

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในทัศนะของผู้บริหาร สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว

พัชรินทร์ จิงประวัติ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในทัศนะของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวตามตัวแปรเพศอายุระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีทัศนะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาการตามลำดับ 2) ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์; นักศึกษาฝึกงาน; ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail : ptpatcharin@hotmail.com

Desired Characteristics of Student Trainees as Perceived by Executives of Tourism Entrepreneurs

Patcharin Jungprawate¹

Abstract

The Purposes of this research were to study and to compare the Desired Characteristics of Training Students as Perceived by Executives of Tourism Entrepreneur in accordance with the following variables: sex, age, education level and work experience. By questionnaire was used to collect data. Data were statistically analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance. The results were as follow: 1) The overall desired characteristics of training students and each aspect were in high level. 2) There were not significant difference of executives of tourism entrepreneur in sex, age, education level, and work experience concerning the desired characteristics of training students.

Keywords: Desired Characteristics; Student Trainees; Executives of Tourism Entrepreneurs



¹Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail : ptpatcharin@hotmail.com

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินหมุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาทเช่นเดียวกัน ซึ่งในปี 2552 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณ 527,326 ล้านบาทหรือประมาณร้อยละ 8.5 ของมูลค่าส่งออกรวม (ร้อยละ 51.1 ของมูลค่าส่งออกภาคบริการ) หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 5.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ทำให้สถาบันการศึกษาเปิดหลักสูตรในสาขาการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมภาคบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้เปิดหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต เพื่อผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ได้ผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคมเป็นจำนวนมาก ในหลักสูตรกำหนดให้นักศึกษาต้องได้รับการฝึกงานเพื่อเป็นการฝึกประสบการณ์และเตรียมความพร้อมก่อนออกไปประกอบอาชีพ หลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว และมุ่งหวังให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรนี้ได้มีการพัฒนาองค์ความรู้ทักษะวิชาชีพและลักษณะนิสัยของผู้เรียนในวิชาชีพบริการให้เป็นที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะในด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม (อรทัย ชุ่มเย็น และรายวดี ผดุงกาญจน์, 2558)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาฝึกงานตามรูปแบบโครงการสหกิจศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้ศึกษาไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานและได้เรียนรู้เข้าใจลักษณะงานของสาขาวิชาที่ตนเองได้ศึกษามาในสภาพของความเป็นจริง (นุสรา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ, 2547) แต่จากสภาพการณ์ต่างๆ ผู้ประกอบการมองว่านักศึกษาฝึกงานยังไม่มีความพร้อมขาดความเข้าใจในวิชาชีพ และขาดการเตรียมตัวที่ดีก่อนออกฝึกงานทำให้การฝึกงานไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศรี ศรีสังธรรม และเสาวรัตน์ ม่านสะอาด (2552) ที่กล่าวว่าควรเตรียมความพร้อมนักศึกษาฝึกงานให้ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ทั้งความเป็นอยู่ส่วนตัวและสภาพการฝึกงานของแต่ละสถานประกอบการ ควรวิเคราะห์หาแนวทางเกี่ยวกับการฝึกงานให้เหมาะสม รูปแบบการฝึกงานที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อครอบคลุมต่อการประกอบอาชีพ เพิ่มชั่วโมงการฝึกงานให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญและมีทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น และควรหาแนวทางพัฒนาและส่งเสริมนักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่ตรงกับสถานประกอบการที่เป็นแหล่งฝึกส่วนใหญ่ต้องการ จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ในทัศนะของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตรให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงอีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ในทัศนะของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว

2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐาน

ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานที่แตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้จัดการ ซึ่งรับนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเข้าฝึกงานในสถานประกอบการ ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวน 30 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้จัดการ ซึ่งรับนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเข้าฝึกงานในสถานประกอบการ ประจำปีการศึกษา 2557 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) และหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (สุวิมล ติรภานันท์, 2546) ในการกำหนดตัวอย่างโดยมีค่าระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน แล้วคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยใช้วิธีการจับสลากจากรายชื่อสถานประกอบการทั้งหมด เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพียง 28 คน ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 16 คน และเพศหญิง 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นโดยมีลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมจริยธรรม

โดยแบบสอบถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบคุณภาพโดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมและถูกต้อง นำแบบทดสอบไปทดสอบหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try Out) กับผู้บริหารสถานประกอบการที่ไม่ได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการ

ที่เคยรับนักศึกษาฝึกงานในปีการศึกษา 2556 เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alfa coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.96 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

การเก็บและรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ถึงผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการด้วยตนเอง และแบบสอบถามบางส่วนรับคืนโดยเดินทางไปด้วยตนเอง เนื่องจากสถานประกอบการบางแห่งผู้วิจัยเป็นผู้นิเทศนักศึกษา แต่บางส่วนให้นักศึกษาฝึกงานนำกลับมาเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกงาน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 28 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลตอนที่ 2 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนจากคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทั้งนี้จะมีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับทักษะของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

