

คุณลักษณะบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์
ตามความต้องการของสถานประกอบการ
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้

Desired Tourism Graduate Qualifications of Tourism
Establishment in Southern Thailand

สุทธิพรรณ ชิตินทร¹

Suttipan Chitintorn

Received : 24 กรกฎาคม 2561

Revised : 10 ตุลาคม 2561

Accepted : 22 ตุลาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามประเภทของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจประชากรสำหรับการวิจัยนี้คือ ผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 5,270 แห่ง โดยใช้แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการของ Krejcie and Morgan จำนวน 375 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง พิจารณาจากสถานประกอบการที่มีบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวทำงานอยู่และผ่านช่วงการทดลองงาน หรือผู้บริหารที่ยินดีให้ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน

¹ อาจารย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยว วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มาตรฐาน ค่าความแปรปรวน t-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านการสื่อสาร และน้อยที่สุดคือด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความคิดเห็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามประเภทของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า สถานประกอบการธุรกิจจันทرياتelierและธุรกิจที่พักแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 เสนอแนะว่าสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญในการสร้างจริยธรรมให้กับบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวและผู้สมัครงานเข้าสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีการนำเสนอหลักฐานเชิงประจักษ์ด้านจริยธรรมประกอบการยื่นใบสมัครหรือเข้ารับการสัมภาษณ์

คำสำคัญ : คุณลักษณะบัณฑิต อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

Abstract

The research aims to survey the attitude of tourism and hotel executives toward the required competencies of tourism and hotel graduates and comparison of the attitudes of Travel agencies and hotel business operators in Southern Thailand. Quantitative research by survey was employed. The research population was executives from 5,270 businesses in tourism industry. Self-rated survey questionnaires with a Cronbach's Alpha of 0.95 were used to collect data from 375 tourism and hotel enterprises by applying Kerjcie and Morgan's method. Then the data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and t-tests.

The research findings found that the executives required the highest level in all competencies of tourism and hotel graduates. Ethical and moral development was the highest level followed by relation and responsibility. While, the lowest was analytical and information technology skill. The t-test result found that there were differences requirement between tourism and hotels business, at the statistical significance level of 0.01. It was recommended that higher education institutes should pay more attention to produce tourism graduates with high morals. Additionally, job applicants seeking a job in tourism industry should show empirical evidences about morals when applying and do an interview.

Keywords : Competencies, Tourism Industry

ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจปีหนึ่งประมาณ 2.75 ล้านบาท (2560) เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย ธุรกิจสนับสนุนการให้บริการลูกค้าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้แรงงานมนุษย์เป็นหลัก เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการของนักท่องเที่ยวจึงก่อให้เกิดการจ้างงานถึงร้อยละ 9.9 จากตำแหน่งงานทั่วโลก คาดว่าระหว่างปี พ.ศ. 2553 - 2573 จะมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 3.3 ต่อปี (อารยา จันทรสกุล, 2561) การให้บริการโดยมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวขับเคลื่อนหลักทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ธนสิน จันทเดช, 2560) ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารสถานประกอบการจึงให้ความสำคัญในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เข้ามาทำงาน (ทรงสิริ วิชิรานนท์, วินา สงวนพงษ์ และอรุณี อรุณเรือง, 2557) เพื่อส่งมอบบริการแก่ลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและเกิดความประทับใจสูงสุด ดังนั้น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้บุคลากรตรงตาม

ตำแหน่งงาน ตามความเหมาะสม มีทักษะความชำนาญและมีความพร้อมในการทำงาน (Rayner & Papakonstantinou, 2015) ทำให้มีการพัฒนาความสามารถเฉพาะศาสตร์ที่ตรงกับลักษณะงานบริการ เช่น ทักษะพื้นฐานสำหรับงานบริการ จิตสำนึกในความรักงานบริการ ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศก่อนเข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยกำลังเผชิญปัญหาด้านขาดแคลนแรงงานทักษะที่มีฝีมือมาตลอด ส่งผลให้เกิดปัญหาแรงงานที่ขาดทักษะไม่เป็นไปตามความต้องการของสถานประกอบการ United Nation World Tourism Organization (UNWTO) (2017) รายงานว่าประเทศไทยมีปัญหาในการสรรหาแรงงานที่มีทักษะในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในอันดับที่ 88 ของโลก เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน เช่น ประเทศมาเลเซียที่มีปัญหาเรื่องแรงงานที่ขาดทักษะอยู่ในอันดับที่ 10 และประเทศสิงคโปร์อยู่ในอันดับที่ 19 ของโลก จากการวิเคราะห์ปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น การเพิ่มจำนวนของธุรกิจที่พิกัด การเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีของภาคธุรกิจบริการในประชาคมอาเซียน แรงงานไทยมีสมรรถนะไม่โดดเด่นทางวิชาชีพ โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสารในภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านการแก้ปัญหา และการทำงานร่วมกันเป็นทีม (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2558) นอกจากนี้ จากการลงพื้นที่เข้าพบผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับทักษะการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปัจจุบัน พบว่า ทักษะการทำงานที่ควรเร่งพัฒนาคือ ด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร สถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาทางราชการกลางในการติดต่อสื่อสารสากล เนื่องจากภาคธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติหมุนเวียนมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ดังนั้น แรงงานที่มีความต้องการเข้ามาปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาแรงงานขาดทักษะในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ กระทรวงแรงงาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสถาบันการศึกษา ควรมุ่งเน้นการกำหนดนโยบาย หลักการในการผลิตแรงงานคุณภาพที่มีทักษะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ หรือผู้ที่มีความสนใจพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาลูกจ้างแรงงานที่มีทักษะนี้ จำเป็นจะต้องทราบถึงปัจจัยที่ควรพัฒนาทักษะให้สอดคล้องกับความต้องการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว งานวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาคุณลักษณะแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่นำไปสู่การพัฒนาแรงงานคุณภาพในเชิงนโยบาย รวมทั้งสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องในการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวป้อนเข้าสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สามารถนำไปพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน และยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาบัณฑิตในสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ใช้แรงงานที่ต้องการเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคตทราบถึงความสำคัญของทักษะที่สถานประกอบการต้องการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามประเภทของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

