

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชา  
การท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติ  
ของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

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

รุ่งรัตน์ ทัตถกรรม<sup>1</sup> ราเมศร์ พรหมชาติ<sup>2</sup> นรินทร์ เจตธำรง<sup>3</sup>

วีรากร รัตกุล<sup>4</sup> กนกเกล้า แกล้วกล้า<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
<sup>1</sup>rhatthakam@gmail.com <sup>2</sup>mew4705967@gmail.com <sup>3</sup>j\_narin@yahoo.com  
<sup>4</sup>wrattakul@hotmail.com <sup>5</sup>modant22@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชา  
การท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถาน  
ประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จ  
การศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถาน  
ประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ  
ปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัด  
บุรีรัมย์และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการ  
ท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของ  
กิจการ ผู้จัดการหรือแผนกบุคคล/ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานและสถานประกอบการในจังหวัด  
บุรีรัมย์ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 จากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้า  
ทำงาน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัย  
พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถาน  
ประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์

1.ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพผู้บริหารสถานประกอบการมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.14 ในระดับมาก ประกอบด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อ  
หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16 มีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ  
ข้อบังคับขององค์กรและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.16 ความตรงต่อเวลาค่าเฉลี่ย 3.83 ความรับผิดชอบใน  
หน้าที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 4.16 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน  
ค่าเฉลี่ย 4.16 ความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.33 มีคุณธรรมและ  
จริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอค่าเฉลี่ย 4.00

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม  
คือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร (พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้

อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 การมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายค่าเฉลี่ย 4.16

**3. ด้านทักษะทางปัญญา**มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วย สามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องค่าเฉลี่ย 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 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 ในรายวิชานั้นทุกรายวิชาที่มีสอนในแต่ละภาคการศึกษา โดยต้องมีการชี้แจงความสำคัญของการตรงต่อเวลาให้ผู้เรียนได้ทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักให้ความสำคัญต่อเรื่องขอเวลาให้สอดคล้องกับการทำงานในอนาคต แนวทางที่ 2 แนวทางการบริหารทรัพยากรการเรียนการสอน โดยการจัดหาสถานที่ หรือ แหล่งเรียนรู้ เพื่อฝึกปฏิบัติมากขึ้น ทั้งบุคลากรผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ และ ห้องปฏิบัติการและแนวทางที่ 3 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้สำเร็จการศึกษาทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการ

## ABSTRACT

The research titled, Desirable Characteristics of Graduates from Tourism and Hotel for the Workplace of the Executives' Attitudes in Buriram, was aimed to study desirable characteristics of graduates from Tourism and Hotel for the workplace of the executives' attitudes in Buriram, to compare desirable characteristics of graduates from Tourism and Hotel for the workplace of the executives' attitudes in Buriram, and to study the guidelines to develop the curriculum of Bachelor of Arts, in Tourism and Hotel Industry, Faculty of Management Science, Buriram Rajabhat University. The samples were business owners, managers or HR / Human Resources Department and establishments in Buriram who had employed the graduates who graduated from 2013 to 2014 of program in Tourism and Hotel Industry. Purposive sampling and questionnaires were used in research. The results revealed that desirable characteristics of graduates from Tourism and Hotel for the workplace of the executives' attitudes in Buriram were;

1. The field of ethical and professional ethics of establishments' executives, with an average overall satisfaction at a high level of 4.14 which consisted of honesty and honesty of duties assigned with an average of 4.16, the working disciplines and compliance of the rules and regulations of the organization and society with an average of 4.16, punctuality with an average of 3.83, responsibility with an average of 4.33, diligence in performance with an average of 4.16, humbleness with an average of 4.16, kindness, sacrifice and generosity towards others with an average of 4.33, morality and ethics in performance and practice towards others consistently with an average of 4.00.

2. The field of knowledge and basic skills that affected their work with an average overall satisfaction at a high level of 4.12 which consisted of communication skills (speaking) in the presence of colleagues with an average of 4.16, creativity and learning new things with an average of 4.00, ability to organize and control work with an average of 4.16, ability of management with an average of 4.16, skilled ability in performance assigned with an average of 4.16.

3. The field of Intellectual skills with an average overall satisfaction at a high level of 4.12 that consisted of ability to comment and solve immediate problems correctly and quickly with an average of 4.16, ability of application the resources in the agency wisely with an average of 4.33, ability to analyze the causes of the conflict as well as finding prevention and solutions correctly with an average of 3.83, regular acquiring knowledge to improve themselves with an average of 4.16



4. The field of Interpersonal skills and responsibility with an average overall satisfaction at a high level of 4.12 which consisted of leadership with an average of 4.00, adaptation to the agency and colleagues with an average of 4.33, controlling their own emotions with an average of 4.00, ability of performance with others with an average of 4.16.

