

## คำนำ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษา  
โครงการสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย เกิดขึ้นจากการได้รับฟังความคิดเห็นของสถาน  
ประกอบการว่านักศึกษาฝึกงานยังขาดทักษะต่างๆ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เฉกเช่นพนักงาน  
ทั่วไป และเมื่อมีการนำระบบสหกิจศึกษามาใช้ในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงสนใจอยากทราบ  
ว่าคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับสถาน  
ประกอบการได้มากน้อยเพียงไร

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณตัวแทนจากสถานประกอบการต่าง ๆ ที่เสียสละ  
เวลาในการตอบแบบสอบถามให้และต้องขอขอบคุณ นางสาววนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ ในการช่วย  
วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ รวมทั้ง คุณวรลักษณ์ หลวงพิทักษ์ชุมพล และคุณณฤมล ไหลประสิทธิ์พร  
ในการพิมพ์ต้นฉบับ และท้ายที่สุดต้องขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสยามที่สนับสนุนการทำวิจัยใน  
ครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยเล่มนี้คงจะมีประโยชน์ต่อสถาบันอุดมศึกษาของไทยในการพัฒนา  
หลักสูตร ระบบการเรียนการสอนให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และ  
สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมบริการ

ผศ.ดร.ชลลดา มงคลวานิช

24 พฤษภาคม 2551

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย (Employer Satisfaction towards the Co-operative Education Student Attributes of Thai Higher Education Institutions)

ความต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพในธุรกิจบริการในปัจจุบันเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากธุรกิจด้านนี้นับวันจะมีการแข่งขันกันมากขึ้น รวมทั้งการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้ชาวต่างชาติสามารถเข้ามาทำงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและหากบุคลากรของไทยยังขาดคุณภาพ ชาวต่างชาติอาจมาแย่งงานคนในประเทศ ซึ่งอาจนำมาซึ่งปัญหาการว่างงานของคนไทยได้ในอนาคต สถาบันการศึกษาซึ่งมีหน้าที่ผลิตบุคลากรเข้ามาสู่ตลาดแรงงาน จึงจำเป็นต้องทราบคุณลักษณะของบัณฑิตที่สถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการต้องการ เพื่อให้สามารถผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะตามที่สถานประกอบการต้องการ การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของไทยทั้งในภาพรวมและการจำแนกตามประเภทธุรกิจย่อย จะสามารถช่วยให้มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม รวมทั้งเนื้อหาต่างๆ ในหลักสูตร โดยเฉพาะในสาขาอุตสาหกรรมบริการของกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาของไทย เพื่อให้สามารถผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป ซึ่งจะสามารถลดอัตราการว่างงานลงได้ รวมทั้ง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้คือ ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมโครงการวิจัย โดยกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวางระบบในการดำเนินการ ศึกษาเอกสาร ข้อมูล ปัญหา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามไปทดสอบและปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการตามโครงการวิจัย เก็บข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติ ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการวิจัย และรายงานผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวแทนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ซึ่งเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษา โดยส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการต่าง ๆ 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวน 198 ชุด ผลจากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ มีดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 198 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.1 และเพศชายร้อยละ 39.4 ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 73.7 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 15.7 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.6 ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งผู้จัดการมากที่สุดคือร้อยละ 26.8 อันดับที่ 2 คือ พนักงาน ร้อยละ 24.7 อันดับที่ 3 คือ หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าแผนกบุคคล คิดเป็นร้อยละ 15.2 เท่ากัน อันดับที่ 4 เป็นหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 12.1 อันดับสุดท้ายคือ เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 5.1 ส่วนงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบมากที่สุดในการธุรกิจการโรงแรมคือ แผนกบุคคล คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ แผนกฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 10.1 และอันดับที่ 3 คือ แผนกขายห้องพักและจัดเลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 5.0 สำหรับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว ส่วนงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบมากที่สุดคือแผนกขายโปรแกรมทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมาคือแผนกบุคคลและฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอันดับที่ 3 คือ แผนกประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ขนาดของสถานประกอบการส่วนใหญ่มีพนักงาน 101-500 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 อันดับที่ 2 มีพนักงาน 501-1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ส่วนอันดับที่ 3 มีพนักงาน 10-50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษา จาก 4 กลุ่มสถาบันการศึกษา

จากการวิจัยพบว่าสถานประกอบการมีความพึงพอใจมากต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษา จากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเรื่อง มีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ กริยามารยาท ความขยันหมั่นเพียร การทำงานร่วมกับคนอื่น และการเคารพกฎระเบียบขององค์กร ส่วนคุณลักษณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ กริยามารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตน การทำงานร่วมกับคนอื่น และการเคารพกฎระเบียบขององค์กร ส่วนคุณลักษณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับมหาวิทยาลัยเอกชน สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษามากในเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่นในตนเอง และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ส่วนคุณลักษณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับมหาวิทยาลัยของรัฐ สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษา ในเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ กริยามารยาท ความรับผิดชอบ ความอ่อนน้อมถ่อมตน

ความเชื่อมั่นในตนเอง การทำงานร่วมกับคนอื่น และการเคารพกฎระเบียบขององค์กร ส่วนคุณลักษณะอื่นๆ มีความพึงพอใจปานกลาง เช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาทั้ง 4 กลุ่มสถาบัน พบว่าสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยรัฐแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยของรัฐสูงกว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเช่นเดียวกันสถานประกอบการต่างๆ มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกับมหาวิทยาลัยของรัฐแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยของรัฐสูงกว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ขณะที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐ กับมหาวิทยาลัยของเอกชน

