



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี
หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552
Evaluation of Graduates' Quality
on Tourism and Hospitality Industry Programme
based on Thailand Qualification Framework for Higher
Education

ดร.นภาพร จันทร์ฉาย
และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี
หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552
Evaluation of Graduates' Quality
on Tourism and Hospitality Industry Programme
based on Thailand Qualification Framework for Higher
Education

ดร.นภาพร จันทร์ฉาย
(ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน)
และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีงบประมาณ 2556)

หัวข้อวิจัย	การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552
ผู้ดำเนินการวิจัย	ดร.นภาพร จันทร์ฉาย นางสาวปิยะรัตน์ เจริมประไพ 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.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง “การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552” สำเร็จลุล่วง
ไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และได้รับความ
ร่วมมือจากคณะทำงานและบุคลากรศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน เป็นอย่างดี และบุคคลสำคัญที่ให้
ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่องานวิจัย คือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง
หัวหิน และผู้ใช้บัณฑิต ที่ให้ความร่วมมือในการตอบสอบถามด้วยความยินดี จึงขอขอบพระคุณทุก
ท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
การจัดการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน	7
กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ	10
ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 และการประกันคุณภาพการศึกษา	
สถานการณ์การท่องเที่ยวและตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	15
และบริการ	
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและผลกระทบต่อตลาดแรงงาน	17
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวคิดในการวิจัย	32

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	34
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	34
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิจัย	41
ส่วนที่ 1 การศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	42
ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	47
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของ ผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต	60
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการวิจัย	72
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	82
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	82
บรรณานุกรม	83
บรรณานุกรมภาษาไทย	83
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	85
ประวัติผู้วิจัย	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	โครงสร้างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ ปีการศึกษา 2546-2554	8
2.2	โครงสร้างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน และสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม	8
4.1	จำนวนร้อยละของบัณฑิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	42
4.2	จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	43
4.3	จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการสมัครงานของบัณฑิตกรณีที่ยังไม่มีงานทำ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	45
4.4	จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการศึกษาของบัณฑิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	46
4.5	จำนวนร้อยละของรายวิชาและความรู้ที่จะเอื้อต่อการประกอบอาชีพ	47
4.6	จำนวนร้อยละของบัณฑิตที่จบการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	47
4.7	จำนวนร้อยละของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	48
4.8	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต โดยภาพรวม	49
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	50
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านความรู้	50
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะทางปัญญา	51
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	52
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	52
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ	53
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อระดับความสามารถใน การทำงานโดยภาพรวมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานคนอื่น	54
4.16	คุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ โดยภาพรวม	54
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	55

4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านความรู้	56
4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะทางปัญญา	56
4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	57
4.21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	58
4.22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านบุคลิกภาพ	59
4.23	เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตโดยภาพรวม	60
4.24	เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรม	61
4.25	เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตด้านความรู้	63
4.26	เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา	64
4.27	เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	66
4.28	เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	68
4.29	เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตด้านบุคลิกภาพ	70

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวความคิดของการวิจัย	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเป็นภารกิจหลักของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและสังคม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติไว้ 3 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก คือ คนไทยเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข

มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา จัดการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ และบริการโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน

มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งความรู้ การสร้างวิธีการเรียนรู้ และแหล่งการเรียนรู้ให้เข้มแข็ง

มาตรฐานการศึกษาของชาติทั้ง 3 มาตรฐานนี้ เป็นกรอบในการพัฒนามาตรฐานการอุดมศึกษา ซึ่งกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาไว้ 3 ด้าน สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้าง พัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้

ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 “กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก” โดยมีการ “จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชา รวมทั้งเพื่อให้เป็นหลักในการจัดทำมาตรฐานด้านต่างๆ เพื่อให้การจัดการศึกษามุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในการผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ” กรอบมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ได้กำหนดคุณภาพของบัณฑิตซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้จากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาไว้อย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552)

มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553 ได้กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 รวมถึงความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ได้แก่ การมีคุณธรรมจริยธรรม ความรอบรู้ทางวิชาการและทักษะวิชาชีพ ทักษะการคิดวิเคราะห์ บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน บริการ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ และสามารถใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เพื่อการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

นอกจากนี้ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์และประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ด้านมาตรฐานคุณภาพบัณฑิต ที่สอดคล้องกับการศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้อ่านทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายในระยะเวลา 1 ปี

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้อ่านทำตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต โดยพิจารณาคูณสมบัติที่ครอบคลุมคุณสมบัติหลัก 3 ด้าน ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

ตัวชี้วัดที่ 4 จำนวนนักศึกษาหรือศิษย์เก่าที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม หรือรางวัลทางวิชาการ หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบัณฑิตในระดับชาติหรือนานาชาติ

การกำหนดคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตหรือผู้สำเร็จการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และกรอบมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิในแต่ละสาขา / สาขาวิชา และการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างหรือพัฒนามาตรฐานการอุดมศึกษา และเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำแนวนโยบายการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (Learning Outcomes) ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพเพื่อประกันคุณภาพบัณฑิต นอกจากนี้ การคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของวิชาชีพ การเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในบริบทระดับประเทศ ระดับอาเซียน และระดับโลก รวมถึง ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา

และคุณภาพบัณฑิต เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของวิชาชีพ การเปลี่ยนแปลงของสังคมไทย และสังคมโลก และความต้องการของตลาดแรงงาน

ในบริบทของอาเซียนที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงด้านการเปิดเสรีการค้าและบริการย่อมส่งผลต่อความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ กล่าวคือนโยบายการเปิดเสรีการค้าและบริการภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) กำหนดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการรวมตัวทางเศรษฐกิจของอาเซียน ภายในปี พ.ศ.2558 เพื่อนำไปสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Single Production Base) และจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี ซึ่งการท่องเที่ยวและการบิน เป็น 1 ใน 12 สาขาเร่งด่วนที่จะเร่งรัดการรวมกลุ่มของอาเซียน ซึ่งจะส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในกลุ่มประเทศอาเซียน และมีการกำหนดมาตรฐานคุณลักษณะวิชาชีพของการทำงานในด้านนี้ เพื่อการเป็นมาตรฐานแรงงานที่จะเดินทางไปทำงานในประเทศต่างๆ ในอาเซียนให้สามารถเทียบเคียงกันได้ การเตรียมความพร้อมของบัณฑิตด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันในระดับอาเซียน จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรม เพื่อให้เกิดการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในระดับอาเซียน

ดังนั้น การศึกษาภาวะการมีงานทำและคุณภาพของบัณฑิต ที่ครอบคลุมคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553 และคุณลักษณะด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศและระดับอาเซียน จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ให้สามารถผลิตบัณฑิตได้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของไทยและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศและระดับอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินคุณภาพบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน โดยศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิต และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต และคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต เพื่อเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพสอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตหรือตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

คำถามการวิจัย

- 1) บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ในปีการศึกษา 2554 ที่ได้งานทำภายในระยะเวลา 1 ปี ร้อยละเท่าไร
- 2) บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ในปีการศึกษา 2554 ที่ได้งานทำตรงสาขา ร้อยละเท่าไร
- 3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ในปีการศึกษา 2554 อยู่ในระดับใด
- 4) ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะอย่างไรบ้าง ในระดับใด
- 5) ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับ (มากกว่า น้อยกว่า หรือ เท่ากับ) เมื่อเทียบกับความคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาที่ได้งานทำ งานที่ทำตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา รายได้ และการศึกษาต่อ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมเพื่อการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต และคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ เพื่อเปรียบเทียบและนำไปสู่แนวทางการผลิตบัณฑิตอย่างมีประสิทธิภาพ กรอบในการประเมินความพึงพอใจและความต้องการประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ด้านบุคลิกภาพ

ด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายของโครงการวิจัยนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบัณฑิต และกลุ่มผู้ใช้บัณฑิต

บัณฑิต คือ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ปีการศึกษา 2554 จำนวน 361 คน โดยแจกแบบสอบถามให้บัณฑิตทุกคน

ผู้ใช้บัณฑิต คือ นายจ้าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการ ในสถานประกอบการ หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่มีบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ที่จบการศึกษา ใน ปีการศึกษา 2554 ทำงานอยู่ จำนวนผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มเป้าหมายขึ้นอยู่กับ

ข้อมูลที่ได้รับจากบัณฑิต ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนบัณฑิตทั้งหมดที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

บัณฑิต หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ซึ่งสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554

ภาวะการมีงานทำ หมายถึง ลักษณะการทำงานของบัณฑิต ที่รวมถึง ตำแหน่งงาน หน่วยงานหรือองค์กรที่สังกัด รายได้รวมต่อเดือน อายุการทำงาน และประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่ผ่านมา

คุณภาพของบัณฑิต หมายถึง คุณลักษณะของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติที่ สกอ. ระบุ โดยเป็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่สถาบันกำหนด ครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้ง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ประกาศใช้ ตลอดจนคุณลักษณะของบัณฑิตที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

คุณลักษณะของบัณฑิต หมายถึง คุณสมบัติ ของบัณฑิตในด้านต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึง คุณสมบัติอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ตลาดแรงงาน หมายถึง หน่วยงาน องค์กร และสถานประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตำรวจท่องเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจการบิน ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจสินค้าที่ระลึก ธุรกิจสถาบันบันเทิง ธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพและความงาม เป็นต้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับภาวะการมีงานทำและคุณลักษณะที่ส่งผลต่อการมีงานทำของบัณฑิตหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน

2) ได้รับความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ผลจากการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของ สกอ. และ สมศ. ด้านคุณภาพบัณฑิต
ผลจากการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะตรงตามกรอบมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553 และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552” ได้มีการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจ อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการวิจัย ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 2.1) การจัดการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน
- 2.2) กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 และการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.3) สถานการณ์การท่องเที่ยวและตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
- 2.4) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและผลกระทบต่อตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
- 2.5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การจัดการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน เป็นศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้จัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งแยกออกเป็น 3 แขนงวิชา คือ ธุรกิจการบิน ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ในการผลิตบัณฑิต คือ

- 1) เพื่อให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับอาชีพบริการ
- 2) เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม และ
- 3) เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการประกอบอาชีพด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

กระบวนการผลิตบัณฑิตของศูนย์ฯ ประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก คือ การจัดการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรฯ และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา โครงสร้างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในปีการศึกษา 2546-2554 ประกอบด้วย 128 หน่วยกิต โดยแบ่งเป็นหมวดวิชาต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 โครงสร้างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
ปีการศึกษา 2546-2554

หมวดวิชา	จำนวนหน่วยกิต
หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป	30 หน่วยกิต
หมวดวิชาเฉพาะด้าน	92 หน่วยกิต
วิชาเอกบังคับ	38 หน่วยกิต
วิชาเลือกแขนง	54 หน่วยกิต
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	350 ชั่วโมง (5 หน่วยกิต รวมอยู่ในวิชาเอกบังคับ)
วิชาเลือกเสรี	6 หน่วยกิต
รวม	128 หน่วยกิต

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2554

ต่อมาได้มีการมีการจัดทำหลักสูตรใหม่เพื่อใช้แทนหลักสูตรเดิมในปีการศึกษา 2555 เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 โดยจัดทำหลักสูตรแยกตามแขนงวิชา คือ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว โดยมีการปรับจำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรจากเดิม 128 หน่วยกิต เป็น 132 หน่วยกิต โดยเพิ่มกลุ่มวิชาในหมวดวิชาชีพเฉพาะ และปรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจาก 5 หน่วยกิต ฝึกงานต่อเนื่อง 350 ชั่วโมง เป็น 6 หน่วยกิต ฝึกงานต่อเนื่อง 400 ชั่วโมง

ในปีการศึกษา 2555 ศูนย์ฯ ได้จัดการเรียนการสอน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม โดยโครงสร้างของทั้ง 2 หลักสูตร มีดังนี้

ตารางที่ 2.2 โครงสร้างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบินและสาขาวิชาธุรกิจ
การโรงแรม

จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร	132 หน่วยกิต
1) หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป	30 หน่วยกิต
2) หมวดวิชาเฉพาะ	90 หน่วยกิต
2.1) วิชาพื้นฐานวิชาชีพ	24 หน่วยกิต
2.2) วิชาเฉพาะ	66 หน่วยกิต
2.2.1) วิชาเฉพาะบังคับ	36 หน่วยกิต
2.2.2) วิชาเฉพาะเลือก	30 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาความสนใจเฉพาะ	15 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศเพื่องานอาชีพ	15 หน่วยกิต

3) หมวดวิชาเลือกเสรี	6 หน่วยกิต
4) หมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (ฝึกงาน 400 ชั่วโมงต่อเนื่องกัน)	6 หน่วยกิต

ที่มา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2556

นอกจากการจัดการเรียนการสอนตามโครงสร้างของหลักสูตร ศูนย์ฯ ได้จัดกิจกรรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะตรงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิสาขาวิชา และความต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงเพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข กิจกรรมของศูนย์ฯ ประกอบด้วย

- 1) การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพโดยการวิ่ง และการเต้นแอโรบิก
- 2) การนั่งสมาธิ การสวดมนต์ และการปฏิบัติธรรม
- 3) โครงการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาบุคลิกภาพ การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และการพัฒนาทักษะวิชาชีพ และ
- 4) กิจกรรมอื่นๆ เพื่อพัฒนาจิตอาสาและพัฒนาทักษะวิชาชีพ

แนวทางการประกอบอาชีพ

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ สามารถประกอบอาชีพในหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ดังนี้

- 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant)
- 2) พนักงานบริการในธุรกิจสายการบิน (Airline Business)
- 3) พนักงานบริการในอุตสาหกรรมการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Cargo)
- 4) พนักงานปฏิบัติงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Carriers)
- 5) พนักงานบริษัทท่องเที่ยว (Travel Agent) ตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบินและการสำรองที่นั่ง (Reservation Agent)
- 6) ธุรกิจที่พักและธุรกิจโรงแรม
 - แผนกการบริการส่วนหน้า
 - แผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 - แผนกการบริการงานแม่บ้าน
 - แผนกการตลาดและการขาย
 - แผนกทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรม
 - แผนกบัญชีและการเงิน
- 7) ธุรกิจสุขภาพและกีฬา เช่น โรงพยาบาล สปา สपोर्टคลับ สนามกอล์ฟ เป็นต้น
- 8) ธุรกิจอื่น ๆ ในแผนกเลขานุการผู้บริหาร ฝ่ายรับรองลูกค้า เป็นต้น
- 9) ธุรกิจอิสระ เช่น ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร เป็นต้น

2.2 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 และการประกันคุณภาพการศึกษา

การศึกษาในระดับอุดมศึกษามีหน่วยงานกำกับดูแลและส่งเสริมการดำเนินงานเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและพัฒนาระบบการจัดการการศึกษาให้มีความใกล้เคียงกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่กำกับและส่งเสริมการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา ได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย (Thai Qualifications Framework for Higher Education; TQF:HEd) ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมและมุ่งเน้นการจัดการศึกษาที่ผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของนักศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) ได้ให้ความหมายของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย (Thai Qualifications Framework for Higher Education; TQF: HEd) ไว้ว่า เป็นกรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิ การแบ่งสายวิชา ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิที่เพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต่อต้องใช้ การเปิดโอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ หลักสำคัญของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา มีดังนี้

1. ยึดหลักความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยมุ่งให้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการนำแนวนโยบายในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติมาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม เพราะกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษามีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาหลักสูตร การปรับเปลี่ยนกลวิธีการสอนของอาจารย์ การเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบัณฑิตจะบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวังได้จริง

2. มุ่งเน้นที่มาตรฐานผลการเรียนรู้บัณฑิต (Learning Outcomes) ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพ เพื่อประกันคุณภาพบัณฑิตและสื่อสารให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและมั่นใจถึงกระบวนการผลิตบัณฑิต โดยเริ่มที่ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา คือ กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังไว้ก่อน หลังจากนั้นจึงพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่จะส่งเสริมให้บัณฑิตบรรลุถึงมาตรฐานผลการเรียนรู้นั้นอย่างสอดคล้องและส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ

3. ผู้เกี่ยวข้องมุ่งที่จะประมวลกฎเกณฑ์และประกาศต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไว้แล้วเข้าด้วยกันและเชื่อมโยงเป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งจะสามารถอธิบายให้ได้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความหมายและความมีมาตรฐานในการศึกษาของคุณวุฒิหรือปริญญาในระดับต่างๆ

