

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านการงานโรงแรม

Desired Attribute of Graduates in the Hotel

บุรินทร์ ศิริเนตร์* รฐา จันทวารา พรพิมล ศรีธเรศ สถาพร ยิ่งประยูร
Burin Sirinet*, Ratha Chantawara, Pornpimon Sritharet
Sathaporn Yungprayoon

อาจารย์ สาขาวิชาธุรกิจโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี^{*2,3,4}
Lecturer, Hotel Business Program Faculty of Humanities and Social Sciences
burin.s@ubru.ac.th

Received: October 31, 2019

Revised: April 15, 2020

Accepted: April 18, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะทั่วไปในการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานทางด้านการงานโรงแรม 2) ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านการงานโรงแรม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมที่มีบริการประเภททั้งห้องพักและห้องอาหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 32 แห่ง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณลักษณะทั่วไปในการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานด้านการงานโรงแรมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำกิจกรรมหรือเข้าร่วมชมรม 2) การศึกษาความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้านในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดย ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณลักษณะบัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต โรงแรม

Abstract

The purposes of this research were to study the general characteristics of desirable graduates to work in the hotel industry and study desired attribute of graduates in the hotel. The data were collected from 32 hotels which serviced accommodation and restaurants in Mueang Ubon Ratchathani District, Ubon Ratchathani Province by Simple Random Sampling and questionnaires were used as a tool to collect data. Then, the data

were analyzed by using descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of the study revealed that general characteristics of desirable graduates in general were in a high level at the most desirable in doing activities or joining a club. The study of the desirable graduates according to the Thai Qualifications Framework in 5 aspects in general were in a high level at the highest level of morality and ethics followed by interpersonal skills and responsibilities, Intellectual skills, knowledge, and the numerical analysis skills, communication and information technology respectively.

Keywords: Graduates Attribute, Graduates Users, Hotel

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก โดยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นมา สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้เกินกว่า 1 ล้านล้านบาท และในปี 2561 มีรายได้ 2.94 ล้านล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว และได้สอดคล้องกับรายงานสรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกปี 2561 ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (United Nation of World Tourism Organization : UNWTO) ที่ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวยังคงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ทั้งนี้ ในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ยังคงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานเป็นหลักเพื่อที่จะตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ อุตสาหกรรมประเภทที่พักแรม และบริการด้านอาหารเป็นอุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานมากเป็นอันดับที่ 3 และยังคงเป็นอุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น (กรมการจัดหางาน, 2563) จึงก่อให้เกิดการจ้างงานในอุตสาหกรรมนี้เป็นจำนวนมาก เพื่อให้อุตสาหกรรมบริการเติบโต และเกิดการจ้างงานอย่างยั่งยืน นอกจากบริการหลักแล้วบริการสนับสนุนหรือบริการรองควรมีคุณภาพ และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน จะสามารถเพิ่มความประทับใจให้มีคุณค่าสูงในใจของผู้ใช้บริการ (Lovelock, 2000) ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ด้วยเหตุนี้ อุตสาหกรรมบริการด้านธุรกิจโรงแรมต่าง ๆ จึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในงานด้านอุตสาหกรรมบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจมากที่สุด ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณารับบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการต่าง ๆ จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้บุคลากรที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด มีทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ตรงตามคุณลักษณะของตำแหน่งงาน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2560) ทั้งยังเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสถานประกอบการอีกด้วย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการจ้างงานในอุตสาหกรรมนี้เป็นจำนวนมาก แต่บุคลากรที่จะเข้ามาในอุตสาหกรรมนี้ ยังขาดความรู้ และทักษะที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของสถานประกอบการ หรือไม่เป็นไปตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกำหนดนโยบาย และเกณฑ์การคัดเลือก และคัดสรรบุคลากรในการเข้าทำงานของสถานประกอบการต่าง ๆ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2556) ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพ และที่มีความต้องการ

เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมบริการนี้ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

