

33

รายงานการวิจัย



เรื่อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษ  
เพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ

ลงทะเบียนวันที่	24 เม.ย. 2551
ลงทะเบียน	088230
เลขหมู่	94 L9 8371 ค 6๕๗๓
ชื่อเรื่อง	มันทิศา - การโรงแรม - วิจัย

สายฝน นุชา และคณะผู้วิจัย

ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2550

ISBN 978-974-625-344-4

**DESIRABLE CHARACTERISTICS OF HOSPITALITY, TOURISM,  
AND ENGLISH FOR INTERNATIONAL COMMUNICATIONS  
STUDENTS ACCORDING TO ENTERPRISES' VIEWPOINTS**

**SAIFON BUCHA AND THE OTHER**

**DEPARTMENT OF HUMANITIES FACULTY OF LIBRARAL ARTS  
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI**

**2007**

**ISBN 978-974-625-344-4**

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบเงินผลประโยชน์ของ  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร  
สากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ**

สายฝน นุชา และคณะ<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลตามทัศนะของสถานประกอบการ ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม และทำการเปรียบเทียบ รวมทั้งหาเพื่อแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ สถานประกอบการที่นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เคยฝึกหรือกำลังฝึกปฏิบัติประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 40 แห่ง รวมทั้งสิ้น 120 คน ใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามจำนวนของสถานประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/windows (Statistical package for the social sciences / for windows)

**ผลการวิจัยพบว่า**

1. สถานประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยในระดับมาก คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม ด้านทัศนคติต่ออาชีพและด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนในระดับปานกลาง คือ ด้านความรู้ความสามารถและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม
2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวม พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

**DESIRABLE CHARACTERISTICS OF HOSPITALITY, TOURISM, AND  
ENGLISH FOR INTERNATIONAL COMMUNICATIONS STUDENTS  
ACCORDING TO ENTERPRISES' VIEWPOINTS**

---

**Saifon Bucha and The other<sup>1</sup>**

**ABSTRACT**

The purposes of this research were to study and compare characteristics of Tourism, Hospitality, and English for International communication graduates according to the needs of the enterprises. The population consisted of 120 officers from 40 enterprises in which the Liberal Arts graduates used to work as trainees during their study. The data obtained were analyzed by using SPSS, percentage, and standard deviation.

The results were as follows:-

1. Personality, morality, career attitude, and human relation were ranked in a high level; Competence, and cultural awareness, however, was in the middle level.
2. The comparison of characteristics among Tourism, Hospitality, and English for International Communication graduates in each aspect were not statistically significantly difference at 0.05.

---

<sup>1</sup>Assist. Prof, Humanity Program, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนและกำลังใจจากผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งฤดี อภิวณิช และสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความเมตตาคุณเลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมทิพน บุญส่งเสริมสุขและอาจารย์สุริศา ชัยรุ่งเรือง รวมทั้งยังให้การแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และเป็นผู้เสียสละเวลากับผู้วิจัยทั้งในการทำวิจัยและให้คำปรึกษาด้านอื่นๆ ตลอดเวลา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์จंगกล สุภารัตน์ อาจารย์วณิศา ปิจฉิม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิเศษฐพันธ์ ที่ได้ตรวจเครื่องมือในการวิจัยและดูแลเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้และขอขอบพระคุณผู้ร่วมวิจัยทุกคนที่คอยช่วยเหลือในเรื่องของข้อคำถามและรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศากร สิงหนะนีย์ ผู้ที่ก่อให้เกิดประเด็นปัญหาของงานวิจัยฉบับนี้ และเป็นผู้ที่ให้กำลังใจและส่งเสริมผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รวบรวมเอกสารในการทำวิจัย โดยเฉพาะคุณสุปราณี ใจแก้วและคุณเบญจมาศ เรืองฉาย

ท้ายสุด ขอขอบพระคุณครอบครัวข้าพเจ้า โดยเฉพาะพี่สาวที่คอยสนับสนุนและช่วยเหลือในการทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สายฝน นุชาและคณะผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
บทที่	
1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
คุณลักษณะที่พึงประสงค์.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การ โรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สากล.....	19
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	27
งานวิจัยภายในประเทศ.....	27
งานวิจัยต่างประเทศ.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	37
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	109
บรรณานุกรม.....	125
ภาคผนวก	
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	130
ข แบบสอบถามคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามที่สนะของสถานประกอบการ.....	132
ประวัติผู้วิจัย.....	139



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบเกณฑ์ในการสรรหาพนักงานของแต่ละธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	34
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	41
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	42
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	42
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	43
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	43
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	44
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่สถาน ประกอบการพึงประสงค์.....	44
9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชา การท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ.....	45
10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชา การท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์.....	47
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชา การท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตาม ทัศนะของสถานประกอบการ ในด้านความรู้ ความสามารถ.....	48
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชา การท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ตามทัศนะของสถานประกอบการ ในด้านทัศนคติต่ออาชีพ.....	50
13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชา การท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ตามทัศนะของสถานประกอบการ ในด้านคุณธรรม.....	51

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม.....	52
15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ โดยรวม.....	53
16	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามเพศ.....	54
17	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ.....	56
18	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามเพศ.....	57
19	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามเพศ.....	59
20	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามเพศ.....	60
21	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ.....	61

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
22	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ.....	62
23	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ.....	63
24	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ.....	66
25	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามอายุ.....	67
26	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามอายุ.....	69
27	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามอายุ.....	70
28	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ...	71
29	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามอายุ.....	72
30	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	73

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
31	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	75
32	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	76
33	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	78
34	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	79
35	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	80
36	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	81
37	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	82
38	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	84

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
39	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	85
40	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	87
41	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	88
42	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การ โรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถาน ประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	89
43	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	90
44	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	91
45	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	93
46	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	94

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
47	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	96
48	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	97
49	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	98
50	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	99
51	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	100
52	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	102
53	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	103
54	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	105

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
55	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	106
56	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	107
57	เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ โดยภาพรวม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	108

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหาในการวิจัย

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศให้กับหลายประเทศ ก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ช่วยสร้างงานสร้างอาชีพให้ประชาชนมีงานมีรายได้ สำหรับประเทศไทยรายได้จากการท่องเที่ยวมีรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นอันดับสองรองจากรายได้การส่งออกคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ โดยในปี พ.ศ. 2545 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นเงิน 323, 484 ล้านบาท จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งหมด 10.8 ล้านคน และเมื่อรวมรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าไปอีก 235, 337 ล้านบาท ก็จะมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 558, 821 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 11 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546) ซึ่งองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization-WTO) ได้พยากรณ์ไว้ว่า ในปี ค.ศ. 2010 (พ.ศ. 2553) จะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่เดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นมากกว่า 1,000 ล้านคน และก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 60 ล้านล้านบาท พร้อมทั้งคาดการณ์ต่อไปอีกว่าในปี ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเพิ่มขึ้นมากกว่า 1,600 ล้านบาท และมีรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 100 ล้านล้านบาท (World Tourism Organization, 1993 อ้างถึงใน บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548: 2-4) แต่เป็นที่ทราบกันแล้วว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวในอดีตที่ผ่านมาเป็นการท่องเที่ยวแบบประเพณีนิยม (Conventional Tourism) ซึ่งเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เน้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่เป็นหลัก โดยมุ่งส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด อันจะทำให้ได้รายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุด โดยมีได้ค่านึงหรือใส่ใจต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาในระยะยาวจากการท่องเที่ยว ทำให้สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เกิดความเสื่อมโทรมและไม่สามารถปรับคืนสู่สภาพเดิมด้วยตัวมันเองได้ ประกอบกับกระแสการอนุรักษ์และเสียงเรียกร้องให้คืนสภาพความสมบูรณ์แก่ธรรมชาติที่ทวีความรุนแรงและต่อเนื่องมากขึ้น จึงทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถูกจับตามองว่าเป็นกิจกรรมที่ก่อผลเสียต่อสภาพแวดล้อมทั้งของแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมชุมชนมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับมา จนกระทั่งประมาณปี พ.ศ. 2530 จึงมีบุคคลหลายวงการ ทั้งนักวิชาการ สื่อมวลชน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวและองค์การพัฒนาเอกชน



(Non Government Organization หรือ NGO) ได้เรียกร้องให้มีการจัดการท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ (Alternative Tourism) ที่มีการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป จึงเกิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) ขึ้น ซึ่งการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวของกลุ่มใหญ่และกลุ่มเล็กที่มีการจัดการอย่างดีเยี่ยมเพื่อสามารถดำรงไว้ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวให้มีความดึงดูดใจอย่างไม่เสื่อมคลาย ธุรกิจท่องเที่ยวมีการปรับปรุงคุณภาพให้มีผลกำไรอย่างเป็นธรรม ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเหมาะสม โดยมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมเยือนสม่ำเสมออย่างเพียงพอ

ปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ได้นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในประเทศเพิ่มขึ้นทุกปี จึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลงทุนอย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายโอกาสในด้านอาชีพบริการและธุรกิจบริการแก่คนไทยจำนวนมาก ซึ่งอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจการโรงแรม และภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการค้าและของที่ระลึก ธุรกิจเหล่านี้จะขายบริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงและยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยทางอ้อม เช่น การผลิตสินค้าเกษตรกรรม การผลิตหัตถกรรม พื้นบ้านต่างๆ เป็นต้น รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะกระจายออกไปสู่หลายอาชีพและหลายท้องถิ่น โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ มีการลงทุนหรือขยายกิจการอันเป็นผลให้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น (นิคม จารุมณี, 2544: บทนำ) หลายประเทศจึงถือเป็นนโยบายและให้การส่งเสริมอย่างจริงจัง

และในระยะ 10-20 ปีที่ผ่านมา กิจการโรงแรมและห้องอาหารซึ่งนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีอัตราการเจริญเติบโตสูงมากและขยายอย่างรวดเร็วไม่ใช้เฉพาะในประเทศไทย แต่เป็นปรากฏการณ์ทั่วโลก ทำให้มีความต้องการคนทำงานที่ได้รับการอบรมและผ่านงานมาจำนวนมากและสม่ำเสมอ คนที่มีลักษณะเหมาะสมกับงาน โรงแรมจึงมีโอกาสมหาศาลในด้านการจ้างงาน ในประเทศอังกฤษประเทศเดิวยมีคนที่ทำงานในกิจการ โรงแรมและร้านอาหารรวมกันเกินกว่า 1 ล้านคน ในประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน มีคนทำงานด้านนี้ เป็นจำนวนหลายแสนคนและในหลายประเทศ เช่น สเปน โปรตุเกส รวมถึงประเทศไทยด้วย การท่องเที่ยวได้กลายเป็นสินค้าสำคัญที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศในอันดับต้นๆ ตามกฎหมายเกี่ยวกับ โรงแรมของประเทศอังกฤษ โรงแรมจะต้องมีบริการทั้งด้านอาหาร เครื่องดื่มและที่พักให้แก่แขก โดยจะต้องรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของแขกที่มาพัก ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องกับข้อบังคับเรื่องสาธารณสุขและมาตรการ