4. มุ่งให้คุณวุฒิหรือปริญญาของสถาบันอุดมศึกษาใดๆ ของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและเทียบเคียงกันได้กับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ เนื่องจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาจะช่วยกำหนดความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ โดยเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดหลักสูตร ตลอดจนกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลาย โดยมั่นใจถึงผลผลิตสุดท้ายของการจัดการศึกษา คือ คุณภาพของบัณฑิตซึ่งจะมีความรู้ตามผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวัง สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุขและความภาคภูมิใจ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และเป็นคนดีของสังคม อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความเข้มแข็งและขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มีดังนี้

1. เพื่อเป็นกลไกหรือเครื่องมือในการนำแนวนโยบายการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. เพื่อกำหนดเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้ชัดเจนโดยกำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังในแต่ละคุณวุฒิ/ปริญญาของสาขา/สาขาวิชา

3. เพื่อเชื่อมโยงระดับต่างๆ ของคุณวุฒิในระดับอุดมศึกษาให้เป็นระบบ เพื่อบุคคลจะได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ได้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายตามหลักของการศึกษาตลอดชีวิต

4. เพื่อช่วยให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาและกลไกในการประกันคุณภาพภายในของสถาบันการอุดมศึกษา

5. เพื่อเป็นกรอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง

6. เพื่อประโยชน์ในการเทียบเคียงมาตรฐานคุณวุฒิระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในและต่างประเทศในการย้ายโอนนักศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

7. เพื่อให้มีการกำกับดูแลคุณภาพการผลิตบัณฑิตกันเองของแต่ละสาขา/สาขาวิชา

8. เพื่อนำไปสู่การลดขั้นตอน/ระเบียบ (Deregulation) การดำเนินการให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็ง

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้เกิดขึ้นตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 มีอย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Morals)

มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและ การปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

2) ด้านความรู้ (Knowledge)

มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

3) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills)

มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility)

มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical, Communication and Information Technology Skills)

มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และวัฒนธรรม มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้ ในบางสาขาวิชาอาจจะกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ให้มีมากกว่า 5 ด้านก็ได้ เช่น บางสาขาวิชา เน้นทักษะของการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ก็จะเพิ่มมาตรฐานผลเรียนรู้ทางด้านทักษะพิสัย (Domain of Psychomotor Skills) หรือบางสาขาวิชาต้องการใช้บัณฑิตของสาขาวิชา มีมาตรฐานผลการเรียนรู้มากกว่าหรือพิเศษกว่าบัณฑิตในสาขาวิชาอื่นก็สามารถกำหนดเพิ่มเติมได้

มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ครอบคลุมการวางแผนและการพัฒนา การบริหาร การบริการ การสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ การตลาด การวิจัย ภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการอนุรักษ์ความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ ได้กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ไว้ดังนี้

- 1) มีคุณธรรมจริยธรรม มีจิตบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 2) มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยว และการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
- 3) มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและ วิจารณ์อย่างเหมาะสมเพื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ
- 4) มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
- 5) มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
- 6) มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษามี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการดังกล่าวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก และการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ เนื่องจาก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ.2553 หน้า 1-3)

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
- 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของ คุณภาพการศึกษา
- 3) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
- 4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

- 5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
- 6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
- 7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม
- 9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

ด้วยความจำเป็นดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ.2553 หน้า 1-3) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
- 2) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล
- 3) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดด้อยของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- 5) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

โดยสรุป การประเมินคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนคือ การประเมินภายใน และการประเมินภายนอก การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ดำเนินการทุกปี มีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลและส่งเสริมการดำเนินงานเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและพัฒนาระบบการจัดการการศึกษาให้มีความใกล้เคียงกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมุ่งเน้นที่การตรวจสอบกระบวนการทำงาน (Process) ซึ่งประกอบด้วย 9 องค์ประกอบได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน 2) การผลิตบัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการวิชาการ 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ และ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553)

การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ดำเนินการทุก 5 ปี โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) (สมศ.) ทำหน้าที่กำหนดเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยมุ่งเน้นที่ผลการดำเนินงาน (Learning Outcomes) เกณฑ์การประเมินประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ในกลุ่มพื้นฐาน ได้แก่ ด้านคุณภาพบัณฑิต ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารและพัฒนาสถาบัน และด้านการพัฒนาและประกันคุณภาพภายใน

2.3 สถานการณ์การท่องเที่ยวและตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากสามารถสร้างรายได้เป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการโดยรวมของประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจในวงกว้าง ได้แก่ ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจสินค้าที่ระลึก ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการลงทุนและการจ้างงาน รวมถึงการกระจายรายได้ไปสู่ภาคส่วนต่างๆ ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552)

จากการเปรียบเทียบศักยภาพด้านการท่องเที่ยว 124 ประเทศ โดย World Economic Forum พบว่า ประเทศไทยมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในอันดับที่ 39 ของโลกในปี 2552 ซึ่งขยับขึ้นมาจากอันดับที่ 42 และ 43 ในปี 2551 และ 2550 ตามลำดับ (World Economic Forum.

2009) ด้านการท่องเที่ยว ประเทศไทยเป็นที่ยอมรับในด้านทรัพยากรมนุษย์ ธรรมชาติ วัฒนธรรม ความคุ้มค่าด้านราคา และสิ่งดึงดูดใจให้เดินทางมาท่องเที่ยว ทั้งนี้ เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากร พื้นฐานด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายและกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค และมีความพร้อมในการรองรับ นักท่องเที่ยว โดยมีแหล่งท่องเที่ยวสวยงามมีชื่อเสียงติดดับโลกและมีเอกลักษณ์เฉพาะต่างจากภูมิภาค อื่นๆ ของโลก ซึ่งสามารถพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงอุตสาหกรรมที่ สนับสนุนเชื่อมโยงของธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อตอบสนองและรองรับความ ต้องการของนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประเทศไทยเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมจาก นักท่องเที่ยว และได้รับรางวัลความสำเร็จ จากการจัดอันดับในระดับโลก ซึ่งเป็นการตอกย้ำให้เห็นถึง ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

แนวโน้มด้านการท่องเที่ยวของไทย ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีจำนวนนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเฉลี่ยปีละประมาณ 9 ล้านคน มีอัตราเติบโตเฉลี่ย สะสม 5% ต่อปี คิดเป็นอันดับที่ 7 ของเอเชีย โดยมาเลเซียและเวียดนามมีการเติบโตด้านการ ท่องเที่ยวเฉลี่ยในอันดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ และในปี 2553 เป็นปีที่ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวสูง ที่สุดจำนวน 15.8 ล้านคน (กรมการท่องเที่ยว. 2553) จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าประเทศ ไทยจะประสบกับปัญหาและวิกฤตด้านการท่องเที่ยวทั้งจากภัยธรรมชาติ โรคระบาด ความขัดแย้งทาง การเมือง และภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการ ท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก แต่ก็พบว่าภายหลังจากวิกฤตผ่านพ้นไปอัตราการเจริญเติบโตของการ ท่องเที่ยวก็สามารถฟื้นตัวได้ภายในระยะเวลาไม่นาน

นอกจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีแนวโน้มเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น แล้ว นักท่องเที่ยวไทยก็มีแนวโน้มเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้นเช่นกัน โดยรัฐบาลได้ ส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศอย่างจริงจังในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทำให้การท่องเที่ยว ภายในประเทศมีส่วนกระจายรายได้สู่พื้นที่และชุมชนต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยจังหวัดที่ได้รับความนิยม จากนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา ระยอง และกาญจนบุรี (ธนาคารไทยพาณิชย์ . 2553.)

การเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการ เจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและ ภัตตาคาร ซึ่งเป็นธุรกิจหลักในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีมูลค่ารวม 337,343 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.1 ของการบริการภาคเอกชนทั้งหมด มีมูลค่าสูงเป็นอันดับสองรองจากกลุ่มการสื่อสารและขนส่ง และมีส่วนสร้างมูลค่าให้แก่ธุรกิจอื่นๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ อาหาร สมุนไพร ธุรกิจสปา สุขภาพอนามัย การค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง และการบริการด้านโลจิสติกส์ รวมถึงการจ้างงานในระดับ ต่างๆ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2551)

ด้วยเหตุนี้สถาบันการศึกษาหลายแห่งจึงจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการ โรงแรมขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยมีการกำหนดลักษณะของสาขาวิชา คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และมาตรฐานผลการ เรียนรู้ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นสาขาวิชาทางด้านสังคมศาสตร์ที่มีลักษณะสำคัญ คือ การบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาเป็นหลักสูตรวิชาชีพที่ทันสมัย เน้นทั้งภาคทฤษฎี

และภาคปฏิบัติ สาขาวิชานี้จึงมีศาสตร์ที่ครอบคลุมการวางแผนและการพัฒนา การบริหาร การบริการ การสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ การตลาด การวิจัย ภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการอนุรักษ์ความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ การศึกษาสาขาวิชานี้ ผู้เรียนสามารถขยายองค์ความรู้ให้สูงขึ้นจนถึงระดับปริญญาเอกได้ บัณฑิตในสาขาวิชานี้สามารถประกอบอาชีพในการให้บริการ การปฏิบัติงานและการบริหารในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจบริการอื่นๆ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2553)

คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน คือ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา (กระทรวงศึกษาธิการ. 2553)

2.4 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและผลกระทบต่อตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเกิดขึ้นจากการจัดตั้งสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asia Nations) หรือ อาเซียน (ASEAN) ในปี 2510 โดยมีประเทศสมาชิก 10 ประเทศ ได้แก่ บรูไน ดารุสซาลาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม วัตถุประสงค์หลักของอาเซียน คือ เพื่อสร้างสันติภาพในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางการเมืองและความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจการค้าระหว่างกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนมากขึ้นเมื่อสถานการณ์ทางการค้าระหว่างประเทศในโลกมีแนวโน้มการกีดกันการค้าเพิ่มมากขึ้น (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2552)

ต่อมาในปี พ.ศ.2546 กลุ่มผู้นำในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ลงนามในปฏิญญาบาหลี (Concord II) เห็นชอบให้มีการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน และมีการประกาศใช้กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) ซึ่งเป็นการทำงานบนพื้นฐานของความร่วมมือซึ่งกันและกัน การปฏิบัติตามพันธะข้อตกลง การกำหนดกลไกการระงับข้อพิพาท การสร้างอาเซียนให้มีสถานะเป็นนิติบุคคล การปรับปรุงองค์กรโดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เสาหลักหรือวัตถุประสงค์หลักของประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านการเมืองและความ

มั่นคงของภูมิภาคอาเซียน 2) ด้านสังคมและวัฒนธรรมของประชาคมอาเซียน และ 3) ด้านเศรษฐกิจ (สำนักพัฒนาการตลาดระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, ไม่ปรากฏปี)

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็น 1 ใน 3 เสาหลักของการจัดตั้งประชาคมอาเซียน เพื่อเป็นพลังผลักดันให้เกิดการรวมตัวทางเศรษฐกิจของประเทศสมาชิกอาเซียนภายในปี พ.ศ.2558 (ค.ศ. 2015) ซึ่งแรงผลักดันให้เกิดเร็วขึ้น 5 ปี จากเดิมที่กำหนดไว้ภายในปี พ.ศ.2563 (ค.ศ.2020) เพื่อมุ่งสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Single Production Base) โดยจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรีมากขึ้น (Free flows of goods, services, investment and skilled labours and freer flow of capital) รวมทั้งผู้บริโภคสามารถเลือกสรรสินค้าและบริการได้อย่างหลากหลายภายในภูมิภาค และสามารถเดินทางในอาเซียนได้อย่างสะดวกและเสรีมากขึ้น (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2552)

การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนในตลาดโลก การส่งเสริมให้เกิดการเปิดเสรีการค้าสินค้า การค้าบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงาน รวมถึงความร่วมมือในด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการลงทุนเพื่อลดอุปสรรคและข้อกีดกันทางการค้าให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ จะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคอาเซียน และเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันของอาเซียนในระดับสากล (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2552)

AEC Blueprint คือ แผนการดำเนินงานโดยภาพรวมด้านเศรษฐกิจของอาเซียน โดยการกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามเป้าหมายที่กำหนดในปี พ.ศ.2558 (ค.ศ.2015) และเพื่อเป็นการสร้างพันธมิตรยุทธศาสตร์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน (สำนักอาเซียน, 2550) AEC Blueprint ประกอบด้วย

- 1) การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวของอาเซียน โดยส่งเสริมให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และการเคลื่อนย้ายเงินให้เสรีมากขึ้น
- 2) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียนในตลาดระดับโลก ส่งเสริมการสร้างความสามารถในด้านต่างๆ เช่น นโยบายการแข่งขัน สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายภาษี และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (การเงิน การขนส่ง และเทคโนโลยีสารสนเทศ)
- 3) การสร้างความเท่าเทียมกันในการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างสมาชิกอาเซียน ส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของสมาชิกและลดช่องว่างของระดับการพัฒนาระหว่างสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ และสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง
- 4) การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก ส่งเสริมการรวมกลุ่มระหว่างอาเซียนกับประชาคมโลก โดยเน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจของอาเซียนกับประเทศนอกภูมิภาค เช่น การจัดทำเขตการค้าเสรี และการสร้างเครือข่ายในด้านการผลิตและการจัดจำหน่าย เป็นต้น

แนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และบรรลุวัตถุประสงค์ในการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวของอาเซียน (สำนักพัฒนาการตลาดระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, ไม่ปรากฏปี) ได้แก่

1) การเคลื่อนย้ายสินค้าเสรี มีจุดมุ่งหมายเพื่อลดอุปสรรคด้านภาษีและมาตรการที่มีใช้ ภาษี โดยการบูรณาการพิธีการศุลกากร ประกอบกับและความสอดคล้องพิธีการศุลกากร (กรมเจรจา การค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2552)

2) การเคลื่อนย้ายบริการเสรี มีการตั้งเป้าหมายการเจรจาเปิดเสรีการบริการอย่าง ชัดเจน เพื่อให้การค้าบริการของอาเซียนเป็นไปอย่างเสรีมากขึ้น และพัฒนาระบบการยอมรับร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบวิชาชีพในสาขาบริการ รวมทั้งการส่งเสริมการลงทุนของ อาเซียนไปยังประเทศโลกที่สาม

3) การเคลื่อนย้ายการลงทุนเสรี มีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มและรักษาระดับความสามารถ ในการดึงดูดให้ต่างประเทศมาลงทุนในอาเซียน และการลงทุนในอาเซียนโดยอาเซียนเอง และเพื่อให้ บรรลุจุดมุ่งหมาย อาเซียนได้ปรับปรุงความตกลงด้านการลงทุนที่มีอยู่ (AIA) ให้เป็นความตกลงใหม่ คือ ASEAN Comprehensive Investment Agreement (ACIA) ซึ่งมีขอบเขตที่กว้างขวางขึ้นและ เปิดเสรี พันธกรณีความตกลงของ ACIA นั้นจะครอบคลุมทั้งการลงทุนทางตรงและการลงทุนในตลาด หลักทรัพย์

4) การเคลื่อนย้ายเงินทุนเสรียิ่งขึ้น จะดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดโดยรัฐมนตรี คลังของอาเซียน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรีมากขึ้น โดยประเทศ สมาชิกยังสามารถมีมาตรการเพื่อรักษาเสถียรภาพและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศได้

5) การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนของ แรงงานฝีมือ และอำนวยความสะดวกให้กับแรงงานฝีมือที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนดให้ สามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานในกลุ่มประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้น

การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียนส่งผลให้เกิด 1) การขยายตลาดให้มีขนาดใหญ่ ขึ้น โดยมีประชากรในกลุ่มประเทศอาเซียนรวมกันถึง 580 ล้านคนซึ่งสามารถสร้างความน่าสนใจและ ดึงดูดการค้าและการลงทุน 2) การส่งเสริมแหล่งวัตถุดิบ คือ สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรใน ภูมิภาคอาเซียน สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันในระดับสากล และ 3) การเพิ่มอำนาจการต่อรองในระดับภูมิภาค สร้างพันธมิตรร่วมในด้านเศรษฐกิจทั้งในระดับ ภูมิภาคและระดับอนุภูมิภาคและส่งเสริมความเป็นศูนย์กลางของอาเซียน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริม ให้เกิดการขยายตัวในด้านการค้าและการลงทุน อันเนื่องมาจากการลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด ทั้ง ด้านมาตรการภาษีและมาตรการที่มีใช้ภาษี รวมถึงการส่งเสริมความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวก ทางการค้าและการลงทุน สาขาการท่องเที่ยว เป็น 1 ใน 12 สาขาเร่งรัดที่อาเซียนต้องการให้มีการ รวมกลุ่มทางเศรษฐกิจและเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมภายในปี พ.ศ.2553 หรือ ค.ศ.2010 ดังนั้น จึง นับเป็นโอกาสสำคัญสำหรับผู้ประกอบการและแรงงานไทยด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงด้านอื่นๆ ที่จะต้องเร่งปรับตัวและใช้โอกาสจากการลดอุปสรรคทางการค้า การบริการ การ ลงทุน และการเคลื่อนย้ายแรงงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2552)