หน่วยงานภาครัฐบาล รวมทั้งสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรมุ่งเน้นประเด็นไปยั้งนโยบายการผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพ ลดภาวะช่องว่างของทักษะ คือ ภาวะที่ทักษะของแรงงานในตลาดไม่เพียงพอ หรือไม่ตรงตามคุณสมบัติตามความต้องการของแรงงานในตลาด และปัจจัยด้านการศึกษาต่อการเกิดช่องว่างทางทักษะที่ไม่สามารถผลิตคนที่ตอบสนองต่อความต้องการแรงงานของตลาดได้เป็นสาเหตุหลักในการเกิดปัญหาช่องว่างทางทักษะ ดังนั้น ในการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาคาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ และทักษะ จำเป็นจะต้องรับรู้ถึงปัญหาหรือประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน หรือสถานประกอบการต่าง ๆ พร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจ และประทับใจต่อการรับบริการ เกิดรายได้ และการจ้างงานอย่างยั่งยืน คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรม และนำผลการศึกษาไปสู่การกำหนดนโยบายของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสถาบันการศึกษาที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้อง และตรงตามความต้องการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้อุตสาหกรรมโรงแรม และอุตสาหกรรมบริการอื่น ๆ มีการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาคุณลักษณะทั่วไปในการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานทางด้านงานโรงแรม
2. ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถานประกอบการประเภทโรงแรมที่มีบริการประเภททั้งห้องพักและห้องอาหาร ที่มีการลงทะเบียนกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 32 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถานประกอบการประเภทโรงแรม ที่มีบริการประเภททั้งห้องพักและห้องอาหาร ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 32 แห่ง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาด้วยการใช้สูตร (Krejcie & Morgan, 1970) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสาร บทความ ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับ และสร้างแบบสอบถาม และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรม
บุรินทร์ ศิริเนตร์ รฐา จันทวารา พรพิมล ศรีธเรศ สถาพร ยังประยูร

และวัตถุประสงค์ (IOC) ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มสถานประกอบการประเภทโรงแรมที่มีบริการเฉพาะห้องพักเท่านั้น ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient - α) ซึ่งมีผลค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.917 และเมื่อหาค่ารายด้านด้านคุณธรรม จริยธรรมเท่ากับ 0.817 ด้านความรู้เท่ากับ 0.947 ด้านทักษะทางปัญญาเท่ากับ 0.758 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบเท่ากับ 0.869 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่ากับ 0.883 และคุณลักษณะทั่วไปบัณฑิตที่พึงประสงค์เท่ากับ 0.830 ซึ่งถือว่าข้อคำถามทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ดี จึงนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม จำแนกออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 1 ข้อคำถาม คือ ตำแหน่งงานของผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 คุณลักษณะทั่วไปในการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรม โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 5 ประเด็น มีทั้งหมด 40 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงหลักสูตร เป็นคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ออกหนังสือขอเข้าเก็บข้อมูลแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ สถานประกอบการด้านโรงแรมที่มีบริการประเภททั้งห้องพักและห้องอาหาร โดยให้ผู้ช่วยวิจัยที่ผ่านการอบรม ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เข้าเก็บข้อมูล จำนวน 32 แห่ง และได้นำกลับคืนมาพร้อมกับผู้ช่วยวิจัย แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้งหมด 32 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณลักษณะทั่วไปบัณฑิตที่พึงประสงค์และตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปในการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านการโรงแรมโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงหลักสูตร โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ

โดยข้อมูลตอนที่ 2 และ 3 มีการกำหนดเกณฑ์การประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงประสงค์มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงประสงค์มาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงประสงค์ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงประสงค์น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงประสงค์น้อยที่สุด

สำหรับการแปลความหมายของค่าที่วัดได้ ได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

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

ผลการวิจัย

จากผลศึกษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากโรงแรมต่าง ๆ มีทั้งหมดจำนวน 32 ชุด ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้จัดการ	19	59.5
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า	7	21.8
3. ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	15.6
4. พนักงานฝ่ายบุคคล	1	3.1
รวม	32	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และพนักงานฝ่ายบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปในการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ดังข้อมูลในตารางที่ 2

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรม
 บุรินทร์ ศิริเนตร์ รุฐา จันทวารา พรพิมล ศรีธเรศ สถาพร ยิ่งประยูร