4.51 - 5.00	คือ	ระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	คือ	ระดับมาก
2.51 - 3.50	คือ	ระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	คือ	ระดับน้อย
1.00 - 1.50	คือ	ระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างโดยทำการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มได้แก่เพศและระดับการศึกษา และทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุและประสบการณ์ในการทำงาน ถ้าพบว่าผลการทดสอบค่าเอฟ (F-test) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 มาสรุปแล้วนำเสนอในรูปความเรียง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างจำนวน 28 คน พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี

จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

1.2 ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ ด้านความรู้ทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ด้านความรู้ทางวิชาการ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานอยู่ในลำดับแรก คือ มีความรู้ภาษาไทยในระดับที่สามารถใช้สื่อสารให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.32

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานอยู่ในลำดับแรก คือ มีความฉลาดและปฏิภาณไหวพริบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.29

ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานอยู่ในลำดับแรก คือ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.64

ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานอยู่ในลำดับแรก คือ มีความเกรงใจต่อผู้อื่น ไม่ล่วงล้ำสิทธิของผู้อื่น ไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.57

1.3 การทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสถิติ (t-test แบบ independent) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	ทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน			
	\bar{x}	S.D.	t	P
ชาย	4.10	.349	-.829	.419
หญิง	4.26	.589		

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	ทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน				
	\bar{x}	S.D.	n	F	P
ต่ำกว่า 25 ปี	3.91	.666	5	1.660	.202
25-30 ปี	3.96	.469	6		
31-40 ปี	4.32	.409	9		
41 ปีขึ้นไป	4.33	.292	8		

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบค่าสถิติ (t-test แบบindependent) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน			
	\bar{x}	S.D.	t	P
ปริญญาตรี	4.13	.415	-1.099	.282
ปริญญาโท	4.40	.730		

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	ทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน				
	\bar{x}	S.D.	n	F	P
ต่ำกว่า 10 ปี	3.83	.477	7	2.659	.071
11-15 ปี	4.34	.368	7		
16-20 ปี	4.50	.415	4		
มากกว่า 20 ปี	4.16	.430	10		

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกั น มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สรุป

1. อภิปรายผล

ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญในด้านคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาฝึกงานได้รับการปลูกฝังจากการเรียนในหลักสูตรที่มีการสอดแทรกเนื้อหาคุณธรรม จริยธรรม เพื่อมุ่งพัฒนาบัณฑิตมีคุณธรรมจริยธรรม ระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ การรักษาเวลา มีใจรักในงานบริการ และสำนึกในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ อีกทั้งผู้บริหารสถานประกอบการยังให้ความสำคัญ เพราะเห็นว่าคนที่มี คุณธรรมจริยธรรมย่อมทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน มีความประพฤติอยู่ในศีลธรรม อันดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา ชูช่วย (ปัญญา ชูช่วย, 2557) ที่พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัด สงขลา พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรณพัชร วัฒนทรง (2555) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตใน จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก และ งานวิจัยของนันทา เต็มสมบัติถาวร, พัชรภรณ์ หงษ์สิบสอง และศิริลักษณ์ นรินทรรัตน์ (2556) พบว่า คุณสมบัติ อันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่สถานประกอบการต้องการสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม

ด้านความรู้ทางวิชาการ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานที่สำคัญที่สุด คือ มีความรู้ภาษาไทยในระดับที่สามารถใช้สื่อสารให้เข้าใจได้เป็น อย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาษาไทยเป็นภาษาหลักที่ใช้ในชีวิตประจำวัน นักศึกษาฝึกงานย่อมมีความสามารถในการ อธิบายหรือสื่อสาร การติดต่อประสานงาน การนำเสนอ ถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อการ ปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวุดิ ยศพนนท์ และคณะ (2557) ที่พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต มีความพึงพอใจคุณลักษณะบัณฑิตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการ สื่อสารได้ดี

ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้าน การท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานที่สำคัญที่สุด คือ มีความฉลาดและปฏิภาณ ไหวพริบในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเห็นว่าการทำงานด้านการ ท่องเที่ยวนั้น ย่อมเจออุปสรรคปัญหาต่างๆ ที่ต้องให้มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา การมีปฏิภาณ ไหวพริบที่ดีจึงจำเป็น สำหรับการทำงานที่จะช่วยให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรณพัชร วัฒนทรง (2555) พบว่า ตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือมีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาดเฉลียว คล่องแคล่ว ว่องไว และกระตือรือร้น

ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานที่สำคัญที่สุด คือ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรแต่ละองค์กรย่อมมีกฎระเบียบที่นักศึกษาฝึกงานต้องให้ความเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ เพื่อการทำงานอย่างราบรื่นและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น นักศึกษาฝึกงานจะต้องให้ความร่วมมือ เต็มใจและยินดี ในการปฏิบัติงานและเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Skiert and Buchta (2013) ที่พบว่า บัณฑิตจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องสามารถวางตัว และปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้

ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานที่สำคัญที่สุด คือ มีความเกรงใจผู้อื่น ไม่ล่วงล้ำสิทธิของผู้อื่น ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเห็นว่าการที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนโดยไม่แบ่งสายงาน ขอบช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ปฏิบัติงานทั้งในเรื่องงานและส่วนตัว ที่อยู่ขอบเขต ไม่ล่วงล้ำสิทธิของผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ก็จะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับสายฝน บุชาและคณะ (สายฝน บุชา และคณะ, 2550) ที่กล่าวไว้ว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านคุณธรรมจริยธรรมนั้น จะต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติและยึดหลักการและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต เอาใจเขามาใส่ใจเราและรู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรธม แดงพุทธางกูร (2553) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมตั้งแต่ปี พ.ศ.2549-2552 ภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม คือด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพที่สำคัญที่สุด คือ การเคารพสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น

ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเป็นสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเหมือนกัน ถึงแม้จะมีความแตกต่างระหว่างบุคคลของหัวหน้างานที่ดูแลนักศึกษาฝึกงานในแต่ละสถานประกอบการ แต่สถานประกอบการทุกแห่งล้วนแต่มีความต้องการที่เหมือนกัน คือ ต้องการนักศึกษาฝึกงานที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ที่กล่าวว่า บัณฑิตในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมจะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้านตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ได้แก่ 1) คุณธรรม จริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านคุณธรรมจริยธรรม ในระดับมาก ซึ่งมากกว่าคุณลักษณะด้านอื่นๆ ดังนั้น นักศึกษาคควรศึกษาและปฏิบัติตนโดยเน้นหนักทางด้านคุณธรรมจริยธรรม และสถาบันการศึกษาควรหาทางส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดจิตสำนึกด้านนี้ เพื่อให้ออกไปเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 คณะศิลปศาสตร์ ควรเตรียมความพร้อมของนักศึกษาฝึกงานให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ตามสภาพการฝึกงาน อาจมีการฝึกปฏิบัติการทำงานในสถานการณ์จำลองหรือสถานการณ์จริง การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรทั้งภายในห้องเรียน หรือนอกห้องเรียน โดยเน้นทักษะทางสังคมและการสื่อสาร เพื่อให้ให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำงานร่วมกับผู้อื่น การสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี มีการวางตัวได้อย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร การได้พูดคุยติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นวิธีการที่จะช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ สามารถเรียนรู้และหาวิธีแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองนอกเหนือจากการบรรยายในห้องเรียน

2.3 คณะศิลปศาสตร์ควรสร้างสัมพันธ์ที่ดี ติดต่อกับประสานงานกับสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว เพื่อทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน ในการรับนักศึกษาฝึกงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และควรพัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการ โดยสอดแทรกกิจกรรมที่ส่งเสริมบัณฑิตให้มีพฤติกรรมและทักษะสังคมเพื่อการทำงานในอนาคตให้มากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนคติของผู้ประกอบการในสาขาอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการต่อไป

3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ได้สนับสนุนทุนวิจัย ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณสถานประกอบการที่ให้ข้อมูล ตอบแบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลมาทำการวิจัย ในครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). “แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559”. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2559 จาก www.mots.go.th/

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ.2553*. สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2559, จาก <http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/>

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทา เต็มสมบัติถาวร, พัชราภรณ์ หงส์สิบสอง และศิริลักษณ์ นรินทร์รัตน์. (2556). คุณสมบัตินักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่สถานประกอบการต้องการ. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร*. (ฉบับพิเศษ), 149-156.

- นุสรุา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ. (2547). ประโยชน์จากนักศึกษาฝึกงาน. *Industrail Technology Review*. 130, 149-153.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ชูช่วย. (2557). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ ตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา*, สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2559 จาก <http://www.hu.ac.th/Symposium2014/proceedings/>
- พรณพัชร วิลลทรง. (2555). คุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*. 5(2), 39-52.
- เพ็ญศรี ศรีสังธรรม และเสาวรัตน์ มานสะอาด. (2552). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชา ภาสัชศาสตร์ : มุมมองของอาจารย์ประจำแหล่งฝึก*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรพรรณ แดงพุททางกูร. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2552*. คณะเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปทุมธานี.
- ศิริวุฒิ ยศทนนท์ และคณะ. (2557). *การประเมินหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว (หลักสูตร ปรับปรุง พ.ศ. 2553)*. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สายฝน บุษบา และคณะ. (2550). *คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ*. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุวิมล ทิรภานันท์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย ชุ่มเย็น และรายวดี ผดุงกาญจน์. (2558). การศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มี ต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. *วารสารวิจัย มทร.กรุงเทพ*, 9(2), 1-15.
- Skiert, Malgorzata and Buchta, Krystyna. (2013). The Vocational Skills of Graduates with A Degree in Tourism and Recreation in the Context of The National Qualifications Framework. *Polish Journal of Sport and Tourism*. 20, 147-152.