

หัวข้อวิจัย	การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552
ผู้ดำเนินการวิจัย	ดร.นภาพร จันทร์ฉาย นางสาวปิยะรัตน์ เจริญประไพ นางสาวกัลยารัตน์ สุขนันท์ชนะ นางสาวนวพรรณ รอดเกิด นางสาวนันทวรรณ อินศวร นางสาวปริดา แซ่เล่า นางสาวภาวิศา การ์ตัน นายวรปรัชญ์ โยเหลา นางสาวอรรวรรณ เหมือนภักตร์
ที่ปรึกษา	ดร.สุรพล ศิริเศรษฐ ว่าที่พันตรี ดร.ชาญเดช ผุงศิริ
หน่วยงาน	ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2557

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต และคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อกุณลักษณะบัณฑิต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ในปีการศึกษา 2554 จำนวนทั้งหมด 361 คน ตอบแบบสอบถาม 265 คน (ร้อยละ 67.55) และผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง ผู้บังคับบัญชา และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่บัณฑิตดังกล่าวทำงานอยู่ จำนวน 108 คน (ร้อยละ 29.92 ของจำนวนบัณฑิตทั้งหมด) ซึ่งจำนวนบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตมีสัดส่วนมากกว่าเกณฑ์ที่ สมศ. กำหนด คือ ร้อยละ 70 สำหรับบัณฑิต และร้อยละ 20 สำหรับผู้ใช้บัณฑิต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามภาวะการมีงานทำสำหรับบัณฑิต และแบบประเมินคุณภาพบัณฑิตสำหรับผู้ใช้บัณฑิต สถิติที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ การทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยแบบเป็นคู่ (Paired-Sample t-test)

ผลการวิจัย พบว่า บัณฑิตที่ได้งานทำแล้วจำนวน 232 คน (ร้อยละ 87.55) ส่วนใหญ่ได้ทำงานเป็นพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน (ร้อยละ 63.77) ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะที่ช่วยให้บัณฑิตได้งานทำ คือ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 69.25) งานที่บัณฑิตทำมีค่าตอบแทนสูงกว่าเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด (ร้อยละ 50.19) บัณฑิตมีความพอใจในงานที่ (ร้อยละ 72.08) และไม่

พอใจงานที่ทำเกี่ยวกับค่าตอบแทน (ร้อยละ 8.30) บัณฑิตมีงานทำก่อนจบการศึกษาหรือได้งานทำทันทีหลังจากจบการศึกษา (ร้อยละ 24.53) บัณฑิตได้งานทำตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา (ร้อยละ 52.83) บัณฑิตนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับหน้าที่การงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 33.96) และบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่ต้องการศึกษาต่อ (ร้อยละ 46.04)

ผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 108 คน ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการธุรกิจเอกชน (ร้อยละ 54.63) มีตำแหน่งหัวหน้าสายงาน (ร้อยละ 76.85) เพศหญิง (ร้อยละ 60.19) อายุระหว่าง 31 – 35 ปี (ร้อยละ 35.19) มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการระหว่าง 6 – 10 ปี (ร้อยละ 44.44) ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตโดยภาพรวมในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้านเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 2) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี 3) ด้านบุคลิกภาพ 4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 5) ด้านความรู้ และ 6) ด้านทักษะทางปัญญา แต่น้อยกว่าระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิต คือ ควรปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาและส่งเสริมทั้ง 6 ด้านเพิ่มเติมเพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา

Research Title	Evaluation of Graduates’ Quality on Tourism and Hospitality Industry Programme
Researcher	Dr. Napaporn Janchai Miss Piyarath Charmprapai Miss Kanlayarat Sukkananchana Miss Nawapat Rodgerd Miss Nanthawan Insuan Miss preeda Sae-Lao Miss Phawisa Karat MR. Woraprat Yoelao Miss Orawan Muanpuk
Research Consultants	Dr.Surapol Sirisat Dr.Chandech Phungsiri
Organization	Suan Dusit Rajabhat University, Hua Hin Campus
Year	2014

This research was aimed to study work status of graduates on tourism and hospitality program from Suan Dusit Rajabhat University (SDU), HuaHin Campus; and to evaluate quality of them by studying and comparing the levels of employers’ satisfaction and demands on graduates’ qualifications. This was undertaken in order to seek directions for developing students in accordance with TQF on HE and working market in the tourism and hospitality industry.

Research population and samples included 265 out of 361 graduates finished academic year 2011 (67.55%) and 108 employers which hired those graduates (29.92%). This research applied questionnaires to collect data from graduates and employers. Collected data was evaluated and analyzed by descriptive statistic; Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Paired-sample t-test.

It was found that there were 232 graduates (87.55%) got a job; 52.83% of them got a job in line with their study, most of them worked in private company (63.77%), useful knowledge and ability for getting a job was English language (69.25%), most of their salaries were more than official rate set by government (50.19%), most of them satisfied their job (72.08%), some of them were not satisfied their salary (8.30%).

In terms of employers, it was found that most of employers were private company (54.63%), most of respondents were head of department (76.85), most of them were female (60.19%) in the ages between 31-35 years (44.44%); their

satisfaction of graduates' qualification in general was on "very satisfactory" level; the first one was "Interpersonal Skills"; then "Numerical, Communication and Information Technology Skills", "Personality", "Ethics and Morals", "Knowledge", and "Cognitive skills" in order.

However, it was also found that in general the levels of employers' satisfaction of all qualifications in general were lower than their demands. The biggest gap between employers' satisfaction and demands on graduates' qualifications was "Ethics and Morals"; then "Knowledge", "Cognitive skills", "Personality", "Numerical, Communication and Information Technology Skills", and "Interpersonal Skills" in order.

Recommendation for further development of students to be qualified employees in the tourism and hospitality industry was to improve curriculum as well as learning processes and activities focusing on six qualifications mentioned above; especially, Ethics and Morals, Knowledge and Cognitive skills.