

การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
และบริการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ.2552

Evaluation of Graduates' Quality on Tourism and Hospitality
Industry Programme based on Thailand Qualification Framework
on Higher Education B.E. 2552

นภาพร จันทน์ฉาย* และคณะ

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Napaporn Janchai* et al.

School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit Rajabhat University

บทคัดย่อ

การผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเป็นภารกิจหลักของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน โดยศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและความต้องการของตลาดแรงงาน

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนายจ้าง ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ การทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยแบบเป็นคู่ (Paired-Sample t-test)

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: napaporn_pook@hotmail.com

ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด 6 ด้านเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 2) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี 3) ด้านบุคลิกภาพ 4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 5) ด้านความรู้ และ 6) ด้านทักษะทางปัญญา

แต่อย่างไรก็ดี ระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตยังน้อยกว่าระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตหรือคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ความแตกต่าง (Gap) ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการต่อคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิต คือ ควรปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาและส่งเสริมทั้ง 6 ด้านเพิ่มเติมเพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา

คำสำคัญ : กรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ คุณลักษณะบัณฑิต หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

Abstract

This research was aimed to evaluate the quality of graduates from tourism and hospitality programme of Suan Dusit Rajabhat University (SDU), Huahin Campus. It was conducted by studying and comparing the employers' satisfaction and demands on graduates' qualifications. This was undertaken in order to seek directions for developing students in accordance with TQF on HE and demands in the tourism and hospitality industry.

This research applied a questionnaire to collect data from the employers of the class of 2011 graduates. Collected data was analyzed by descriptive statistic: frequency, percentage, mean, standard deviation, and paired-sample t-test.

It was found that the employers' satisfaction on the graduates' qualifications in general was on a "very satisfactory" level. The most satisfied qualification was "interpersonal skills," followed by "numerical analysis, communication and information technology skills", "personality", "ethics and morals", "knowledge", and "cognitive skills."

However, it was found that the employers' satisfaction of all qualifications in general was lower than their demands. The biggest gap between employers' satisfaction and demands was "ethics and morals," followed by "knowledge", "cognitive skills", "personality", "numerical analysis, communication and information technology skills", and "interpersonal skills" respectively.

In order to develop students to be qualified for the tourism and hospitality industry, the universities should improve curriculum, learning processes and activities focusing on the six qualifications, especially, ethics and morals, knowledge and cognitive skills.

Keywords : Thailand Qualification Framework, graduates' qualification, tourism and hospitality industry programme

บทนำ

การผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเป็นภารกิจหลักของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ได้จัดการเรียนการสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 และได้ผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเป็นจำนวนมาก ประชญาสำคัญในการผลิตบัณฑิตของศูนย์ฯ คือ การพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คือ การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ให้นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการและประเทศชาติต่อไปในอนาคต

เพื่อเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาและยกระดับการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของไทย ได้มีการกำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่ปรับปรุงแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553 ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นกรอบในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Ministry of Education, 2009)

นอกจากนั้น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ควบคุมการดำเนินงาน ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา และนำเสนอผลการประเมินต่อสาธารณชน โดยมุ่งเน้นที่มาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) เพื่อให้คุณวุฒิหรือปริญญาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและสามารถเทียบเคียงได้กับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งหนึ่งในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านคุณภาพบัณฑิตนอกเหนือจากร้อยละการได้งานทำภายในระยะเวลา 1 ปีหลังจากสำเร็จการศึกษา และร้อยละการได้งานทำตรงสาขา คือ ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต โดยพิจารณาคุณสมบัติที่ครอบคลุมคุณสมบัติหลัก 3 ด้าน คือ 1) ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้นๆ 2) ความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และ 3) คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ในวิชาชีพ

ดังนั้น การประเมินคุณภาพของบัณฑิตที่ครอบคลุมคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้านตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553 และคุณลักษณะด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยการศึกษาในระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต และนำไปสู่แนวทางพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้มีคุณลักษณะสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ให้สามารถผลิตบัณฑิตได้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของไทยและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต เพื่อนำไปสู่แนวทางพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้มีคุณลักษณะสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