แต่อย่างไรก็ดี ผลกระทบที่อาจตามมาจากการเปิดเสรีการค้าด้านการบริการอาจส่งผลให้ ผู้ประกอบการและแรงงานจากต่างชาติสามารถเข้าสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการและ

ตลาดแรงงานในประเทศไทยได้สะดวกมากขึ้น และเกิดภาวะการแข่งขันสูงขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการและแรงงานไทยที่ไม่มีความพร้อมหรือขาดศักยภาพในการแข่งขัน อาจถูกกดดันให้ต้องออกจากตลาดไป สำหรับผู้ประกอบการและแรงงานไทยอาจถูกแย่งงาน ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่ภาคเอกชนและประชาชนชาวไทยต้องเตรียมการและปรับตัวให้สามารถรองรับภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่สูงขึ้น อันเนื่องมาจากการเปิดเสรีการค้าและบริการ ทั้งนี้ ภาครัฐก็เป็นส่วนสำคัญในการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ โดยการจัดตั้งกองทุนเพื่อรองรับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า การกำหนดแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจในระดับมหภาคที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้ส่งสัญญาณให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนได้รับทราบและเตรียมความพร้อมในการปรับตัว ทั้งนี้ ภาครัฐได้เสนอแนวทางการปรับตัวและการใช้ประโยชน์จากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ในเชิงรุก ได้แก่ 1) การศึกษาสนธิสัญญาความต้องการลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวในอาเซียนและขยายตลาดไปยังประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อการขยายตลาดให้ใหญ่ขึ้น และ 2) ศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนและจัดตั้งธุรกิจในต่างประเทศ รวมถึงการใช้แรงงานจากต่างประเทศเพื่อขยายฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยว

สำหรับการปรับตัวในเชิงรับ ได้แก่ 1) การเรียนรู้คู่แข่ง เมื่อเกิดคู่แข่งใหม่จากอาเซียน 2) ไม่ละเลยการลดต้นทุน ต้นทุนของคู่แข่งอาจต่ำลงเช่นกัน 3) เร่งเสริมจุดแข็ง ลดจุดอ่อน เนื่องจากคู่แข่งอาจเข้ามาถึงประเทศไทยได้ทุกเมื่อ 4) ผู้มีดีใจลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวในทุกรูปแบบ 5) การรักษาพนักงานและสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อป้องกันการถูกแย่งแรงงานฝีมือ และ 6) เรียนรู้คู่แข่งทุกคน วิเคราะห์ SWOT คู่แข่งจากอาเซียนและประเทศอื่นๆ ที่ก้าวเข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทย

การรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศสมาชิกอาเซียนส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี โดยมีการตกลงมาตรฐานกลางวิชาชีพที่จะเปิดเสรี ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล วิศวกร สถาปัตยกรรม บัญชี และบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ ส่วนสาขาอื่นๆ ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาและจัดทำมาตรฐานกลาง (MRA) เพิ่มเติม เพื่อป้องกันการไหลเข้าของแรงงานไร้ฝีมือ (มดิชน, 2555)

การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในอาเซียน เป็นทั้งโอกาสและข้อจำกัดสำหรับแรงงานไทย กล่าวคือ แรงงานไทยสามารถเดินทางไปทำงานต่างประเทศในอาเซียนได้สะดวกมากขึ้น ซึ่งหมายถึงตลาดแรงงานของไทยมีขนาดใหญ่ขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน แรงงานต่างชาติจากอาเซียนก็สามารถเคลื่อนย้ายเข้ามาทำงานในประเทศไทยได้มากขึ้นเช่นกัน ซึ่งส่งผลให้ภาวะการแข่งขันของตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศและระดับอาเซียนเพิ่มสูงขึ้น

จุดอ่อนหรือปัญหาหลักของแรงงานไทยที่ส่งผลต่อศักยภาพการแข่งขันกับแรงงานในอาเซียน ที่หลายฝ่ายยอมรับและกังวลใจ คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555; ปราณีต ชिरณะ, 2555; อารัง คงคาสวัสดิ์, 2555) ซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสารของอาเซียน จากผลการสำรวจของสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศ (TDRI) เกี่ยวกับการเปรียบเทียบทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า ศักยภาพและความพร้อมของคนไทยในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับ “กลาง” เมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในอาเซียน ในขณะที่ประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย และ

สิงคโปร์ เป็นประเทศที่ประชากรมีศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับสูงสุด (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555) อีกทั้งความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบอันเนื่องมาจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเปิดเสรีการค้า การบริการของคนไทยยังมีน้อยมาก ซึ่งส่งผลให้คนไทยขาดการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียน นอกจากนี้ บัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ทำงานในหน่วยงานและองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจ พบว่า ยังขาดคุณสมบัติที่สำคัญต่อการทำงาน ได้แก่ การสื่อสารภาษาอังกฤษ การติดต่อประสานงาน การให้บริการลูกค้า การทำงานเป็นทีม และการเป็นผู้นำ (อึ้งคงคาสวัสดิ์, 2555) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ในปัจจุบันนี้ คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการมีปริญญาเป็นค่านิยมของสังคมไทย แต่การจบการศึกษาหรือได้รับปริญญา นั้น มิใช่สิ่งยืนยันว่าบัณฑิตจะมีความพร้อมและทักษะที่สามารถทำงานได้จริงตามที่ต้องการ ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพของแรงงานไทยให้มีความพร้อมและสามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียนและระดับสากลจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเร่งด่วน โดยเฉพาะในสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีที่ผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงาน ควรสร้างหลักสูตรการเรียนเพื่อให้บัณฑิตที่จบการศึกษาสามารถทำงานได้จริงและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อึ้งคงคาสวัสดิ์, 2555) รวมถึงการนำจุดเด่นและความเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยมาพัฒนาบัณฑิตเพื่อให้มีความแตกต่างจากแรงงานชาติอื่นๆ เพื่อสร้างมาตรฐานแรงงานไทยให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียนและระดับสากล

สรุปได้ว่า การเปิดเสรีบริการภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่งผลให้เกิดโอกาสในการประกอบธุรกิจ การลงทุน การให้บริการ และการใช้บริการในต่างประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ อย่างเสรี เป็นการขยายตลาดในกลุ่มประเทศอาเซียนให้มีขนาดใหญ่ขึ้นจากประชากรในอาเซียนจำนวนเกือบ 600 ล้านคน เป็นการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ระหว่างอาเซียนกับประเทศและภูมิภาคอื่นๆ และเป็น การเพิ่มอำนาจการต่อรองในตลาดโลก แต่อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบการและบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการควรต้องมีการพัฒนาศักยภาพและเตรียมความพร้อม โดยเฉพาะการทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในด้านการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบ การเตรียมความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่างประเทศในอาเซียนและภาษาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถด้านวิชาชีพในเป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐานในระดับสากล เพื่อเป็นการลดจุดอ่อนและเปลี่ยนอุปสรรคให้เป็นโอกาส และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับอาเซียนและระดับสากล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552 : 17) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจต่อบทบาทสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” พบว่าในภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยอยู่ในเกณฑ์พอใจที่คะแนน 4.19 (จากคะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 83.80

ขณะที่ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุดที่คะแนน 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยประเมินจากประเด็นหลัก 3 ประเด็นซึ่งประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตที่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด คือ ประเด็นคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพที่คะแนน 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนประเด็นความรู้ความสามารถทางวิชาการ และความรู้ความสามารถพื้นฐาน อยู่ในเกณฑ์พอใจที่คะแนน 4.20 คะแนน และ 4.18 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 84.00 และ 83.60 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อบทบาทของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อสังคม ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์พอใจที่คะแนน 4.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยประเมินจาก 3 ประเด็น คือ การตอบสนองความต้องการของสังคมที่คะแนน 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40 การขึ้นนำสังคมที่คะแนน 4.02 คะแนน และการเตือนสติให้สังคมที่คะแนน 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.40 และร้อยละ 80.20

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2551) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้และปัจจัยภูมิหลังที่ส่งผลต่อการมีงานทำของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี : รุ่นปีการศึกษา 2548” พบว่า (1) บัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2548 ที่เข้าพระราชทานปริญญาบัตรจำนวน 976 คนทำงานแล้ว 722 คน (73.98%) ศึกษาต่อ 107 คน (10.96%) ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (80.33%) ได้งานตรงตามหลักสูตร 86.43 % และมีเงินเดือนเฉลี่ย 14,093.55 บาท โดยบัณฑิตมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง (2) ผู้ใช้บัณฑิตได้แก่ นายจ้าง/ผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับมากเพียงด้านเดียวคือ ทักษะมนุษย ค่าเฉลี่ย 3.74 ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ทักษะเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.48 ทักษะข่าวสาร 3.43 ทักษะองค์การ 3.39 ส่วนอาจารย์ที่ปรึกษามีความพึงพอใจด้านทักษะมนุษย ค่าเฉลี่ย 3.75 ทักษะเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.61 ทักษะข่าวสาร 3.58 ระดับมาก ส่วนทักษะองค์การ 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง (3) ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้น ไม่พบว่ามีตัวแปรทำนายใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (4) ปัจจัยที่ส่งผลอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อเงินเดือนที่บัณฑิตได้รับคือการเป็นบัณฑิตสังกัดสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์และผลการเรียนของนักศึกษา

นอกเหนือจากความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษาแล้ว คุณลักษณะและความสามารถของบัณฑิตใหม่ที่หน่วยงานต้องการ 5 อันดับแรกได้แก่ (1) ขยัน/อดทน/ความพยายาม เอาใจใส่ในงาน/เสียสละ (2) ความสามารถในการเรียนรู้/แสวงหาความรู้ใหม่ๆ/พร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ/พัฒนาตนเองเสมอ (3) ความซื่อสัตย์ต่องาน องค์กรและในสายงานที่รับผิดชอบ (4) มนุษย์สัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดผลดีกับงาน (5) ความมั่นใจ/กล้าแสดงออก/กล้าทำ

เนื่องจากผลการวิจัยเรื่องนี้เป็นข้อมูลสะท้อนกลับโดยตรงจากผู้ใช้บัณฑิต จึงเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาและการพัฒนาทั้งด้านวิชาการและคุณภาพบัณฑิต ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัยเชิงสาเหตุเพิ่มเติมในเชิงลึกสำหรับประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพและอัตราการได้งานของบัณฑิต ทั้งนี้เพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รุ่นต่อไปมีคุณลักษณะและความสามารถที่พึงประสงค์ ได้แก่ การเป็นทั้งคนเก่งและคนดี ตามปณิธานของมหาวิทยาลัยต่อไป

ส่วนแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2550) ศึกษาเรื่อง“ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รุ่นปีการศึกษา 2548 - 2549” โดยภาพรวมผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายคณะ ผลปรากฏได้ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิตด้านบุคลิกภาพ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ ด้านเจตคติต่อหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านการพัฒนาตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านความสามารถ/ทักษะ ค่าเฉลี่ย 3.66 และด้านความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.60

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมา 3 ลำดับแรก คือมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 คณะเภสัชศาสตร์เท่ากับคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 และคณะแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550 : 1-2) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2550” พบว่าคุณสมบัติของบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในภาพรวม โดยค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณสมบัติด้านคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านความสามารถพื้นฐานในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ค่าเฉลี่ย 3.98 หากเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจ รุ่นปี 2550 กับปี 2549 ซึ่งสำรวจโดยใช้ข้อคำถามเดียวกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณสมบัติของบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในภาพรวม ปี 2550 ต่ำกว่าปี 2549 เท่ากับ 0.02 (ปี 2549 มีค่าเฉลี่ย 4.07)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2548) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและภาวะการมีงานทำของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2546 -2547” พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 โดยพึงพอใจ ในเรื่องความขยันอดทน สู้งาน ไม่เกียจงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้ร่วมงานคนอื่นได้เป็นอย่างดีรวมทั้งยังมีความซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัยสามารถเรียนรู้งานได้เร็ว รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและมีความคิดสร้างสรรค์ แต่ส่วนที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา คือ การใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ โดยส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 84.2 ยอมรับการทำงานของบัณฑิต

ส่วนภาวะการมีงานทำของบัณฑิตพบว่า อยู่ในอัตราที่สูงคิดเป็นร้อยละ 81.4 โดยส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 48 ทำงานทางด้านบริการ รองลงมา ร้อยละ 13 เป็นงานด้านการบริการ โดยทำงานในภาคเอกชนมากที่สุด และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนตรงตามวุฒิ ความรู้ความสามารถพิเศษที่จะช่วยให้ได้งานทำมากที่สุดคือ การใช้คอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษ

งานรายงานและเผยแพร่ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2552 : 4-8) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนายจ้าง /ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รุ่นปีการศึกษา 2550”, พบว่านายจ้าง/ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในคุณลักษณะและความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาคุณลักษณะการทำงาน

ของบัณฑิตพบว่านายจ้าง/ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจคุณลักษณะ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 4.07 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านการอุทิศตนต่อองค์กรอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณารายข้อในจำนวน 30 ข้อ พบว่านายจ้าง/ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เห็นว่าคุณลักษณะและความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตในภาพรวมที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยบัณฑิตมีสัมมาคารวะและอ่อนน้อมถ่อมตนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.46 และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.42

ฝ่ายวิจัยและพัฒนา สถาบันการbinพลเรือน (บทคัดย่อ : 2549) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการbinบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2549 สถาบันการbinพลเรือน” เพื่อทราบถึงคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต สถาบันการbinพลเรือน และ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ตามกลุ่มสาขาวิชา ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ (1) บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการbinบัณฑิต ปีการศึกษา 2549 สถาบันการbinพลเรือน ที่มีอยู่และสามารถติดต่อได้ จำนวน 127 คน (ผู้สำเร็จการศึกษา 146คน) (2) ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตจำนวน 99 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความคิดเห็นของบัณฑิต แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา และแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้กระบวนการรวบรวมข้อมูล แบบผสมผสานทั้งวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของบัณฑิต และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาทางไปรษณีย์ และรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจการทำงานของบัณฑิตสถาบันการbinพลเรือนโดยภาพรวม (ทั้ง 4 ด้าน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าผู้บังคับบัญชาบัณฑิต สาขาการจัดการจราจรทางอากาศ สาขาการจัดการท่าอากาศยาน และสาขาการจัดการการขนส่งสินค้าทางอากาศมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.88, 3.89 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อบัณฑิตหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สถาบันการbinพลเรือนทั้ง 3 สาขาวิชา พบว่า ผู้บังคับบัญชาทั้ง 3 สาขาวิชามีความพึงพอใจต่อบัณฑิตหลักสูตรเทคโนโลยีการbinบัณฑิต สถาบันการbinพลเรือน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (บทคัดย่อ : 2552) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2549” พบว่าในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 7.88 (ค่าเฉลี่ยเต็ม 10.0) โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 9 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ความสามารถในการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดย 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นบัณฑิตคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐ กับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวม และรายข้อทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ พึงพอใจมาก 8 ข้อ และระดับพึงพอใจ 1 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูง เป็นข้อที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน และพึงพอใจมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน โดย 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นบัณฑิตคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร และคณะนิติศาสตร์ และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวมและรายข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ยกเว้นข้อความสามารถในการใช้ภาษาไทยเพื่อการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจมากที่สุด 4 ข้อ และพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ โดย 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นบัณฑิตคณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสารและคณะเศรษฐศาสตร์ และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวมและรายข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ยกเว้นข้อความมีมนุษยสัมพันธ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ความซื่อสัตย์สุจริต และความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข โดย 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นบัณฑิตคณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร และคณะเศรษฐศาสตร์ และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวมและรายข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ยกเว้นข้อความซื่อสัตย์สุจริต มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุณี ประยูร (บทคัดย่อ : 2552) ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว” พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเจ้าของกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 47.0 กลุ่มผู้บริหารกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 40.0 และผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลคิดเป็นร้อยละ 13.0 โดยส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจเป็นระยะเวลา 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีรายได้จากการประกอบธุรกิจมากกว่า 2,000,000 บาท/ปี คิดเป็นร้อยละ 63.0 และมีการบริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริหารจัดการโปรแกรมทัวร์ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 68.0 การบริการจัดนำเที่ยวเป็นหมู่คณะตามความต้องการของนักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 57.0 และการบริการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน รถไฟ รถทัวร์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 47.0 ตามลำดับ