ตารางที่ 2 สรุปผลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปในการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. การมีประสบการณ์ในการฝึกงาน	4.00	0.70	มาก
2. ผลการเรียนรู้ของบัณฑิต	3.82	0.80	มาก
3. ชื่อเสียงและคุณภาพของสาขาวิชา	3.64	0.78	มาก
4. รูปร่างที่สมส่วน	3.70	0.68	มาก
5. บุคลิกภาพ	4.11	0.33	มาก
6. การทำกิจกรรมหรือเข้าร่วมชมรม	4.35	0.49	มาก
7. สอดคล้องตามพันธกิจ และคุณค่าของสถานประกอบการ	4.00	0.00	มาก
8. จบตรงสาขาวิชา	4.05	0.82	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อแยกเป็นรายข้อ ข้อที่มีความพึงประสงค์มากที่สุด คือ การทำกิจกรรมหรือเข้าร่วมชมรม ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ บุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.11$) จบตรงสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.05$) การมีประสบการณ์ในการฝึกงาน และสอดคล้องตามพันธกิจและคุณค่าของสถานประกอบการ ($\bar{X} = 4.00$) ผลการเรียนรู้ของบัณฑิต ($\bar{X} = 3.82$) รูปร่างที่สมส่วน ($\bar{X} = 3.70$) และชื่อเสียงและคุณภาพของสาขาวิชา ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรมตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้านในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) ดังข้อมูลในตารางที่ 3

สรุปผลการศึกษาคูณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรม
ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน

ตารางที่ 3 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.52	0.53	มากที่สุด
2. ด้านความรู้	4.03	0.64	มาก
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.21	0.59	มาก
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.45	0.59	มาก
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.81	0.094	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.20	0.048	มาก

จากตารางที่ 3 เมื่อเรียงลำดับเป็นรายด้านจากมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.52$), ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.45$), ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.21$), ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$) และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) เรียงตามลำดับ

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 4.52$) ดังข้อมูลในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม			
1.1 การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.82	0.39	มากที่สุด
1.2 มีวินัย มีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรและสังคม	4.41	0.71	มาก
1.3 มีความรับผิดชอบในหน้าที่	4.64	0.49	มากที่สุด
1.4 มีภาวะผู้นำ แสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม	4.17	0.52	มาก

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรม
บุรินทร์ ศิริเนตร์ รฐา จันทวารา พรพิมล ศรีธเรศ สถาพร ยิ่งประยูร

1.5 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	4.52	0.62		มากที่สุด
1.6 ปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยคุณธรรมและจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ	4.58	0.50		มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.52	0.53		มากที่สุด

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานประกอบการให้ความสำคัญเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$)

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 4.03$) ดังข้อมูลในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ ความ คิดเห็น
2. ด้านความรู้			
2.1 มีความรู้ทางด้านทฤษฎีในงานโรงแรม เช่น การจัดการงานแม่บ้าน งานอาหารและเครื่องดื่ม งานส่วนหน้า เป็นต้น	4.11	0.69	มาก
2.2 มีทักษะทางด้านปฏิบัติในงานโรงแรม เช่น การปูเตียง การผสมเครื่องดื่ม งานส่วนหน้า เป็นต้น	4.00	0.61	มาก
2.3 ความรู้ทางด้านการจัดประชุม การจัดเลี้ยง และการจัดงาน (Event)	3.94	0.65	มาก
2.4 ระบบการผลิตอาหาร เช่น การควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม การควบคุมคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม การสุขาภิบาลอาหารและความปลอดภัย เป็นต้น	3.94	0.74	มาก
2.5 มีความรู้เชิงบูรณาการด้านสุขภาพกับงานโรงแรม	3.94	0.55	มาก
2.6 มีความรู้เชิงบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมกับงานโรงแรม	3.94	0.74	มาก
2.7 สามารถประยุกต์ใช้ความรู้/แนวคิดต่าง ๆ ในสาขาวิชาที่เรียนกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.05	0.65	มาก
2.8 รู้จักประยุกต์ใช้ความรู้/แนวคิดต่าง ๆ จากสาขาวิชาอื่นกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.29	0.58	มาก
2.9 สามารถนำเสนอนวัตกรรม/เครื่องมือที่จำเป็นในการทำงาน	3.82	0.63	มาก
2.10 มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหา และต่อยอดองค์ความรู้ในงานโรงแรมได้	4.29	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.03	0.64	มาก

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานประกอบการให้ความสำคัญเรื่องมีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหา และต่อยอดองค์ความรู้ในงานโรงแรมได้ และรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้/แนวคิดต่าง ๆ จากสาขาวิชาอื่นกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$)

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะทางปัญญา ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X}=4.21$) ดังข้อมูลในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะทางปัญญา ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ ความ คิดเห็น
3. ด้านทักษะทางปัญญา			
3.1 สามารถประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	4.23	0.43	มาก
3.2 สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.17	0.52	มาก
3.3 สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติงานจริงได้	4.00	0.70	มาก
3.4 การประยุกต์ใช้นวัตกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาทักษะการทำงาน	4.41	0.50	มาก
3.5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.23	0.75	มาก
3.6 สามารถวางแผนการทำงานและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	4.23	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.21	0.59	มาก

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานประกอบการให้ความสำคัญเรื่องการประยุกต์ใช้นวัตกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาทักษะการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$)

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X}=4.45$) ดังข้อมูลในตารางที่ 7

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านงานโรงแรม
บุรินทร์ ศิริเนตร์ รฐา จันทวารา พรพิมล ศรีธเรศ สถาพร ยิ่งประยูร

ตารางที่ 7 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ตาม
กรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ ความ คิดเห็น
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ			
4.1 สามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ในกลุ่มงาน	4.29	0.46	มาก
4.2 สามารถปฏิบัติงานตามบทบาททั้งในฐานะผู้นำและผู้ ตาม	4.41	0.61	มาก
4.3 สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านสังคม และวัฒนธรรมได้	4.29	0.58	มาก
4.4 พัฒนาการตนเอง และวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	4.64	0.49	มากที่สุด
4.5 สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์	4.52	0.62	มากที่สุด
4.6 มีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.58	0.71	มากที่สุด
4.7 มีความสุภาพอ่อนน้อมวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.52	0.62	มากที่สุด
4.8 มีความสามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยลำพังอย่างมี ประสิทธิภาพ	4.35	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.59	มาก

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานประกอบการให้ความสำคัญเรื่องพัฒนาตนเอง
และวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข
การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี
ค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 3.81$) ดังข้อมูลในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ ความ คิดเห็น
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			
5.1 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร เช่น การรับ-ส่งงานทางอีเมล	4.23	0.66	มาก
5.2 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรมระดับเบื้องต้น เช่น PMS และ POS ได้	4.05	0.74	มาก
5.3 สื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม	4.05	0.74	มาก
5.4 มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรมได้	3.76	0.90	มาก
5.5 มีความสามารถในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรมได้	3.35	1.41	ปานกลาง
5.6 มีความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรมได้	3.29	1.49	ปานกลาง
5.7 มีความสามารถในการใช้ภาษาเวียดนามเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรมได้	3.17	1.46	ปานกลาง
5.8 สามารถใช้วิธีการพื้นฐานทางสถิติ หรือคณิตศาสตร์ มาใช้ในการประมวล แปลความหมาย และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขและพัฒนาการบริการ	3.82	0.80	มาก
5.9 สามารถนำเสนอผลงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	4.23	0.43	มาก
5.10 มีความเข้าใจในสิ่งที่อ่าน สามารถสรุป และตีความสิ่งที่อ่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.17	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.81	0.094	มาก

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สถานประกอบการให้ความสำคัญเรื่องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร เช่น การรับ-ส่งงานทางอีเมล ($\bar{X} = 4.23$) สามารถนำเสนอผลงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.23$) อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปในการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน พบว่า สถานประกอบการด้านโรงแรมให้ความสำคัญประสงค์เกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มากที่สุด คือ การทำกิจกรรมหรือเข้าร่วมชมรม ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการทำงานด้านโรงแรมที่มีความต้องการคุณลักษณะในการทำงานเป็นทีม รับมือกับความกดดันในการทำงาน กล้าแสดงออก และการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นทั้งลูกค้า และพนักงานด้วยกันเองซึ่งการสื่อสารสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิรตี สุขสำราญ และสุวารี นามวงศ์ (2561) ได้ศึกษาแนวทางการคัดเลือกพนักงานบริการส่วนหน้าในอุตสาหกรรมโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรม 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะความสัมพันธ์กับพนักงานที่มีผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมที่คาดหวัง ได้แก่ ให้เกียรติเพื่อนร่วมงานและเคารพผู้อาวุโส มีการสื่อสารที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม และมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากการทำกิจกรรมหรือเข้าร่วมชมรมในระหว่างการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย และรองลงมา คือ บุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่สถานประกอบการให้ความสำคัญเนื่องด้วยอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นงานบริการที่อาศัยแรงงานคนเป็นหลัก มีการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าสูงมาก ตลอดกระบวนการบริการ นอกจากนี้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกระบวนการการให้บริการ (Murdick, Render & Russell 1990) ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ จากจบตรงสาขา ก็เป็นที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ เนื่องด้วยงานโรงแรมเป็นงานด้านบริการที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะวิชาชีพที่มีความชำนาญและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น การปฏิบัติงานในแผนกส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน เป็นต้น และสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานด้านระยะเวลาการฝึกอบรม

จากการศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน โดยภาพรวม ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ, ด้านทักษะทางปัญญา, ด้านความรู้ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียงตามลำดับ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม หรือแม้แต่อุตสาหกรรมบริการอื่น ๆ เนื่องจากพนักงานในอุตสาหกรรมบริการนี้มีลักษณะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับทรัพย์สิน และความปลอดภัยในชีวิตของผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญระมัดระวัง ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของสื่อออนไลน์ที่เป็นเครื่องมือในการสร้างกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ การใช้บริการซ้ำ ความจงรักภักดีของลูกค้า ตลอดจนภาพลักษณ์ชื่อเสียงของสถานประกอบการ นอกจากนี้ จากการให้ความสำคัญในด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตระหนักในความสำคัญของวิชาชีพ จึงได้มีการนำไปสู่การกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพขึ้นมาเพื่อกำหนดความประพฤติที่ควรปฏิบัติ (สมคิด บางโม, 2558) ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้ (สุทธิพรณ ชิตินทร, 2562) และการศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสาขาวิชาการบัญชีที่พบว่า นายจ้างให้ความสำคัญด้านคุณธรรม จริยธรรมในการทำงานเป็นอันดับสูงสุด (พรชนก ทองลาด และคณะ, 2559) เช่นกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าไม่เพียงแค่การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเท่านั้นที่ให้ความสำคัญด้านคุณธรรม จริยธรรม แต่การทำงานให้อุตสาหกรรมประเภทอื่นก็เช่นเดียวกัน

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสถานประกอบการให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พัฒนาคณะและวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ มีความสุภาพอ่อนน้อมวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะตามลำดับ เนื่องจากงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นงานที่บุคลากรต้องพบเจอกับผู้คนจำนวนมากทั้งผู้ให้บริการ และบุคลากรด้วยกันเองในสถานประกอบการที่จะต้องติดต่อประสานงานกันในแต่ละฝ่าย หรือการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกันเพื่อให้เกิดการเหมารวมของการบริการที่มีทั้งสิ่งที่สัมผัสได้ และสัมผัสไม่ได้รวมกันเพื่อการส่งมอบการบริการเหล่านั้นให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Fitzsimmons, 2001) และเป็นการรวมคุณค่าของการบริการ และนำไปสู่ประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า เช่น การติดต่อประสานงานกับเครือข่ายการขนส่ง บริษัทนำเที่ยว ธุรกิจการบิน เป็นต้น อยู่ตลอดเวลา รวมถึงผู้ให้บริการ และบุคลากรที่เป็นชาวต่างชาติจึงเป็นทักษะที่สำคัญที่จะสามารถบริการลูกค้า หรือทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดคุณภาพในงาน และเป็นที่พึงพอใจ ก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อตัวสินค้าและบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของจริยา ตันติวรชัย และอนุชิต จันทรโรทัย (2560) และสอดคล้องกับการศึกษาของนวพร จันทรฉาย (2558) พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบในลำดับแรก

สำหรับด้านทักษะทางปัญญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสถานประกอบการให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานประกอบการต้องการคุณลักษณะบัณฑิตในเรื่องการประยุกต์ใช้นวัตกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาทักษะการทำงาน อยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ สามารถประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถวางแผนการทำงาน และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และสามารถป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ เนื่องจากในยุคปัจจุบันการสร้างสรรค่นวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในกระบวนการบริการ หรือทำงาน ซึ่งเป็นการแปลงรูปปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลส่งออก หรือผลผลิต โดยอาศัยความสามารถ และการควบคุมให้เกิดผลดังคาดหมาย (Stamatis 1996) จึงส่งผลต่อขั้นตอน หรือระยะเวลาดำเนินการที่สั้นลง และต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำลง นอกจากนี้ การประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อลดและแก้ไขปัญหาความบกพร่องในการทำงาน สามารถส่งผลต่อคุณภาพการบริการ สร้างประสบการณ์ที่ดี การบอกต่อเพื่อเพิ่มการรับรู้ในยุคปัจจุบันที่รูปแบบเป็นในลักษณะการแชร์ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ และนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

ด้านความรู้ จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่สถานประกอบการให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหา และต่อยอดองค์ความรู้ในงานโรงแรมได้ และรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้/แนวคิดต่าง ๆ จากสาขาวิชาอื่นกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการ การตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การบริการที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นสถานประกอบการจึงให้ความสำคัญเรื่องการวิจัยลูกค้าและตลาด นอกจากนี้ ความต้องการบุคลากรที่มีความรู้รอบตัว รวมถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น รสนิยมของผู้ใช้บริการ เศรษฐกิจ เหตุการณ์บ้านเมืองต่าง ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ความรู้รอบตัวที่จำเป็นแล้ว ความถนัดในงานที่ปฏิบัติ และความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียนก็ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการให้บุคลากรพึงมี โดยเฉพาะตำแหน่งที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะด้าน เช่น งานแม่บ้าน งานบริการส่วนหน้า งานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม การประกอบอาหาร ถ้าบุคลากรมี

ความรู้ทั้งทางทฤษฎี และถนัดในการปฏิบัติงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่ที่สถานประกอบการไม่ได้คำนึงถึงว่าสำคัญที่สุดอาจเป็นเพราะว่าแนวทางการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานแตกต่างกันในแต่ละสถานประกอบการ และการฝึกปฏิบัติต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้ภายหลังจากการคัดสรรเข้าไปทำงานแล้ว เช่น การเข้าอบรมในวันปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เป็นต้น ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของจริยา ตันติวราชัย และอนุชิต จันทรโรทัย (2560) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวด้านความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการมีความต้องการเป็นลำดับสุดท้ายในความต้องการของผู้ประกอบการ

ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่สถานประกอบการให้ความสำคัญเป็นลำดับที่สุดท้าย ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุทธิพรรณ ชิตินทร (2562) พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเห็นต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นลำดับสุดท้าย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานประกอบการให้ความสำคัญในเรื่องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร เช่น การรับ-ส่งงานทางอีเมล สามารถนำเสนอผลงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อยู่ในลำดับแรก เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นการสื่อสารแบบ high tech แต่ก็ยังจำเป็นการติดต่อแบบ high touch ที่ยังต้องใช้คนในการให้บริการบางอย่าง (Cook, 2002) ดังนั้นจึงต้องใช้ทั้งสองอย่างมาเสริมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่สถานประกอบการ และถ้าบุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้การบริการมีคุณภาพ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รองลงมาคือ มีความเข้าใจในสิ่งที่อ่านสามารถสรุปและตีความสิ่งที่อ่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องมาจากการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมมีการติดต่อกับลูกค้าทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร ดังนั้นจึงต้องเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือร้องขอ และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง แต่ที่สถานประกอบการไม่ได้คำนึงถึงว่าสำคัญที่สุดอาจเป็นเพราะว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารเป็นสิ่งขั้นพื้นฐานในยุคปัจจุบันที่ใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่ใช้ในอุตสาหกรรมโรงแรมซึ่งเป็นระบบเฉพาะ สามารถฝึกอบรมและปฏิบัติได้ภายหลังเมื่อได้รับการคัดเลือกเข้าไปทำงานแล้ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หลักสูตรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรหรือปรับหัวข้อการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน และตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

2. ผู้ที่มีความสนใจเข้ามาทำงานในด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมก่อนการสมัครงานหรือการสัมภาษณ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้อัตลักษณ์หรือนักศึกษาฝึกงานของสถานประกอบการ

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนานักศึกษาฝึกงานตามความต้องการของสถานประกอบการ

3. ควรมีการศึกษาการพัฒนาหลักสูตรในแนวทางการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน. (2562). *สถานการณ์ตลาดแรงงาน*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <https://doe.go.th/lmia>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20191025094442.pdf
- จริยา ตันติวรราชัย และอนุชิต จันทรโรทัย. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), 27-36
- เจนจิรา ชันแก้ว. (2557). ความคาดหวังของผู้ประกอบการต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพายัพ*, 7(2), 151-159.
- ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 10(22), 9-20.
- นวพร จันทรฉาย. (2558). การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. *วารสารวิจัยมส.*, 11(1), 181-195.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เฟิร์นข้าหลวง พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- พรชนก ทองลาด, กาญจนา คума สุธีรา และทิพย์ วิวัฒน์พจนาน. (2559). คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 6(1), 76-89.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โพธิ์เพชร
- วิรตี สุขสำราญ และสุวารี นามวงศ์. (2561). *แนวทางการคัดเลือกพนักงานบริการส่วนหน้าในอุตสาหกรรมโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรม 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์ และภัทราจิตร แสงสว่าง. (2558). การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 25(2), 17-36.
- สมคิด บางโม. (2558). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เอส เค บุ๊คส์.
- สุทธิพรรณ ชิตินทร. (2562). คุณลักษณะบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ภาคใต้. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 6(2), 193-220
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2552, 2 กรกฎาคม). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*.