5. The field of communication skills and the use of information technology with an average overall satisfaction at a high level of 4.12 which consisted of ability to use information technology more effectively (eg, computers, copiers, fax machines, calculator and others) with an average of 4.33, ability on information technology agencies or organizations to effectively communicate and presentations with an average of 4.33, ability to apply basic techniques in information technology and presentation with an average of 4.16, ability to communicate with foreigners appropriately according to the situation with an average of 3.66.

The guidelines to develop the curriculum of Bachelor of Arts, in Tourism and Hotel Industry, Faculty of Management Science, BuriramRajabhat University had 3 guidelines composed of guideline 1, improving learning outcomes in each framework based on standard that consisted of 1. Morality and ethics 2. Knowledge 3. Intellectual skills 4. Interpersonal skills and responsibility 5. Numerical analysis skill, communication and the application of information technology by using strategic adjustment for teaching and learning strategy of evaluation on this aspect by increasing the points of punctual appointments, Job submission and other activities in all university subjects in each semester. Students need to be clarified about the importance of punctuality, in order to understand and realize the importance of time to comply with future work. Guideline 2, a guideline for the management of teaching should be providing places or resources to practice more, including instructors, specialists, and laboratories and guideline 3 was about adding details course description on the issue of more language skills.

**Keywords:** Desirable Characteristics, Graduates, Executives' Attitudes

## 1. บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิต โดยต้องผลิตคนที่มีคุณภาพเจริญงอกงามด้วยภูมิแห่งปัญญา มีทักษะ คุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และสามารถดำรงชีวิตในสังคมร่วมกับคนอื่นได้ อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) ปัจจุบันการจัดการศึกษาของ สถาบันการศึกษาทุกสถาบันได้ดำเนินงานด้านการศึกษาที่เน้นผลผลิตที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงานที่ใช้บัณฑิต โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดกรอบการประเมิน คุณลักษณะที่พึงประสงค์อันสำคัญที่บัณฑิตพึงมีในการก้าวเข้าสู่การประกอบอาชีพในอนาคต สำหรับบัณฑิตที่เป็นผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษานั้นนอกจากจะมีความรู้ความสามารถในด้านวิชาการและวิชาชีพแล้ว บัณฑิตต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยการประเมินบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา ประกอบด้วยคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคุณลักษณะของบัณฑิตนั้นอาจมีความแตกต่างกันตามลักษณะอาชีพของบัณฑิต เช่น ทักษะการบริหารจัดการ การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน การก้าวทันวิทยาการใหม่ ๆ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานจริง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) และสอดคล้องกับทศนา แชนมณี (2553) กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีภาวะผู้นำสามารถใช้ความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพแก้ปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ ได้ และ เป็นบุคคลที่มีความใฝ่รู้ 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

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเกี่ยวกับคุณลักษณะ/ทักษะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมประชากรคือผู้ประกอบการที่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามเอกสารบัญชีรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอสมามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ขออนุมัติให้ปริญญา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ปริญญาตรี 4 ปี ปีการศึกษา 2556-2557 ประเภท ภาคปกติ จำนวน 44 คน ซึ่งทำงานอยู่ในสถานประกอบการจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 6 แห่ง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการหรือแผนกบุคคล/ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานและสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2556-2557 จากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้าทำงาน จำนวน 6 แห่ง เป็นประชากรทั้งหมด

#### วิธีการศึกษา

นำแบบสอบถามที่ได้จากการสร้างเครื่องมือที่โดยกำหนดขอบเขตของกรวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นในชั้นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารที่มีมาก่อนหน้าและนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามและส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบและนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วนำมาทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด ตามวิธีของ Cronbach's Alpha จำแนกข้อมูลแล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) และสุดท้ายนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายโดยการแจกแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการทั้ง 6 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 6 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### 4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

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) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 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. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 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

**ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามที่ศนคคชของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์**

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 การมีความคิดสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ 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 ส่องแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 แต่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาที่ผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันคือ 4.33 นั่นคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 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 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น



## 5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้หลักแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ค้นคว้าและรวบรวมมาเป็นตัวเปรียบเทียบเพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้นและสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการร้านอาหารและรัฐวิสาหกิจ พึงพอใจในด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่า ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพนั้นผู้บริหารสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ในระดับมาก โดยเฉพาะลำดับแรกในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริตและซื่อตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรองลงมาคือ มีความอ่อนน้อมถ่อมตนความมีน้ำใจ เสียสละ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นมีระเบียบวินัยในการทำงาน และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคมความรับผิดชอบต่อหน้าที่ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ และสุดท้ายคือความตรงต่อเวลาซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ สำนักวิจัยและบริการ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสถาบันราชภัฏกาญจนบุรี ปีการศึกษา 2545 - 2546 ที่ได้ผลการวิจัยว่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับ 5 อันดับแรก คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นการใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบการพัฒนาตนเองให้ ทันสมัยอยู่เสมอ และการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มาก่อนความซื่อสัตย์การให้ความร่วมมือกับบุคลากรหน่วยงาน สัมมาคารวะความรับผิดชอบต่อเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบวิเคราะห์พฤติกรรมของหน่วยงานและสังคมด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมมี การคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ ความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานมีความสามารถในการบริหารงานการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องมีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะความเป็นผู้นำการปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน การควบคุมอารมณ์ของตนเองความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นด้านทักษะการสื่อสารและ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก ประกอบด้วยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ เครื่องคิดเงิน และอื่นๆ)ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

## 6. สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 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 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 4.16 มีความอ่อนน้อมถ่อมตนค่าเฉลี่ย 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. ด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมคือ 4.12 ในระดับมาก ประกอบด้วยสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้องค่าเฉลี่ย 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 และการ

นำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.33 ความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเสนอค่าเฉลี่ย 4.16 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ค่าเฉลี่ย 3.66

**สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2** เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ได้แก่ 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 การมีความคิดสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน และการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงถึง 4.66 ระดับมากที่สุด 3. ด้านทักษะทางปัญญามีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด ถึง 4.62 โดยเฉพาะคุณลักษณะเรื่องความสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ความขัดแย้ง 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 เครื่องคิดเงินและอื่นๆ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33 ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.50 แต่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาที่ผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันคือ 4.33 นั่นคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน หรือองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3** แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ประกอบด้วย 3 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาผลการ



เรียนรู้ในแต่ละด้านตามกรอบมาตรฐาน 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 ห้องปฏิบัติการและแนวทางที่ 3 การเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาในประเด็นการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามที่ตนคิดของผู้บริหารสถานประกอบการใน จังหวัดบุรีรัมย์ให้ความสำคัญกับทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยเน้นเรื่องการปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับแรกๆ พร้อมด้วยความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ภาวะผู้นำ และการควบคุมอารมณ์ตนเอง

2. การมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ เป็นคุณลักษณะเด่นที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่สาขาวิชาจะต้องให้ความสำคัญในการสร้างอัตลักษณ์ให้กับบัณฑิตก่อนสำเร็จการศึกษา

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามที่ตนคิดของผู้บริหารสถานประกอบการในเขตจังหวัดอื่นๆ ด้วย มิใช่เพียงในจังหวัดบุรีรัมย์

2. ควรทำวิจัยเพื่อสำรวจภาวะการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ควบคู่ไปกับการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จ การ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กรชกร ชาติ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัลยา นรสิงห์. (2546). ความคิดเห็นของนิสิต อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้บริหารต่อกิจกรรมรับน้องใหม่และประชุมเชียร์ของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- กิตติมา ปริดีดิลก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษร-พัฒนา.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กองแผนงาน. (2538). รายงานการสำรวจภาวะการทำงานทำของบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นปีการศึกษา 2537. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพวรรณสิงหบุตร. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคต ความพึงพอใจในวิชาชีพพลศึกษา และเทคโนโลยีธุรกิจกีฬา กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นवलล่อ สุภาพล. (2527). ทฤษฎีบุคคลิกภาพ. 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 อำเภอบ้านบ่อ 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). ภาวะการหางานทำของบัณฑิตมหาวิทยาลัยนเรศวร 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). ภาวะการหางานทำของบัณฑิตและข้อคิดเห็นของบัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2541.สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). ทฤษฎีและเทคนิคการสัมภาษณ์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2522). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สช. กรุงเทพฯ : ศูรสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540). “วิกฤตการณ์แรงงานไทยกับการพัฒนาที่ยั่งยืน” วารสารเศรษฐกิจและสังคม. (มกราคม – เมษายน 2540) : 22 – 28.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). สถิติการศึกษาของประเทศไทย ปีการศึกษา 2556 – 2557. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. จังหวัดหนองคาย. รายงานการค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุทุมพร (ทองอุไร) จามรมาร. (2539). การสัมภาษณ์ทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ฟีนีซ์พับลิชชิง.
- 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.