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านเทคนิค ด้านระบบงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิธีการและด้านวิชาชีพ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้คือ ด้านเทคนิค ด้านวิชาชีพ ด้านวิธีการ ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านระบบงานด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ

ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะทางด้านโลจิสติกส์ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าพนักงานพึงมีบุคลิกภาพที่ตื่นอกเหนือจากคุณลักษณะที่กล่าวมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.0 พนักงานตำแหน่งผู้นำกลุ่ม (ลักษณะงานศึกษาเส้นทางการเดินทางที่สะดวกรวดเร็วถึงที่หมายได้ตรงเวลา) ควรมีความรู้ด้านโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 70.0 และบุคลากรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต้องจบทางด้านท่องเที่ยว และต้องมีความรู้ทางด้านโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 47.0 อีกทั้งมีความคิดเห็นว่าสมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 64.0 รายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยววิชาการจัดการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Transportation Management in Tourism) มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านโลจิสติกส์คิดเป็นร้อยละ 70.0 และระดับความรู้ด้านโลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรมีอยู่ในระดับความรู้สูง (Advance) สามารถแปลงทฤษฎีมาปฏิบัติได้จริง คิดเป็นร้อยละ 36.0

ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อระบบโลจิสติกส์และคำแนะนำอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่า บริษัทนำกิจกรรมโลจิสติกส์ไปใช้ในการจัดโปรแกรมนำเที่ยว การวางแผนเส้นทางการเดินทาง การลำเลียงนักท่องเที่ยว การขนถ่ายกระเป๋า สัมภาระ และการจัดทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว ตามลำดับ บุคลากรทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคตจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท ช่วยลดต้นทุนของบริษัท และช่วยพัฒนากระบวนการทำงานของบริษัทให้เป็นระบบมากขึ้น ตามลำดับ นอกจากนี้ควรมีการสอนด้านโลจิสติกส์ในหลักสูตรการท่องเที่ยว ควรมีการอบรมด้านโลจิสติกส์ให้คนทั่วไปได้มีพื้นฐานความรู้เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ได้ ควรมีบุคลากรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น บุคลากรไม่จำเป็นต้องจบด้านโลจิสติกส์แต่ควรมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว ควรมีรายวิชาที่ครบทุกศาสตร์และสามารถไปประยุกต์ใช้ได้จริง และควรลองฝึกงานกับสถานประกอบการเพื่อจะได้ทราบถึงกระบวนการทำงานที่แท้จริง ตามลำดับ

หทัยรัตน์ ควรรัฐดี และคณะ (บทคัดย่อ : 2547) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี” พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ด้านความสามารถทางด้านวิชาการตามสาขาที่เรียนอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจอันดับแรกคือความคล่องตัวในการนำความรู้สู่การปฏิบัติงาน รองลงมาคือสามารถนำความรู้ประสบการณ์มาใช้ประโยชน์ต่องานได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.78 ด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยความพึงพอใจอันดับแรกคือความมีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือความรับผิดชอบต่อหน้าที่โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ผู้ใช้บัณฑิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการจัดการอยู่ในระดับมากซึ่งอันดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ รองลงมาคือความมีมนุษยสัมพันธ์และมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 และ 4.23 แต่การวิจัยครั้งนี้พบว่ายังมีความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตบางด้านที่ยังไม่เป็นที่พอใจกับผู้ใช้บัณฑิตคือ ทักษะทางภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา การสร้างสรรค์งานใหม่ และภาวะความเป็นผู้นำ

อรทัย ชุ่มเย็น(2553) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตสีลม-สาทร” พบว่า ประการที่หนึ่ง บุคลากรแม่บ้านของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และทำงานในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ประการที่สอง บุคลากรแม่บ้านของโรงแรม มีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมากที่สุด ประการที่สาม บุคลากรแม่บ้านของโรงแรม ที่มีอายุระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ใน ด้านความรู้ ด้านทักษะวิชาชีพด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคลิกภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนเพศ ตำแหน่งในการทำงานและระดับมาตรฐานโรงแรมแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

วิรัชฐา พันธุ์วิริยะเวช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ศึกษาความต้องการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่เกี่ยวกับ นักศึกษาฝึกงานฝ่ายบริการส่วนหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า หัวหน้าฝ่ายบริการส่วนหน้า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และหัวหน้าฝ่ายบริการส่วนหน้าต้องการให้นักศึกษาฝึกงานฝ่ายบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2. ด้านทัศนคติและพฤติกรรม 3. ด้านบุคลิกภาพ 4. ด้านทักษะ และด้านความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง และหัวหน้างานฝ่ายบริการส่วนหน้าเพศหญิงความต้องการให้นักศึกษาฝึกงานฝ่ายบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2. ด้านทัศนคติและพฤติกรรม 3. ด้านบุคลิกภาพ 4. ด้านทักษะ และ 5. ด้านความรู้

ฝ่ายวิจัยสถาบันและสารสนเทศ ส่วนนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง(2550 : 14-18) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการทำงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง รุ่นปีการศึกษา 2549 ” พบว่าในภาพรวมนายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตจากมหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนายจ้างในแต่ละด้านของบัณฑิต พบว่า

นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพของบัณฑิตมากที่สุด ส่วนใหญ่นายจ้างมีความพึงพอใจบัณฑิตในประเด็นมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ รู้จักกาลเทศะมากที่สุด รองลงมาคือมีความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนประเด็นที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยที่สุด คือ ประเด็นมีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี สำหรับด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน นายจ้างมีความพึงพอใจในด้านน้อยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่นายจ้างมีความพึงพอใจในประเด็นความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ส่วนประเด็นที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาต่างประเทศ ขณะที่ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจในด้านน้อยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่นายจ้างมีความพึงพอใจในประเด็นความสามารถในการนำความรู้ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุดรองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ส่วนประเด็นที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยที่สุด คือ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพตามสายงานที่รับผิดชอบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.องค์การณัฏฐ์ แทนประยุทธ์ และคณะ (2548) ศึกษาเรื่อง“ความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสวนดุสิต” พบว่า โดยภาพรวม นายจ้างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับมาก โดยนายจ้างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ด้านคุณธรรม จริยธรรม เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ตามลำดับ

พิจารณารายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถของบัณฑิต นายจ้างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจตามลำดับคือ มีความสามารถในการทำงานที่มอบหมายให้สำเร็จคุณภาพผลงาน ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ ความสามารถในการสื่อสารและแสดงความคิดเห็น ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความรู้ทางวิชาการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการจัดการ และความสามารถในการใช้ภาษา

2. ด้านบุคลิกภาพของบัณฑิต นายจ้างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การมีสัมมาคารวะต่อผู้อื่น การแต่งกาย ความสนใจ ใฝ่หาความรู้ ความเป็นประชาธิปไตย ความสามารถในการปรับตัว ความรู้จักกาลเทศะ ความขยันหมั่นเพียร ความเป็นผู้นำ ความหนักแน่นทางอารมณ์ ความสามารถในการแก้ปัญหา และความสามารถในการตัดสินใจ

3. โดยภาพรวม นายจ้างมีความพึงพอใจต่อคุณธรรม จริยธรรมของบัณฑิตในระดับมาก มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงาน ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน และความตรงต่อเวลา

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน คือ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ (โปรแกรมสำเร็จรูป การดูแลระบบ และการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสาร ประสบการณ์ในการทำงาน และปลูกฝังค่านิยมให้รักการทำงาน รักองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2550 : 66-74) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ปี 2548-2549” พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2548-2549 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 โดยด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีความต้องการรับบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในสาขาวิชา 3 อันดับแรก ได้แก่ สาขาการเงินและการบัญชีคอมพิวเตอร์และบริหารธุรกิจ ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2554) ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร” พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีต่อความพึงพอใจในการจัดการศึกษาในหลักสูตร (พ.ศ.) ของสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 สามารถแบ่งออกดังนี้

ด้านคุณธรรมจริยธรรม คุณลักษณะของบัณฑิตต้องมีความประพฤติ และมีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตัวเองและผู้อื่น มีความตรงต่อเวลา

ด้านความรู้ มีทักษะด้านปฏิบัติการ สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ มีความรอบรู้ในสาขาวิชาชีพ

ด้านชาวปัญญา สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ และประยุกต์ความรู้ แนวคิดหลักการทฤษฎี เพื่อใช้คิด เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และตัดสินใจได้ถูกต้องรวดเร็วแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความรู้รอบตัวที่จำเป็นในวิชาชีพ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักวางแผนและรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ เชื่อมั่นตัวเองและกล้าแสดงความคิดเห็น

ด้านวิเคราะห์และสื่อสารสามารถประยุกต์ใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์และสถิติในการศึกษาปัญหาและนำเสนอรายงาน สามารถใช้เทคโนโลยี และมีทักษะในการเขียน ได้อย่างถูกต้อง

ด้านทักษะพิสัย สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องโดยอิสระ สามารถปฏิบัติงานตามแบบที่กำหนดได้ และสามารถประยุกต์การปฏิบัติงานเพื่อการแก้ปัญหาในสภาพจริง

สำนักงานวิจัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (บทคัดย่อ: 2550) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต” พบว่า

1. นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมของสถาบัน รวมทั้งบัณฑิตปริญญาตรี และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมของคุณลักษณะทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และในภาพรวมของบัณฑิตปริญญาตรี และบัณฑิตปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นบัณฑิตปริญญาโทมีคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน โดยนายจ้างของบัณฑิตปริญญาโท มีความพึงพอใจมากกว่านายจ้างของบัณฑิตปริญญาตรีทั้ง 3 ด้าน

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามประเภทนายจ้าง พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน โดยนายจ้างของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่านายจ้างของหน่วยงานเอกชน ทั้ง 3 ด้าน

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามคณะพบว่า นายจ้างของบัณฑิตปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่านายจ้างของบัณฑิตในภาพรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน

ส่วนแผนงาน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา (2554) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2550 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา” พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2550 รายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.83

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2550 ในด้านคุณธรรม จริยธรรม, ด้านความรู้, ทักษะทางปัญญา, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ, การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, ทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ และโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2550 : 2-3) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่จบการศึกษาระดับปริญญา

ตรียมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2548” พบว่าผู้บังคับบัญชา/นายจ้างมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ทั้งนี้ มีความพึงพอใจที่บัณฑิตปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.04 ที่เหลืออีก 3 ประการ คือ บัณฑิตมีความรับผิดชอบต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชา/นายจ้างพอใจในระดับมาก บัณฑิตปฏิบัติตามระเบียบ วินัยและข้อบังคับของหน่วยงานและบัณฑิตมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.04-4.03

2. ด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ทั้งนี้ บัณฑิตสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 รองลงมาได้แก่ การทำงานเป็นกลุ่ม บัณฑิตรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น บัณฑิตมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสืบค้นข้อมูล การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเบื้องต้นเพื่อการปฏิบัติงาน บัณฑิตกระตือรือร้นสนใจศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง และบัณฑิตสามารถใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการสืบค้นข้อมูล และ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.84 – 3.66 ยกเว้นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

3. ด้านความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ทั้งนี้ บัณฑิตสามารถใช้วิชาความรู้ในการทำงานได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.73 รองลงมาได้แก่ บัณฑิตมีความรอบรู้ในสาขาของตนเองอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนบัณฑิตมีความคิดสร้างสรรค์สามารถคิดแผนงานใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ยังอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ณัฐแก้ว ข้องรอด (2554) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติและตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตคณะวิทยาการจัดการในจังหวัดเพชรบูรณ์” พบว่า

1. ผู้ใช้บัณฑิต มีความต้องการบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ คณะวิทยาการจัดการ ในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมแล้ว อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

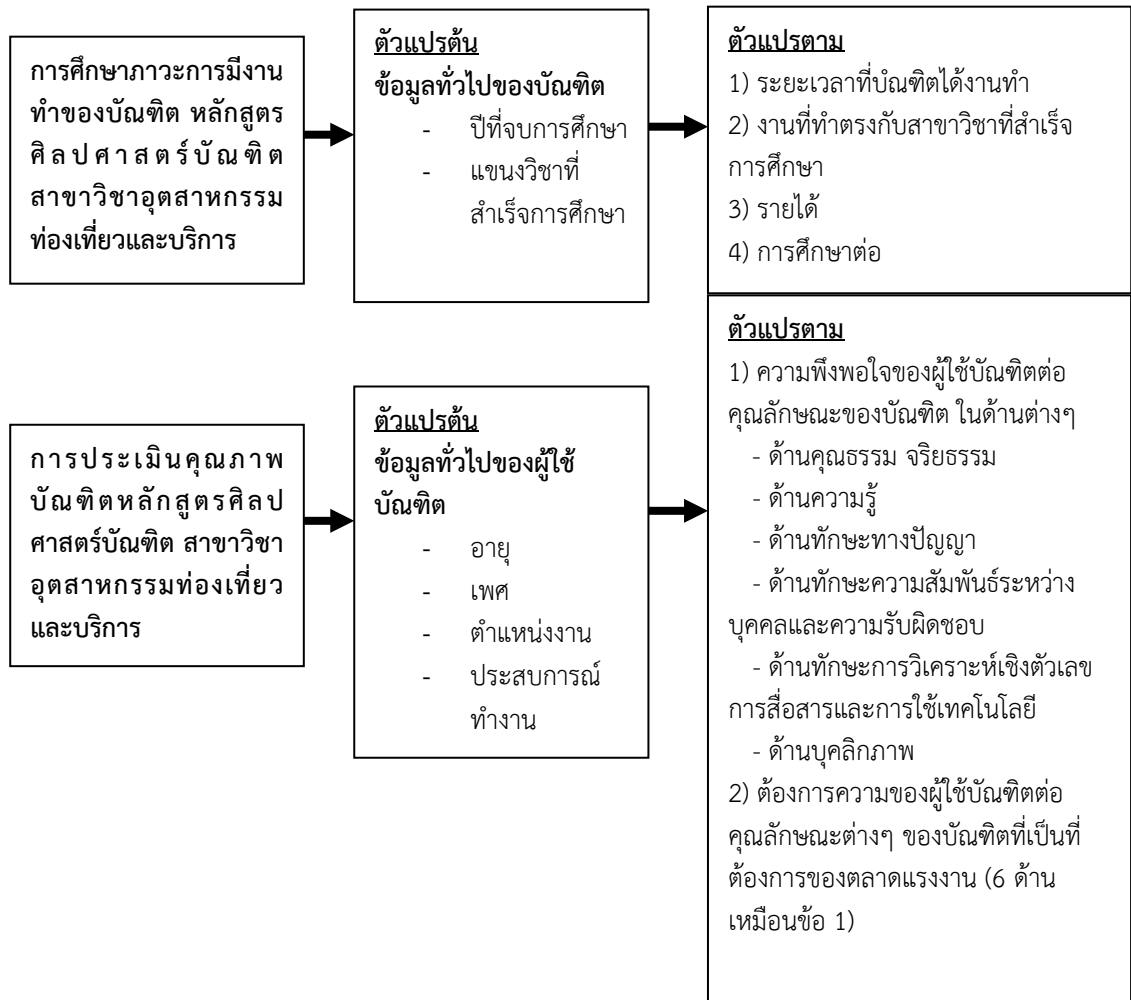
2. ผู้ใช้บัณฑิต มีความต้องการคุณลักษณะของบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ ในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความชำนาญ ด้านความพยายาม ด้านความรู้ความสามารถในงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตคณะวิทยาการจัดการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตามประเภทของหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตคณะวิทยาการจัดการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและการประเมินคุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน ในปีการศึกษา 2554 โดยการศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิต โดยศึกษาตามกรอบมาตรฐานคุณภาพบัณฑิต ตัวชี้วัดที่ 1, 2 และ 3 ที่กำหนดโดย สมศ. ได้แก่ ระยะเวลาที่บัณฑิตได้งานทำ งานที่ทำตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา และรายได้เปรียบเทียบกับฐานเงินเดือนที่กำหนดโดยคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ.