การทบทวนวรรณกรรม

ในการทบทวนวรรณกรรมของบทความวิจัยนี้กล่าวถึงคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่ประยุกต์คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีการสังเคราะห์ตัวแปรคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์จากการศึกษาของนักวิจัยหลากหลายท่าน ดังนี้

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ตัวแปรคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

	ตัวแปร																			
	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552)	เสรีวรรณ เจริญ, วรณภา หรือวิพชนปโต, จณารัตน์, สุวรรณรักษ์ และอมล ติพนธ์ (2564)	กฤตยา ฐานวรภัทร์ (2555)	ชัยฤทธิ์ นิตยอินและ อังชรา มนัสวรรณ (2555)	ฮ่องไฉ ถาวรจิร (2555)	วิไลพร ขาขามป้อม (2557)	ปัญจา ชูขาม, ศันันท์ แก้ววงศ์ศรี และวิภากรรณ ศีโหม (2558)	เดวิดเน โสทัศน์และ สมล พิทักษ์ (2559)	พรชยา เวียงระชัย, วรณิกา พานิชกรกุล, วัฒน ภูญีวิทยา, นันทภัทร์ ทองคำ, สุณิดา พันธ์ และธอณภา สุขชื่น (2559)	เจนนิศ ศิริสมบูรณ์ (2559)	นภาพร พันธ์วาง และสิริพร บุญเจริญพานิช (2560)	Wickamasinghe and Perera (2010)	Al-Alawneh (2011)	Daud et al. (2011)	Tesone and Ricci (2012)	Cicekli (2013)	Rayner and Papakonstantinou (2015)	Shivoro, Shalyefu and Kadhila (2018)	Templeton, Updyke and Bennett (2012)	ผู้วิจัย
คุณธรรม จริยธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓
ความรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
ปัญญา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							✓	✓	✓
การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสาร												✓					✓	✓	✓	✓
จิตอาสา				✓																✓
การให้ความเคารพผู้อื่น													✓							
ความเข้าใจในธุรกิจ													✓						✓	
มีความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน																				
การรับฟังความคิดเห็นและคำติชม													✓							
ทำงานเป็นทีม												✓					✓	✓		
ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน												✓			✓	✓				
ความสามารถในการทำงานภายใต้แรงกดดัน																✓				
การคิดอย่างมีระบบ																		✓		
ความสามารถในการแก้ไขปัญหา																			✓	

จากตารางที่ 1 การสังเคราะห์ตัวแปรคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้แนวคิดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่จากการจัดการเรียนการสอนที่ใช้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติกับการผลิตบัณฑิตเพื่อเป็นแรงงานสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การประเมินถึงความต้องการของสถานประกอบการที่รับนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวเข้าปฏิบัติงานให้บริการในธุรกิจจันทนาการและธุรกิจที่พักแรม ให้มีความสำคัญกับทักษะด้านการสื่อสารเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลัก เนื่องจากบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาษาถือเป็นสมรรถนะสำคัญสมรรถนะหนึ่งที่บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องรู้เพื่อให้สามารถเทียบเคียงและแข่งขันกับบุคลากรจากประเทศอื่นๆ ในประชาคมอาเซียนได้ (ศิริพงศ์ รักใหม่ และภูวเรศ อับดุลสตา, 2557) ดังนั้น การส่งเสริมทักษะด้านภาษาที่ดีและเหมาะสม ควรเน้นให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสารด้วย โดยทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง (ญาณวุฒิ เสวตธิตกุล, ไกรวิน วัฒนรัตน์, ธิมาพร ธัญญเฉลิม และยุคลวัชร ภักดีจักริรุฒ, 2559; Summak, 2014; Kuosuwan, 2016; Topler, 2017; Sonnenschein, Barker and Hibbins, 2017) ด้วยเหตุนี้จึงแยกทักษะด้านการสื่อสารจากด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลัก ส่วนประเด็นอื่นที่ไม่ได้นำมาเป็นตัวแปรของปัจจัยในการผลิตบัณฑิต เนื่องจากมีความสอดคล้องอยู่ในปัจจัยที่ได้กล่าวไว้แล้ว ได้แก่ ทักษะที่ดีต่อการทำงานอยู่ในทักษะด้านคุณธรรม จริยธรรม ความเข้าใจในธุรกิจ การมีความรู้ด้านกฎหมายแรงงานอยู่ในทักษะด้านความรู้ การคิดอย่างมีระบบ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อยู่ในทักษะด้านปัญญา การมีจิตอาสา การให้ความเคารพผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นและคำติชม การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการทำงานภายใต้แรงกดดัน อยู่ในทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ฉะนั้นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ เพื่อให้เกิดความครบถ้วนและสมบูรณ์กับการปฏิบัติงานให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงประกอบไปด้วย 6 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) คือ การตระหนักถึงคุณค่า ความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ โดยต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ (ผ่องใส ถาวรจักร์, 2555; ปัญญา ชูช่วย, ศัจฉนันท์ แก้ววงศ์ศรี และวิภาวรรณ ศรีใหม่, 2558) ซึ่งในการทำงานจะต้องมีความขยัน อดทน ตั้งใจทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย อย่างมีระเบียบวินัยตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบ (วิไลพร ยาขามป้อม, 2557; Shivoro, Shalyefu & Kadhila, 2018)

ทั้งนี้การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม นั้นจะต้องเคารพสิทธิ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่เสมอปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของ สถานประกอบการ (ฉวีวรรณ แจ่มกิจ, วรรณภา หวังนิพนพานโต, จอมขวัญ สุวรรณรักษ์ และ กมล พิพัฒน์, 2554) และกระทำภายใต้ความรับผิดชอบทั้งในส่วนตนและส่วนรวม รวมถึง ไปถึงการมีจิตอาสาและจิตบริการในการปฏิบัติงานนั้นๆ

ด้านความรู้ (Knowledge) คือ การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและ ทฤษฎีที่สำคัญในศาสตร์ของการท่องเที่ยว รวมถึงเข้าใจขั้นตอนและวิธีการ การปฏิบัติงาน (Tesone and Ricci, 2012) ตลอดจนมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและสามารถวิเคราะห์ สถานการณ์ต่างๆ (ปัญญา ชูช่วย, ศัจฉนันท์ แก้ววงศ์ศรี และวิภาวรรณ ศรีใหม่, 2558) ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดปัญหาขึ้นได้ จนนำไปสู่ประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่างๆ ในการทำงานตลอดจนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (วิไลพร ยาชามป้อม, 2557) นอกจากนั้นบัณฑิตจะต้องมีความรอบรู้ตัวเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน (ผ่องใส ถาวรจักร์, 2555) และต้องมีการค้นหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่บัณฑิตพึงมี

ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ใช้ ความรู้ภาคทฤษฎีในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างเหมาะสม และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต่อยอดจากองค์ความรู้เดิมเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ (วิไลพร ยาชามป้อม, 2557) โดย สามารถวิเคราะห์หลักการ สรุปประเด็นปัญหา เพื่อเสนอแนะให้เหตุผลในการตัดสินใจ หาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด มาก่อน (กฤตยา ฐานุรักษ์ภัทร์, 2555; อธิวัฒน์ โพธิ์พนา และสุเมธ พิสิก, 2559; Shivor, Shalyefu and Kadhila, 2018)

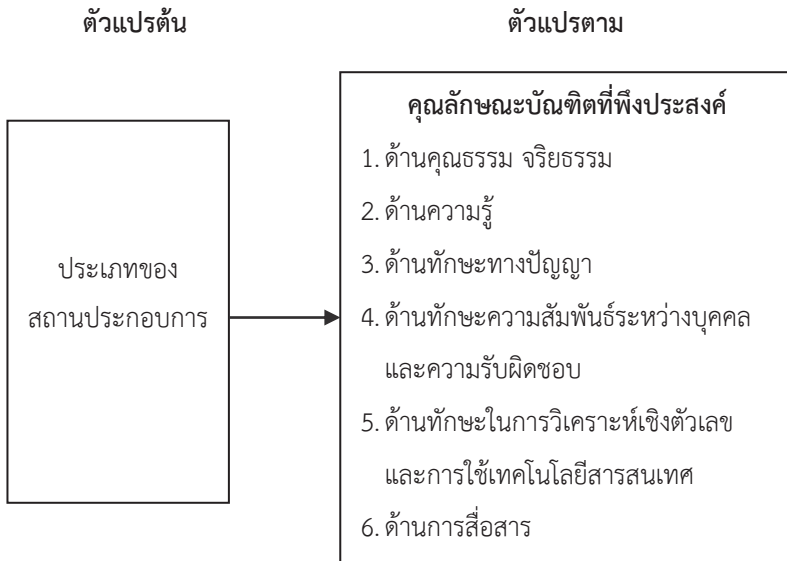
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) คือ การมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ยอมรับฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (วิไลพร ยาชามป้อม, 2557) และสามารถพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์กับงาน รวมถึงพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัย สอดรับกับมาตรฐานสากล ทั้งนี้บัณฑิตต้องมีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตามในการทำงาน เป็นทีมด้วย นอกจากนี้จะต้องมีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งหรือลำดับความสำคัญ

ของปัญหาได้ (กฤตยา ฐานวรภัทร์, 2555; ผ่องใส ถาวรจักร์, 2555) ซึ่งในการทำงานนั้นๆ จะต้องให้ความสำคัญกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน (Shivoro, Shalyefu & Kadhila, 2018) และวัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้เหมาะสม (ฉวีวรรณ แจ่มกิจ, วรรณภา หวังนิพนานโต, จอมขวัญ สุวรรณรักษ์ และ กมล พิพัฒน์, 2554)

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis Skills and Information Technology Skills) คือความสามารถในการนำความรู้ทางคณิตศาสตร์และสถิติ ช่วยในการวิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงการประยุกต์ใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (กฤตยา ฐานวรภัทร์, 2555; ผ่องใส ถาวรจักร์, 2555; ปัญญา ชูช่วย, ศัจฉนันท์ แก้ววงศ์ศรี และวิภาวรรณ ศรีใหม่, 2558; Shivoro, Shalyefu and Kadhila, 2018) ในการปฏิบัติงานได้ และ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการโพสต์ข้อความหรือแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) คือ ความสามารถในการสื่อสารทั้งวจนภาษาและอวัจนภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจง่าย (Summak, 2014) ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สามในการฟัง พูด อ่าน และการเขียน ต้องมีความเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม (ฉวีวรรณ แจ่มกิจ, วรรณภา หวังนิพนานโต, จอมขวัญ สุวรรณรักษ์ และกมล พิพัฒน์, 2554; กฤตยา ฐานวรภัทร์, 2555; ปัญญา ชูช่วย, ศัจฉนันท์ แก้ววงศ์ศรี และวิภาวรรณ ศรีใหม่, 2558)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยประชากรที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลเป็นผู้บริหารสถานประกอบการในภาคธุรกิจจันทาเที่ยวและธุรกิจที่พักแรมพื้นที่ภาคใต้ จากการสำรวจข้อมูลธุรกิจด้านการจันทาเที่ยวภาคใต้ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีจำนวน 2,567 บริษัท (กรมการท่องเที่ยว, 2558) และธุรกิจที่พักแรมจำนวน 2,703 แห่ง (กรมการปกครอง, 2559) รวมเป็น 5,270 แห่ง โดยมี

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) แบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากสถานประกอบการที่มีบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวทำงานอยู่และผ่านช่วงการทดลองงานหรือสถานประกอบการที่ผู้บริหารที่ยินดีให้ข้อมูล

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งมีวิธีการสร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยจากการศึกษาประเด็นคำถามจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบปิด (Closed Ended Questions) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว (Multiple Choices) ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ใช้ Likert Scale 5 อันดับ โดยที่ 1 คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด 5 คือ เห็นด้วยมากที่สุด โดยใช้หลักการแปลค่าของ บุญชม ศรีสะอาด (2553) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) เพื่อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Object Congruence) ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป (Nunnally, 1967) จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 มาปรับปรุงการใช้ภาษาให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้จัดการแผนก ที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 ตัวอย่าง (Perneger, Courvoisier, Hudelson and Gayet-Ageron, 2014) เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษา แล้วคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) มีผลการวิเคราะห์ในระดับ 0.957 และรายตัวแปรคุณธรรม จริยธรรม (0.916) ความรู้ (0.869) ทักษะทางปัญญา (0.926) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (0.871) ทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (0.805) และการสื่อสาร (0.675) ถือว่าผลการตรวจสอบคำถามรวมทั้งฉบับอยู่ในเกณฑ์ดี

แล้วนำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขสำนวนในข้อความอีกครั้ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งแบบนักวิจัยเก็บข้อมูลโดยตรงที่สถานประกอบการ จำนวน 124 ชุด และการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ให้กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ฐานข้อมูลจากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาการท่องเที่ยววิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจจันทน์เที่ยวและธุรกิจที่พักแรมพื้นที่ภาคใต้ และข้อมูลช่องทางสื่อสารออนไลน์ของสถานประกอบการ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) โดยทำการส่งไปจำนวน 331 ชุด มีอัตราตอบกลับร้อยละ 76 ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 251 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้ดำเนินการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Science) ทาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณลักษณะบัณฑิตที่สถานประกอบการพึงประสงค์ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนในด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกันใช้สถิติการทดสอบแบบที (t - test)

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.33 วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.93 ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 64.80 ประเภทของสถานประกอบการแบ่งเป็นธุรกิจจันทน์เที่ยวที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรไม่เกิน 50 คน มีทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 150,000 - 500,000 บาท ปีที่จดทะเบียนอยู่ระหว่าง พ.ศ. 2525 - 2559 คิดเป็นร้อยละ 93.37 และธุรกิจที่พักแรม อยู่ในระดับดาว 5 ดาว มีอัตราค่าบริการ 3,500 - 300,000 บาท/ห้อง จำนวนห้องพักตั้งแต่ 14 - 400 ห้อง และมีจำนวนพนักงานในโรงแรม 22 - 500 คน คิดเป็นร้อยละ 65.46

ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิต
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตัวแปรคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.59	0.39	มากที่สุด
2. ด้านความรู้	4.31	0.52	มากที่สุด
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.31	0.55	มากที่สุด
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	4.49	0.41	มากที่สุด
5. ด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.25	0.54	มากที่สุด
6. ด้านการสื่อสาร	4.28	0.48	มากที่สุด
รวม	4.37	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
4.37 เรียงลำดับจากด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านทักษะความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.49 ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา
มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.31 ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 และด้านทักษะในการวิเคราะห์
เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิต
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งแยกตามประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณธรรม จริยธรรม			
1. การตระหนักในคุณค่าความสำคัญของ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ	4.65	0.55	มากที่สุด
2. การเคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น	4.65	0.52	มากที่สุด
3. ความขยัน อดทน อดกลั้น และตั้งใจ ทำงาน	4.65	0.51	มากที่สุด
4. การเคารพกฎระเบียบของสถานประกอบการ ข้อบังคับและกติกาสังคม	4.60	0.59	มากที่สุด
5. มีจิตอาสาและจิตบริการในการปฏิบัติงาน	4.58	0.56	มากที่สุด
6. การมีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ	4.53	0.55	มากที่สุด
7. การมีวินัย ตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบต่อ ตนเองและผู้อื่น	4.48	0.63	มากที่สุด
ด้านความรู้			
1. การมีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนและ วิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ตลอดจนสนใจพัฒนาความรู้ อย่างต่อเนื่อง	4.36	0.60	มากที่สุด
2. การมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ หลักการและทฤษฎีที่สำคัญในศาสตร์ ของการท่องเที่ยว	4.36	0.62	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิต
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งแยกตามประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
(ต่อ)

ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ความสามารถวิเคราะห์ปัญหา รวมทั้ง ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะต่างๆ เพื่อ นำไปใช้ในการทำงานตลอดจนในการ แก้ไขปัญหา	4.32	0.67	มากที่สุด
4. การมีความรอบรู้ตัวเกี่ยวกับทักษะ ที่จำเป็นในวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในสถานการณ์ปัจจุบัน	4.30	0.71	มากที่สุด
5. การมีความเข้าใจและวิเคราะห์ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และ ผลกระทบที่เกิดขึ้น	4.25	0.71	มากที่สุด
ด้านทักษะทางปัญญา			
1. ความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ภาคทฤษฎีในการปฏิบัติงานจริงได้ อย่างเหมาะสม	4.42	0.67	มากที่สุด
2. ความสามารถในการตัดสินใจเมื่อ เผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน	4.32	0.66	มากที่สุด
3. มีการคิดเชิงระบบ และวิเคราะห์ ในหลักการ เพื่อเสนอแนะให้เหตุผล ในการตัดสินใจ	4.30	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิต
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งแยกตามประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
(ต่อ)

ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ความสามารถรวบรวม ศึกษาวิเคราะห์ และสรุปประเด็นปัญหา ตลอดจน หาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา ได้อย่างเหมาะสม	4.28	0.68	มากที่สุด
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อองค์ความรู้ เดิมเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ	4.27	0.68	มากที่สุด
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ			
1. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถ ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดี	4.62	0.50	มากที่สุด
2. ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับ วัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลาย ทางวัฒนธรรมได้	4.54	0.57	มากที่สุด
3. การมีความรับผิดชอบในงาน ที่ได้รับมอบหมาย ตามหน้าที่ของตน ได้อย่างเหมาะสม	4.52	0.57	มากที่สุด
4. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้จริง	4.49	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิต
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งแยกตามประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
(ต่อ)

ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง ให้เกิดประโยชน์กับงาน และพัฒนา วิชาชีพให้ทันสมัยสอดคล้องกับมาตรฐาน สากล	4.46	0.69	มากที่สุด
6. การมีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีมและสามารถ แก้ไขข้อขัดแย้งและลำดับความสำคัญ ของปัญหาได้	4.31	0.69	มากที่สุด
ด้านทักษะวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Instagram Twitter เป็นต้น ในการโพสต์ข้อความ หรือ แสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.35	0.66	มากที่สุด
2. มีความสามารถในการใช้และประยุกต์ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ ปฏิบัติการในแผนกต่างๆ ในการ ปฏิบัติงานได้	4.22	0.63	มากที่สุด
3. สามารถนำความรู้ทางคณิตศาสตร์และ สถิติ ช่วยในการวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา และตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง	4.17	0.67	มาก

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิต
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งแยกตามประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
(ต่อ)

ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการสื่อสาร			
1. สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ได้เป็นอย่างดี และเหมาะสมตามสถานการณ์	4.40	0.57	มากที่สุด
2. สามารถสื่อสารภาษาไทยในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ได้เป็นอย่างดี และเหมาะสมตามสถานการณ์ และวัฒนธรรม	4.29	0.85	มากที่สุด
3. สามารถสื่อสารภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาญี่ปุ่น ภาษารัสเซีย ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ได้เหมาะสมตามสถานการณ์	4.24	0.69	มากที่สุด
4. มีความสามารถในการสื่อสารทั้ง วจนภาษาและอวัจนภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจง่าย	4.22	0.64	มากที่สุด
รวม	4.40	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้ความสำคัญด้านตระหนักในคุณค่าความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ การเคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความขยัน อดทน อดกลั้น และตั้งใจทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.65 ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ตลอดจนสนใจพัฒนาความรู้ อย่างต่อเนื่อง การมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในศาสตร์ของการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.36 ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะทางปัญญา ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ภาคทฤษฎี ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.42 ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ให้ความสำคัญกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดีมีค่าเฉลี่ย 4.62 ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Instagram Twitter เป็นต้น ในการโพสต์ข้อความหรือแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.35 และประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านการสื่อสาร ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ได้เป็นอย่างดี และเหมาะสมตามสถานการณ์มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์อันดับสุดท้าย คือ ด้านการนำความรู้ทางคณิตศาสตร์และสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.17

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามประเภทของสถานประกอบการ
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

คุณลักษณะบัณฑิต ที่พึงประสงค์	ประเภทของสถานประกอบการ				t	p
	ธุรกิจจัดนำเที่ยว		ธุรกิจที่พัก			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.62	0.39	4.50	0.39	2.80	0.01**
2. ด้านความรู้	4.34	0.53	4.24	0.52	1.80	0.07
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.36	0.55	4.19	0.55	2.93	0.01**
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	4.51	0.41	4.42	0.42	2.08	0.03*
5. ด้านทักษะในการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.28	0.54	4.14	0.53	2.38	0.01**
6. ด้านการสื่อสาร	4.31	0.41	4.29	0.39	1.67	0.90
รวม	4.41	0.41	4.29	0.39	2.67	0.01**

**p < 0.01

*p < 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามประเภทของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่าผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวและธุรกิจที่พักแรมมีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหารสถานประกอบการของสถานประกอบการที่ต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะในการวิเคราะห์

เชิงตัวเลข และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้และการสื่อสาร ผู้ประกอบการทั้ง 2 ประเภท มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บริหารสถานประกอบการให้ความสำคัญด้านคุณธรรม จริยธรรม สูงที่สุดอันดับแรก เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีความซื่อสัตย์สุจริต ในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรงต่อเวลา การเคารพกฎระเบียบของสถานประกอบการ รักษาจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ความขยันอดทนตั้งใจทำงาน การมีจิตบริการที่ตรงตามความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2554) ว่าการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น คำนึงมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพนั้น แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมอย่างซื่อสัตย์สุจริตที่บัณฑิตพึงมี และยังสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตในสาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร สาขาวิชาสาธารณสุข ล้วนให้ความสำคัญด้านคุณธรรมจริยธรรมในการทำงานเป็นอันดับแรก (ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ, 2547; นิภา วงษ์พิพัฒน์พงษ์ และกรรณิการ์ เพื่อกนำผล, 2553; ฉวีวรรณ แจ่มกิจ, วรรณภา หวังนิพพานโต, จอมขวัญ สุวรรณรักษ์ และกมล พิพัฒน์, 2554; มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554; ชัยยุทธ เลิศพาชิน และอัจฉรา เมฆสุวรรณ, 2555; ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์ และภัทราจิตร แสงสว่าง 2558; อธิวัฒน์ โพธิ์พนา และสุเมธ พิสิก, 2559; และ Shivor, Shalyefu and Kadhila, 2018) โดยประเด็นด้านคุณธรรมจริยธรรมถือเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานในการทำงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากพนักงานบริการในอุตสาหกรรมนี้มีลักษณะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับทรัพย์สิน และความปลอดภัยในชีวิตของ

ผู้ใช้บริการ (ชนสิน จันทเดช, 2560) เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการให้ความระมัดระวัง ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของสื่อออนไลน์ที่ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือส่งเสริมการตลาดเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ การใช้บริการซ้ำ ตลอดจนภาพลักษณ์ชื่อเสียงของสถานประกอบการ (ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และสิญาธร ขุนอ่อน, 2558)

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ทักษะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบนั้นควรให้ความสำคัญในการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและวัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลายได้ ด้านความรู้ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางปัญญาควรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม (กฤตยา ฐานวรภัทร์, 2555; ผ่องใส ถาวรจักร์, 2555; วิลัยพร ยาชามป้อม, 2557; ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์ และภัทราจิตร แสงสว่าง 2558; อธิวัฒน์ โพธิ์พนา และสุเมธ พิสิฏ์, 2559)

ด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบัณฑิตในการประยุกต์ใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน (ผ่องใส ถาวรจักร์, 2555; กฤตยา ฐานวรภัทร์, 2555; อธิวัฒน์ โพธิ์พนา และสุเมธ พิสิฏ์, 2559; ปัญญา ชูช่วย, ศัจฉนันท์ แก้ววงศ์ศรี และวิภาวรรณ ศรีใหม่, 2558; Tesone and Ricci, 2012; Shivor, Shalyefu and Kadhila, 2018)

ส่วนทักษะด้านการสื่อสารที่เป็นทักษะสำคัญอีกอย่างหนึ่งให้ผู้ให้บริการต้องสามารถสื่อสารโดยเฉพาะภาษาอังกฤษในกระบวนการฟังและการพูด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kuosuwat (2016) ที่ทำการศึกษาทักษะด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระหว่างแรงงานจากประเทศอื่นในประชาคมอาเซียนได้ (ฉวีวรรณ แจ่มกิจ, 2554; กฤตยา ฐานวรภัทร์, 2555; ปัญญา ชูช่วย, ศัจฉนันท์ แก้ววงศ์ศรี และวิภาวรรณ ศรีใหม่, 2558 และญาณวุฒิ เสวตธิติกุล, ไกรวิน วัฒนรัตน์, ธิมาพร ธัญญเฉลิม และยุคลวัชร ภักดีจักริรุฒ์, 2559; Summak, 2014; Kuosuwat, 2016; Topler, 2017; Sonnenschein, Barker and Hibbins, 2017) ที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามประเภทของสถานประกอบการ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่า ประเภทสถานประกอบการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับ วิสัยพร ยาชามป้อม (2557) ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโดยผู้ประกอบการที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจและขนาด สถานประกอบการที่ต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตต่างกัน โดยธุรกิจ การผลิต มีความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา ธุรกิจการค้ามีความต้องการ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ธุรกิจบริการมีความต้องการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และสอดคล้องกับ (ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์ และภัทราจิตร แสงสว่าง, 2558) ศึกษาความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ประกอบการที่มีต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต พบว่า ประเภทธุรกิจต่างกันมีผลต่อการเลือกบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติต่างกันในด้านคุณธรรม จริยธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้านมาตรฐานการเรียนรู้ที่ถูกกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษานั้น ไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้งานบัณฑิตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรมีการเพิ่มตัวแปร มาตรฐานวัดทักษะด้านการสื่อสารเป็นอีกประเด็นแยกออกมาจากทักษะด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบริบท การใช้บัณฑิตที่แตกต่างจากบัณฑิตสาขาอื่นเพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องใช้ภาษาในการสื่อสาร ด้านการฟังและการพูดเป็นหลัก (สุวิชาน อุณอุดม, ญฐยา ชมเขียวชาญ และชินทร์ ศรีสวัสดิ์, 2560) ในส่วนสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตอันจะเป็นแรงงานสำคัญ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรปลูกฝังให้บัณฑิตมีคุณธรรม จริยธรรม เกี่ยวกับการรักษาระเบียบวินัย การตรงต่อเวลา การมีจิตอาสาและจิตบริการในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งเน้น

การสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้เกิดผลประโยชน์และความสุขใจเนื่องจากลักษณะ การให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเกี่ยวเนื่องกับชีวิต ทรัพย์สินและความรู้สึก อันจะเกิดผลกระทบได้ง่ายหากผู้ให้บริการขาดคุณธรรม จริยธรรม ในการทำงาน นอกจากนี้ ยังรวมถึงผู้ที่มีความสนใจเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีการเตรียมนำเสนอ หลักฐานเชิงประจักษ์ด้านจริยธรรมประกอบการยื่นใบสมัครหรือเข้ารับการสัมภาษณ์ ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรมี การศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือ จัดกลุ่มเสวนา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่หลากหลายมากกว่าข้อมูลเชิงสถิติเพียงอย่างเดียว

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2558, กันยายน 21). **สถิติธุรกิจนำเที่ยว** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://61.19.55.30/dotdoc/v3/tourism_stat.php [2560, มีนาคม 19].
- _____. (2561). **สถิตินักท่องเที่ยวปี 2560** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://tourism.go.th/index.php?mod=WebTourism&file=details&dID=7&cID=276&dID=621> [2560, พฤษภาคม 29].
- กรมการปกครอง. (2559). **จำนวนโรงแรมภาคใต้** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://multi.dopa.go.th/omd3/news/cate6/view13> [2560, มีนาคม 19].
- กฤตยา ฐานวรภัทร์. (2555). **คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการ ภาคราชการ บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารคณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่ (รายงานผลการวิจัย)**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยนอร์ท.
- ฉวีวรรณ แจ่มกิจ, วรรณภา หวังนิพนพานโด, จอมขวัญ สุวรรณรักษ์ และกมล พิพัฒน์. (2554). **ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติสาขาวิชาอุตสาหกรรมการบริการอาหาร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (รายงานผลการวิจัย)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

- ชัยยุทธ เลิศพาชิน และอัจฉรา เมฆสุวรรณ. (2555). การสำรวจคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. **วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่**, 5(1), 43 - 49.
- ญาณวุฒิ เสวดิทธิกุล, ไกรวิน วัฒนรัตน์, ธิมาพร ธัญญเฉลิม และยุคลวัชร ภักดีจักริวุฒิ. (2559). **คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jcosci/article/view/8564/7545> [2560, ตุลาคม 29].
- ทรงสิริ วิจิหรานนท์, วินา สงวนพงษ์ และอรุณี อรุณเรือง. (2557). **คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์ที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ธนสิน จันทเดช. (2560). แนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในประชาคมอาเซียน. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**, 12(2), 89 - 102.
- นิภา วงษ์พิพัฒน์พงษ์ และกรรณิการ์ เพือกนำผล. (2553). **ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี** (รายงานผลการวิจัย). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ชูช่วย, ศัจฉนันท์ แก้ววงศ์ศรี และวิภาวรรณ ศรีใหม่. (2558). **วิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสถาบันอุดมศึกษาในภาคใต้**. ในงานการประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 (น. 1216 - 1231). สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ผ่องใส ถาวรจักร์. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2554** (รายงานผลการวิจัย). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

- เพลินพิศ ศิริสมบุญณ. (2559). คุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ประจำปีการศึกษา 2556 - 2557 (รุ่นที่ 15). *Southeast Bangkok Journal*, 2(2), 55 - 67.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2554). **ความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกอบการในอนาคตต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (รายงานผลการวิจัย)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2558). บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของไทยไม่พร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://tdri.or.th/2015/03/labor-in-thai-tourist-sector-not-ready-for-asean> [2560, สิงหาคม 29]
- วิไลพร ยาชามป้อม. (2557). คุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. *วารสารวิชาการตลาดและการจัดการ*, 1(2), 130 - 141.
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และสิญจาร ขุนอ่อน. (2558). การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม. *วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 35(1), 64 - 74.
- ศิริพงศ์ รักใหม่ และภูเวศ อับดุลสตา. (2557). แนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน. *Dusit Thani College Journal*, 8(2), 1 - 16.
- ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์ และภัทราจิตร แสงสว่าง. (2558). การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ : กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 25(2), 17 - 36.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ. (2547). **คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ (รายงานผลการวิจัย)**. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุวิษาน อุ่นอุดม, ญญา ชมเขียวชาญ และชินทร์ ศรีสวัสดิ์. (2560). การศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษในศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. *วารสารช่อพะยอม*, 28(2), 280 - 285.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). **กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualifications Framework for Higher Education)**. ในการประชุมเชิงปฏิบัติ เรื่อง “กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ : การพัฒนา รายละเอียดของหลักสูตรและรายวิชา ให้มีคุณภาพ”. กรุงเทพฯ : สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2554). **คู่มือการประเมิน คุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554 – 2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับ สถานศึกษา (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน พ.ศ. 2554)**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
- อริวัฒน์ โพธิ์พนา และสุเมธ พิสิฐ. (2559). **คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ตามทัศนะของผู้ประกอบการ**. ในการประชุมวิชาการ ระดับชาติ นครศวรวิจัย ครั้งที่ 12 วิจัยและนวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ (น. 1625 - 1635). พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อารยา จันทรสกุล. (2561, มิถุนายน). **Overtourism ผลกระทบและแนวทางจัดการ เพื่อความยั่งยืน** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก [https://www.bot.or.th/ Thai/ MonetaryPolicy/Southern/ResearchPaper](https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/ResearchPaper) [2561 กรกฎาคม 28]
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607 - 610.
- Kuosuwan, B. (2016). The Readiness of English Communication Skills of Tourism Employees in Bangkok for Entering the ASEAN Community. **International Journal Of Environmental & Science Education**, 11(8), 12903 - 12907.
- Nunnally, J. C. (1967). **Psychometric Theory** (1st ed.). New York : McGraw-Hill.
- Perneger, T. V., Courvoisier, D. S., Hudelson, P. M. & Gayet-Ageron, A. (2015). Sample size for pre - tests of questionnaires. **Qual Life Res**, 24(1), 147 - 151.

- Rayner, G. & Papakonstantinou, T. (2015). Employer perspectives of the current and future value of STEM graduate skills and attributes : An Australian study. **Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability**, 6(1), 100 – 115.
- Shivoro, R. S., Shalyefu, R. K., & Kadhila, N. (2018). Perspectives on graduate employability attributes for management sciences graduates. **South African Journal of Higher Education**, 32(1), 216 - 232.
- Sonnenschein, K., Barker, M & Hibbins, R. (2017). Chinese international students' perceptions of and reflections on graduate attributes needed in entry - level positions in the Chinese hotel industry. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 30, 39 - 46.
- Summak.M., E. (2014). A Study On The Communication And Emphatic Skills Of The Students Having Education On Tourism Sector. **Journal of Institute of Social Sciences**, 31, 131 - 137.
- Topler, J. P. (2017). Communication Skills In Tourism Studies Curricula In Slovenia : The Case Of The Slovene Language Skills of Tourism Students. **Fakultet za sport iturizam**, 11, 81 - 85.
- Tesone, D., V. & Ricci, P. (2012). Hospitality Industry Expectations of Entry - Level College Graduates: Attitude over Aptitude. **European Journal of Business and Social Sciences**, 1(6), 140 - 149.
- United Nation World Tourism Organization. (2017). **Travel & Tourism Competitiveness Index 2017 edition World Economic Forum**. Retrieved from http://reports.weforum.org/pdf/ttci2017/WEF_TTCI_2017_Profile_MYS.pdf (accessed 28 September 2018).