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางด้านการโรงแรม
 บุรินทร์ ศิริเนตร์ รฐา จันทวารา พรพิมล ศรีธเรศ สถาพร ยิ่งประยูร

หรรษา เวียงวะลัย และคณะ. (2559). คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
 ที่พึงประสงค์ของนายจ้าง. *วารสารวิจัยและพัฒนาวลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(2),
 177-184.

Translated Thai References

- Bhornchanok, T. & Karnchana, K. & Suthira, T. (2016). Thai Qualifications Framework for
 Higher Education, TQF : HEd of Graduate Qualifications of Accounting Programe.
Lampong Rajabhat University Journal, 6(1), 76-89.
- Bunchom S. (2017). *Basic Research*. (10th ed). Bangkok: Saweriyasarn.
- Bunlert, J. (2017). *Tourism Industry Human Resource Management*. Bangkok: Fernkaluang
 Printingandpublishing.
- Chatchai, L. (2016). The Comparison between Satisfaction and Expectation of Graduates
 Users Case Study of Logistics Management Programs is Thonburi University.
Thonburi University Journal, 10(22), 9-20.
- Cook, S. (2002). *Customer are excelllent*. (4thed). London: Kogan.
- Department of Employment. (2019). *Thai Labour Market Journal*. Retrieved 10 January
 2020, from <https://doe.go.th/lmia>
- Fitzsimmons, J. A. (2001). *Service Management Operation, strategy and information
 technology*. (3rded). Boston: McGraw-Hill.
- Hunsa, el al. (2016). Qualifications Preferred by Prospective Employers for Food Science
 and Technology Graduates. Patumthani. *VRU Research and Development Journal*,
 11(2), 177-184.
- Janejira, K. (2014). The expectation of Entrepreneurs in Mueang District Chiang Mai Province
 Concerning Desired Characteristic of Graduate Accounting. *Far Eastern University
 Academic Review*, 7(2), 151-159.
- Jariya, T. & Anuchit, J. (2560). Characteristic Attributes of Staff in Service Industries and
 Tourism. *Journal of Information*, 16(1), 27-36.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities.
Educational and Psychological Measurement, (30)3, 607-610
- Lovelock, C. (2000). *Service-marketing, people technology, strategy*. (4th ed). NJ:
 Prentice-Hall.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). *Tourism Economic Review*. Retrieved 10 January
 2020, from https://www.mots.go.th/download/article/article_20191025094442.pdf

- Murdick, R. G., Render, B. & Russell, R. S. (1990). *Service operations management*. Boston: Allyn and Bacon.
- Napaporn, J. (2015). Evaluation of Graduates' Quality on Tourism and Hospitality Industry Programme based on Thailand Qualification Framework on Higher Education B.E. 2552. *SDU Research Journal*, 11(1), 181-195.
- Office of the Higher Education Commission (2009, 2, July). *Thai Qualifications Framework for Higher Education, TQF : HEd 2552*.
- Seamus McGuinness and Luis Ortiz. (2016). Skill Gaps in the workplace : measurement, determinants and impacts. *Industrial Relations Journal*, 47 (3), p.253-278.
- Sirirat, J. & Pattrajit. S. (2015). The Development of Characteristics for Graduates according to the Needs of Entrepreneurs Case Study of Bachelor of Accountancy of Faculty of Management Science, Ubonratchathani University. *Payap University Journal*, 25(2), 17-36.
- Somkid, B. (2015). *Business Ethics*. (7thed). Bangkok: S.K. Books.
- Stamatis, D. H. (1996). *Total quality service : principles practice and implementation*. (1sted). Boca raton: CRC Press.
- Suttipan, C. (2018). Desired tourism Graduate Qualifications of Tourism Establishment in Southern Thailand. *Surattthni Rajabhat Journal*, 6(2), 193-220
- Vichai, T. (2013). *Human Resource Management*. (5thed). Bangkok: Forepace Publishing House.
- Wiratee, S. & Suwaree, N. (2018). *Competency Guidelines for Selection Front Office Staff A 3 Star Hotels Bangkok Case Study*. (Master of Arts. National Institute of Development Administration).