สำหรับการประเมินคุณภาพบัณฑิต มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ นายจ้าง และผู้บังคับบัญชา ที่บัณฑิตทำงาน การประเมินความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต จะประเมินครอบคลุมคุณลักษณะ 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานการศึกษาาระดับอุดมศึกษาและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมถึงคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์จากผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการ องค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี และ ด้านบุคลิกภาพซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตเพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน โดยศึกษาภาวะการปฏิบัติงานทำของบัณฑิต และระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ซึ่งได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบัณฑิตและกลุ่มผู้ใช้บัณฑิต

บัณฑิต คือ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ปีการศึกษา 2554 จำนวน 361 คน โดยแจกแบบสอบถามให้บัณฑิตทุกคน

ผู้ใช้บัณฑิต คือ นายจ้าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการ ในสถานประกอบการ หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่มีบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ที่จบการศึกษา ในปีการศึกษา 2554 ทำงานอยู่ จำนวนผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มตัวอย่างขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากบัณฑิต ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนบัณฑิตทั้งหมดที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 หรือ 73 คน

2. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามสำหรับบัณฑิต

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิต ได้แก่ รหัสปีที่เข้ารับการศึกษ, แขนงวิชา, ภูมิภาค, สถานภาพการทำงานปัจจุบัน

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 แบ่งเป็น การทำงาน (สำหรับผู้มีงานทำแล้ว) , การสมัครงาน (สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้ทำงาน) , และการศึกษาต่อ

2.2 แบบสอบถามสำหรับนายจ้าง / ผู้ประกอบการและผู้ใช้บัณฑิต

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ เพศ, อายุ, ประสบการณ์การทำงาน, ลักษณะของสถานประกอบการ, ตำแหน่งของผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการ,

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
2. ด้านความรู้
3. ด้านทักษะทางปัญญา
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ด้านบุคลิกภาพ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิต และแบบสอบถามสำหรับประเมินคุณภาพบัณฑิตโดยผู้ใช้บัณฑิต โดยศึกษาระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต และระดับความต้องการต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนดังนี้

3.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า คู่มือ หนังสือ ตำรา วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำแบบสอบถามสำหรับศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและแบบประเมินสำหรับผู้ใช้บัณฑิต
3. นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ 1. ดร.สุรพล ศิริเศรษฐ์ 2. ดร.ณัฐวัฒน์ วารวินิช 3. ดร.ชาญเดช ผุงศิริ เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับความเที่ยงตรงและความสอดคล้องเชิงเนื้อหา
3. นำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
5. นำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของบัณฑิตทั้งฉบับเท่ากับ 0.80 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

3.2.1 แบบสอบถามสำหรับบัณฑิต เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นผู้สำเร็จการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และแบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ ชื่อ-สกุล รหัสที่เข้าศึกษา แขนงวิชา ที่อยู่ปัจจุบัน ภูมิลำเนาเดิมอยู่ จังหวัด และสถานภาพการทำงานปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลการทำงาน (สำหรับผู้มีงานทำแล้ว) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และแบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ ประเภทงานที่ทำ ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่ส่งให้นักศึกษาได้งานทำ ชื่อตำแหน่งงานที่ทำ สถานที่ทำงานปัจจุบัน รายได้รวมต่อเดือน ความพอใจต่องานที่ทำ ระยะเวลาที่ได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา ลักษณะงานที่ทำตรงกับสาขาที่ท่านสำเร็จการศึกษาหรือไม่ นำความรู้จากสาขาวิชาที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่เพียงใด และการศึกษาต่อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลการสมัครงาน (สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้ทำงาน) ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และแบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ สาเหตุที่ยังไม่ได้ทำงาน ปัญหาในการหางานหลังสำเร็จการศึกษา การศึกษาต่อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลการศึกษาต่อ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และแบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ ระดับการศึกษาที่ท่านกำลังศึกษา สาขาวิชาที่ท่านกำลังศึกษา ประเภท ของสถาบันการศึกษาที่ท่านกำลังศึกษาต่อ และเหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจศึกษาต่อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และแบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มรายวิชาหรือความรู้เรื่องใดที่จะเอื้อต่อการประกอบอาชีพของท่านได้มากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรและสาขาวิชาที่เรียน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนการสอน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

3.2.2 แบบสอบถามสำหรับนายจ้าง / ผู้ประกอบการและผู้ใช้บัณฑิต แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตที่ท่านประเมิน มีจำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และแบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ ชื่อ-สกุล จบการศึกษา งานที่บัณฑิตปฏิบัติอยู่ตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่จบการศึกษาหรือไม่ และระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานอยู่กับท่าน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต มีจำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และแบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ ชื่อสถานประกอบการ ลักษณะของสถานประกอบการ ตำแหน่งของท่านในสถานประกอบการ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุดหรือดีที่สุด
- 4 หมายถึง มากหรือดี
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ด้านคุณธรรม และจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลิกภาพ คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุดหรือดีที่สุด
- 4 หมายถึง มากหรือดี
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ให้ข้อเสนอแนะในคุณลักษณะอื่นๆ ของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีการดำเนินการดังนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิต

4.1.1 ตรวจสอบรายชื่อและที่อยู่ของผู้สำเร็จการศึกษาจากทะเบียนประวัติ

4.1.2 จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ลงในเว็บไซต์ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน และประกาศเชิญชวนให้บัณฑิตมาตอบแบบสอบถามผ่านทาง Facebook ของศูนย์ฯ

4.1.3 แจกแบบสอบถามในงานวันซ้อมรับพระราชทานปริญญาบัตรที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพฯ ระหว่างวันที่ 16-18 สิงหาคม 2555

4.1.4 จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์สำหรับบัณฑิตที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีการในข้อ 4.1.2 และ 4.1.3

4.2 ผลการเก็บรวมข้อมูลแบบสอบถามสำหรับบัณฑิตผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์ฯ ได้จำนวน 58 ชุด จากงานวันซ้อมรับพระราชทานปริญญาบัตรจำนวน 175 ชุด และจากทางไปรษณีย์จำนวน 32 ชุด รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 265 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.41 ของจำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2554 จำนวน 361 คน

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิต เมื่อรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตแล้ว ได้จัดส่งแบบสอบถามสำหรับผู้บัณฑิตทางไปรษณีย์ไปยังสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้รับจากบัณฑิต

4.4 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากผู้บัณฑิตโดยการจัดส่งทางไปรษณีย์จำนวน 265 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 108 ชุด คิดเป็นร้อยละ 29.92 ของจำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2554 จำนวน 361 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งใช้วิธีทางสถิติดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิต ข้อมูลการทำงาน (สำหรับผู้มีงานทำแล้ว), การสมัครงาน (สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้ทำงาน), การศึกษาต่อ ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตที่นายจ้างประเมิน และข้อมูลทั่วไปของผู้บัณฑิต วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ในแต่ละข้อ และข้อคำถามที่เป็นแบบเรียงลำดับ วิเคราะห์โดยวิธีการรวมค่าตัวแปรและหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปลผลด้วยการบรรยาย

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรและสาขาวิชาที่เรียน การจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ และความถี่

5.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในด้านต่างๆ และคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้บัณฑิตต้องการ วิเคราะห์โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จัดลำดับที่และจัดทำตารางไขว้ (Cross tab) โดยทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อเฉพาะด้าน และรวมทุกด้าน นำเสนอในรูปแบบตาราง และแปลผลด้วยการบรรยาย กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ด้วยเกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1977 อ้างถึงใน ธานินทร์, 2548) ดังนี้

1.00-1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้บัณฑิตน้อยที่สุด
1.50-2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้บัณฑิตน้อย
2.50-3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้บัณฑิต

ปานกลาง

3.50-4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้บัณฑิตมาก
4.50-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้บัณฑิตมากที่สุด

5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และคุณลักษณะอื่นๆของบัณฑิตที่ผู้บัณฑิตต้องการจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ และความถี่

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. ค่าความถี่ (frequency : f)

f แทน ค่าความถี่แต่ละตัวแปร

2. ค่าร้อยละ (Percentage :P)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P แทน ค่าร้อยละ

X แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายการ

N แทน จำนวนทั้งหมด

3. ค่าเฉลี่ย (Mean) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ 2538 : 59)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน

N แทน จำนวนทั้งหมด

4. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนน

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

N แทน จำนวนข้อมูล

\sum แทน ผลรวมของข้อมูล

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ
n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

6. สถิติเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต โดยการทดสอบค่าที (t- test แบบ Paired-Samples Test) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 187) โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{d}}{Sd / \sqrt{n}}$$

โดยที่

$$Sd = \sqrt{\frac{n \sum d^2 - (\sum d)^2}{n(n-1)}}$$

$$\bar{d} = \frac{\sum d}{n}$$

เมื่อ	\bar{d}	คือ	ค่าเฉลี่ยของผลต่าง
	d	คือ	ผลต่างระหว่างข้อมูลแต่ละคู่
	Sd	คือ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่าง
	n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างนับเป็นคู่

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาภาวะการปฏิบัติงานทำของบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิต
- ตอนที่ 2 การทำงาน
- ตอนที่ 3 การสมัครงาน
- ตอนที่ 4 การศึกษาต่อ
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตที่ประเมิน
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต
 - 3.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
 - 3.2 ด้านความรู้
 - 3.3 ทักษะทางปัญญา
 - 3.4 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
 - 3.5 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ

- 3.6 ด้านบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 4 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ
 - 4.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
 - 4.2 ด้านความรู้
 - 4.3 ทักษะทางปัญญา
 - 4.4 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
 - 4.5 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ

- 4.6 ด้านบุคลิกภาพ
- 4.7 คุณลักษณะอื่น ๆ ของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิต

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของบัณฑิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รหัสปีที่เข้ารับการศึกษ		
รหัส 46	7	2.64
รหัส 47	17	6.42
รหัส 48	21	7.92
รหัส 49	16	6.04
รหัส 50	27	10.19
รหัส 51	147	55.47
รหัส 52	30	11.32
แขนงวิชา		
ธุรกิจการท่องเที่ยว	34	12.83
ธุรกิจการโรงแรม	52	19.62
ธุรกิจการบิน	179	67.55
สถานภาพการทำงานปัจจุบัน		
ทำงานแล้ว	215	81.13
ทำงานแล้วและกำลังศึกษาต่อ	17	6.42
ยังไม่ได้ทำงานและมีได้ศึกษาต่อ	23	8.68
กำลังศึกษาต่อ	10	3.77

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 265 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับการศึกษ รหัส 51 (ร้อยละ 55.47) จบการศึกษาแขนงวิชาธุรกิจการบิน (ร้อยละ 67.55) และสถานภาพการทำงานปัจจุบันคือ ทำงานแล้ว (ร้อยละ 81.13)

ตอนที่ 2 จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิต

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทงานที่ทำ		
ข้าราชการ/พนักงานหน่วยงานของรัฐ	20	7.55
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	3.40
พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน	169	63.77
ประกอบอาชีพอิสระ/เจ้าของกิจการ	17	6.42
พนักงานองค์การระหว่างประเทศ	2	0.75
อื่น ๆ ได้แก่ งานบริการต่างๆ	12	4.53
ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่ช่วยให้บัณฑิตมีงานทำ		
บุคลิกภาพ	170	64.15
ภาษาอังกฤษ	157	69.25
การใช้คอมพิวเตอร์	93	35.09
ประสบการณ์ทำงาน	98	36.98
ดนตรี ศิลปะและนันทนาการ	19	7.17
อื่น ๆ เช่น ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน	11	4.15
รายได้ที่ได้รับ		
ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด	21	7.92
เท่ากับเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด	30	11.32
สูงกว่าที่ ก.พ.กำหนด	133	50.19
ความพอใจต่องานที่ทำ		
พอใจ	191	72.08
ไม่พอใจ	23	8.68
ระบบงาน	18	6.79
ผู้ร่วมงาน	15	5.66
ไม่ได้ใช้ความรู้ที่เรียนมา	7	2.64
ค่าตอบแทน	22	8.30
ความมั่นคง	10	3.77
ความก้าวหน้า	9	3.40
อื่น ๆ	0	0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ได้งานทำหลังจากสำเร็จการศึกษา มีงานทำก่อนจบการศึกษาหรือได้งานทำทันทีหลังจากสำเร็จ การศึกษา	65	24.53
1 – 3 เดือน	51	19.25
4 – 6 เดือน	54	20.38
7 – 9 เดือน	17	6.42
10 – 12 เดือน	8	3.02
มากกว่า 1 ปี	28	10.57
ลักษณะงานที่ได้ทำตรงกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา		
ตรง	140	52.83
ไม่ตรง	84	31.70
การนำความรู้จากสาขาวิชาที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับหน้าที่การงาน ที่ทำ	44	16.60
มากที่สุด	90	33.96
มาก	84	31.70
ปานกลาง	5	1.89
น้อย	4	1.51
น้อยที่สุด		
การศึกษาต่อ		
ต้องการศึกษาต่อ	83	31.32
ไม่ต้องการศึกษาต่อ	122	46.04

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บัณฑิตที่ได้งานทำส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงานบริษัท/องค์กร เอกชน (ร้อยละ 63.77) ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะที่ช่วยให้บัณฑิตได้งานทำ คือ ความรู้ ด้านภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 69.25) งานที่บัณฑิตทำมีค่าตอบแทนสูงกว่าเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด (ร้อยละ 50.19) บัณฑิตมีความพอใจในงานที่ (ร้อยละ 72.08) และไม่พอใจงานที่ทำเกี่ยวกับค่าตอบแทน (ร้อยละ 8.30) บัณฑิตมีงานทำก่อนจบการศึกษาหรือได้งานทำทันทีหลังจากจบการศึกษา (ร้อยละ 24.53) บัณฑิตได้งานทำตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา (ร้อยละ 52.83) บัณฑิตนำความรู้ที่เรียน มาประยุกต์ใช้กับหน้าที่การงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 33.96) และบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่ต้องการศึกษาต่อ (ร้อยละ 46.04)

ตอนที่ 3 จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการสมัครงานของบัณฑิตกรณียังไม่มีงานทำ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการสมัครงานของบัณฑิตกรณียังไม่มีงานทำ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สาเหตุที่ยังไม่ได้ทำงาน		
ยังไม่ประสงค์ทำงาน	9	3.40
รอฟังคำตอบจากหน่วยงาน	15	5.66
หางานทำไม่ได้	0	0
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	2	0.75
บัณฑิตมีปัญหาในการหางานทำหลังจากสำเร็จการศึกษา		
ไม่มีปัญหา	24	9.06
มีปัญหา	3	1.32
ไม่ทราบแหล่งงาน	0	0
หางานที่ถูกใจไม่ได้	4	1.51
ต้องสอบจึงไม่ยอมสมัคร	0	0
ขาดคนสนับสนุน	0	0
ขาดคนหรือเงินค่าประกัน	0	0
เงินเดือนน้อย	0	0
สอบเข้าทำงานไม่ได้	1	0.38
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	1	0.38
การศึกษาต่อ		
ต้องการศึกษาต่อ	14	5.28
ไม่ต้องการศึกษาต่อ	13	4.91

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บัณฑิตที่ยังไม่มีงานทำส่วนใหญ่รอฟังคำตอบจากหน่วยงาน (ร้อยละ 3.40) หลังจากที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษาไม่มีปัญหาในการหางาน (ร้อยละ 9.06) กรณีที่มีปัญหาส่วนใหญ่จะมีปัญหาคือการหางานที่ถูกใจไม่ได้ (ร้อยละ 1.51) และบัณฑิตที่ยังไม่มีงานทำสนใจที่จะศึกษาต่อ (ร้อยละ 5.28)

ตอนที่ 4 จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการศึกษาของบัณฑิต

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละเกี่ยวกับการศึกษาของบัณฑิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาที่บัณฑิตกำลังศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	30	11.32
ระดับปริญญาโท	56	21.13
ระดับปริญญาเอก	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
สาขาวิชาที่บัณฑิตกำลังศึกษา		
สาขาวิชาเดิม	43	16.23
สาขาวิชาอื่นที่ไม่ใช่สาขาวิชาเดิม	35	13.21
ประเภทของสถาบันการศึกษาที่ท่านกำลังศึกษาต่อ		
รัฐบาล	53	20.00
เอกชน	15	5.66
ต่างประเทศ	10	3.77
เหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจศึกษาต่อ		
เป็นความต้องการของบิดา/มารดา หรือผู้ปกครอง	37	13.96
งานที่ต้องการต้องใช้วุฒิสูงกว่าปริญญาตรี	39	14.72
ได้รับทุนการศึกษาต่อ	0	0.00
อื่น ๆ ได้แก่ ตรงกับสายงาน, เพิ่มความรู้ให้มากขึ้น,อยากเรียน,ไม่อยากทำงาน	6	2.65

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและต้องการศึกษาต่อส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 21.13) สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ คือสาขาเดิมที่จบการศึกษา(ร้อยละ16.23) ต้องการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล (ร้อยละ 20.00) และสาเหตุที่ตัดสินใจศึกษาต่อเพราะงานที่ต้องการต้องใช้วุฒิสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 14.72)

ตอนที่ 5 จำนวนร้อยละหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มรายวิชาหรือความรู้ที่จะเอื้อต่อการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของรายวิชาและความรู้ที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มรายวิชาหรือความรู้ที่จะเอื้อต่อการประกอบอาชีพ		
ภาษาอังกฤษ	154	58.11
ภาษาที่ 3 เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น อาหรับ ฝรั่งเศส	64	24.15
เทคโนโลยีสารสนเทศ	66	24.91
การฝึกปฏิบัติจริง	81	30.57
อื่น ๆ (ระบุ)	0	0.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าบัณฑิตที่สำเร็จส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มรายวิชาหรือความรู้ที่จะเอื้อต่อการประกอบอาชีพ คือ ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 58.11) รองลงมา คือ การฝึกปฏิบัติจริง (ร้อยละ 30.57) และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 24.91)

