



คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชา
การท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติ
ของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

Desirable Characteristics of Graduates from Tourism and Hotel
for the Workplace of the Executives' Attitudes in Buriram

โดย

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม

ราเมศร์ พรหมชาติ

นรินทร์ เจตธำรง

กนกเกล้า แก้วกล้า

วีรากร รัตกุล

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

พ.ศ. 2559

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชา
การท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติ
ของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

Desirable Characteristics of Graduates from Tourism and Hotel
for the Workplace of the Executives' Attitudes in Buriram



นางสาวรุ่งรัตน์ หัตถกรรม

นายราเมศร์ พรหมชาติ

นายนรินทร์ เจตธำรง

นางสาวกนกเกล้า แก้วกล้า

นายวีรากร รัตกุล

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

พ.ศ. 2559

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์)

Research Title Desirable Characteristics of Graduates from Tourism and Hotel for the Workplace of the Executives' Attitudes in Buriram

Researcher RungratHatthakamRamatePromchatiNarinJadetamrong
KanokkaowKaewkla and WerakornRattakul

Organization Program in Tourism and Hotel Industry. Faculty of Management Science.
BuriramRajabhat University.

Academic Year 2015

ABSTRACT

The study is aimed at ascertaining Desirable Characteristics of Graduates from Tourism and Hotel for the Workplace of the Executives' Attitudes in Buriram

The result are,



หัวข้อวิจัย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ดำเนินการวิจัย รุ่งรัตน์ หัตถกรรม ราเมศร์ พรหมชาติ นรินทร์ เจตอำรง กนกเกล้า แก้วกล้า และ วีรากร รัตกุล

หน่วยงาน สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการหรือแผนกบุคคล/ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานและสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 จากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้าทำงาน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1.ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บริหารสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.14 ในระดับมาก ประกอบด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16 มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.16 ความตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.83 ความรับผิดชอบในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.33 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.16 ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.33 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.00

2. **ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร (พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการบริหารงานค่าเฉลี่ย 4.16 การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายค่าเฉลี่ย 4.16

3. **ด้านทักษะทางปัญญา** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องค่าเฉลี่ย 3.83 มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง อยู่เสมอค่าเฉลี่ย 4.16

4. **ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำค่าเฉลี่ย 4.00 การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานค่าเฉลี่ย 4.33 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.16

5. **ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ค่าเฉลี่ย 3.66

แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 3 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านตามกรอบมาตรฐาน ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยปรับกลยุทธ์การสอนและกลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านนี้โดยการเพิ่มค่าคะแนนการตรงต่อเวลาในการนัดหมาย การส่งงาน และการทำกิจกรรมอื่นๆ ในรายวิชานั้น ทุกรายวิชาที่มีสอนในแต่ละภาคการศึกษา โดยต้องมีการชี้แจงความสำคัญของการตรงต่อเวลาให้ผู้เรียนได้ทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักให้มีความสำคัญต่อเรื่องของเวลาให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคต แนวทางที่ 2 แนวทางการบริหารทรัพยากรการเรียนการสอน โดยการจัดหาสถานที่ หรือ แหล่งเรียนรู้ เพื่อฝึกปฏิบัติมากขึ้น ทั้งบุคลากรผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ และ ห้องปฏิบัติการ และแนวทางที่ 3 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์, ผู้สำเร็จการศึกษา, ทักษะคติของผู้บริหารสถานประกอบการ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์ของวิจัยด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่านซึ่งไม่อาจจะนำมากล่าวได้ทั้งหมดซึ่งผู้มีพระคุณหน่วยงานแรกที่ คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณคือ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่ให้การ สนับสนุนงบประมาณการทำวิจัยในระยะเวลา 1 ปี และคณะกรรมการตรวจประเมินงานวิจัยที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ในรายละเอียดทุกบททุกเนื้อหา เพื่อให้การเขียนรายงานการวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด คณะผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณการให้ ความร่วมมือและ การให้ข้อมูลด้วยดีในการตอบแบบสอบถามและการระดมความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการต่างๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์

คณะผู้วิจัยหวังว่าการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้จะมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจต่อไป

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม

ราเมศร์ พรหมชาติ

นรินทร์ เจตธำรง

กนกเกล้า แก้วกล้า

วีรากร รัตกุล

18 เมษายน 2559

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
Abstract	ง
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	7
2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ	8
2.3 ความพึงพอใจ	9
2.4 ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจ	10
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์	11
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล	18
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
3.5 ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	20
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	20
4.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานใน สถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์	23
4.3 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้า ทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัด บุรีรัมย์	31
4.4 แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	36
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	38
5.1 สรุปผลการวิจัย	38
5.2 อภิปรายผล	41
5.3 ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	47
ภาคผนวก ข	51
ภาคผนวก ค	60

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1	เพศของนายจ้าง	20
2	ประเภทของหน่วยงาน	20
3	อายุของนายจ้าง	21
4	ตำแหน่งงานของนายจ้าง	21
5	ระดับการศึกษา	21
6	ช่วงประสบการณ์งาน (ปี)	22
7	ขนาดของสถานประกอบการ	22
8	วิธีการคัดคนเข้าสู่สถานที่ทำงาน	22
9	ระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์	23
10	ระดับความคาดหวังในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์	27
11	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับระดับความคาดหวัง ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัด	31
12	ค่าความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจ กับ ความคาดหวัง ของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	35

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งประเด็นในการนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 4 ได้นำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มีสามข้อ รายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปประกอบไปด้วย เพศของนายจ้างประเภทของหน่วยงานอายุของนายจ้าง (ปี) ตำแหน่งงานของนายจ้างระดับการศึกษาช่วงประสบการณ์งาน (ปี) ขนาดของสถานประกอบการและวิธีการคัดคนเข้าสู่สถานที่ทำงานการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 1 ถึงตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 1 เพศของนายจ้าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	4	66.7
หญิง	2	33.3
รวม	6	100

จากตาราง 1 พบว่า นายจ้างที่เป็นเพศชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตาราง 2 ประเภทของหน่วยงาน

ประเภทของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม/ที่พัก	1	16.7
ร้านอาหาร	2	33.3
รัฐวิสาหกิจ	2	33.3
อื่นๆ	1	16.7
รวม	6	100

จากตาราง 2 พบว่า ประเภทของหน่วยงานร้านอาหาร จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 โรงแรม/ที่พักจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 อื่นๆ (โฮมโปร) และ จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตาราง 3 อายุของนายจ้าง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-30 ปี	2	33.3
21-35 ปี	1	16.7
36-40 ปี	1	16.7
50 ปีขึ้นไป	2	33.3
รวม	6	100

จากตาราง 3 พบว่า นายจ้างที่มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา คือ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ 21-35 ปีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และอายุ 36-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตาราง 4 ตำแหน่งงานของนายจ้าง

ตำแหน่งงานของนายจ้าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง	0	0.00
ระดับกลาง	2	33.3
ระดับสูง	4	66.7
รวม	6	100

จากตาราง 4 พบว่า ตำแหน่งงานของนายจ้างระดับสูง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และระดับกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ตาราง 5 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาเอก	1	16.7
ปริญญาตรี	4	66.7
ปวช./ปวส./อื่นๆ	1	16.7
รวม	6	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ระดับการศึกษาที่เป็นปริญญาตรีมี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และปวส./ปวช./อื่นๆ จำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตาราง 6 ช่วงประสบการณ์งาน (ปี)

ช่วงประสบการณ์งาน (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	3	50.0
6-10 ปี	1	16.7
11-15 ปี	2	33.3
รวม	6	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ช่วงประสบการณ์งาน 1-5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 11-15 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ 6-10 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตาราง 7 ขนาดของสถานประกอบการ

ขนาดของสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดเล็ก (<=50 คน)	4	66.7
ขนาดกลาง (50-100 คน)	1	16.7
ขนาดใหญ่ (101-500 คน)	1	16.7
ขนาดใหญ่มาก (มากกว่า 500 คน)	0	0.00
รวม	6	100.0

จากตาราง 7 พบว่าขนาดของสถานประกอบการขนาดเล็ก(<=50 คน)จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7ขนาดกลาง (50-100 คน)จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7และขนาดใหญ่ (101-500 คน)จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตาราง 8 วิธีการคัดคนเข้าสู่สถานที่ทำงาน

วิธีการคัดคนเข้าสู่สถานที่ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
สอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์	4	66.7
สอบสัมภาษณ์อย่างเดียว	2	33.3
รวม	6	100.0

จากตาราง 8 พบว่า วิธีการคัดคนเข้าสู่สถานที่ทำงานแบบสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7 และ แบบสอบสัมภาษณ์อย่างเดียวจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

4.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังตาราง 9

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ความหมาย
	X	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ				
มีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.16	0.75	69.33	มาก
มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม	4.16	0.40	69.33	มาก
ความตรงต่อเวลา	3.83	0.75	63.83	มาก
ความรับผิดชอบในหน้าที่	4.33	0.51	72.16	มาก
ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน	4.16	0.75	69.33	มาก
มีความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.16	0.75	69.33	มาก
ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น	4.33	0.51	72.16	มาก
มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	4.00	0.63	66.66	มาก
รวม	4.14	0.63	69.01	มาก

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ความหมาย
	X	S.D.	ร้อยละ	
2.ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน				
การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม	4.16	0.40	69.33	มาก
มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ	4.00	0.89	66.66	มาก
มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน	4.16	0.75	69.33	มาก
มีความสามารถในการบริหารงาน	4.16	0.75	69.33	มาก
การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.16	0.75	69.33	มาก
รวม	4.12	0.7	68.79	มาก
3. ด้านทักษะทางปัญญา				
สามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว	4.16	0.75	69.33	มาก
มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	4.33	0.81	72.16	มาก
สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.83	0.40	63.83	มาก
มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.16	0.75	69.33	มาก
รวม	4.12	0.67	68.66	มาก
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ				
ภาวะความเป็นผู้นำ	4.00	0.75	66.66	มาก
การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน	4.33	0.81	72.16	มาก

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์(ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ความหมาย
	X	S.D.	ร้อยละ	
การควบคุมอารมณ์ของตนเอง	4.00	0.63	66.66	มาก
ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	4.16	0.75	69.33	มาก
รวม	4.12	0.73	68.7	มาก
5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)	4.33	0.81	72.16	มาก
ความสามารถในใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.81	72.16	มาก
ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอ	4.16	0.75	69.33	มาก
มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์	3.66	1.03	61.00	มาก
รวม	4.12	0.85	68.66	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจ ต่อด้านต่างๆ เป็นดังนี้

1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจรวมคือ 4.14 ในระดับมาก ประกอบด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16 มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.16 ความตรงต่อเวลาค่าเฉลี่ย 3.83 ความรับผิดชอบในหน้าที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 4.16 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.16 ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.33 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอค่าเฉลี่ย 4.00

2. **ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการบริหารงานค่าเฉลี่ย 4.16 การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายค่าเฉลี่ย 4.16

3. **ด้านทักษะทางปัญญา**มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องค่าเฉลี่ย 3.83 มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอค่าเฉลี่ย 4.16

4. **ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำค่าเฉลี่ย 4.00 การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานค่าเฉลี่ย 4.33 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.16

5. **ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)ค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ค่าเฉลี่ย 3.66

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังตาราง 10

ตาราง 10 ระดับความคาดหวังในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่
เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