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะโดยรวมของนักศึกษาโครงการ - สหกิจศึกษา จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ผลจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจการโรงแรม มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาสูงกว่าสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรมในเรื่อง ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ กรีฑามารยาท ความเป็นผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ ความอดทน การเคารพกฎระเบียบขององค์กร ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ขณะที่สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรม มีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อคุณลักษณะเรื่องความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศอื่นๆ ของนักศึกษา

เราพบว่าสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 ทั้งนี้มีคุณลักษณะ 5 ประการที่สถานประกอบการมีความพึงพอใจมาก คือ คุณลักษณะเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ ความอ่อนน้อมถ่อมตน การทำงานร่วมกับคนอื่น และการเคารพกฎระเบียบขององค์กรซึ่งคุณลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ควรจะได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้ดีมาก

(จ)

ขึ้น สำหรับคุณลักษณะที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางควรปรับปรุงให้ได้รับความพึงพอใจในระดับมากหรือมากขึ้นโดยลำดับ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาของไทยสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศได้

**ชื่อโครงการวิจัย :** ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษา โครงการ  
การสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย

**ชื่อผู้วิจัย :**

1. ผศ.ดร.ชลลดา มงคลวนิช
2. นส.เยาวภรณ์ เลิศกุลนานนท์

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการในธุรกิจบริการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของไทย รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษา โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจและตามกลุ่มสถาบันการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ไปยังสถานประกอบการต่าง ๆ ในธุรกิจบริการที่รับนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาเข้าปฏิบัติงาน และคัดเลือกแบบสอบถามได้จำนวน 198 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาโดยรวมในระดับปานกลาง จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจจาก 4 กลุ่มสถาบันการศึกษา คือกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพบว่าสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ กริยามารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตน การทำงานร่วมกับคนอื่น และการเคารพกฎระเบียบขององค์กร สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สถานประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ กริยามารยาท ความขยันหมั่นเพียร ความอ่อนน้อมถ่อมตน การทำงานร่วมกับคนอื่น และการเคารพกฎระเบียบขององค์กร สำหรับนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน สถานประกอบการมีความพึงพอใจมากในเรื่องบุคลิกภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่นในตนเอง และการทำงานร่วมกับคนอื่น สำหรับมหาวิทยาลัยของรัฐ สถานประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องบุคลิกภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์

ความซื่อสัตย์ กริยามารยาท ความรับผิดชอบ ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความเชื่อมั่นในตนเอง และการเคารพกฎระเบียบขององค์กร

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรม และการท่องเที่ยว พบว่า สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องความเป็นผู้นำของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยของรัฐ สูงกว่าสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรม เช่นเดียวกับที่สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชนสูงกว่าสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรม นอกจากนี้สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจในเรื่องของกริยามารยาท ความอดทน และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสูงกว่าสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรม อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าสถานประกอบการ ทั้ง 2 ประเภท มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะโดยรวมของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยของรัฐสูงกว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แต่ไม่มีความแตกต่างกับมหาวิทยาลัยเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**Research Title :** Employer Satisfactions towards the Co-operative Education Student Attributes of Thai Higher Education Institutions

**Researcher :** 1. Dr.Chollada Mongkhonvanit  
2. Miss.Yaowaporn Lertkultanon

## **Abstract**

This study researches employer satisfaction in the service industry in regard to student co-operative education attributes at higher education institutions in Thailand. This research also compares the different levels of satisfaction as classified by the hotel and tourism businesses and the different groups of Thai higher education institutions.

Four hundred questionnaires were distributed to a sample group who joined various university co-operative education programs. One hundred and ninety-eight questionnaires were used to collect the data. The SPSS software package was used to analyze the collected data and descriptive statistics which include frequency, percentage, mean, standard deviation (SD), T-test and F-test.

Research results indicate that service industry employer's satisfaction levels (with the student attributes) were mid-range. These satisfaction levels were contrasted with the co-operative education student attributes of the 4 groups of Thai higher education institutions (Rajabhat universities, Rajamangala universities of Technology, private universities and state universities). In regards to the Rajabhat university students, it was found that employers were highly satisfied with the attributes relating to human relations, honesty, manners, respectfulness, team-working and obedience of the organization rules. In regards to the Rajabhat university students, it was also found that employers were highly satisfied with the attributes relating to human relations, honesty, manners, diligence, respectfulness, team-working and obedience of the organization rules. In private universities, employers were highly satisfied with the personality, human relations, honesty, self-confidence and team-work attributes of the students. Furthermore, employers were highly satisfied with the personality, human relations, honesty, manners, responsibility, respectfulness, self-confidence and obedience of organization rules attributes of students from state universities.

The study reveals a significant difference in the satisfaction with student attributes between the hotel and tourism industries. Employers in the tourism industry are more satisfied with the leadership of the students from Rajamangala universities of technology and the state universities than those in the hotel industry. Yet, employers in the tourism industry are more satisfied with temper control of the students from the private universities than those in the hotel industry. Furthermore, tourism industry employers are more satisfied with the manners, endurance and temper control of the students from Rajabhat universities than those in the hotel industry. This study reveals that employers in both industries are more satisfied with

the student attributes of co-operative education from the state universities than those from Rajamongala universities of technology and Rajabhat universities; However, it does not reveal any difference in levels of satisfaction between students from state universities and private universities at a significance level of 0.05.