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิต

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของบัณฑิตที่จบการศึกษาศิลปศาสตร สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่ประเมิน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานที่บัณฑิตปฏิบัติอยู่ตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่จบการศึกษา		
ตรงสาขา	61	56.48
ไม่ตรงสาขา	15	13.89
ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานอยู่กับผู้ประกอบการ		
น้อยกว่า 6 เดือน	23	21.30
6 – 12 เดือน	24	22.22
มากกว่า 1 ปี	29	26.85

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตรงกับสาขาที่จบการศึกษา (ร้อยละ 56.48) และระยะเวลาที่ทำงานกับผู้ประกอบการที่ทำแบบประเมิน มากกว่า 1 ปี (ร้อยละ 26.85)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะของสถานประกอบการ		
หน่วยงานราชการ	4	3.71
รัฐวิสาหกิจ	39	36.11
ธุรกิจเอกชน	59	54.63
ธนาคาร / สถาบันการเงิน	3	2.78
องค์กรระหว่างประเทศ	1	0.93
อื่น ๆ ไม่ระบุ	2	1.85
ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในสถานประกอบการ		
เจ้าของกิจการ	3	2.78
ผู้จัดการ	6	5.56
หัวหน้าสายงาน	83	76.85
อื่น ๆ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบุคคล เลขานุการ material specialist พนักงานทั่วไป	15	13.89
เพศ		
ชาย	39	36.11
หญิง	65	60.19
อายุ		
อายุไม่เกิน 30 ปี	19	17.59
31 – 35 ปี	38	35.19
36 – 40 ปี	31	28.70
41 – 45 ปี	13	12.04
46 – 50 ปี	3	2.78
มากกว่า 50 ปี	2	1.85
ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ		
1 – 5 ปี	22	20.37
6 – 10 ปี	48	44.44
มากกว่า 10 ปี	38	35.19

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 108 คน ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการธุรกิจเอกชน (ร้อยละ 54.63) มีตำแหน่งหัวหน้าสายงาน (ร้อยละ 76.85) เพศหญิง (ร้อยละ 60.19) อายุระหว่าง 31 – 35 ปี (ร้อยละ 35.19) มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการระหว่าง 6 – 10 ปี (ร้อยละ 44.44)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการคุณลักษณะของบัณฑิตโดยภาพรวม

คุณลักษณะของบัณฑิต	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.04	0.53	มาก	4
ด้านความรู้	3.93	0.63	มาก	5
ทักษะทางปัญญา	3.92	0.60	มาก	6
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.31	0.56	มาก	1
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.07	0.61	มาก	2
ด้านบุคลิกภาพ	4.04	0.57	มาก	3
ระดับความสามารถในการทำงานโดยภาพรวมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานคนอื่น	3.70	0.63	มาก	7
รวม	4.00	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ศูนย์หัวหิน) ลำดับแรก คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.07$) และด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

3.1 ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความซื่อสัตย์สุจริต	4.12	0.51	มาก	1
ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	3.99	0.62	มาก	6
ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม	4.00	0.66	มาก	4
การตรงต่อเวลา	4.05	0.69	มาก	3
ความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	4.00	0.71	มาก	5
ความรับผิดชอบในหน้าที่	4.08	0.81	มาก	2
รวม	4.04	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรม ลำดับแรก คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) การตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.05$) ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคมและความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X} = 4.00$) และลำดับสุดท้าย คือ ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านความรู้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านความรู้

ด้านความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพ	3.89	0.72	มาก	3
ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	0.77	มาก	2
ความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.88	0.69	มาก	4
การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.72	มาก	1
รวม	3.93	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ ลำดับแรก คือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.97$) ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.89$) และลำดับสุดท้าย คือ ความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านทักษะทางปัญญา

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านทักษะทางปัญญา

ด้านทักษะทางปัญญา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.89	0.70	มาก	3
ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม	3.84	0.69	มาก	5
ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน	3.98	0.72	มาก	2
ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.01	0.66	มาก	1
ทักษะในคางมคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.86	0.78	มาก	4
รวม	3.92	3.60	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา ลำดับแรก คือ ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ($\bar{X} = 3.98$) ทักษะในคางมคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.86$) และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิต ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.27	0.59	มาก	3
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.44	0.63	มาก	1
มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม	4.30	0.66	มาก	2
การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	4.22	0.71	มาก	4
รวม	4.31	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.30$) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.27$) และลำดับสุดท้าย คือ การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

3.5 ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	4.05	0.59	มาก	3
ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร	4.19	0.65	มาก	2
ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน	4.31	0.65	มาก	1

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน	4.03	0.81	มาก	4
ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล	3.79	0.96	มาก	5
รวม	4.07	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรก คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.19$) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.05$) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X} = 4.03$) และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

3.6 ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม)	4.07	0.59	มาก	3
กิริยามารยาท	4.08	0.63	มาก	2
จิตบริการ	4.10	0.65	มาก	1
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.06	0.72	มาก	4
ภาวะผู้นำ	3.87	0.75	มาก	5
รวม	4.04	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านบุคลิกภาพ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านบุคลิกภาพ ลำดับแรก คือ จิตบริการ ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ กิริยามารยาท ($\bar{X} = 4.08$) บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม) ($\bar{X} = 4.07$) ความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.06$) และลำดับสุดท้าย คือ ภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

3.7 ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตระดับความสามารถในการทำงานโดยภาพรวมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานคนอื่น

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อระดับความสามารถในการทำงานโดยภาพรวมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานคนอื่น

ระดับความสามารถในการทำงานโดยภาพรวมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานคนอื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ระดับความสามารถในการทำงานโดยภาพรวมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานคนอื่น	3.70	0.63	มาก	
รวม	3.70	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตระดับความสามารถในการทำงานโดยภาพรวมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานคนอื่น ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

ตอนที่ 4 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ โดยภาพรวม

คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	ลำดับที่
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.55	0.54	มากที่สุด	1
ด้านความรู้	4.34	0.53	มาก	4
ทักษะทางปัญญา	4.31	0.55	มาก	5
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.40	0.69	มาก	2
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.16	0.74	มาก	6
ด้านบุคลิกภาพ	4.40	0.72	มาก	3
รวม	4.36	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.55$) นอกนั้น อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.34$) ด้านทักษะทางปัญญา ($\bar{X} = 4.31$) และด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.16$)

4.1 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	ลำดับที่
ความซื่อสัตย์สุจริต	4.43	0.60	มาก	6
ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	4.51	0.62	มากที่สุด	4
ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม	4.59	0.63	มากที่สุด	3
การตรงต่อเวลา	4.59	0.66	มากที่สุด	2
ความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	4.51	0.65	มากที่สุด	5
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่	4.66	0.58	มากที่สุด	1
รวม	4.55	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณธรรมและจริยธรรม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต มีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรม ลำดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมา คือ การตรงต่อเวลาความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม ($\bar{X} = 4.59$) ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X} = 4.51$) และลำดับสุดท้าย คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.43$) ตามลำดับ

4.2 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการด้านความรู้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านความรู้

ด้านความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ	4.25	0.63	มาก	4
ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.64	มาก	3
ความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.33	0.61	มาก	2
การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.45	0.65	มาก	1
รวม	4.34	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะด้านความรู้ ลำดับแรก คือการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$) และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

4.3 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการทักษะทางปัญญา

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะทางปัญญา

ด้านทักษะทางปัญญา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.22	0.57	มาก	5
ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.34	0.63	มาก	2
ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน	4.31	0.61	มาก	3
ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.42	0.61	มาก	1

ด้านทักษะทางปัญญา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
ทักษะในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.26	0.63	มาก	4
รวม	4.31	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีทักษะทางปัญญา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะด้านทักษะทางปัญญา ลำดับแรก คือ ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.34$) ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ($\bar{X} = 4.31$) ทักษะในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.26$) และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

4.4 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.31	0.73	มาก	4
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.50	0.74	มากที่สุด	1
มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม	4.44	0.75	มาก	2
การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	4.36	0.74	มาก	3
รวม	4.40	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.44$) การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ($\bar{X} = 4.36$) และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

4.5 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้บัณฑิตต้องการด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	4.07	0.75	มาก	4
ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร	4.14	0.78	มาก	3
ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน	4.32	0.78	มาก	2
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน	4.37	0.82	มาก	1
ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล	3.89	1.12	มาก	5
รวม	4.16	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า โดยภาพรวม ผู้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีทักษะด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรก คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X} = 4.32$) ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.14$) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.07$) และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

4.6 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม)	4.31	0.74	มาก	4
กิริยามารยาท	4.46	0.73	มาก	3
จิตบริการ	4.46	0.79	มาก	2
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.48	0.80	มาก	1
ภาวะผู้นำ	4.28	0.84	มาก	5
รวม	4.40	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีทักษะด้านบุคลิกภาพ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ลำดับแรก คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ การมีจิตบริการและกิริยามารยาท ($\bar{X} = 4.46$) บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม) ($\bar{X} = 4.31$) และลำดับสุดท้าย คือ การมีภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

4.7 คุณลักษณะอื่น ๆ ของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

คุณลักษณะบัณฑิตอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ มีดังนี้

1. การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน
2. ความสามารถในการสนทนาภาษาจีนได้
3. สามารถปรับตัวและอารมณ์ในสภาวะที่กดดันได้ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีระเบียบขั้นตอน

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตโดยภาพรวม

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 VAR00001 - VAR00002	-.3083	.17646	.07204	-.4935	-.1232	-4.280	5	.008

จากตาราง Paired Sample Test จะเห็นได้ว่า ค่า P เท่ากับ 0.008 ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($P < 0.05$)

คุณลักษณะของบัณฑิต	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต			คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ			ความแตกต่าง
	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{x}
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.04	0.53	มาก	4.55	0.54	มากที่สุด	-0.51
ด้านความรู้	3.93	0.63	มาก	4.34	0.53	มาก	-0.41
ทักษะทางปัญญา	3.92	0.60	มาก	4.31	0.55	มาก	-0.39
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.31	0.56	มาก	4.40	0.69	มาก	-0.09
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.07	0.61	มาก	4.16	0.74	มาก	-0.09
ด้านบุคลิกภาพ	4.04	0.57	มาก	4.40	0.72	มาก	-0.36
รวม	4.00	0.45	มาก	4.36	0.53	มาก	-0.36

จากตารางที่ 4.23 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ด้านการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.04$) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 3.93$) และด้านทักษะทางปัญญา ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

โดยภาพรวมคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรมเป็นคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.40$) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.34$) ด้านทักษะทางปัญญา ($\bar{X} = 4.31$) และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในระดับมากแต่น้อยกว่าความต้องการต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ (-0.36) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม (-0.51) รองลงมา คือ ด้านความรู้ (-0.41) ด้านทักษะทางปัญญา (-0.39) ด้านบุคลิกภาพ (-0.36) และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (-0.09) และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (-0.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรม

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 VAR00001 - VAR00002	-0.5083	.10226	.04175	-0.6156	-.4010	-12.177	5	.000

จากตาราง Paired Sample Test จะเห็นได้ว่า ค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($P < 0.05$)

คุณลักษณะของบัณฑิต ด้านคุณธรรมและ จริยธรรม	ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อ คุณลักษณะของบัณฑิต			คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้ บัณฑิตต้องการ			ความ แตกต่าง
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{X}
	ความซื่อสัตย์สุจริต	4.12	0.51	มาก	4.43	0.60	มาก
ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	3.99	0.62	มาก	4.51	0.62	มากที่สุด	-0.52
ความมีวินัย ปฏิบัติตาม กฎระเบียบและข้อบังคับ ขององค์กรและสังคม	4.00	0.66	มาก	4.59	0.63	มากที่สุด	-0.59
การตรงต่อเวลา	4.05	0.69	มาก	4.59	0.66	มากที่สุด	-0.54
ความเสียสละและเห็นแก่ ประโยชน์ส่วนรวม	4.00	0.71	มาก	4.51	0.65	มากที่สุด	-0.51
ความรับผิดชอบในหน้าที่	4.08	0.81	มาก	4.66	0.58	มากที่สุด	-0.58
รวม	4.04	0.53	มาก	4.55	0.54	มากที่สุด	-0.51

จากตารางที่ 4.24 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรม ลำดับแรก คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) การตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.05$) ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคมและความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X} = 4.00$) และลำดับสุดท้าย คือ ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรม ลำดับแรก คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมา คือ การตรงต่อเวลาความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม ($\bar{X} = 4.59$) ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X} = 4.51$) และลำดับสุดท้าย คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.43$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรมในระดับมากแต่น้อยกว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ (-0.51) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรม ลำดับแรก คือ ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม (-0.59) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ (-0.58) การตรงต่อเวลา (-0.54) ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ (-0.52) ความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (-0.51) ความซื่อสัตย์สุจริต (-0.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านความรู้

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 VAR00001 - VAR00002	-.4100	.05831	.02915	-.5028	-.3172	-14.063	3	.001

จากตาราง Paired Sample Test จะเห็นได้ว่า ค่า P เท่ากับ 0.001 ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($P < 0.05$)

คุณลักษณะของบัณฑิต ด้านความรู้	ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อ คุณลักษณะของบัณฑิต			คุณลักษณะของบัณฑิตที่ ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ			ความ แตกต่าง \bar{X}
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	
ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ	3.89	0.72	มาก	4.25	0.63	มาก	-0.36
ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ขั้นตอน และวิธีการในการ ปฏิบัติงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.97	0.77	มาก	4.33	0.64	มาก	-0.36
ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงาน	3.88	0.69	มาก	4.33	0.61	มาก	-0.45
การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนา ตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.72	มาก	4.45	0.65	มาก	-0.47
รวม	3.93	0.63	มาก	4.34	0.53	มาก	-0.41

จากตารางที่ 4.25 พบว่า โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านความรู้ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการด้านความรู้ ลำดับแรก คือการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$) และความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านความรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ ลำดับแรก คือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.97$) ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.89$) และลำดับสุดท้าย คือ ความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ในระดับมาก แต่น้อยกว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ (-0.41) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ ลำดับแรก คือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ (-0.47) รองลงมา คือ ความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน (-0.45) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ (-0.36)

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ทักษะทางปัญญา

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Pair 1 VAR00001 - VAR00002	-.3940	.07021	.03140	-.4812	-.3068	-12.548	4	.000	

จากตาราง Paired Sample Test จะเห็นได้ว่า ค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($P < 0.05$)

คุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะทางปัญญา	ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต			คุณลักษณะของบัณฑิตที่ ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ			ความ แตกต่าง
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ความ ต้องการ	\bar{X}
ความสามารถในการประยุกต์ใช้ ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	3.89	0.70	มาก	4.22	0.57	มาก	-0.33
ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้ อย่างเหมาะสม	3.84	0.69	มาก	4.34	0.63	มาก	-0.50
ความสามารถในการทำงานด้วย ตนเอง การจัดลำดับความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วนในการ ทำงาน	3.98	0.72	มาก	4.31	0.61	มาก	-0.33
ความสามารถในการทำงานให้ ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่ กำหนด	4.01	0.66	มาก	4.42	0.61	มาก	-0.41
ทักษะในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.86	0.78	มาก	4.26	0.63	มาก	-0.40
รวม	3.92	3.60	มาก	4.31	0.55	มาก	-0.39

จากตารางที่ 4.26 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา ลำดับแรก คือ ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ($\bar{X} = 3.98$) ทักษะในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.86$) และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะทางปัญญา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการด้านทักษะทางปัญญา ลำดับแรก คือ ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหา

ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.34$) ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญาในระดับมากแต่น้อยกว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ (-0.39) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญาลำดับแรกคือ คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม (-0.50) รองลงมา คือ ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (-0.41) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน (-0.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Pair 1 VAR00001 - VAR00002	-.0950	.05260	.02630	-.1787	-.0113	-3.612	3	.036	

จากตาราง Paired Sample Test จะเห็นได้ว่า ค่า P เท่ากับ 0.036 ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($P < 0.05$)

คุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต			คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ			ความแตกต่าง \bar{X}
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	
ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.27	0.59	มาก	4.31	0.73	มาก	-0.04

คุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต			คุณลักษณะของบัณฑิตที่ ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ			ความ แตกต่าง
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{X}
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน	4.44	0.63	มาก	4.50	0.74	มากที่สุด	-0.06
มีความรับผิดชอบในการ ทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อ ทำงานเป็นทีม	4.30	0.66	มาก	4.44	0.75	มาก	-0.14
การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	4.22	0.71	มาก	4.36	0.74	มาก	-0.14
รวม	4.31	0.56	มาก	4.40	0.69	มาก	-0.09