รายการประเมิน	ระดับความคาดหวัง			ความหมาย
	X	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ				
มีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.50	0.54	75.00	มาก
มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม	4.33	0.51	72.16	มาก
ความตรงต่อเวลา	4.50	0.54	75.00	มาก
ความรับผิดชอบในหน้าที่	4.50	0.54	75.00	มาก
ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน	4.33	0.51	72.16	มาก
มีความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.33	0.51	72.16	มาก
ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น	4.50	0.54	75.00	มาก
มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	4.66	0.51	77.66	มากที่สุด
รวม	4.45	0.52	74.26	มาก
2.ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน				
การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม	4.66	0.51	77.66	มากที่สุด
มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ	4.66	0.51	77.66	มากที่สุด
มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน	4.50	0.54	75.00	มาก
มีความสามารถในการบริหารงาน	4.50	0.54	75.00	มาก
การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.66	0.51	77.66	มากที่สุด
รวม	4.59	0.52	76.59	มากที่สุด

ตาราง 10 ระดับความคาดหวังในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่
เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์(ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความคาดหวัง			ความหมาย
	X	S.D.	ร้อยละ	
3. ด้านทักษะทางปัญญา				
สามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว	4.50	0.54	75.00	มาก
มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	4.50	0.54	75.00	มาก
สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.83	0.40	80.50	มากที่สุด
มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.66	0.51	77.66	มากที่สุด
รวม	4.62	0.49	77.04	มากที่สุด
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ				
ภาวะความเป็นผู้นำ	4.83	0.40	80.50	มากที่สุด
การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน	4.83	0.40	80.50	มากที่สุด
การควบคุมอารมณ์ของตนเอง	4.66	0.81	77.66	มากที่สุด
ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	4.66	0.51	77.66	มากที่สุด
รวม	4.74	0.53	79.08	มากที่สุด
5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)	4.50	0.54	72.16	มาก
ความสามารถในใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.51	72.16	มาก

ตาราง 10 ระดับความคาดหวังในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่
เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความคาดหวัง			ความหมาย
	X	S.D.	ร้อยละ	
ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอ	4.33	0.51	72.16	มาก
มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์	4.50	0.54	72.16	มาก
รวม	4.41	0.52	72.16	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกอบการต่อด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมคือ 4.54 ประกอบด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.50 มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.33 ความตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.50 ความรับผิดชอบในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.33 ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.50 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.66

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมคือ 4.59 ประกอบด้วย การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.66 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.66 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีค่าเฉลี่ย 4.50 มีความสามารถในการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 4.50 การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.66

3. ด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมคือ 4.62 ประกอบด้วย สามารถแสดงความคิดเห็น และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.50 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.50 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.83 มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.66

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมคือ 4.74 ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำ ค่าเฉลี่ย 4.83 การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงาน

และเพื่อนร่วมงานค่าเฉลี่ย 4.83 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.66 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.66

5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมคือ 4.41 ประกอบด้วยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)ค่าเฉลี่ย 4.50 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอค่าเฉลี่ย 4.33มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ค่าเฉลี่ย 3.50

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ประสพการณ์จะสอนให้เป็นคนที่สามารถรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนได้ ทั้งนี้ต้องมีการประสานงานกันที่ดีเพื่อให้พนักงานนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมในงานบริการ

4.3 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ได้นำผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากตารางที่ 9 มาเปรียบเทียบกับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบจะเป็นดังตารางที่ 11 เป็นได้ดังนี้

ตาราง 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับระดับความคาดหวัง ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความคาดหวัง	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ				
มีความซื่อสัตย์สุจริตและชื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.16	มาก	4.50	มาก
มีระเบียบวินัยในการทำงานและปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม	4.16	มาก	4.33	มาก
ความตรงต่อเวลา	3.83	มาก	4.50	มาก
ความรับผิดชอบในหน้าที่	4.33	มาก	4.50	มาก
ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน	4.16	มาก	4.33	มาก
มีความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.16	มาก	4.33	มาก
ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น	4.33	มาก	4.50	มาก
มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	4.00	มาก	4.66	มากที่สุด
รวม	4.14	มาก	4.45	มาก

ตาราง 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับ ระดับความคาดหวัง ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถาน ประกอบการในจังหวัด (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความคาดหวัง	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
2.ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน				
การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออก ต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม	4.16	มาก	4.66	มากที่สุด
มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่ง ใหม่อยู่เสมอ	4.00	มาก	4.66	มากที่สุด
มีความสามารถในการจัดระบบงานและ ควบคุมงาน	4.16	มาก	4.50	มาก
มีความสามารถในการบริหารงาน	4.16	มาก	4.50	มาก
การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย	4.16	มาก	4.66	มากที่สุด
รวม	4.12	มาก	4.59	มากที่สุด
3. ด้านทักษะทางปัญญา				
สามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว	4.16	มาก	4.50	มาก
มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรใน หน่วยงานอย่างคุ้มค่า	4.33	มาก	4.50	มาก
สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความ ขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.83	มาก	4.83	มากที่สุด
มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ เสมอ	4.16	มาก	4.66	มากที่สุด
รวม	4.12	มาก	4.62	มากที่สุด

ตาราง 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับ ระดับความคาดหวัง ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถาน ประกอบการในจังหวัด (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความคาดหวัง	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ				
ภาวะความเป็นผู้นำ	4.00	มาก	4.83	มากที่สุด
การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน	4.33	มาก	4.83	มากที่สุด
การควบคุมอารมณ์ของตนเอง	4.00	มาก	4.66	มากที่สุด
ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	4.16	มาก	4.66	มากที่สุด
รวม	4.12	มาก	4.74	มากที่สุด
5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่ง แฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)	4.33	มาก	4.50	มาก
ความสามารถในใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	มาก	4.33	มาก
ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอ	4.16	มาก	4.33	มาก
มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์	3.66	มาก	4.50	มาก
รวม	4.12	มาก	4.41	มาก

จากตาราง 11 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับ ระดับความคาดหวัง ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ ตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์จะคาดหวังจะให้เรียงตามลำดับดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.14 ระดับมาก แต่ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.45 ระดับมากซึ่งคุณลักษณะที่มีความคาดหวังมากกว่าคุณลักษณะที่พึงพอใจคือ การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.00 แต่มีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับมากที่สุด

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานมีความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 แต่มีความคาดหวังที่ ค่าเฉลี่ย 4.59 ซึ่งคุณลักษณะที่คาดหวังมากกว่าความพึงพอใจคือ การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด)แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม การมีความคิดสร้างสรรค์ และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน และการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 ระดับมากที่สุด

3. ด้านทักษะทางปัญญามีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด ถึง 4.62 โดยเฉพาะคุณลักษณะเรื่องความสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.83 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.83 รองลงมาคือ มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับมากที่สุด

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.74 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของภาวะความเป็นผู้นำ 4.00 แต่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.83 ระดับมากที่สุด การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.83 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 4.00 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.16 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 เช่นเดียวกัน

5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.41 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.66 แต่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจ 4.33 ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 แต่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาที่ผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันคือ 4.33 นั่นคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์แต่ละด้านเรียงตามค่าความแตกต่างจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

ตาราง 12 ค่าความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจ กับ ความคาดหวัง ของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

อันดับ ที่	ด้าน ที่	คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ รวม	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง รวม	ค่าความ แตกต่างของ ค่าเฉลี่ย
1	4	ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.12	4.74	0.62
2	3	ทักษะทางปัญญา	4.12	4.62	0.50
3	2	ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน	4.12	4.59	0.47
4	1	คุณธรรมและจรรยาบรรณ และ จรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.14	4.45	0.31
5	5	ทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.12	4.41	0.29

จากตาราง 12 พบว่า ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีค่าความแตกต่างมากที่สุดถึง 0.62 รองลงมาคือ ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าความแตกต่าง 0.50 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าความแตกต่าง 0.47 คุณธรรมและจรรยาบรรณ และ จรรยาบรรณในวิชาชีพ มีค่าความแตกต่าง 0.31 ทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าความแตกต่าง 0.29 ตามลำดับ

4.4 แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน และข้อมูลผลการวิเคราะห์จากตาราง 9 – ตาราง 12 จะเห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันทั้งสิ้นด้าน คือ 4.12 มีด้านคุณธรรมและจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากขึ้น เป็น 4.14 แต่ก็ถือว่าใกล้เคียงกัน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ที่พบจะมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังแตกต่างกันมาก เมื่อเรียงตามลำดับแล้ว ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบจะมาเป็นอันดับที่หนึ่งคือมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังถึง 4.74 อันดับที่สอง รองลงมาคือ ด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.62 อันดับที่สาม คือ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.59 อันดับที่สุด คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.45 และอันดับที่ห้า คือ ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.41

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ให้ความสำคัญกับ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยเน้นเรื่องการปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับแรกๆ พร้อมด้วยความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ภาวะผู้นำและการควบคุมอารมณ์ตนเอง

ส่วนด้านทักษะทางปัญญา เรียงลำดับความสำคัญได้จากความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ความขัดแย้ง รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง โดยแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความสามารถในการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่า และสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ให้ความสำคัญในประเด็นการมีคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการบริหารงานและจัดระบบงาน และควบคุมงาน

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ประเด็นที่ผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ให้ความสำคัญมาก่อนคือ การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ ตามมาด้วย ความตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความมีระเบียบวินัยในการทำงานและปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม ควบคู่ไปกับความอ่อนน้อมถ่อมตนและความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน

ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญในอันดับต้นของทักษะด้านนี้ผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ มองที่ประเด็นการมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)ตามลำดับ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว นำเข้าที่ประชุมสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 7 กรกฎาคม 2559 เวลา 13.00 น. ณ ห้อง 1314 ชั้น 1 อาคาร 13 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มติที่ประชุมในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2555) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านตามกรอบมาตรฐาน ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยปรับกลยุทธ์การสอนและกลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านนี้โดยการเพิ่มค่าคะแนนการตรงต่อเวลาในการนัดหมาย การส่งงาน และการทำกิจกรรมอื่นๆ ในรายวิชานั้นทุกรายวิชาที่มีสอนในแต่ละภาคการศึกษา โดยต้องมีการชี้แจงความสำคัญของการตรงต่อเวลาให้ผู้เรียนได้ทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักให้มีความสำคัญต่อเรื่องของเวลาให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคต

แนวทางที่ 2 แนวทางการบริหารทรัพยากรการเรียนการสอน โดยการจัดหาสถานที่ หรือแหล่งเรียนรู้ เพื่อฝึกปฏิบัติมากขึ้น ทั้งบุคลากรผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ และ ห้องปฏิบัติการ

แนวทางที่ 3 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิต โดยต้องผลิตคนที่มีคุณภาพเจริญงอกงามด้วยภูมิแห่งปัญญา มีทักษะ คุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และสามารถดำรงชีวิตในสังคมร่วมกับคนอื่นได้ อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา , 2552) ปัจจุบันการจัดการศึกษาของ สถาบันการศึกษาทุกสถาบันได้ดำเนินงานด้านการศึกษาที่เน้นผลผลิตที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงานที่ใช้บัณฑิต โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดกรอบการประเมิน คุณลักษณะที่พึงประสงค์อันสำคัญที่บัณฑิตพึงมีในการก้าวเข้าสู่การประกอบอาชีพในอนาคต สำหรับบัณฑิตที่เป็นผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษานั้นนอกจากจะมีความรู้ความสามารถในด้านวิชาการและวิชาชีพแล้ว บัณฑิตต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สำคัญที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยการประเมินบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา ประกอบด้วยคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคุณลักษณะของบัณฑิตนั้นอาจมีความแตกต่างกันตามลักษณะอาชีพของบัณฑิต เช่น ทักษะการบริหารจัดการ การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน การก้าวทันวิทยาการใหม่ ๆ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานจริง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา , 2552) และสอดคล้องกับทศนา แคมมณี (2553) กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีภาวะผู้นำสามารถใช้ความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพแก้ปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ ได้ และเป็นบุคคลที่มีความใฝ่รู้ มีความทันสมัย มีคุณธรรมความรับผิดชอบต่อวิชาการ วิชาชีพ และสังคม คุณลักษณะที่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีพึงมี โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) คุณธรรมจริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตนับเป็นสิ่งที่สำคัญทั้งนี้เพื่อให้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทราบข้อมูลคุณลักษณะอันสำคัญที่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงานมากขึ้น และทำให้บัณฑิตสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้การประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตตัวบ่งชี้คุณภาพของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา สมศ. 2 ที่สำคัญตัวหนึ่งในการประเมินคุณภาพการศึกษา

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการต่างๆ ผู้ใช้บัณฑิต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการต่อไป

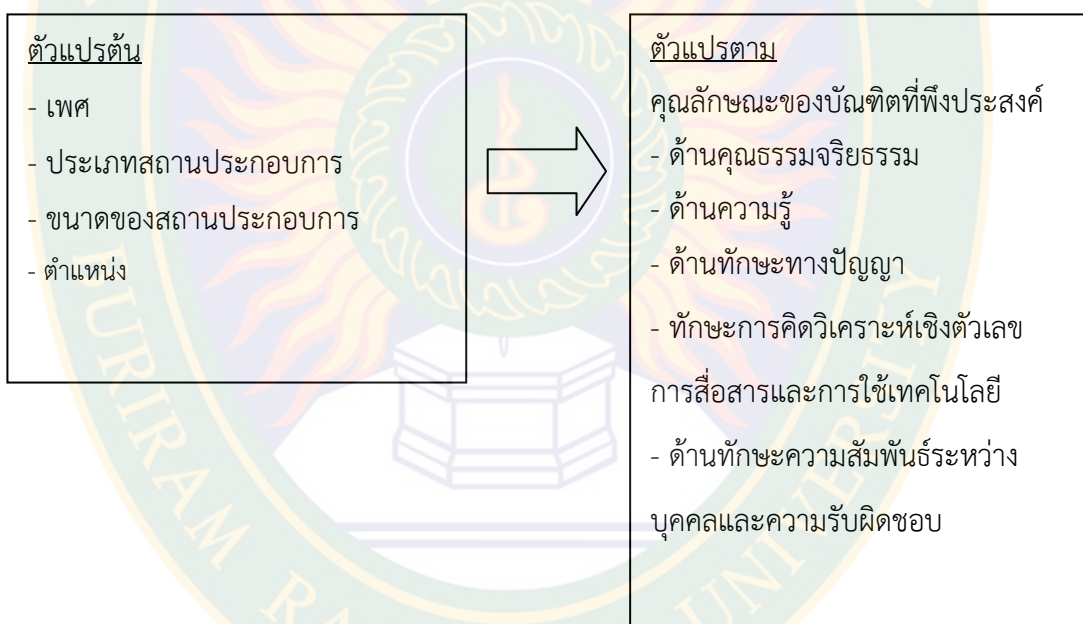
1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา คือ สถานประกอบการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ ที่นักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมปฏิบัติงานอยู่หรือเคยปฏิบัติงานอยู่อย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยนี้เป็นการจัดกระทำกับตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ได้ทำการบรรจุคนเข้าตำแหน่งงานที่เป็นบัณฑิตจาก สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในระหว่างปีการศึกษา 2556-2557

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ 1 ปี เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 – เดือนกันยายน 2558 รวมระยะเวลา ทั้งหมด 12 เดือน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่พึงมีของผู้สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม อันเป็นผลจากการอบรม/พัฒนาผ่านโปรแกรมการศึกษาต่างๆ ครอบคลุมตามหลักสูตรจนสำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตโดยจำแนกเป็น 5 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1.5.2 สถานประกอบการ หมายถึง สถานที่ซึ่งผู้ประกอบการใช้ประกอบกิจการ ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ ที่นักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2556-2557 ปฏิบัติงานอยู่หรือเคยปฏิบัติงานอยู่อย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป

1.5.3 ผู้บริหารสถานประกอบการ หมายถึง เจ้าของกิจการ หุ้นส่วน ผู้จัดการ หรือตัวแทน
ที่เป็นผู้ดูแลหรือเป็นหัวหน้างานของบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ในพื้นที่
จังหวัดบุรีรัมย์

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้ทราบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จ
การศึกษา ระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถาน
ประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1.6.2 สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้ทราบผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของ
ผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1.6.3 สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้ แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราช
ภัฏบุรีรัมย์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สถาบันอุดมศึกษาไทยในอดีตมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม โดยเน้นความรู้ ความสามารถและเป็นผู้ประพฤติดี ลักษณะเด่นของสังคมไทยในอดีตเป็นสังคมที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของระบบราชการ บัณฑิตไทยในอดีตส่วนใหญ่จึงมุ่งรับใช้ระบบราชการ โดยการเข้ารับราชการตามกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ จึงเกิดเป็นค่านิยมของคนไทยส่วนใหญ่ที่ต้องการให้บุตรหลานได้รับการศึกษาสูงเพียงพอที่จะเข้าสู่ระบบราชการได้ ค่านิยมนี้ยังปรากฏตกทอดสู่สังคมไทยยุคใหม่ แต่ในปัจจุบันได้ลดความนิยมลงมาก แต่ยังคงกล่าวได้ว่า ลูกหลานไทยส่วนหนึ่งยังมุ่งเน้นการทำงานภายใต้ระบบราชการ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 – 2509) จนถึงฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) มีสาระสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรคน และการศึกษาต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้ ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 1 ไม่ได้ยกเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นประเด็นหลักแต่เน้นการพัฒนาโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ มีการกล่าวถึงนโยบายการศึกษาอย่างชัดเจนเป็นครั้งแรกในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 – 2514) มีการกำหนดเป้าหมายด้านบริการการศึกษาไว้ มีแนวคิดในเรื่องการแบ่งเบาภาระไปให้เอกชน มีการพัฒนาโครงสร้างการบริหารการศึกษา แต่การดำเนินการต่างๆ ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ เมื่อรัฐบาลจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 3 รัฐต้องการลดช่องว่างของการปฏิบัติการตามแผนพัฒนาฯ ซึ่งตรวจพบว่า ประชาชนส่วนน้อยเท่านั้นที่ได้รับผลประโยชน์จากการใช้แผนพัฒนาฯ เกิดความแตกต่างทางเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความแตกต่างในกลุ่มชนบทมากยิ่งขึ้น ความยากจนยังเป็นปัญหาหลักของประเทศชาติ รัฐมีปัญหาทั้งทางด้านการเมืองและด้านความมั่นคงภายใน จึงให้ความสำคัญกับนโยบายการศึกษาน้อยลง ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 3 เน้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจและความมั่นคงของรัฐเป็นหลัก ภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 4 คือ รัฐยังให้ความสำคัญกับนโยบายด้านการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์น้อยเช่นเดิม สาระสำคัญของแผนพัฒนาฯ เพียงต้องการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม แต่ความพยายามดังกล่าวก็ยังห่างไกลเป้าหมายมาก รัฐพยายามปรับปรุงคุณภาพของประชาชนให้สูงขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการกำลังคนในการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตของประเทศในระยะยาว เสริมสร้างการเมืองงานทำทั้งในชนบทและเขตเมือง โดยการสนับสนุนให้เกิดอุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาค เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาการว่างงานและรองรับกำลัง

แรงงานใหม่ที่จะเข้าระบบเศรษฐกิจอย่างทั่วถึง แต่ผลการดำเนินการทางด้านการศึกษาบรรลุผลต่ำกว่าแผนที่กำหนดไว้เป็นส่วนใหญ่

เมื่อเข้าสู่ช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525 – 2529) ซึ่งยังคงมีลักษณะเป็นแผนที่เน้นความสมดุลทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากทางการเมืองระหว่างประเทศ ภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน รัฐพยายามแก้ปัญหาความยากจนล้าหลังที่ยังคงเป็นปัญหาพื้นฐานของประเทศ รัฐเน้นบทบาทการระดมความร่วมมือและแบ่งเบาภารกิจของรัฐ โดยสรุปทั่วไปของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 5 ไม่ได้เน้นนโยบายการพัฒนาการศึกษาเป็นหลัก พออย่างเข้าสู่ช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 – 2534) มีการเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นนโยบายหลัก เพื่อส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่สมดุลในอัตราสูง แก้ไขปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในทุกระดับ โดยเฉพาะกำลังคนที่จะต้องป้อนสู่ระบบอุตสาหกรรมของประเทศ เน้นวิศวกรและช่างเทคนิคสาขาต่างๆ มีการส่งเสริมให้สถาบันการศึกษาเอกชนเข้ามามีบทบาทในการผลิตกำลังคนในสาขาที่ขาดแคลน มีการสร้างมาตรการความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชนเพื่อการฝึกอาชีพให้แก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ เช่น ในระบบโรงเรียน สถาบันอุดมศึกษา โรงงาน หรือ สถาบันเฉพาะทาง เพื่อการยกระดับฝีมือของผู้ประกอบการในระดับต่างๆ อย่างกว้างขวางและแพร่หลาย

ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 – 2539) ได้ดำเนินการรักษาสมดุลระหว่างการพัฒนาทางสังคมกับการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีความต่อเนื่องอย่างมีเสถียรภาพและมีอัตราที่เหมาะสมในทุกสาขาทางเศรษฐกิจ และมุ่งเน้นการขยายตัวทางเศรษฐกิจไปสู่สังคมภูมิภาค ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยในช่วงต้นแผนพัฒนาฯ มีความเจริญรุ่งเรืองมาก แต่ในช่วงปลายแผนพัฒนาฯ ภาวะเศรษฐกิจของโลกเกิดการถดถอยอย่างรุนแรง และส่งผลกระทบต่อประเทศไทย ประเทศสูญเสียดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ จำเป็นต้องก่อหนี้กับสถาบันการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ทุกภาคส่วนของประเทศได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้อย่างทั่วถึง ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) นอกจากภาระการกอบกู้ฐานะทางเศรษฐกิจของชาติแล้ว รัฐได้ยกนโยบายด้านการศึกษาขึ้นเป็นส่วนสำคัญของแผนพัฒนาการศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของนักเรียนระดับปฐมวัย การเน้นคุณภาพการศึกษาทุกระดับตั้งแต่ขั้นพื้นฐานถึงระดับอุดมศึกษา เน้นการฝึกหัดครูและการพัฒนาฝีมือแรงงานทุกสาขา

สำหรับช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้นำพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เรื่อง เศรษฐกิจพอเพียง ยึดทางสายกลาง เพื่อให้ประเทศชาติผ่านพ้นภาวะวิกฤตเข้าสู่สภาวะมั่นคง และปรับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาฯ เป็นการพัฒนาแผนจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน ทำให้หน่วยงานทุกระดับทำการวิเคราะห์ตนเองและนำหลักวิชามาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนดำเนินการมากขึ้น แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ได้กำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคมไทยให้เป็น “สังคมเข้มแข็งและมีคุณภาพ” โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ลักษณะ คือ

1. สังคมคุณภาพ ที่ยึดหลักความสมดุล ความพอดี สามารถสร้างคนทุกคนให้เป็นคนดี คนเก่งพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย มีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกสาธารณะพึ่งตนเองได้ คนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีเมืองและชุมชนน่าอยู่ มีระบบดี มีประสิทธิภาพ ระบบเศรษฐกิจ

มีเสถียรภาพมีความเข้มแข็งและแข่งขันได้ได้รับการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระบบการเมืองการปกครองโปร่งใส เป็นประชาธิปไตย ตรวจสอบได้และมีความเป็นธรรมในสังคมไทย

2. สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้คนไทยทุกคนสามารถคิดเป็น ทำเป็น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต รู้เท่าทันโลกเพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง สามารถสั่งสมทุนทางปัญญารักษาและต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม

3. สังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน ที่ดำรงไว้ซึ่งคุณธรรมและคุณค่าของเอกลักษณ์สังคมไทยที่พึ่งพาเกื้อกูลกัน รู้รัก สามัคคี มีจารีตประเพณีดีงาม มีความเอื้ออาทร รักภูมิใจในชาติและท้องถิ่นมีสถาบันครอบครัวที่เข้มแข็งตลอดจนเครือข่ายชุมชนทั่วประเทศ

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีการปรับตัวในแผนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของฝ่ายเศรษฐกิจและสังคม สถาบันการศึกษาต่างๆ ได้นำปรัชญาและวิสัยทัศน์ของสถาบันการศึกษามาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต นอกเหนือจากปรัชญา ของสถาบัน วิสัยทัศน์ของสถาบันมีส่วนร่วมโดยตรงในการกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา

การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ได้ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นตัวประกอบในการจัดทำแผนของประเทศในทุกๆ ด้าน ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม มีโครงการกู้เงินจากธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย เพื่อการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกู้เงินจากธนาคารโลกเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ ทำให้สถาบันการอุดมศึกษาได้พัฒนาทั้งเทคโนโลยี คุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ที่สำคัญที่สุด คือ การกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ซึ่งก็คือเป้าหมายหลักของการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์นั่นเองมีปัจจัยหลายประการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการของระบบสถาบันอุดมศึกษาในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ซึ่งผลจะสรุปไว้เป็นประเด็นหลักที่สถาบัน การศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วน ได้แก่

1. กระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งมีผลต่อสังคมโลก และธุรกิจบริการต่างๆ

- 1.1 การเปิดเสรีทางการศึกษา
- 1.2 การนำเทคโนโลยีโทรคมนาคม การสื่อสารมาใช้ในกิจกรรมการศึกษา
- 1.3 ความรู้และการจัดการความรู้อันเป็นทรัพยากรของชาติ

2. ประชากร

- 2.1 ยังมีแนวโน้มสูงขึ้นอยู่เรื่อยๆ ประชากรวัยเรียนจึงมีสูงมาก ซึ่งอาจมีผลต่อการควบคุมคุณภาพการศึกษา

3. ภาวะทางเศรษฐกิจ

- 3.1 แนวโน้มรายได้ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) สูงขึ้น แต่ขณะเดียวกัน

ยอดหนี้สาธารณะต่างประเทศก็ยิ่งเพิ่มสูง

4. **ความต้องการศึกษาระดับอุดมศึกษา** ที่มุ่งให้ได้ปริญญา และการมุ่งแสวงหาความรู้ (เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตลอดชีพ) โดยคาดคะเนว่า จะมีผู้ต้องการเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาสูงถึง 0. 8 ล้านคน/ปีการศึกษา 2549 ซึ่งอัตราส่วนนักเรียนนักศึกษาต่อประชากรในระดับอุดมศึกษาในชั้นปีที่ 1 มีถึงร้อยละ 57.9(สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2558)

จุดอ่อนของสถาบันอุดมศึกษาในสถานการณ์ปัจจุบัน คือ อุดมศึกษาไทยทั้งระบบประสบกับภาวะวิกฤตด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถทำหน้าที่กลไกระดับสมองของประเทศชาติ ไม่สามารถสร้างคนในสังคมให้มีปัญญาระดับลึก เน้นการท่องจำในการถ่ายทอด บัณฑิตแม้จะมีจำนวนมากขึ้น แต่นักคิดมีจำนวนน้อยลง การสอนแบบถ่ายทอดมีสูงกว่าการสอนแบบเน้นการวิจัย โดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมยังมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งจุดอ่อนเหล่านี้เป็นประเด็นคุณภาพของหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของบัณฑิต

2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญของบุคคล แต่ละบุคคลมีความละม้ายคล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว นักจิตวิทยาบางท่านได้สรุปว่า บุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ แตกต่างกัน (Maddi : 1968) นักจิตวิทยาบุคลิกภาพได้ให้นิยามบุคลิกภาพไว้แตกต่างกัน ซึ่งยกมาเป็นหลักฐานอ้างอิงดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นลักษณะเด่นของแต่ละบุคคลเป็นการรวบรวมแบบแผนทั้งหมดบูรณาการเป็นโครงสร้างพฤติกรรม เช่น ความสนใจ ทักษะสติ ปัญญา ความสามารถ ความถนัด และสิ่งอื่นๆ ที่แสดงลักษณะของบุคคล (Munn : 1920)
2. บุคลิกภาพ เป็นการจัดระบบการทำหน้าที่ทั้งหมด หรือการรวมกันของนิสัยต่างๆ ความคิดเห็น และอารมณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นแตกต่างจากสมาชิกคนอื่นๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน(Schoen : 1930)
3. บุคลิกภาพ หมายถึงผลรวมของคุณสมบัติต่างๆ ได้แก่ ความสนใจ ทักษะสติ อุนิสัย ความสามารถ การพูด ลักษณะภายนอก การปรับตัว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นแบบแผนต่างๆ ไปของชีวิต (Carmichael : 1957)
4. บุคลิกภาพ คือ ความมั่นคงของคุณสมบัติ และแนวโน้มต่างๆ ไป ที่จะแสดงถึงความแตกต่างของพฤติกรรมทางจิต เช่น ความคิด ความรู้สึก และการกระทำ” (Maddi : 1968)
5. บุคลิกภาพ หมายถึงการจัดระบบพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ”(Moskowitz and Orgal : 1969)
6. บุคลิกภาพ คือ โครงสร้างและคุณสมบัติในการแปรพลังของแต่ละบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะนิสัยในการตอบสนองต่อสถานการณ์”(Peak and Whitlow : 1975)
7. บุคลิกภาพ หมายถึง กระบวนการพฤติกรรมซึ่งคงที่ โดยขึ้นอยู่กับรากฐานของความคิด ความรู้สึก และการรับรู้” (Lewin : 1978)

จากนิยามบุคลิกภาพที่อ้างอิงถึงนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และเป็นเบื้องหลังของการกำหนดพฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล โดยมีส่วนสำคัญมาจากการรับรู้ระดับ

สติปัญญา ความสนใจ ความสามารถ ความถนัด ทักษะ ทักษะ อารมณ์ การปรับตัว การตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ฐานคิดดังกล่าวนี้เชื่อมโยงไปสู่การจัดกลุ่มพฤติกรรมของบุคคลออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านสติปัญญาความรู้/วิชาการ/วิชาชีพ
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม มนุษยสัมพันธ์
3. ด้านความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ

ความหมายของคำว่า ลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ จะสอดคล้องกับความหมายของบุคลิกภาพ และสอดคล้องกับบุคลิกลักษณะของคนไทยที่พึงปรารถนา คือ มีปัญญาดี มีคุณธรรมสูง มีจริยธรรมสูง มีความสามารถทางสังคมสูง สามารถทำงานต่างๆ ได้ดี มีวิสัยทัศน์ดี สามารถพัฒนาตนเองและครอบครัว สามารถพัฒนาอาชีพการงาน พัฒนาชุมชนและประเทศชาติ คนไทยยุคใหม่และบัณฑิตยุคใหม่ต้องมีความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และมีทักษะสมัยใหม่ บนพื้นฐานของความเป็นคนไทยอย่างมั่นคง และบัณฑิตต้องมีความรู้สำคัญ คือ ความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพของตนอย่างสูง (วิสัยทัศน์ปรัชญาการศึกษาไทย จาก ปรัชญาการศึกษาและการปฏิรูปการศึกษาไทย: www.sobkroo.com/ct_9.htm-116k)

2.3 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคล ในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ความหมายไว้หลายอย่าง ดังเช่น

สมยศ นาวิการ (2522) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรุนแรงของความต้องการ สำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

พิน คงพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้นๆ

กิตติมา ปริดีติลล (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับการตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อเนก กัลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้นๆ
 มณี โพธิเสน (2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของ
 บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

เฟรนช์ (French : 1964) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี
 ซึ่งหมายถึงการมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิด
 สถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

เดวิส (Davis : 1964 อ้างใน กรชกร ชาติ, 2544) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความสัมพันธ์
 ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็น
 ความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคล หรือการทำงานนั้นๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือ
 การมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคล หรือการทำงานนั้นๆ

2.4 ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง คือ ทฤษฎีความ
 ต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความ
 ต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้
 ดังนี้ (Maslow's : 1970)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนอง
 แล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความ
 ต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการ
 การตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ตามลำดับขั้นความต้องการของ
 มนุษย์ที่มี 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความ
 อยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย
 และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็เมื่อความต้องการ
 ทั้งหมดของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

2) ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อ
 ความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ ความรู้สึกที่
 ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นที่กล่าวมาแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความต้องการมิตรและการได้รับความรักจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง

4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากคนอื่น ให้เกียรติและเห็นความสำคัญ อยากรู้จักในสังคม ต้องการความสำเร็จ การมีความรู้มีความสามารถ รวมถึงการมีอิสระและมีเสรีภาพ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน

จากทฤษฎีของมาสโลว์ สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นตอน จากความต้องการพื้นฐานพัฒนาเป็นความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับการตอบสนอง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สายฝน บุชาและคณะ (2550 : 8) กล่าวว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาของบุคคล สามารถแบ่งคุณลักษณะที่พึงประสงค์ออกได้เป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ ผู้ที่มีความสุขุมรอบคอบ มีกิริยาท่าทางวาจาสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นผู้ที่มีความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนโดยไม่แบ่งสายงาน ชอบช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ปฏิบัติงานทั้งในเรื่องงานและส่วนตัว ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
3. ด้านความรู้ความสามารถ เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ทางวิชาการในวิชาชีพของตนและวิชาชีพต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เป็นผู้ที่จะศึกษาค้นคว้าอยู่ตลอดเวลา มีผลงานที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถทัดเทียมกับผู้อื่น
4. ด้านทัศนคติต่อวิชาชีพ เป็นผู้มีความภูมิใจในวิชาชีพและการใช้ภาษา
5. ด้านคุณธรรมจริยธรรม เป็นผู้ที่ปฏิบัติและยึดหลักการและความถูกต้องในการดำเนินชีวิตพร้อมทั้งมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม มีความอดทน อุทิศและขยันหมั่นเพียรเป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเราและรู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่าง ๆ
6. ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมศาสนา และสมรรถภาพด้านอื่น ๆ ที่มนุษย์ได้จากการเป็นสมาชิกของสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) การประเมินบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาประกอบด้วยคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคุณลักษณะของบัณฑิต

นั้นอาจมีความแตกต่างกันตามลักษณะอาชีพของบัณฑิต เช่น ทักษะการบริหารจัดการ การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน การก้าวทันวิทยาการใหม่ ๆ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานจริง

ทิสนา แคมมณี (2553) กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึง ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีภาวะผู้นำ สามารถใช้ความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ แก้ปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ ได้ และเป็นบุคคลที่มีความใฝ่รู้ มีความทันสมัย มีคุณธรรมความรับผิดชอบต่อวิชาการ วิชาชีพ และสังคม คุณลักษณะที่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีพึงมี โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) คุณธรรมจริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบต่อสังคม และ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

พศิน แดงจวง และคณะ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ที่สำเร็จการศึกษา ปี 2540 – 2544 ได้สรุปว่า บัณฑิตจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณลักษณะที่นายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ประการ คือ

1. มีมนุษยสัมพันธ์ ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้
2. มีคุณธรรม จริยธรรม
3. มีภาวะผู้นำ
4. มีความรับผิดชอบต่อสังคม
5. มีทักษะทางภาษา สามารถในการติดต่อสื่อสาร และถ่ายทอดความรู้ภาษาไทย และต่างประเทศ อย่างน้อย 1 ภาษา ได้
6. มีความรู้ ความสามารถด้านวิชาการ และวิชาชีพ
7. มีความใฝ่รู้ และศึกษาอย่างต่อเนื่อง
8. มีทักษะในการสืบค้นข้อมูล และใช้เทคโนโลยี

โดยมีข้อเสนอแนะจากนายจ้าง/ผู้ประกอบการเพิ่มเติมว่า บัณฑิตควรมีทักษะในการสืบค้นข้อมูล และ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี

มาลินี จำเนียร และ รจนารถ ชูใจได้ทำการศึกษาคณะคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ : กรณีศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราชนบุรีพบว่า บัณฑิตมีลักษณะดีเยี่ยมอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสามารถด้านการปฏิบัติการพยาบาล
2. มีทักษะที่สำคัญที่ประชาชนต้องการ ในด้านการปฏิบัติการพยาบาล คือ เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ
3. เคารพถึงสิทธิเสรีภาพของผู้ป่วย
4. ตรงต่อเวลา
5. มีสุขภาพด้านร่างกาย และจิตใจแข็งแรงสมบูรณ์

โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า บัณฑิตควรมีลักษณะพิเศษเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. ควรเน้นคุณลักษณะด้านทักษะเกี่ยวกับมนุษย์และมวลชน
2. ด้านการใช้เทคโนโลยี และด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาตนเองของพยาบาล และพัฒนาวิชาชีพต่อไปในอนาคต

ศิริวรรณ สิริพุทไธสวรรณ(2547) วิจัยเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยทักษิณที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการของนายจ้าง ประชากรในการศึกษารวบรวมจากบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณซึ่งเข้ารายงานตัวรับพระราชทานปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2547 ผลการวิจัยพบว่านายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.8537) องค์ประกอบหลักที่นายจ้างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.9687) อันดับที่สอง คือด้านความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.9520) และอันดับที่ 3 คือด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.6919) สำหรับองค์ประกอบย่อยที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณมากที่สุด ได้แก่ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่องานที่ทำและอุทิศเวลา ความขยันหมั่นเพียรและกระตือรือร้นในการทำงาน การปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของหน่วยงาน สำหรับองค์ประกอบย่อยที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ) ความสามารถในการวางแผนการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการทำงานเป็นทีมซึ่งผลการวิจัยโดยภาพรวมทำให้พบว่า นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ได้สะท้อนภาพลักษณ์ คุณลักษณะสำคัญของบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยทักษิณมีความสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ ในการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยทักษิณที่กำหนดไว้ว่า บัณฑิตจากมหาวิทยาลัยทักษิณเป็นผู้รอบรู้ สู้งาน และมีประสบการณ์เชิงปฏิบัติ ผลสำเร็จของการหล่อหลอมดังกล่าวเกิดจากการจัดโปรแกรมการศึกษา การจัดการรายวิชาศึกษาทั่วไป การพัฒนากิจการนิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบกันเป็นสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาและวัฒนธรรมอันสมบูรณ์ โดยข้อมูลระดับความพึงพอใจของนายจ้าง แสดงถึงแนวโน้มที่บัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณจะได้รับโอกาสต้องการขยายสัญญาจ้างสูง โดยมีค่าสหสัมพันธ์ $(r) = 0.7897$ หรือ $r^2 = 0.6236$

วัชรินทร์ แพงศรี และธีระ ฤทธิรอด (2557) ได้ศึกษา คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF : HEd) ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบ TQF และเปรียบเทียบคุณลักษณะของบัณฑิตที่ พึงประสงค์ตามกรอบ TQFของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบ TQF ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

มากที่สุดคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมาคือ ด้านความรู้ ($\bar{x} = 3.84$) และด้านทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.84$) และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษา ที่จำแนกตาม เพศ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม และระดับความสุขในการ เรียน ที่แตกต่างกันทำให้ระดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบ TQF แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่มี อายุ ภูมิภาคที่พำนักอาศัยขณะศึกษา สถานภาพการ สมรส รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ระดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบ TQF ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญญา ชูช่วย (2557) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงาน ใน สถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ ตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถาน ประกอบการในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรีที่เข้าทำงานใน สถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดสงขลาใน ภาพรวมและราย ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเป็นด้าน ทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะทางปัญญา และ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และด้านการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี 2) การเปรียบเทียบ คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ ตามทัศนคติของ ผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า เจ้าของสถาน ประกอบการที่มีลักษณะของ สถานประกอบการ ตำแหน่งงาน ขนาดของสถานประกอบการต่างกันมี ทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนเจ้าของสถาน ประกอบการที่เพศต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน

วิมานพรรูปใหญ่ (2555) ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์คณະมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ซึ่งวัตถุประสงค์การวิจัยคือเพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์คณະมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณະมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์คณະมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์จากกลุ่มของบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมาคือด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 4.45$)

ด้านการพัฒนาตามอัตลักษณ์ (Identity) และด้านความรู้ ($x = 4.32$ เท่ากัน) ด้านทักษะทางปัญญา ($x = 4.31$) และด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($x = 3.98$) ส่วนคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์จากกลุ่มของผู้ใช้บัณฑิตให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ($x = 4.55$) รองลงมาคือความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือด้านทักษะทางปัญญา ($x = 4.46$) ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ($x = 4.40$) ด้านการพัฒนาตามอัตลักษณ์ (Identity) ($x = 4.34$) ด้านความรู้ ($x = 4.33$) และด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($x = 4.17$) จุดเด่นของบัณฑิตสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จากบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตคือความรู้ที่ได้จากการเรียนสามารถนำมาบูรณาการในการทำงานต่างๆได้อย่างหลากหลายมีความรักในวิชาชีพและมีจิตสาธารณะในการให้บริการแก่ผู้ใช้ส่วนจุดที่ควรปรับปรุงคือทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศข้อเสนอแนะอื่นๆคือเนื่องจากเป็นสาขาที่ขาดแคลนจึงควรมีการประชาสัมพันธ์และปรับปรุงหลักสูตรให้นำสนใจมากยิ่งขึ้นผลการวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์พบว่าบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตมีความเห็นต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติโดยรวมด้านความรู้ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านที่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพในเรื่องมีวินัยและความรับผิดชอบต่อตนเองด้านทักษะทางปัญญาในเรื่องมีความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบในเรื่องสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมและด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องทักษะในการพูดภาษาอังกฤษและความสามารถในการแก้ปัญหาการทำงานและด้านการพัฒนาตามอัตลักษณ์ (Identity) ในเรื่องการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนท้องถิ่นและมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยทำการศึกษาตามขั้นตอนและมีวิธีดำเนินงานวิจัยที่นำเสนอในบทนี้ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิธีการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามเอกสารบัญชีรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอสภามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ขออนุมัติให้ปริญญา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ปริญญาตรี 4 ปี ปีการศึกษา 2556-2557 ประเภท ภาคปกติ มีจำนวนดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 นักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2556-2557

ลำดับที่	ปีการศึกษา	รุ่น	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา		รวม	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง		
1	2556	53	4	16	20	
2	2557	54	2	22	24	
รวม			6	38	44	

จากการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2559 ผ่าน กลุ่ม Line “BRU ท่องเที่ยว 53” มีสมาชิกในกลุ่ม 21 คน และ กลุ่ม “ Line BRU ท่องเที่ยว 54” มีสมาชิกในกลุ่ม 37 คน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ตั้งไว้ตั้งแต่นักศึกษายังศึกษาอยู่ใช้เป็นช่องทางให้อาจารย์และนักศึกษาติดต่อประสานกิจกรรมกันตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 พบว่า มีนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วและทำงานอยู่ในสถานประกอบการจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 6 แห่ง ข้อมูลสถานประกอบการดังตารางที่ 1

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่เป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการหรือแผนกบุคคล/ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน และสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 จากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้าทำงานดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 จากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้าทำงาน

ลำดับที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่ สถานประกอบการ	หมายเหตุ
1	ร้านชาบูแซบ สาขาไลฟ์ลี	ตลาดไลฟ์ลี อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	
2	ร้านชาบูแซบ สาขาโรบินสัน	อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	
3	โรงแรมเรย์ โฮเทล	515 หมู่ 8 อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. 0 4462 0767, 08 85943084 E-Mail. ray-hotel@hotmail.com	
4	โฮมโปร บุรีรัมย์	499 หมู่ที่ 9 ต.อิสาน อ.เมืองบุรีรัมย์ จ. บุรีรัมย์ 31000	
5	ธนาคารกรุงเทพ สาขาราชภัฏ บุรีรัมย์	439 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัด บุรีรัมย์ 31000 โทรศัพท์:0 4460 2201-4 โทรสาร:0 4460 2200	
6	ธนาคารกรุงเทพ สาขาอำเภอลำ ปลายมาศ	389 หมู่ 1ถนนสหนพมาศตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์บุรีรัมย์ 31130โทร 044 661 293	
รวม		6 แห่ง	

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการหรือแผนกบุคคล/ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานและสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 จากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้าทำงานจำนวน 6 แห่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเกี่ยวกับคุณลักษณะ/ทักษะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป ประกอบไปด้วย เพศของนายจ้าง ประเภทของหน่วยงาน อายุของนายจ้าง (ปี)

ตำแหน่งงานของนายจ้าง ระดับการศึกษา ช่วงประสบการณ์งาน (ปี) ขนาดของสถานประกอบการ และวิธีการคัดคนเข้าสู่สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ ตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากเอกสารทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารที่มีมาก่อนหน้าและนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบและนำมาแก้ไขปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด ตามวิธีของ Cronbach's Alpha
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์จำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .89 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการทั้ง 6 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 6 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถานการณ์แรงงานด้านการท่องเที่ยวใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นและนำเสนอข้อมูลด้วยความเรียง
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ การวิเคราะห์คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์

ข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นและนำเสนอข้อมูลด้วยความเรียงโดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย(\bar{X})</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย(\bar{X})</u>	<u>ระดับความคาดหวัง</u>
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

3.5 ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จะได้นำผลการเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ มาใช้เป็นเป้าหมายในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อมุ่งสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ประเด็นในการนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 ประกอบด้วย สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ รายละเอียดของประเด็นต่างๆ มีดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย คณะผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บริหารสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.14 ในระดับมาก ประกอบด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16 มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.16 ความตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.83 ความรับผิดชอบในหน้าที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.16 ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.33 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอค่าเฉลี่ย 4.00

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีค่าเฉลี่ย 4.16มีความสามารถในการบริหารงานค่าเฉลี่ย 4.16 การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายค่าเฉลี่ย 4.16

3. ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถวิเคราะห์

สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องค่าเฉลี่ย 3.83 มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอค่าเฉลี่ย 4.16

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำค่าเฉลี่ย 4.00 การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานค่าเฉลี่ย 4.33 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.16

5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ค่าเฉลี่ย 3.66

5.1.2 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.14 ระดับมาก แต่ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.45 ระดับมากซึ่งคุณลักษณะที่มีความคาดหวังมากกว่าคุณลักษณะที่พึงพอใจคือ การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.00 แต่มีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับมากที่สุด

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 แต่มีความคาดหวังที่ ค่าเฉลี่ย 4.59 ซึ่งคุณลักษณะที่คาดหวังมากกว่าความพึงพอใจคือ การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด)แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม การมีความคิดสร้างสรรค์ และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน และการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 ระดับมากที่สุด

3. ด้านทักษะทางปัญญามีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด ถึง 4.62 โดยเฉพาะคุณลักษณะเรื่องความสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.83 แต่มี

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.83 รองลงมาคือ มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับมากที่สุด

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.74 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของภาวะความเป็นผู้นำ 4.00 แต่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.83 ระดับมากที่สุด การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.83 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 4.00 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.16 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 เช่นเดียวกัน

5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.41 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.66 แต่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 แต่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาที่ผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันคือ 4.33 นั่นคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.3 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านตามกรอบมาตรฐาน ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยปรับกลยุทธ์การสอนและกลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านนี้โดยการเพิ่มค่าคะแนนการตรงต่อเวลาในการนัดหมาย การส่งงาน และการทำกิจกรรมอื่นๆ ในรายวิชานั้นทุกรายวิชาที่มีสอนในแต่ละภาคการศึกษา โดยต้องมีการชี้แจงความสำคัญของการตรงต่อเวลาให้ผู้เรียนได้ทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักให้มีความสำคัญต่อเรื่องของเวลาให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคต

แนวทางที่ 2 แนวทางการบริหารทรัพยากรการเรียนการสอน โดยการจัดหาสถานที่ หรือ แหล่งเรียนรู้ เพื่อฝึกปฏิบัติมากขึ้น ทั้งบุคลากรผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ และ ห้องปฏิบัติการ

แนวทางที่ 3 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะ ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหาร สถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้หลักแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ค้นคว้าและรวบรวมมาเป็นตัวเปรียบเทียบเพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้นและสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการร้านอาหารและรัฐวิสาหกิจ พึงพอใจในด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นว่า **ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ** นั้นผู้บริหารสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ในระดับมาก โดยเฉพาะลำดับแรกในเรื่องของ ความซื่อสัตย์สุจริตและซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ มีความอ่อนน้อมถ่อมตนความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นมีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคมความรับผิดชอบต่อหน้าที่ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ และสุดท้ายคือความตรงต่อเวลา ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ สำนักวิจัยและบริการวิชาการ (หน้า 31) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสถาบันราชภัฏกาญจนบุรี ปีการศึกษา 2545 - 2546 ที่ได้ผลการวิจัยว่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับ 5 อันดับแรก คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นการใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบการพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ และการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มาก่อนความซื่อสัตย์การให้ความร่วมมือกับบุคลากรหน่วยงาน สัมมาคารวะความรับผิดชอบต่อเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ระเบียบวินัยเคารพกฎเกณฑ์ของหน่วยงานและสังคม **ด้านความรู้**

ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ในระดับมาก ประกอบด้วย การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม มี มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีมี ความสามารถในการบริหารงานการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย **ด้าน ทักษะทางปัญญา** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็น และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็วมีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงาน อย่างคุ้มค่าสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้องมีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ **ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความรับผิดชอบ** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็น ผู้นำการปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานการควบคุมอารมณ์ของตนเองความสามารถใน การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น**ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก ประกอบด้วยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)ความสามารถ ในใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีความสำคัญกับ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยเน้นเรื่องการปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับแรกๆ พร้อมด้วยความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ภาวะผู้นำ และการควบคุมอารมณ์ตนเอง
- 2.การมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ เป็นคุณลักษณะเด่นที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่สาขาวิชาจะต้องให้ความสำคัญในการสร้างอัตลักษณ์ให้กับบัณฑิตก่อนสำเร็จการศึกษา

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในเขตจังหวัดอื่นๆ ด้วย มิใช่เพียงในจังหวัดบุรีรัมย์

2. ควรทำวิจัยเพื่อสำรวจภาวะการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ควบคู่ไปกับการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จ การ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ต่อไป



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเขียนคำตอบลงในช่องว่าง)

1. เพศของนายจ้าง

ชาย หญิง

2. ประเภทของหน่วยงาน

โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว

ร้านขายของที่ระลึก ราชการ รัฐวิสาหกิจ

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. อายุของนายจ้าง (ปี)

25 – 30 ปี 31 – 35 ปี

36 – 40 ปี 41 – 45 ปี

46 – 50 ปี 50 ปี ขึ้นไป

4. ตำแหน่งงานของนายจ้าง

ระดับต้น ระดับกลาง

ระดับสูง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา

ปริญญาเอก ปริญญาโท

ปริญญาตรี ปวช./ปวส./อื่นๆ

6. ช่วงประสบการณ์งาน (ปี)

1- 5 ปี 6 - 10 ปี

11 - 15 ปี 16 - 20 ปี

21 - 25 ปี 26 ปี ขึ้นไป

7. ขนาดของสถานประกอบการ

ขนาดเล็ก (<= 50 คน) ขนาดกลาง (50 - 100 คน)

ขนาดใหญ่ (101 - 500 คน) ขนาดใหญ่มาก (มากกว่า 500 คน)

8. วิธีการคัดคนเข้าสู่สถานที่ทำงาน

สอบข้อเขียนและสอบ สัมภาษณ์ สอบสัมภาษณ์อย่างเดียว

อื่นๆ(โปรดระบุ).....

คุณลักษณะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านทักษะทางปัญญา										
สามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว										
มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่า										
สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง										
มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ										
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ										
ภาวะความเป็นผู้นำ										
การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน										
การควบคุมอารมณ์ของตนเอง										
ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น										
5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ										
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)										
ความสามารถในใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสารและการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ										
ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอ										
มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือ
สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย ยราชภัฏบุรีรัมย์



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

1. ประวัติคณะผู้วิจัย : นางสาวรุ่งรัตน์ หัตถกรรมสัดส่วนในการทำวิจัย ร้อยละ 80

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวรุ่งรัตน์ หัตถกรรม

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss RungratHatthakam

2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3311300298920

3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์

4. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 439 ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัด

บุรีรัมย์ 31000 โทร. 044 611221 ต่อ 120 Email : rhatthakam@gmail.com

5. ประวัติการศึกษา

ปีที่จบ การศึกษา	ระดับปริญญา และชื่อเต็ม	อักษรย่อ ปริญญา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบันและ ประเทศ
2542	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต	ศศ.บ.	อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ประเทศไทย
2545	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	ศศ.ม.	การจัดการ อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประเทศไทย
2548	ประกาศนียบัตร ภาษาอังกฤษเฉพาะ อาชีพ	ป.อ.อ.	การท่องเที่ยว	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา ธิราช ประเทศไทย

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษแตกต่างจากวุฒิการศึกษา ระบุสาขาวิชา

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศใดระบุ
สถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่
ละผลงานวิจัย

7.1 ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : ชื่อแผนงานวิจัย

ไม่มี

7.2 หัวหน้าโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย

1. ความต้องการตลาดแรงงานเพื่อปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ งบประมาณจากสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ตำแหน่ง หัวหน้าโครงการ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2555

2. โครงการยิววิจัยท่องเที่ยว :บูรณาการการศึกษา เศรษฐกิจ ภูมิคุ้มกัน ชุมชน ในพื้นที่ภาคอีสานตอนล่าง ปี 2552 – 2553 งบประมาณจากสำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)แล้วเสร็จ พ.ศ. 2553

3. การจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ ได้รับ งบประมาณจากสำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.) ปีงบประมาณ 2548

4. การจัดการโปรแกรมท่องเที่ยวของจังหวัดบุรีรัมย์เพื่อการเรียนรู้แบบ บูรณาการอย่างยั่งยืนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน งบประมาณจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2558

5. ความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2556 ที่มีต่อหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย ราชภัฏบุรีรัมย์ งบประมาณจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2558

6. ความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 255 7ที่มีต่อหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย ราชภัฏบุรีรัมย์ งบประมาณจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2559

7.3 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว : ชื่อผลงานวิจัย ปีที่พิมพ์ การเผยแพร่ และแหล่งทุน

1. รูปแบบพันธมิตรธุรกิจท่องเที่ยวระหว่างไทย-กัมพูชาได้รับ งบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.) ปีงบประมาณ 2552

2. การบริหารจัดการโฮมสเตย์มาตรฐานไทย ตามเส้นทางการท่องเที่ยวอารย ธรรมขอมในภูมิภาคอีสานตอนล่าง กรณีศึกษาจังหวัดนครราชสีมาบุรีรัมย์สุรินทร์ และ ศรีสะเกษ และ แหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงพ.ศ. 2549งบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

3. การประเมินผลสถานภาพและผลการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพสหกรณ์

ปี พ.ศ. 2544 – 2545 กรณีศึกษาเชิงลึก 48 กลุ่ม 4 ภูมิภาค ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนจากสหกรณ์ โดยความร่วมมือระหว่างกรมส่งเสริมสหกรณ์และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏ) แล้วเสร็จ พ.ศ. 2547

4.โครงการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน กรณีศึกษา : ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมของเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ. 2547 งบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแล้วเสร็จ พ.ศ. 2547

5.โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนากระบวนการผลิตให้ได้คุณภาพมาตรฐานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนในผ้าทอพื้นบ้านกรณีศึกษา : ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมมัดหมี่ บ้านหนองตาไก่ ตำบลหนองกง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2547 งบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

6.โครงการวิจัยและพัฒนาเครือข่ายและส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน กรณีศึกษา : ชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2547 งบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

7.ความต้องการตลาดแรงงานเพื่อปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ งบประมาณจากสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ตำแหน่ง หัวหน้าโครงการ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2555

8.โครงการวิจัยท่องเที่ยว : บุรณาการการศึกษา เศรษฐกิจ ภูมิคุ้มกัน ชุมชน ในพื้นที่ภาคอีสานตอนล่าง ปี 2552 – 2553 งบประมาณจากสำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)แล้วเสร็จ พ.ศ. 2553

9.การจัดการโปรแกรมท่องเที่ยวของจังหวัดบุรีรัมย์เพื่อการเรียนรู้แบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน งบประมาณจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2558

10. เส้นทางท่องเที่ยวของดีจังหวัดบุรีรัมย์ของกลุ่มเยาวชนเพื่อการเรียนรู้แบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน งบประมาณจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2558

11. ความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2556 ที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ งบประมาณจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2558

12. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหาร สถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์แล้วเสร็จ พ.ศ. 2559

13. ความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2557 ที่มีต่อหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ งบประมาณจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ แล้วเสร็จ พ.ศ. 2559

7.4 งานวิจัยที่กำลังทำ : ชื่อข้อเสนอการวิจัย แหล่งทุน และสถานภาพในการทำวิจัย ว่าได้ทำการวิจัยลุล่วงแล้วประมาณร้อยละเท่าใด

8. บทความวิจัย/บทความวิชาการ/การนำเสนองานวิจัย ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

8.1 บทความวิจัย

1. บทความวิจัย เรื่อง การจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในอีสานใต้จำนวน 10 หน้า ตีพิมพ์เผยแพร่ใน วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ ปี พ.ศ. 2552 หน้า 227-237 ของสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยปี 2553

2. นำเสนองานวิจัยนานาชาติในต่างประเทศ เรื่อง INNOVATION MODEL OF TOURISM KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESS OF LOWER NORTH EASTERN LOCAL ADMINISTRATION ORGANIZATION ชื่อการประชุม INTERNATIONAL FORUM FOR RESPONSIBLE TOURISM, THIRD EDITION. 04 - 06 APRIL 2014, TarguJiu, Romania จัดโดย AMPHITHEATRE FOUNDATION สถานที่จัด Brancusi Hotel ณ เมือง TarguJiu ประเทศโรมาเนีย

8.2 บทความวิชาการ

1. บทความวิชาการ เรื่อง บทเรียนการจัดการความรู้ที่พัทสี่เขียว : ชุมพรคาบาน่า รีสอร์ท จำนวน 14 หน้า เผยแพร่ใน รมยสาร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2. ประวัติคณะผู้วิจัย : นายรามเมศร์ พรหมชาติ สัดส่วนในการทำวิจัย ร้อยละ 5

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นายรามเมศร์ พรหมชาติ

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs.RamatePromchati

2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 3210 00331 41 7

3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์

4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 439 ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัด

บุรีรัมย์ 31000 Email : japansale.99@gmail.com

5. ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญาและชื่อเต็ม	อักษรย่อปริญญา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบันและประเทศ
2540	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต	ศศ.บ.	อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ประเทศไทย
2545	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	ศศ.ม.	การจัดการ อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประเทศไทย

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษแตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชา

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย

7.1 ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : ชื่อแผนงานวิจัย

7.2 หัวหน้าโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย

1. การบริหารจัดการธุรกิจโฮมสเตย์มาตรฐานไทยตามเส้นทางการท่องเที่ยวอารยธรรมขอม ในภูมิภาคอีสานตอนล่าง กรณีศึกษา : จังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ และแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง พ.ศ.2549

7.3 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว : ชื่อผลงานวิจัย ปีที่พิมพ์ การเผยแพร่ และแหล่งทุน (อาจมากกว่า 1 เรื่อง)

1. โครงการวิจัยและพัฒนาเครือข่ายและส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
กรณีศึกษา: ชุมชนบ้านโคกเมือง ต.จระเข้มาก อ.ประโคนชัย จ.บุรีรัมย์ พ.ศ. 2547
- 7.4 งานวิจัยที่กำลังทำ : ชื่อข้อเสนอการวิจัย แหล่งทุน และสถานภาพในการทำวิจัย
ว่าได้ทำการวิจัยคลุ่่วงแล้วประมาณร้อยละเท่าใด



3. ประวัติคณะผู้วิจัย: นายนรินทร์ เจตธำรง สัดส่วนในการทำวิจัย ร้อยละ 5

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นายนรินทร์ เจตธำรง

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr.NarinJatetamrong

2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 1016 00731 49 3

3. ตำแหน่งปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัย

4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e – mail)

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 439 ถนนจรัส ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000 Email : j_narin@yahoo.com

5. ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญาและชื่อเต็ม	อักษรย่อปริญญา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบันและประเทศ
ค.ศ.2003	ปริญญาตรี Bachelor of Arts	B.A .	Travel Industry Management	มหาวิทยาลัยมหิดลนานาชาติ ประเทศไทย
ค.ศ.2005	ปริญญาโท Master of Science	MSc	Ecotourism	University of Portsmouth, England

4. ประวัติคณะผู้วิจัย: นางสาวกนกเกล้า แก้วกล้า สัดส่วนในการทำวิจัย ร้อยละ 5

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวกนกเกล้า แก้วกล้า

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss KanokkaowKaewkla

2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 3199 00054 08 5

3. ตำแหน่งปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัย

4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 439 ถนนจิระ ตำบลในเมือง

อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000 Email : modant22@hotmail.com

5. ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญาและชื่อเต็ม	อักษรย่อปริญญา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบันและประเทศ
2547	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต	ศศ.บ.	ออกแบบนิเทศศิลป์	สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ประเทศไทย
2551	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	ศศ.ม.	การโรงแรมและการท่องเที่ยว	มหาวิทยาลัยนเรศวร ประเทศไทย

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษแตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชา

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย

7.1 ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : ชื่อแผนงานวิจัย

7.2 หัวหน้าโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย

7.3 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว : ชื่อผลงานวิจัย ปีที่พิมพ์ การเผยแพร่ และแหล่งทุน (อาจมากกว่า 1 เรื่อง)

1.แนวทางการพัฒนาสินค้าที่ระลึกอุทยานประวัติศาสตร์ปราสาทหินเขาพนมรุ้งและอุทยานประวัติศาสตร์ปราสาทเมืองต่ำ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2551

2.ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อวิชาสุนทรียภาพของชีวิตประจำปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์พ.ศ. 2549

7.4 งานวิจัยที่กำลังทำ : ชื่อข้อเสนอการวิจัย แหล่งทุน และสถานภาพในการทำวิจัยว่าได้ทำการวิจัยลุล่วงแล้วประมาณร้อยละเท่าใด

5. ประวัติคณะผู้วิจัย: นายวีรกร รัตกุล สัดส่วนในการทำวิจัย ร้อยละ 5

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นายวีรกร รัตกุล

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr.WerakornRattakul

2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 3199 00055 13 8

3. ตำแหน่งปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัย

4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 439 ถนนจรัส ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
Email :wrattakul@hotmail.com

5. ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญาและชื่อเต็ม	อักษรย่อปริญญา	สาขาวิชา	ชื่อสถาบันและประเทศ
2549	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต	ศศ.บ.	ภาษาอังกฤษ ธุรกิจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประเทศไทย
2552	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	ศศ.ม.	การโรงแรมและ การท่องเที่ยว	มหาวิทยาลัยนเรศวร ประเทศไทย

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษแตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชา

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

บรรณานุกรม

- กรชกร ชาติ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัลยา นรสิงห์. (2546). ความคิดเห็นของนิสิต อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้บริหารต่อกิจกรรมรณรงค์ใหม่ และประชุมเชียร์ของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษร-พัฒนา.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กองแผนงาน. (2538). รายงานการสำรวจภาวะการทำงานทำของบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นปีการศึกษา 2537. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพวรรณ สิงหนุต. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคต ความพึงพอใจในวิชาชีพพลศึกษา และเทคโนโลยีธุรกิจกีฬา กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นवलลอ สุภาพล. (2527). ทฤษฎีบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซ็ท.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- มณี โพธิ์เสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิ์เสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กองแผนงาน. (2538). รายงานการสำรวจและวิเคราะห์เบื้องต้นภาวะการทำงานทำของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รุ่นปีการศึกษา 2537. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. กองแผนงาน. (2546). คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2546. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. กองแผนงาน. (2545). คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2545. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. กองแผนงาน. (2547). รายงานประจำปี 2547 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. กองแผนงาน. (2549). รายงานประจำปี 2548 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. กองแผนงาน. (2536). ภาวะการหางานทำของบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2534-2535. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. กองแผนงาน. (2548). รายงานประจำปี 2548 มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. กองแผนงาน. (2548). รายงานประจำปี 2548 มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. กองแผนงาน. (2541). เอกสารการวิเคราะห์ภาวะการหางานทำของบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2539 มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กองแผนงาน. (2546). รายงานประจำปี 2546 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. กองแผนงาน. (2548). รายงานประจำปี 2547 มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. กองแผนงาน. (2543). ภาวะการหางานทำของบัณฑิตและข้อคิดเห็นของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2541. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2522). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สช. กรุงเทพฯ : ครูสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540). “วิกฤตการณ์แรงงาน ไทยกับการพัฒนาที่ยั่งยืน”. วารสารเศรษฐกิจและสังคม. (มกราคม – เมษายน 2540) : 22 – 28.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). สถิติการศึกษาของประเทศไทย ปีการศึกษา 2556 – 2557. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. จังหวัดหนองคาย. รายงานการค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุทุมพร (ทองอุไร) จามรมาร. (2539). การสุ่มตัวอย่างทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ฟันนี่พับ- บลิซซิ่ง.
- French, Wendell. (1964). The Personnel Management Process : Human. York : Harper & Row Publisher.

Maslow, A. M. (1970). **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Harper & Row
Publisher.



รายงานการเงิน

โครงการวิจัย : คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชา
การท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติ
ของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

ชื่อผู้ได้รับทุน : นางสาวรุ่งรัตน์ หัตถกรรม และคณะ

สังกัด : สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปีที่ได้รับทุน : 2558

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
1. ค่าตอบแทน	
1.1 ค่าตอบแทนสำหรับหัวหน้าโครงการ 5% จากยอด 20,000 บาท.....	1,000
1.2 ค่าตอบแทนนักวิจัย 5% จากยอด 20,000 บาท.....	1,000
1.3 ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม เหม่าจ่าย.....	2,000
2. ค่าใช้สอย	
2.1 ค่าถ่ายเอกสาร จัดทำรูปเล่มต้นฉบับ และสำเนารายงานการวิจัย.....	5,500
2.2 ค่าจ้างพิมพ์เอกสาร คีย์ข้อมูล เหม่าจ่าย.....	2,650
2.3 ค่าทดสอบแบบสอบถาม (try-out).....	0
2.4 ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงเดินทางเก็บข้อมูล	5,000
3. ค่าวัสดุ	
3.1 ค่ากระดาษ 5 รีม X 110 บาท.....	550
3.2 ค่าหมึกพิมพ์เอกสาร.....	1,300
3.3 ค่าวัสดุสำนักงานอื่นๆ.....	1,000
รวม	20,000

หมายเหตุ : ถัวเฉลี่ยตามจ่ายจริงทุกรายการ

ลงชื่อ.....ผู้วิจัย

(.....นางสาวรุ่งรัตน์ หัตถกรรม.....)

.....

22.../...สิงหาคม..../.2559.....

ภาคผนวก ค

บทความวิจัย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติ
ของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

Desirable Characteristics of Graduates from Tourism and Hotel
for the Workplace of the Executives' Attitudes in Buriram

รุ่งรัตน์ ทัตถกรรรม

RungratHatthakam

ราเมศร์ พรหมชาติ

RamatePromchati

นรินทร์ เจตจำรง

NarinJatetamrong

กนกเกล้า แก้วกล้า

KanokkaowKaewkla

วีรากร รัตกุล

WerakornRattakul

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

BuriamRajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานใน

สถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการหรือแผนกบุคคล/ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานและสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 จากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้าทำงาน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจเนอรัลแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บริหารสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.14 ในระดับมาก ประกอบด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16 มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.16 ความตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.83 ความรับผิดชอบในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.33 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.16 ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.33 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.00

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร (พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16

3. ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.83 มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.16

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำ ค่าเฉลี่ย 4.00 การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.16

5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น

คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ค่าเฉลี่ย 3.66

แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 3 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านตามกรอบมาตรฐาน ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยปรับกลยุทธ์การสอนและกลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านนี้โดยการเพิ่มค่าคะแนนการตรงต่อเวลาในการนัดหมาย การส่งงาน และการทำกิจกรรมอื่นๆ ในรายวิชานั้นทุกรายวิชาที่มีสอนในแต่ละภาค การศึกษา โดยต้องมีการชี้แจงความสำคัญของการตรงต่อเวลาให้ผู้เรียนได้ทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักให้มีความสำคัญต่อเรื่องเป็นเวลาให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคต แนวทางที่ 2 แนวทางการบริหารทรัพยากรการเรียนการสอน โดยการจัดหาสถานที่ หรือ แหล่งเรียนรู้ เพื่อฝึกปฏิบัติมากขึ้น ทั้งบุคลากรผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ และ ห้องปฏิบัติการ และแนวทางที่ 3 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์, ผู้สำเร็จการศึกษา, ทักษะของผู้บริหารสถานประกอบการ

Abstract

Keywords:

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิต โดยต้องผลิตคนที่มีคุณภาพเจริญงอกงามด้วยภูมิแห่งปัญญา มีทักษะ คุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และสามารถดำรงชีวิตในสังคมร่วมกับคนอื่นได้ อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา , 2552) ปัจจุบันการจัดการศึกษาของ สถาบันการศึกษาทุกสถาบันได้ดำเนินงานด้านการศึกษาที่เน้นผลผลิตที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงานที่ใช้บัณฑิต โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดกรอบการประเมิน คุณลักษณะที่พึงประสงค์อันสำคัญที่บัณฑิตพึงมีในการก้าวเข้าสู่การประกอบอาชีพในอนาคต สำหรับบัณฑิตที่เป็นผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษานั้นนอกจากจะมีความรู้ความสามารถในด้านวิชาการและวิชาชีพแล้ว บัณฑิตต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สำคัญที่ตรงตามความ

ต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยการประเมินบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา ประกอบด้วยคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคุณลักษณะของบัณฑิตนั้นอาจมีความแตกต่างกันตามลักษณะอาชีพของบัณฑิต เช่น ทักษะการบริหารจัดการ การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน การก้าวทันวิทยาการใหม่ ๆ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานจริง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) และสอดคล้องกับทศนา เขมมณี (2553) กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีภาวะผู้นำสามารถใช้ความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพแก้ปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ ได้ และเป็นบุคคลที่มีความใฝ่รู้ มีความทันสมัย มีคุณธรรมความรับผิดชอบต่อวิชาการ วิชาชีพ และสังคม คุณลักษณะที่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีพึงมี โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) คุณธรรมจริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตนับเป็นสิ่งที่สำคัญทั้งนี้เพื่อให้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทราบข้อมูลคุณลักษณะอันสำคัญที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงานมากขึ้น และทำให้บัณฑิตสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้การประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตตัวบ่งชี้คุณภาพของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา สมศ.2 ที่สำคัญตัวหนึ่งในการประเมินคุณภาพการศึกษา

เครื่องมือและวิธีการศึกษา

การวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีเครื่องมือและวิธีการศึกษา ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเกี่ยวกับคุณลักษณะ/ทักษะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม ประชากรคือผู้ประกอบการ ที่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามเอกสารบัญชีรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม วิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ขออนุมัติให้ปริญญา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม ปริญญาตรี 4 ปี ปีการศึกษา 2556-2557 ประเภทภาคปกติ จำนวน 44 คน ซึ่งทำงานอยู่ในสถานประกอบการจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 6 แห่ง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงเป็น

เจ้าของกิจการ ผู้จัดการหรือแผนกบุคคล/ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานและสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 จากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้าทำงาน จำนวน 6 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

วิธีการศึกษา

นำแบบสอบถามที่ได้จากการ สร้างเครื่องมือที่กำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นในขั้นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารที่มีมาก่อนหน้าและนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม และส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบและนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วนำมาทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด ตามวิธีของ Cronbach's Alpha จำแนกข้อมูลแล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) และสุดท้ายนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย โดยการแจกแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการทั้ง 6 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 6 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บริหารสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.14 ในระดับมาก ประกอบด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16 มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.16 ความตรงต่อเวลาค่าเฉลี่ย 3.83 ความรับผิดชอบในหน้าที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.16 ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.33 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอค่าเฉลี่ย 4.00
2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีค่าเฉลี่ย 4.16มีความสามารถในการบริหารงานค่าเฉลี่ย 4.16 การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายค่าเฉลี่ย 4.16

3. ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย สามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.83 มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.16

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำ ค่าเฉลี่ย 4.00 การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.16

5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอ ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ ค่าเฉลี่ย 3.66

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.14 ระดับมาก แต่ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.45 ระดับมาก ซึ่งคุณลักษณะที่มีความคาดหวังมากกว่าคุณลักษณะที่พึงพอใจคือ การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.00 แต่มีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับมากที่สุด

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 แต่มีความคาดหวังที่ ค่าเฉลี่ย 4.59 ซึ่งคุณลักษณะที่คาดหวังมากกว่าความพึงพอใจคือ การมีทักษะในการสื่อสาร (พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม การมีความคิดสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน และการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 ระดับมากที่สุด

3. ด้านทักษะทางปัญญา มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด ถึง 4.62 โดยเฉพาะคุณลักษณะเรื่องความสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.83 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.83

รองลงมาคือ มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับมากที่สุด

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.74 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของภาวะความเป็นผู้นำ 4.00 แต่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.83 ระดับมากที่สุด การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.83 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 4.00 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.16 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 เช่นเดียวกัน

5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.41 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.66 แต่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 แต่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาที่ผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันคือ 4.33 นั่นคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านตามกรอบมาตรฐาน

ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยปรับกลยุทธ์การสอนและกลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านนี้โดยการเพิ่มค่าคะแนนการตรงต่อเวลาในการนัดหมาย การส่งงาน และการทำกิจกรรมอื่นๆ ในรายวิชานั้นทุกรายวิชาที่มีสอนในแต่ละภาคการศึกษา โดยต้องมีการชี้แจงความสำคัญของการตรงต่อเวลาให้ผู้เรียนได้ทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักให้ความสำคัญต่อเรื่องขอเวลาให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคต

แนวทางที่ 2 แนวทางการบริหารทรัพยากรการเรียนการสอน โดยการจัดหาสถานที่ หรือ แหล่งเรียนรู้ เพื่อฝึกปฏิบัติมากขึ้น ทั้งบุคลากรผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ และ ห้องปฏิบัติการ

แนวทางที่ 3 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

การอภิปรายผล

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้หลักแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ค้นคว้าและรวบรวมมาเป็นตัวเปรียบเทียบเพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้นและสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการร้านอาหารและรัฐวิสาหกิจ พึงพอใจในด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพนั้นผู้บริหารสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ในระดับมาก โดยเฉพาะลำดับแรกในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริตและซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรองลงมาคือ มีความอ่อนน้อมถ่อมตนความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นมีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคมความรับผิดชอบในหน้าที่ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ และสุดท้ายคือความตรงต่อเวลาซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ สำนักวิจัยและบริการ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสถาบันราชภัฏกาญจนบุรี ปีการศึกษา 2545 - 2546 ที่ได้ผลการวิจัยว่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับ 5 อันดับแรก คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นการใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบการพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ และการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มาก่อนความซื่อสัตย์การให้ความร่วมมือกับบุคลากรหน่วยงาน สัมมาคารวะความรับผิดชอบต่อเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ระเบียบวินัยเคารพกฎเกณฑ์ของหน่วยงานและสังคมด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมมี มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีความสามารถในการบริหารงานการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็วมีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องมีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำการปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานการควบคุมอารมณ์ของตนเองความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับ

ผู้ในด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่ง แฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการ ติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการนำเสนอมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

สรุปผล

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

- ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บริหารสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.14 ในระดับมาก ประกอบด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16 มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.16 ความตรงต่อเวลาค่าเฉลี่ย 3.83 ความรับผิดชอบในหน้าที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.16 ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.33 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอค่าเฉลี่ย 4.00
- ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีค่าเฉลี่ย 4.16มีความสามารถในการบริหารงานค่าเฉลี่ย 4.16 การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายค่าเฉลี่ย 4.16
- ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องค่าเฉลี่ย 3.83 มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.16
- ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำค่าเฉลี่ย 4.00 การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.16

5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ย 4.33ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ค่าเฉลี่ย 3.66

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.14 ระดับมาก แต่ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.45 ระดับมากซึ่งคุณลักษณะที่มีความคาดหวังมากกว่าคุณลักษณะที่พึงพอใจคือ การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.00 แต่มีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับมากที่สุด 2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีความพึงพอใจรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 แต่มีความคาดหวังที่ ค่าเฉลี่ย 4.59 ซึ่งคุณลักษณะที่คาดหวังมากกว่าความพึงพอใจคือ การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด)แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม การมีความคิดสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน และการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 ระดับมากที่สุด 3. ด้านทักษะทางปัญญามีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด ถึง 4.62 โดยเฉพาะคุณลักษณะเรื่อง ความสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.83 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.83 รองลงมาคือ มีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับมากที่สุด 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.74 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของภาวะความเป็นผู้นำ 4.00 แต่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.83 ระดับมากที่สุด การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.83 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 4.00 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.16 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 เช่นเดียวกัน 5. ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.41 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่องการมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.66 แต่ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ(เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 แต่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา

ที่ผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันคือ 4.33 นั่นคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 3 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านตามกรอบมาตรฐาน ได้แก่ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยปรับกลยุทธ์การสอนและกลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านนี้โดยการเพิ่มค่าคะแนนการตรงต่อเวลาในการนัดหมาย การส่งงาน และการทำกิจกรรมอื่นๆ ในรายวิชานั้นทุกรายวิชาที่มีสอนในแต่ละภาคการศึกษา โดยต้องมีการชี้แจงความสำคัญของการตรงต่อเวลาให้ผู้เรียนได้ทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักให้มีความสำคัญต่อเรื่องของเวลาให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคต แนวทางที่ 2 แนวทางการบริหารทรัพยากรการเรียนการสอน โดยการจัดหาสถานที่ หรือ แหล่งเรียนรู้ เพื่อฝึกปฏิบัติมากขึ้น ทั้งบุคลากรผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ และ ห้องปฏิบัติการ และแนวทางที่ 3 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรชกร ชาติ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัลยา นรสิงห์. (2546). **ความคิดเห็นของนิสิต อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้บริหารต่อกิจกรรมรับน้องใหม่และประชุมเชียร์ของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ**. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- กิตติมา ปรีดีดีลก. (2532). **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : อักษรอา-พิพัฒน์.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). **ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กองแผนงาน, (2538). **รายงานการสำรวจภาวะการหางานทำของบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นปีการศึกษา 2537**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพวรรณ สิงหนุต. (2539). **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคต ความพึงพอใจในวิชาชีพพลศึกษาและเทคโนโลยีธุรกิจกีฬา กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- นवलลลอ สุภาผล, (2527). **ทฤษฎีบุคคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซ็ท.
- พิน คงพูน. (2529). **ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้**. ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- มณี โพธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. รายงานค้นคว้าอิสระ ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กองแผนงาน. (2538). **รายงานการสำรวจและวิเคราะห์เบื้องต้นภาวะ การหางานทำของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รุ่นปีการศึกษา 2537**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. กองแผนงาน. (2546). **คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2546**. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. กองแผนงาน. (2545). **คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2545**. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. กองแผนงาน. (2547). **รายงานประจำปี 2547 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. กองแผนงาน. (2549). **รายงานประจำปี 2548 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. กองแผนงาน. (2536). **ภาวะการหางานทำของบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2534-2535**. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. กองแผนงาน. (2548). **รายงานประจำปี 2548 มหาวิทยาลัยนเรศวร**. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. กองแผนงาน. (2548). **รายงานประจำปี 2548 มหาวิทยาลัยบูรพา**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. กองแผนงาน. (2541). **เอกสารการวิเคราะห์ภาวะการหางานทำของบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2539 มหาวิทยาลัยบูรพา**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กองแผนงาน. (2546). **รายงานประจำปี 2546 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. กองแผนงาน. (2548). รายงานประจำปี 2547 มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. กองแผนงาน. (2543). ภาวะการทำงานทำของบัณฑิตและข้อคิดเห็นของบัณฑิต
รุ่นปีการศึกษา 2541. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). **ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สมยศ นาวิกาน. (2522). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร.** กรุงเทพฯ : ดวงกลม.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
 การปฏิบัติงานของ สช.** กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540). “วิกฤตการณ์แรงงาน ไทยกับการพัฒนา
 ที่ยั่งยืน” **วารสารเศรษฐกิจและสังคม.** (มกราคม – เมษายน 2540) : 22 – 28.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). **สถิติการศึกษาของประเทศไทย ปีการศึกษา
 2556 – 2557.** กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.

อนก กลยณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิถี
 เรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. จังหวัดหนองคาย.** รายงานการค้นคว้า
 อิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อุทุมพร (ทองอุไร) จามรมาร. (2539). **การสุ่มตัวอย่างทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ฟันนี่พับ- บลิซซิ่ง.

French, Wendell. (1964). **The Personnel Management Process : Human.** York : Harper & Row
 Publisher.

Maslow, A. M. (1970). **Motivation and Personality.** 2 nd ed. New York : Harper & Row Publisher.