กรอบแนวคิด

การวิจัยนี้มุ่งประเมินคุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ หัวหิน ในปีการศึกษา 2554 โดยศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อ คุณลักษณะของบัณฑิต ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้านตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและความต้องการของตลาด แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คือ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะ ทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี และ 6) ด้านบุคลิกภาพ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและ ระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการ พัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงานใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินคุณภาพบัณฑิตโดยแบบสอบถามมีกลุ่มประชากร คือ ผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ซึ่งมีบัณฑิตจำนวน 361 คน กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.92 ของจำนวนบัณฑิตทั้งหมด ซึ่ง มากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ สมศ. กำหนด คือ ร้อยละ 20 ของบัณฑิต หรือ 73 ตัวอย่าง

2. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้ใช้ บัณฑิตตามข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจภาวะการมีงานทำของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2554 โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 265 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับมา 108 ชุด คิดเป็นร้อยละ 29.92 ของ บัณฑิตสำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2554 ทั้งหมดจำนวน 361 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ การทดสอบผลต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยแบบเป็นคู่ (Paired-Sample t-test)

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต

การประเมินคุณภาพบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ส่วนใหญ่บัณฑิตทำงานกับผู้ประกอบการที่ทำแบบประเมินเป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี (ร้อยละ 26.85)

ผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 108 คน ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการธุรกิจเอกชน (ร้อยละ 54.63) มีตำแหน่งหัวหน้าสายงาน (ร้อยละ 76.85) เพศหญิง (ร้อยละ 60.19) อายุระหว่าง 31 – 35 ปี (ร้อยละ 35.19) มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการระหว่าง 6 – 10 ปี (ร้อยละ 44.44)

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในระดับมาก โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ลำดับแรกคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า

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

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

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

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ลำดับแรก คือ ความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ การตรงต่อเวลา ความมีวินัยปฏิบัติตามกฎ

ระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม และความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และลำดับสุดท้าย คือ ทศนคติที่ดีต่ออาชีพ

ด้านความรู้ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านความรู้ ลำดับแรก คือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ และลำดับสุดท้าย คือ ความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

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

โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงานอื่น

2. คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

โดยภาพรวม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการในระดับมาก โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะบัณฑิตรายด้านตามระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ รองลงมา คือ การตรงต่อเวลา ความมีวินัยปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม ทศนคติที่ดีต่ออาชีพและความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และความซื่อสัตย์สุจริต ตามลำดับ

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

ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน รองลงมา คือ การมีจิตบริการและกิริยามารยาท บุคลิกภาพภายนอก (รูปร่าง การแต่งกาย การแต่งหน้า ทำผม) และลำดับสุดท้าย คือ การมีภาวะผู้นำ

ด้านความรู้ คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติ

งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ตามลำดับ

ด้านทักษะทางปัญญา คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ทักษะในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ

คุณลักษณะอื่น ๆ ของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน และการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต พบว่า โดยภาพรวม ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับน้อยกว่าความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ความแตกต่าง (Gap) ระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ตามลำดับ ดังข้อมูลในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต

คุณลักษณะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต			ระดับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต			ความแตกต่าง
	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}
1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.04	0.53	มาก	4.55	0.54	มากที่สุด	-0.51
2. ด้านความรู้	3.93	0.63	มาก	4.34	0.53	มาก	-0.41
3. ทักษะทางปัญญา	3.92	0.60	มาก	4.31	0.55	มาก	-0.39
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.31	0.56	มาก	4.40	0.69	มาก	-0.09
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.07	0.61	มาก	4.16	0.74	มาก	-0.09
6. ด้านบุคลิกภาพ	4.04	0.57	มาก	4.40	0.72	มาก	-0.36
ภาพรวม	4.00	0.45	มาก	4.36	0.53	มาก	-0.36

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีเพียงข้อเดียวที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงกว่าความต้องการ คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร (คุณลักษณะที่ 5) สำหรับความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารประสานงาน และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (คุณลักษณะที่ 5) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (คุณลักษณะที่ 4) ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจน้อยกว่าความต้องการเพียงเล็กน้อย (-0.01) – (-0.09)

เมื่อพิจารณารายด้านตามระดับความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการจากมากไปน้อย พบว่า

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตหรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความ

มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ความรับผิดชอบในหน้าที่ การตรงต่อเวลา ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ความเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และความซื่อสัตย์สุจริต ตามลำดับ

ด้านความรู้ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ การเรียนรู้สิ่งใหม่และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

ด้านทักษะทางปัญญา ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และบูรณาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการทำงาน ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ภาวะผู้นำ กิริยามารยาท และจิตบริการ ตามลำดับ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือคุณลักษณะที่ควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ตามลำดับ

อภิปรายผล

การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน นำมาอภิปรายผลและสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในระดับมาก โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวและบริการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ลำดับแรก คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของบัณฑิตมากที่สุด อาจเนื่องมาจากศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บัณฑิตมีกิจกรรมร่วมกันรวมเพื่อฝึกทักษะในการทำงานเป็นทีมรวมถึงการมีจิตอาสา รองลงมา คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ซึ่งผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน แต่ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงานนั้น ผู้ใช้บัณฑิตยังพึงพอใจไม่มากนัก สอดคล้องกับจุดอ่อนหรือปัญหาหลักของแรงงานไทยที่ส่งผลต่อศักยภาพการแข่งขันกับแรงงานในอาเซียนที่หลายฝ่ายยอมรับและกังวลใจ คือการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสารของอาเซียน (Department of Trade Negotiations, 2011; Khirana, 2012; Kongkasawad, 2012) จากผลการสำรวจของสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศ (TDRI) เกี่ยวกับการเปรียบเทียบทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า ศักยภาพและความพร้อมของคนไทยในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับ “กลาง” เมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในอาเซียน ในขณะที่ประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์ เป็นประเทศที่ประชากรมีศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับสูงสุด (Department of Trade Negotiations, 2011) ดังนั้น ศูนย์ฯ ควรพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อให้นักศึกษาสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับแรงงานชาติอื่นๆ ในอาเซียนได้

2. คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตต้องการคุณลักษณะของบัณฑิตทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวม ในระดับมาก โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ลำดับแรก คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยเน้นในเรื่องความรับผิดชอบในหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยเน้นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านบุคลิกภาพ เน้นความกระตือรือร้นในการทำงาน และด้านความรู้ ผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ด้านทักษะทางปัญญา เน้นความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เน้นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการนี้ สอดคล้องกับมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพเพื่อประกันคุณภาพบัณฑิตและมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553 (Office of the Higher Education, 2010)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต

ผลจากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตทั้ง 6 ด้านในระดับมาก แต่น้อยกว่าความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณลักษณะเดียวของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงกว่าความต้องการ คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร

คุณลักษณะของบัณฑิตที่ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารประสานงาน ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตแตกต่างกันและควรพัฒนาและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตรงตามที่ใช้บัณฑิตต้องการ ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยเน้นความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ความรับผิดชอบในหน้าที่ การตรงต่อเวลา ด้านความรู้ โดยเน้นการเรียนรู้สิ่งใหม่และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญา โดยเน้นความสามารถในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพ โดยเน้นความกระตือรือร้นในการทำงาน ภาวะผู้นำ กิริยามารยาท และจิตบริการ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี โดยเน้นทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้เทคนิคการพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยเน้น ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ดังที่ Ministry of Education (2009) กล่าวว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน คือ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจรรณญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

ประกอบกับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558 ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของแรงงานไทยให้มีความพร้อมและสามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียนและระดับสากลเป็นสิ่งจำเป็นและเร่งด่วน โดยเฉพาะในสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีที่ผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงาน ควรสร้างหลักสูตรการเรียนเพื่อให้บัณฑิตที่จบการศึกษาสามารถทำงานได้จริงและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kongkasawad, 2012; Thaveechep, Keerativinijkul & Chatuchai, 2011) รวมถึง

การนำจุดเด่นและความเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยมาพัฒนาบัณฑิตเพื่อให้มีความแตกต่างจากแรงงานชาติอื่นๆ เพื่อสร้างมาตรฐานแรงงานไทยให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียนและระดับสากล (Kongkasawad, 2012)

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ควรพัฒนาบัณฑิตทั้ง 6 ด้าน โดยเน้นคุณลักษณะสำคัญที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการในลำดับต้นๆ ดังนี้

1.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม เน้นความรับผิดชอบในหน้าที่ การตรงต่อเวลา และความมีวินัยปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและสังคม

1.2 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เน้นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อทำงานเป็นทีม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

1.3 ด้านบุคลิกภาพ เน้นความกระตือรือร้นในการทำงาน จิตบริการ และกิริยามารยาท

1.4 ด้านความรู้ เน้นการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความรอบรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านทักษะทางปัญญา เน้นความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม และความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง

1.6 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เน้นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารและประสานงาน ความสามารถในการใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารและประสานงาน และความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน

2. นอกจากนั้น ควรพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อการปฏิบัติงานได้จริงในธุรกิจนออุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

3. ควรนำจุดเด่นและเอกลักษณ์ของคนไทยมาพัฒนาบัณฑิตเพื่อให้มีความแตกต่างจากแรงงานชาติอื่นๆ เพื่อสร้างมาตรฐานแรงงานไทยให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียนและระดับสากล

References

- Department of Trade Negotiations (2011). *New Graduates and Possibility in AEC*. Retrieved July 11, 2012, from <http://www.thai-aec.com/61#ixzz20HjZORGs>. (in Thai)
- Khirana, P. (2012). *ASEAN Community and uneasy problems for Thailand*. *Lok-Wan-Nee Newspaper*. Retrieved July 11, 2012, from <http://www.thai-aec.com/200#ixzz20HjlXxFx>. (in Thai)
- Kongkaswad, T. (2012). *Thailand need to develop human resources to be qualified and sufficient for AEC*. Retrieved July 11, 2012, from <http://www.thai-aec.com/208#ixzz20HizESuD>. (in Thai)
- Ministry of Education (2009) *Education Framework for Bachelor's Degree on Tourism and Hotel*. Retrleved July 14, 2012, from http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/news/FilesNews/FilesNess6/tourism_m1.pdf. (in Thai)
- Office of the Higher Education (2010, pp 1-3). *Handbook of Quality Assurance for Higher Education 2010*. Bangkok. (in Thai)
- Thaveecheep, N., Keerativinijkul, P. & Chatuchai, W. (2011) The Needs for Potential Development of Hotel Business Personnel of Rajabhat Universities in Bangkok Metropolitan Area. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*. 8 (1), pp.11-21. (in Thai)

คณะผู้เขียน

ดร.นภาพร จันทร์ฉาย

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: napaporn_pook@hotmail.com

อาจารย์ปิยะรัตน์ เจริญประไพ

ศูนย์การศึกษาออกที่ตั่ง หัวหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
e-mail: piyarath_pom@hotmail.com

อาจารย์ภาวิศา การ์ตัน

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
e-mail: pooharm_pa@hotmail.com

อาจารย์นันทวรรณ อินศวร

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
e-mail: nimoo_507@hotmail.com

อาจารย์กัลยารัตน์ สุขนันทพงษ์

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
e-mail: golf_guide2000@hotmail.com

อาจารย์นพพรพร รอดเกิด

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
e-mail: nokkie_peaco@hotmail.com

นางสาวปรีดา แซ่เล่า

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
e-mail: koy.preeda@hotmail.com

อาจารย์อรวรรณ เหมือนภักตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ภาควิชาการพัฒนาและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
38 หมู่ 8 ถนนหาดเจ้าสำราญ ตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
e-mail: looneytoon-kinds-na@hotmail.com

อาจารย์วรปรัช โยเหลา

คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธนเรศวร
99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
e-mail: mangorepublic@hotmail.com