จากตารางที่ 4.27 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.30$) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.27$) และลำดับสุดท้าย คือ การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.44$) การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ($\bar{X} = 4.36$) และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบในระดับมากแต่น้อยกว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ (-0.09) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ลำดับแรก คือ มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม และการรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น (-0.14) รองลงมา คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (-0.06) และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (-0.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 VAR00001 - VAR00002	-.0840	.15274	.06831	-.2737	.1057	-1.230	4	.286

จากตาราง Paired Sample Test จะเห็นได้ว่า ค่า P เท่ากับ 0.286 ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($P > 0.05$)

คุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสารและการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ	ความพึงพอใจผู้ใช้ บัณฑิตต่อคุณลักษณะ ของบัณฑิต			คุณลักษณะของบัณฑิตที่ ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ			ความ แตกต่าง
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}
ความสามารถในการใช้ คอมพิวเตอร์	4.05	0.59	มาก	4.07	0.75	มาก	-0.02
ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร	4.19	0.65	มาก	4.14	0.78	มาก	+0.05
ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ติดต่อสื่อสารและประสานงาน	4.31	0.65	มาก	4.32	0.78	มาก	-0.01
ความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและ ประสานงาน	4.03	0.81	มาก	4.37	0.82	มาก	-0.34
ความสามารถในการใช้เทคนิค พื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และ สถิติในการประมวลผลและ วิเคราะห์ข้อมูล	3.79	0.96	มาก	3.89	1.12	มาก	-0.10
รวม	4.07	0.61	มาก	4.16	0.74	มาก	-0.09

จากตารางที่ 4.28 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรก คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.19$) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.05$) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรก คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X} = 4.32$) ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมากแต่น้อยกว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ (-0.09) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตมากกว่าความต้องการต่อคุณลักษณะของบัณฑิตหนึ่งด้าน คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร (+0.05) นอกนั้น ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจน้อยกว่าความต้องการต่อคุณลักษณะของบัณฑิตเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน (-0.34) รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล (0.10) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (-0.02) และ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน (-0.01)

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 VAR00001 - VAR00002	-3.620	.07225	.03231	-4.517	-.2723	-11.204	4	.000

จากตาราง Paired Sample Test จะเห็นได้ว่า ค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($P < 0.05$)

คุณลักษณะของบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ	ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อ คุณลักษณะของบัณฑิต			คุณลักษณะของบัณฑิตที่ ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ			ความ ต่าง
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{X}
บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การ แต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม)	4.07	0.59	มาก	4.31	0.74	มาก	-0.24
กิจกรรมารยาท	4.08	0.63	มาก	4.46	0.73	มาก	-0.38
จิตบริการ	4.10	0.65	มาก	4.46	0.79	มาก	-0.36
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.06	0.72	มาก	4.48	0.80	มาก	-0.42
ภาวะผู้นำ	3.87	0.75	มาก	4.28	0.84	มาก	-0.41
รวม	4.04	0.57	มาก	4.40	0.72	มาก	-0.36

จากตารางที่ 4.29 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านบุคลิกภาพ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านบุคลิกภาพ ลำดับแรก คือ จิตบริการ ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ กิจกรรมารยาท ($\bar{X} = 4.08$) บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม) ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการด้านบุคลิกภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการ ด้านบุคลิกภาพ ลำดับแรก คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ การมีจิตบริการและกิริยามารยาท ($\bar{X} = 4.46$) บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม) ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านบุคลิกภาพในระดับมากแต่น้อยกว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ (-0.36) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านบุคลิกภาพ ลำดับแรก คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน (-0.42) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (-0.41) กิริยามารยาท (-0.38) จิตบริการ (-0.36) และบุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม) (-0.24) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน โดยศึกษาภาวะการปฏิบัติงานของบัณฑิต และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต และคุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต กลุ่มตัวอย่างเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 265 คน และผู้ใช้บัณฑิตที่มีบัณฑิตดังกล่าวปฏิบัติงานอยู่ จำนวน 108 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ชุด คือ 1) แบบสอบถามเพื่อศึกษาภาวะการปฏิบัติงานสำหรับบัณฑิต แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิต การทำงาน การสมัครงาน การศึกษาต่อและข้อเสนอแนะ 2) แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บัณฑิต แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตที่จบของบัณฑิต 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต 3) ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต และ 4) ระดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของบัณฑิตและภาวะการปฏิบัติงาน

บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 265 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55.47) แขนงวิชาธุรกิจการบิน (ร้อยละ 67.55) และสถานภาพการทำงานปัจจุบันคือทำงานแล้ว (ร้อยละ 81.13)

บัณฑิตส่วนใหญ่ได้ทำงานเป็นพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน (ร้อยละ 63.77) ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่ช่วยให้บัณฑิตได้งานทำ คือ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 69.25) งานที่บัณฑิตทำมีค่าตอบแทนสูงกว่าเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด (ร้อยละ 50.19) บัณฑิตมีความพอใจในงานที่ทำ (ร้อยละ 72.08) และไม่พอใจงานที่ทำเกี่ยวกับค่าตอบแทน (ร้อยละ 8.30) บัณฑิตมีงานทำก่อนจบการศึกษาหรือได้งานทำทันทีหลังจากจบการศึกษา (ร้อยละ 24.53) บัณฑิตได้งานทำตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา (ร้อยละ 52.83) บัณฑิตนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับหน้าที่การงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 33.96) และบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่ต้องการศึกษาต่อ (ร้อยละ 46.04)

บัณฑิตส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีงานทำจะรอฟังคำตอบจากหน่วยงาน (ร้อยละ 3.40) หลังจากที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษาไม่มีปัญหาในการหางานทำ (ร้อยละ 9.06) กรณีที่มีปัญหาส่วนใหญ่จะมีปัญหา คือการหางานที่ถูกใจไม่ได้ (ร้อยละ 1.51) และบัณฑิตที่ยังไม่มีงานทำสนใจที่จะศึกษาต่อ (ร้อยละ 5.28)

บัณฑิตที่ต้องการศึกษาต่อส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 21.13) สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ คือสาขาเดิมที่จบการศึกษา(ร้อยละ16.23) ต้องการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล (ร้อยละ 20.00) และสาเหตุที่ตัดสินใจศึกษาต่อเพราะงานที่ต้องการต้องใช้วุฒิสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 14.72)

ข้อเสนอแนะจากบัณฑิตเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

หลักสูตรของมหาวิทยาลัย บัณฑิตส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มรายวิชาหรือความรู้ที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพ คือ ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 58.11) รองลงมา คือ การฝึกปฏิบัติจริง (ร้อยละ 30.57) และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 24.91)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบัณฑิตเกี่ยวกับหลักสูตรและสาขาที่เรียน 3 ลำดับแรก 1) ควรมีการฝึกปฏิบัติจริงให้มากกว่านี้ 2) ควรนำนักศึกษาไปทัศนศึกษาดูงานในสายการบินต่างๆ และ 3) ควรเพิ่มวิชาที่เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ เพราะจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำงานในอนาคต

การจัดการเรียนการสอน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบัณฑิตเกี่ยวกับการจัดเรียนการสอน ได้แก่ 1) อาจารย์ผู้สอนควรมีประสบการณ์ทำงานสายตรง และ 2) ควรให้มีการนำเสนอในชั้นเรียนเป็นภาษาอังกฤษทุกครั้งเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษา

กิจกรรมพัฒนานักศึกษา ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบัณฑิตเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนานักศึกษา 3 ลำดับแรก คือ 1) ควรมีกิจกรรมที่ปลูกฝังให้นักศึกษารักมหาวิทยาลัย มีความรักซึ่งกันและกัน 2) ควรมีการทำกิจกรรมนอกสถานที่บ่อยๆ เพื่อที่จะมีประสบการณ์ในการทำงานมากยิ่งขึ้น และ 3) ควรมีการเพิ่มกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น เช่น การออกค่ายภาษา ให้มีกิจกรรมร่วมระหว่างผู้สอนเจ้าของภาษากับ นักศึกษา

2. ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต

การประเมินคุณภาพบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ประกอบการที่ทำแบบประเมิน มากกว่า 1 ปี (ร้อยละ 26.85) ผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 108 คน ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการธุรกิจเอกชน (ร้อยละ 54.63) มีตำแหน่งหัวหน้าสายงาน (ร้อยละ76.85) เพศหญิง (ร้อยละ60.19) อายุระหว่าง 31 – 35 ปี (ร้อยละ 35.19) และมีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการระหว่าง 6 – 10 ปี (ร้อยละ 44.44)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในระดับมาก โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ลำดับแรก คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ลำดับแรก คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และลำดับสุดท้าย คือ การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ลำดับแรก คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ติดต่อสื่อสารและประสานงาน รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านบุคลิกภาพ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ลำดับแรก คือ จิตบริการ รองลงมา คือ กิริยามารยาท บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม) ความกระตือรือร้นในการทำงาน และลำดับสุดท้าย คือ ภาวะผู้นำ

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ลำดับแรก คือ ความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ การตรงต่อเวลา ความมีวินัยปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม และความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และลำดับสุดท้าย คือ ทักษะที่ดีต่ออาชีพ

ด้านความรู้ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านความรู้ ลำดับแรก คือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพ และลำดับสุดท้าย คือ ความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ด้านทักษะทางปัญญา ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ลำดับแรก คือ ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ทักษะในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาวิทยาลัทธิราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงานอื่น

3. คุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะ

ทางปัญญา และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะบัณฑิตรายด้านตามระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต จากมากไปหาน้อย พบว่า

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ รองลงมา คือ การตรงต่อเวลาความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม ทักษะที่ดีต่ออาชีพและความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และความซื่อสัตย์สุจริต ตามลำดับ

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น และ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน รองลงมา คือ การมีจิตบริการและกิริยามารยาท บุคลิกภาพภายนอก และ ลำดับสุดท้าย คือ การมีภาวะผู้นำ

ด้านความรู้ คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ตามลำดับ

ด้านทักษะทางปัญญา คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ทักษะในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ

คุณลักษณะอื่น ๆ ของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน และการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิตพบว่า โดยภาพรวม ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่อย่างน้อยกว่าความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีเพียงข้อเดียวที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงกว่าความต้องการ คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร สำหรับความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารประสานงาน และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และความสามารถที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากแต่น้อยกว่าความต้องการเพียงเล็กน้อย (-0.01) – (-0.09)

เมื่อพิจารณารายด้านตามระดับความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการจากมากไปน้อย พบว่า

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ความรับผิดชอบในหน้าที่ การตรงต่อเวลา ทศนคติที่ดีต่ออาชีพ ความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และความซื่อสัตย์สุจริตตามลำดับ

ด้านความรู้ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ การเรียนรู้สิ่งใหม่และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับ

ด้านทักษะทางปัญญา ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ภาวะผู้นำ กิริยามารยาท และจิตบริการ ตามลำดับ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้

บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ตามลำดับ

อภิปรายผล

การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สถานภาพของบัณฑิตและภาวะการมีงานทำ

ผลจากการศึกษา พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและได้ทำงานเป็นพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน โดยความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะที่ช่วยให้บัณฑิตได้งานทำ คือ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ปัจจุบันงานที่บัณฑิตทำมีค่าตอบแทนสูงกว่าเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ส่วนใหญ่มีงานทำก่อนจบการศึกษาหรือได้งานทำทันทีหลังจากจบการศึกษา และบัณฑิตได้งานทำตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา บัณฑิตมีการนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับหน้าที่การงานที่ทำอยู่ และบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่ต้องการศึกษาต่อ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่ยังต้องการบุคลากรเป็นจำนวนมากเนื่องจากการท่องเที่ยวมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2555) ส่งผลให้มีการขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจที่พัก ธุรกิจสินค้าที่ระลึก ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ส่งผลให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในด้านนี้เป็นที่ต้องการ อีกทั้ง ลูกค้านักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการธุรกิจต่างๆ เหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้น ความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นๆ จึงเป็นที่ต้องการและส่งผลให้บัณฑิตได้งานทำและมีค่าตอบแทนที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแต่ยังไม่มียงานทำ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างรอฟังคำตอบจากหน่วยงาน บัณฑิตที่ยังไม่มียงานทำสนใจที่จะศึกษาต่อ โดยต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาเดิมที่สำเร็จการศึกษา โดยส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล ซึ่งสาเหตุที่ตัดสินใจศึกษาต่อเพราะงานที่ต้องการต้องใช้วุฒิสูงกว่าปริญญาตรี ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับค่านิยมของคนไทยที่ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของบัณฑิตที่ยังไม่ต้องการทำงานหรือยังหางานที่ต้องการไม่ได้

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา นอกที่ตั้ง หัวหิน 1) ควรเพิ่มรายวิชาหรือความรู้ที่จะเอื้อต่อการประกอบอาชีพ คือ ภาษาอังกฤษ 2) ควรมีการฝึกปฏิบัติจริง 3) ควรเพิ่มความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับนักศึกษา 4) ควรมีอาจารย์ที่มีประสบการณ์ตรงมาสอน 5) อาจารย์ผู้สอนควรให้มีการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษทุกครั้ง เพื่อพัฒนาภาษา 6) ควรมีกิจกรรมที่ปลูกฝังให้นักศึกษารักมหาวิทยาลัย มีความรักซึ่งกันและกัน 7) ควรมีการทำกิจกรรมนอกสถานที่บ่อยๆ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต และ 8) ควรเพิ่มกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ เช่น การออกค่าย ภาษาอังกฤษและจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สอนเจ้าของภาษากับนักศึกษา ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ และขีดความสามารถด้านการแข่งขันของบุคลากรเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 (พยุงค์ศักดิ์ ชาติสุทธิผล, 2555; มติชน, 2555; อารังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ 2555)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในระดับมาก โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ลำดับแรก คือ ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของบัณฑิตมากที่สุด อาจเนื่องมาจากศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บัณฑิตมีการทำกิจกรรมร่วมกันรวมเพื่อฝึกทักษะในการทำงานเป็นที่รวมถึง การมีจิตอาสา รองลงมา คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ซึ่งผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน แต่ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงานนั้น ผู้ใช้บัณฑิตยังพึงพอใจไม่มากนัก สอดคล้องกับจุดอ่อนหรือปัญหาหลักของแรงงานไทยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการแข่งขันกับแรงงานในอาเซียนที่หลายฝ่ายยอมรับและกังวลใจ คือการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสารของอาเซียน (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555; ปราณีต ชिरณะ, 2555; อารัง คงคาสวัสดิ์, 2555) จากผลการสำรวจของสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศ (TDRI) เกี่ยวกับการเปรียบเทียบทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า ศักยภาพและความพร้อมของคนไทยในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับ “กลาง” เมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในอาเซียน ในขณะที่ประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์ เป็นประเทศที่ประชากรมีศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับสูงสุด (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555) ดังนั้น ศูนย์ฯ ควรพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อให้ให้นักศึกษาสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับแรงงานชาติอื่นๆ ในอาเซียนได้

3. คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตต้องการคุณลักษณะของบัณฑิตทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมในระดับมาก โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ด้านคุณธรรมและ

จริยธรรม โดยเน้นในเรื่องความรับผิดชอบในหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยเน้นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านบุคลิกภาพ เน้นความกระตือรือร้นในการทำงาน และด้านความรู้ ผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ด้านทักษะทางปัญญา เน้นความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เน้นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการนี้ สอดคล้องกับมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพ เพื่อประกันคุณภาพบัณฑิต และมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) ได้แก่

- 7) มีคุณธรรมจริยธรรม มีจิตบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 8) มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
- 9) มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณญาณอย่างเหมาะสมเพื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ
- 10) มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
- 11) มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
- 12) มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต

ผลจากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตทั้ง 6 ด้านในระดับมาก แต่น้อยกว่าความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณลักษณะเดียวของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงกว่าความต้องการ คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร

คุณลักษณะของบัณฑิตที่ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารประสานงาน ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตแตกต่างกันและควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยเน้นความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ความรับผิดชอบในหน้าที่ การตรงต่อเวลา ด้านความรู้ โดยเน้นการเรียนรู้สิ่งใหม่และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญา โดยเน้นความสามารถในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพ โดยเน้นความกระตือรือร้นในการทำงาน ภาวะผู้นำ กิริยามารยาท และจิตบริการ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี โดยเน้น ทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้เทคนิคการพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยเน้น ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ดังที่ กระทรวงศึกษาธิการ (2553) กล่าวว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน คือ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์ญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

ประกอบกับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558 ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของแรงงานไทยให้มีความพร้อมและสามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียนและระดับสากลเป็นสิ่งจำเป็นและเร่งด่วน โดยเฉพาะในสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีที่ผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงาน ควรสร้างหลักสูตรการเรียนเพื่อให้บัณฑิตที่จบการศึกษาสามารถทำงานได้จริงและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำจุดเด่นและความเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยมาพัฒนาบัณฑิตเพื่อให้มีความแตกต่างจากแรงงานชาติอื่นๆ เพื่อสร้างมาตรฐานแรงงานไทยให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียนและระดับสากล (อึ้งรังษีศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2555)

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ในปีการศึกษา 2554 ได้งานทำหลังจากสำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลา 1 ปี ร้อยละ 89.43 ในจำนวนนี้มีบัณฑิตที่ได้งานทำก่อนสำเร็จการศึกษาหรือหลังจากสำเร็จการศึกษาทันที ร้อยละ 24.5 และได้งานทำตรงสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาร้อยละ 52.83 ส่วนใหญ่ได้ทำงานในองค์กรเอกชน และคุณลักษณะที่ช่วยให้บัณฑิตได้งานทำ คือ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ร้อยละ 69.25 งานที่บัณฑิตทำมีค่าตอบแทนสูงกว่าเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด (ร้อยละ 50.19) และเท่ากับเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด ร้อยละ 11.32 และบัณฑิตสามารถนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการทำงานที่ทำอยู่ในระดับมากร้อยละ 33.96 สำหรับบัณฑิตที่ยังไม่ทำงาน ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทร้อยละ 21.13 และบางส่วนอยู่ในระหว่างการรอฟังคำตอบจากหน่วยงานร้อยละ 3.40

โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ และ ด้านทักษะทางปัญญา

คุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการประกอบด้วย 6 ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิตอยู่ในระดับมาก แต่อย่างน้อยกว่าระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต โดยความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบมีเพียงข้อเดียวที่ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความต้องการต่อคุณลักษณะบัณฑิต คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ 1) ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่สำเร็จการศึกษาในการปีการศึกษา 2554 ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ต่อคุณลักษณะบัณฑิต 3) คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ และ 4) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน และสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรเดียวกันหรือใกล้เคียงกันสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัย โดยเฉพาะผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา เพื่อให้การผลิตบัณฑิตมีประสิทธิภาพและบัณฑิตมีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แยกตามประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น เพื่อหาคุณลักษณะร่วมและคุณลักษณะเฉพาะที่แตกต่างของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการสำหรับแต่ละธุรกิจ รวมถึง การศึกษาสมรรถนะวิชาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการผลิตบัณฑิตและพัฒนาแรงงานให้ได้มาตรฐานวิชาชีพและเพิ่มความสามารถด้านการแข่งขันในระดับอาเซียนและระดับสากล

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- การท่องเที่ยว, กรม. (2553). *สถิตินักท่องเที่ยว*. (Online). Available: <http://www.tourism.go.th>. (2555 11 กรกฎาคม)
- เกรียงไกร เชียงกา และปฏิพัทธ์ เจริญสุข. (2545). *รายงานการวิจัยเรื่องคุณสมบัติและคุณลักษณะของนักศึกษาที่แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องการรับเข้าทำงาน*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- เจรจาการค้าระหว่างประเทศ, กรม. กระทรวงพาณิชย์. (2552). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community : AEC*
- เจรจาการค้าระหว่างประเทศ, กรม. สำนักการค้าบริการและการลงทุน. (2554). *ศักยภาพและสถานะความพร้อมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย*. (Online). Available: http://www.thaifta.com/ThaiFTA/Portals/0/compet_tour.pdf <http://www.thai-aec.com/231-ixzz20HimggAR>. (2555, 11 กรกฎาคม).
- เจรจาการค้าระหว่างประเทศ, กรม. (2555). *นักศึกษาจบใหม่กับสิ่งที่เป็นไปใน AEC*. Available: <http://www.thai-aec.com/61#ixzz20HjZORGs>. (2555, 11 กรกฎาคม).
- ณัฐแก้ว ช่องรอด. (2554). *รายงานการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติและตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตคณะวิทยาการจัดการในจังหวัดเพชรบูรณ์. เพชรบูรณ์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.*
- เทคโนโลยีสุรนารี, มหาวิทยาลัย (2551). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้และปัจจัยภูมิหลังที่ส่งผลต่อการมีงานทำของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี: รุ่นปีการศึกษา 2548*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2553). *การท่องเที่ยวไทยมีความสามารถในการแข่งขันแค่ไหน*. Economic Intelligence Center. Monthly/March 2010.
- ธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย. (2550). *ความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปีการศึกษา 2550*. เอกสารผลสำรวจกองแผนงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย. (2552). *นโยบายภาษี เพื่อกระตุ้นธุรกิจท่องเที่ยวไทย*
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ . (2548). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์พริ้นท์ จำกัด.
- চারঙ্গ কঙ্গাস্বস্ট. (2555). *เมืองไทยต้องผลิตแรงงานให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของ AEC*. (ออนไลน์). Available : <http://www.thai-aec.com/208#ixzz20HizESuD> (2555, 11 กรกฎาคม).
- บทบาทสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *รายงานการวิจัยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ*.

- ปราณีต ชีระนะ . (2555). ประชาคมอาเซียนหนึ่งเดียว กับปัญหาไม่ถ่วงน้ำหนักสำหรับประเทศไทย หนังสือพิมพ์โลกวันนี้. (ออนไลน์). Available : <http://www.thai-aec.com/200#ixzz20HjIXxFx> (2555, 11 กรกฎาคม).
- พศิน แดงจวง และคณะ. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สำเร็จการศึกษาปี 2540-2544. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มติชน. (2555). แนวโน้มการเคลื่อนย้ายแรงงานและอาชีพของประเทศไทยใน AEC. (ออนไลน์). Available: <http://www.thai-aec.com/231#ixzz20HimggAR> (2555,11 กรกฎาคม)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2554) คู่มือหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2554
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2556) คู่มือหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2556
- มहितล, มหาวิทยาลัย. (2550). ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหิดลประจำปีการศึกษา 2548. รายงานการวิจัยสำนักพัฒนาคุณภาพสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- แม่ฟ้าหลวง, มหาวิทยาลัย. (2550). ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการทำงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงรุ่นปีการศึกษา 2549, รายงานการวิจัยฝ่ายวิจัยสถาบันและสารสนเทศส่วนนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ราชภัฏชัยภูมิ, มหาวิทยาลัย. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตและภาวการณ์มีงานทำของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2546 - 2547, รายงานการวิจัยสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา. (2554). รายงานวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2550 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา. นครราชสีมา: ส่วนแผนงาน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา.
- วิรัชฐา พันธุ์วิริยะเวช. (2553). วิทยานิพนธ์เรื่องความต้องการของโรงแรมระดับ 3 ดาว เกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงาน ฝ่ายบริการส่วนหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วัลย์ลักษณ์, มหาวิทยาลัย (2550). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัย วัลย์ลักษณ์ รุ่นปีการศึกษา 2548-2549. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัย วัลย์ลักษณ์.
- สงขลานครินทร์, มหาวิทยาลัย. (2552). ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา2549. รายงานการวิจัยงานวิจัยสถาบันกองแผนงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2550). รายงานวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิจัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2549). รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2549. กรุงเทพฯ: สถาบันการบินพลเรือน

- ส่วนความร่วมมืออาเซียน สำนักเศรษฐกิจการเกษตรระหว่างประเทศ. (2550). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)*. (ออนไลน์). Available : <http://www.mfa.go.th> (2553,10 ธันวาคม).
- สำนักพัฒนาการตลาดระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการส่งออก. (มปป.). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. สำนักอาเซียน. พิมพ์เขียวเพื่อการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint)*. (2552). (ออนไลน์). Available : <http://www.thai-aec.com/aec-blueprint>. (2555, 11 กรกฎาคม).
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2551). *เตือนภัยแนวโน้มสาขาธุรกิจบริการ โรงแรมและภัตตาคาร*. ฉบับที่ 35/2551.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553 หน้า 1-3) *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษากายใน สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต ศึกษาศึกษาธิการ, กระทรวง. (2553). *มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว และการ โรงแรม*. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ.
- ศรินครินทร์วิโรฒ, มหาวิทยาลัย. (2552). *ความพึงพอใจของนายจ้าง /ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรินครินทร์วิโรฒรุ่นปีการศึกษา 2550*, กรุงเทพฯ: กองแผนงานสำนักงาน อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรินครินทร์วิโรฒ.
- หทัยรัตน์ ควรวุฒิ และคณะ. (2548). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะ บริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี.
- องค์การณั แทนประยุทธ์ และคณะ. (2548). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนายจ้างต่อการ ปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- อรทัย ชุ่มเย็น. (2554). *วิทยานิพนธ์เรื่องคุณลักษณะของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เขตสีลม-สาทร*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

World Economic Forum. 2009. *The Travel & Competitiveness Index*: TTCl.

ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล

นางสาวนภาพร จันทร์ฉาย

Miss Napaporn Janchai

2. ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3. หน่วยงาน

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 295 ถนนราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร.

02-2445769 E-Mail : napaporn_pook@hotmail.com

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก Doctor of Philosophy (Ph.D.) Tourism, Oxford Brookes University, United Kingdom, 2552

ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาการจัดการทางวัฒนธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่จบ 2546

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่จบ 2542

5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การท่องเที่ยวในชุมชน การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม

6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จากนโยบายภาครัฐสู่การปฏิบัติในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ดำเนินการวิจัยไปแล้วประมาณ ร้อยละ 50) แหล่งทุน : สำนักงานวิจัยแห่งชาติ (ว.ช.)

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล

นางสาวกัลยารัตน์ สุขนันทชนะ

Miss Kanlayarat Sukkananchana

2. ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ธุรกิจโรงแรม)

3. หน่วยงาน

ฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน

สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งหัวหิน ถ.เพชรเกษม ต.หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร.086-3670393 โทรสาร 032-522-506 E-Mail : golf_guide2000@hotmail.com

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่จบ 2554

ปริญญาตรี บริการธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ปีที่จบ 2547

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล

นางสาวนวพรรษ รอดเกิด

Miss Nawapat Rodgerd

2. ตำแหน่งปัจจุบัน

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

3. หน่วยงาน

ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน

สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งหัวหิน ถ.เพชรเกษม ต.หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร.086-5054505 โทรสาร 032-522-507 E-Mail : nokkie_peaco@hotmail.com

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่จบ 2551

Master of Business Administration (MBA.) Tourism and Hospitality Management, Perpignan University (France) 2008

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น ปีที่จบ 2549

5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

ผู้ร่วมวิจัย เรื่องการเตรียมความพร้อมการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนของอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สู่ประชาคมอาเซียน (อยู่ระหว่างดำเนินการ) แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล
นางสาวนันทวรรณ อินศวร
Miss Nanthawan Insuan
2. ตำแหน่งปัจจุบัน
อาจารย์ประจำ
3. หน่วยงาน
ฝ่ายนโยบายและแผน ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน
สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ถ.เพชรเกษม ต.
หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร.086-3670393 โทรสาร 032-522-506 E-Mail :
nimoo_507@hotmail.com
4. ประวัติการศึกษา
ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(ศศ.ม.) สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่จบ 2554
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
สาขาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่จบ 2550

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล
นางสาวปรีดา แซ่เล่า
Miss preeda Sae-Lao
2. ตำแหน่งปัจจุบัน
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
3. หน่วยงาน
ฝ่ายบริหาร ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน
สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ถ.เพชรเกษม ต.
หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร.086-3670393 โทรสาร 032-522-506 E-Mail :
koy.preeda@hotmail.com
4. ประวัติการศึกษา
ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ปีที่จบ 2551
ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ (การประชาสัมพันธ์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีที่จบ 2546

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล

นางสาวปิยะรัตน์ เจริมประไพ

Miss Piyarath Charmprapai

2. ตำแหน่งปัจจุบัน

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและงานทะเบียน

3. หน่วยงาน

ฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน

สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งหัวหิน ถ.เพชรเกษม ต.

หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร.086-3670393 โทรสาร 032-522-506 E-Mail :

piyarath_pom@hotmail.com

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีที่จบ 2547

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ (การบัญชี)
สถาบันราชภัฏจันทรเกษม ปีที่จบ 2543

5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

5.1 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

พ.ศ. 2555 - การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของฝ่าย
วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งหัวหิน แหล่งทุน :
ส่วนตัว

พ.ศ. 2551 - งานวิจัยชื่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พ.ศ. 2546 - การศึกษาความต้องการและปัญหาการพัฒนาตนเองของครูระดับชั้น
ประถมศึกษาในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แหล่งทุน : ส่วนตัว

5.4 งานวิจัยที่กำลังทำ

ผู้ร่วมวิจัย เรื่องการเตรียมความพร้อมการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนของอาจารย์
ประจำมหาวิทยาลัยในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สู่ประชาคมอาเซียน (อยู่ระหว่างดำเนินการ) แหล่ง
ทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล

นางสาวภาวิศา การ์ตัน

Miss Phawisa Karat

2. ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง

3. หน่วยงาน

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน

สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งหัวหิน ถ.เพชรเกษม ต.

หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร.086-3670393 โทรสาร 032-522-506 E-Mail :

Pooharm_PS@hotmail.com

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาวิชาบริหารการbin

มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ปีที่จบ 2553

ปริญญาตรี เทคโนโลยีการbinบัณฑิต (ทล.บ.) สาขาวิชา การจัดการท่าอากาศยาน

สถาบันการบินพลเรือน ปีที่จบ 2549

5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

5.1 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

- การวิเคราะห์พื้นที่ทำอากาศยานที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการbinพลเรือน
ปีพ.ศ. 2553 (ทุนส่วนตัว)**ผู้ร่วมวิจัย**

1. ชื่อ - นามสกุล

นายวรปรัชญ์ โยเหลา

MR. Woraprat Yoelao

2. ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำ ภาควิชาการท่องเที่ยว

3. หน่วยงาน

ภาควิชาการท่องเที่ยว

สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยนเรศวร คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร

ต. ท่าโพธิ์ อ. เมือง จ. พิษณุโลก 65000 โทร. 0918382715 โทรสาร 055-962097 E-Mail :

worapraty@nu.ac.th

4. ประวัติการศึกษา

Master of Arts (M.A.) International Tourism Management
The University of Greenwich, UK ปีที่จบ 2554

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต ปีที่จบ 2549

5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

5.1 งานวิจัยที่กำลังทำ

- หัวข้อโครงการ เรื่อง ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับด้านส่วนผสมทาง
การตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนมาใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูง ของกลุ่มผู้ใช้บริการสายการ
บินต้นทุนต่ำ ในเส้นทาง กรุงเทพฯ-พิษณุโลก แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยนเรศวร

- ผู้ร่วมวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบมีส่วนร่วมประเภท
การดูนกและสัตว์ป่าที่น่าสนใจ: กรณีศึกษาเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก (อยู่ระหว่างดำเนินการ)
แหล่งทุน : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สกว.

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล

นางสาวอรวรรณ เหมือนภักตร์

Miss Orawan Muanpuk

2. ตำแหน่งปัจจุบัน

ประธานหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (Bilingual)

3. หน่วยงาน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สถานที่อยู่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 38 หมู่ 8 ต.นาบัว อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

โทร.083-9548815 E-Mail : looneytoon-kinds-na@hotmail.com

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการ
ท่องเที่ยว (ผลการเรียนดีเด่น) มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่จบ 2554

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชา การท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่จบ 2551

5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

5.1 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

พ.ศ. 2555 - กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง
 Presentation at “The 4th National Conference on Business and Economy” Khonkaen
 University, Thailand แหล่งทุน : ส่วนตัว

5.2 งานวิจัยที่กำลังทำ

ผู้ร่วมวิจัย: หน่วยวิจัยการท่องเที่ยวตามโครงการพระราชดำริ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)
 Research Unit of Destination Tourism on King Development Projects

- เรื่อง แนวทางการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวโครงการพระราชดำริ อำเภอชะอำ
 จังหวัดเพชรบุรี (วิจัยเชิงคุณภาพ)
- เรื่อง การพัฒนารูปแบบเส้นทางการท่องเที่ยวโครงการพระราชดำริ เพื่อสร้าง
 ศักยภาพทางการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี (วิจัยเชิงคุณภาพ+ปริมาณ)
- เรื่อง การสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับ
 เส้นทางการท่องเที่ยวโครงการพระราชดำริทั้งหมดในจังหวัดเพชรบุรี
- เรื่อง การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวโครงการพระราชดำริ ในเขต Royal Coast
 (เพชรบุรี-ประจวบคีรีขันธ์)

แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี