาเอกทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมอนทานา (Montana University) ระหว่างปี ค.ศ. 1958-1974 จำนวน 119 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่พอใจในโปรแกรมการเรียนระดับปริญญาเอก และเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว ส่วนใหญ่จะกลับไปทำงานยังที่ทำงานเดิม โดยดำรงตำแหน่งทางวิชาการสูงขึ้น ในด้านรายวิชาที่ศึกษานั้นผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าวิชานั้นฐานทั่วไปมีประโยชน์มากในขณะที่การวิจัยมีประโยชน์ต่อการทำงาน และเห็นว่าวิธีการสอนที่ดีที่สุดคือการสัมมนา การอภิปราย และการรายงานตามลำดับ

แลงเลย์ (Langley อ้างถึงใน จันทิมา โทณูจนาท, 2524) ได้ติดตามผลผู้สำเร็จหลักสูตรวิชาการปรับอากาศ เพื่อประเมินผลหลักสูตรวิชานี้ พบว่าผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ มีส่วนน้อยที่ได้ศึกษาต่อ ผู้สำเร็จการศึกษามีความต้องการให้มีการปรับปรุงหลักสูตรวิชาไฟฟ้า

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษานี้ จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ต้องการติดตาม หรือศึกษาว่าผลผลิตหรือผู้สำเร็จการศึกษา ที่สถานศึกษาผลิตออกไปนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน หรือของสังคมได้มากน้อยเพียงใด สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของหลักสูตร หรือของสถาบันการศึกษานั้นๆ หรือไม่ เพียงไร นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลยังเป็นประโยชน์ต่อสถาบันในอันที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร การเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันอีกด้วย ทั้งนี้เพราะโลกในปัจจุบัน วิทยาการได้ก้าวหน้าไปโดยไม่หยุดยั้ง วิทยาการ สิ่งประดิษฐ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย การศึกษาจึงควรวิ่งให้ทันโลก ทันกับสภาพในปัจจุบัน ดังนั้นหลักสูตรจึงควรมีการปรับปรุง และแก้ไขให้ทันกับโลกในปัจจุบันด้วย เพื่อให้ผู้เรียน สำเร็จการศึกษาออกไปใช้ชีวิตในโลกปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมทันต่อเหตุการณ์และการเคลื่อนไหวของโลกต่อไป