ด้านความปลอดภัย ตลอดจนต้องมีมาตรฐานสูงพอด้านความสะอาดและสุขภาพอนามัยด้วย ผู้ประกอบการกิจการด้านที่พักและอาหารจะต้องทำการศึกษาแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาใหม่ๆ ในวงการเพื่อให้บริการของตนมีมาตรฐานสูง มีประสิทธิภาพและราคาไม่แพง หลักที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ต้องทำให้โรงแรมและร้านอาหารของตนสะอาดสบาย น่าเข้า น่าอยู่ โดยที่ยังรักษารธรรมเนียมปฏิบัติของโรงแรมที่สืบทอดมานาน (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2538: 8-9) รวมทั้งโรงแรมจะต้องมีบริการที่มีน้ำใจ มีความอบอุ่นเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ความสะอาด ความสะอาดและความเป็นกันเอง สิ่งเหล่านี้จะทำให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวอย่างรวดเร็ว นอกจาก แหล่งท่องเที่ยว ที่พักหรือโรงแรมและร้านอาหารแล้ว กาญจนนา นาคสกุล (2529: 35) กล่าวว่า ภาษายังเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างมากในการติดต่อสื่อสาร เพราะภาษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อสื่อสารในสังคม ถ่ายทอดภูมิปัญญา ความรู้ วัฒนธรรม จริยธรรม ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนความเชื่อและจินตนาการที่มีอยู่ให้แก่กันและกัน ศรีพร ฉันทานนท์ (2533: 2) กล่าวเพิ่มเติมว่า มนุษย์ทุกชาติมีภาษาของคนเป็นภาษาประจำชาติ แต่มนุษย์ทั่วโลกมิได้พูดภาษาเดียวกัน ในโลกมีภาษาต่างๆ หลายร้อยภาษา มนุษย์ จึงต้องเรียนภาษาต่างประเทศ เพื่อให้สามารถติดต่อกับคนต่างสังคมได้ การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ จึงเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มากทั้งต่อผู้เรียนและต่อประเทศชาติ ซึ่งสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้ นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและพอใจในการให้บริการ รวมทั้งต้องมีทัศนคติที่มีความรู้ ความชำนาญคอยนำทางและทำการสื่อสารกับแขกที่เข้ามาท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีและการที่จะพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จะต้องอาศัยทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศ มาเป็นปัจจัยช่วยในการพัฒนาประเทศ ทรัพยากรที่สำคัญยิ่ง คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ เพราะมนุษย์จัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด มนุษย์สามารถสร้างและก่อประโยชน์สูงสุดแก่สังคมได้ ปัจจัยที่ช่วยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ คือ การศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ดังนั้น การศึกษาในแขนงต่างๆ จะช่วยสนับสนุนให้ผู้ที่ด้อยโอกาสในสังคมได้รับการพัฒนาทางด้านทักษะ ภูมิความรู้และสติปัญญาอย่างเป็นระบบ เพื่อโอกาสในการพัฒนาตนเองและสังคม ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในแง่ของการให้การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนวิชาการด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ก็เป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งที่เปิดสอนหลักสูตร

การท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล โดยมีจุดประสงค์ที่จะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมได้ตรงกับความต้องการของตลาดอย่างแท้จริง และเพื่อสนองตอบต่อนโยบายการท่องเที่ยวของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนานุเคราะห์ด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและทางด้านภาษาให้มีศักยภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ และผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์สอดคล้องและตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ตลอดจนสถานประกอบการอื่นๆ ในอนาคตต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลตามทัศนะของสถานประกอบการ ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลตามทัศนะของสถานประกอบการ ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลตามทัศนะของสถานประกอบการ ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์จากประชากรที่เป็นบุคลากรในสถานประกอบการที่นักศึกษาไปฝึกปฏิบัติประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารของสถานประกอบการ ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน รวม 40 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สถานประกอบการ หมายถึง สถานประกอบการที่นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ออกไปฝึกปฏิบัติประสบการณ์วิชาชีพ และมีบุคลากรของสถานประกอบการคอยดูแล ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารของสถานประกอบการ ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ที่ควรจะเป็นตามทัศนะของสถานประกอบการ 6 ด้าน คือ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม
3. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ หมายถึง เป็นผู้ที่มีสุ่มรอบคอบ มีกิริยา ท่าทาง วาจาสุภาพ อ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง มีความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยไม่แบ่งสายงาน ชอบช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ปฏิบัติงานทั้งในเรื่องงานและส่วนตัว ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
5. คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ หมายถึง มีความรอบรู้ทางวิชาการในวิชาชีพของตนและวิชาชีพต่างๆ อย่างกว้างขวาง เป็นผู้ที่ศึกษาค้นคว้าอยู่ตลอดเวลา มีผลงานที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถทัดเทียมกับผู้อื่น
6. คุณลักษณะด้านทัศนคติต่ออาชีพ หมายถึง ความภูมิใจในอาชีพการโรงแรม การท่องเที่ยวและการใช้ภาษา
7. คุณลักษณะด้านคุณธรรม หมายถึง การยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต พร้อมทั้งมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเราและรู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ

8. คุณลักษณะด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม หมายถึง การมีความรู้ ความเชื่อ คุณธรรม กฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ศาสนาและสมรรถภาพด้านอื่นๆ รวมทั้งนิสัยต่างๆ ที่มนุษย์ได้มาจากเป็นสมาชิกของสังคม

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขหลักสูตรการเรียน การสอน สาขาวิชาการท่องเที่ยว การ โรงแรมและสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาการการท่องเที่ยว โรงแรม และสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การ โรงแรมและสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการให้กับสถาบันการศึกษาต่างๆ ได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง หลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับตลาดธุรกิจต่อไป

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามที่เสนอของสถานประกอบการ” ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

#### คุณลักษณะที่พึงประสงค์

##### ความหมายของคุณลักษณะ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ พบว่า มีการกล่าวถึงคำว่า คุณลักษณะในหลายแนวทาง ดังต่อไปนี้ คือ

“คุณลักษณะ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Characteristics มีความหมายตามประมวลศัพท์บัญญัติของกรมวิชาการว่า หมายถึง “ลักษณะ” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของ “คุณลักษณะ” หมายถึง เครื่องมือหรือสิ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ (อุมาพร บุญญาวิโรจน์, 2533: 17)

พรพรรณ สุทธานนท์ (2538: 50) กล่าวว่า “คุณลักษณะ” คือ แบบอย่างพฤติกรรมหรือสิ่งที่ปรากฏให้เห็นและชี้หรือแสดงถึงความดี หรือลักษณะประจำของบุคคล

ส่วน มนูญ ไยบัวเทศ (2538: 12) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า “คุณลักษณะ” คือ ลักษณะประจำตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งได้รับมาจาก บรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งเป็นลักษณะทางกาย ได้แก่ รูปร่าง สีผิวและอื่นๆ กับลักษณะทางสมอง ได้แก่ ความสามารถทางสติปัญญาและคุณลักษณะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพ นอกจากนี้ คุณลักษณะยังหมายถึง องค์ประกอบทางร่างกายและจิตใจซึ่งมีความสามารถสนองตอบต่อสิ่งเร้าอย่างคงที่ เป็นผลให้เกิดแบบแผนของพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมาต่อสภาพการณ์ที่เหมือนเดิม

และมิ่ง ศรีเจริญ (2539: 10) กล่าวอีกว่า คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำตัวของบุคคล กล่าวคือ เป็นพฤติกรรม ลักษณะท่าที อุปนิสัย คุณสมบัติ ความสามารถ ความรู้ ทักษะและทัศนคติ

นอกจากนี้ จอร์คและโจนส์ (George and Jones, 1996: 39-40 อ้างจาก บุศรา เข้มทอง, 2542: 15-16) ได้ให้ความหมายของ “คุณลักษณะ” ว่าเป็นส่วนประกอบของบุคลิกภาพ เป็นการบ่งบอกนิสัยของบุคคลโดยเฉพาะเกี่ยวกับความรู้สึก (Feel) ความคิด (Think) และการกระทำ (Act) เช่น การประหม่าอาย (Shy) การวิพากษ์วิจารณ์ (Critical) และการเป็นคนที่มีลักษณะง่ายๆ (Easygoing) และยังสามารถจัดรูปแบบของบุคลิกภาพที่อยู่ใน 5 ลำดับต้น ได้แก่ การเป็นคนเปิดเผย ชอบสังคม (Extroversion) การเป็นผู้ที่มีอาการไวต่อความรู้สึก มีความหมกมุ่น (Neuroticism) การเป็นคนที่ยอมรับคนอื่นได้ง่าย (Agreeableness) การเป็นคนที่พิถีพิถัน มีระเบียบวินัยในตนเอง (Conscientious) และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์หลากหลาย เปิดใจกว้างสนใจสิ่งใหม่ๆ (Openness to experience)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุป “คุณลักษณะ” ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นหรือลักษณะประจำของแต่ละบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับ ความรู้สึก ความคิดและการกระทำ ส่วน ทิชชากร แก้วทิพนิต (2544: 26) สรุปว่า คุณลักษณะ หมายถึง ลักษณะต่างๆ ของบุคคล เช่น ลักษณะทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ความรู้ความสามารถและพฤติกรรมการแสดงออก

#### คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

คำว่าบุคลิกภาพ หรือ Personality เป็นคำที่ยอมรับและใช้กันทั่วไป ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

รัชช์ (Ruch, 1965, 5) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีในตัวบุคคล ได้แก่ ลักษณะภายนอกที่เห็น พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึกนึกคิดที่มีอยู่ในคนและลักษณะที่เป็นแบบเฉพาะของแต่ละคน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงที่มาของบุคลิกภาพแล้ว อาจกล่าวได้ว่า บุคลิกภาพของคน ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับบุคคลทั้งหมด ยกเว้นรูปร่างหน้าตา สัดส่วนและสีผิวของร่างกาย นอกนั้นจะเกิดจากการฝึกฝน อบรม เรียนรู้และจากประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังทั้งสิ้น

ในปีเดียวกัน เคิร์ต (Kurt, 1965, 311) กล่าวว่า บุคลิกภาพของคนเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น บุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นเช่นใดย่อมแล้วแต่การที่บุคคลรับรู้และตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาอย่างไร

ในปี 1973 กูด (Good, 1973: 392) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะปฏิกิริยาทางจิตวิทยาและสังคม โดยส่วนรวมของบุคคลเกี่ยวกับการสังเคราะห์ในทางอารมณ์ จิตใจ พฤติกรรม และปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง

ส่วน พวงแก้ว โคจรานนท์, 2530: (31-32) กล่าวว่า บุคลิกภาพ (Personality) เป็นคำที่ใช้กันอยู่เสมอๆ โดยทั่วไปมักเข้าใจว่า บุคลิกภาพ คือ อากาณภายนอกที่บุคคลแสดงออกมาให้เห็น และจะเน้นถึงความน่าประทับใจ แต่ที่จริงแล้ว บุคลิกภาพ คือ แบบแห่งลักษณะของบุคคล ซึ่งรวมถึงอาการที่ปรากฏออกมาภายนอกของบุคคล (Social Stimulus Value) ความรู้สึกที่มีต่อตนเอง (Self Concept) และการจัดระบบแบบแผนของลักษณะต่างๆ ของบุคคลทั้งภายในและภายนอก (Trait) ทั้ง Trait และ Self Concept จะมีความคงเส้นคงวา และสม่ำเสมอของแบบแผนของกลุ่มพฤติกรรม (Pattern of Behavior) จนกระทั่งบุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสถานการณ์เดียวกันแตกต่างกันไป โดยการตอบสนองจะเป็นไปตามลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคลมากกว่าตามลักษณะของสิ่งเร้าแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งลักษณะทั้ง 3 อย่าง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. อาการที่ปรากฏออกมาภายนอก (Social Stimulus Value) คือ ความรู้สึกที่คนอื่นมีต่อตัวเรา ซึ่งเกิดจากคุณลักษณะรอบๆ ตัว รวมทั้งวิธีการที่ตัวเราปฏิบัติต่อผู้อื่น ดังนั้น ตัวเราจึงเป็นสิ่งเร้าสำหรับคนอื่น เช่น ร่างกาย สีมผม ผิวพรรณ กิริยาท่าทาง ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ ฯลฯ และบางครั้งอาการที่ปรากฏออกมาภายนอกของคนบางคนเป็นไปตามบทบาทของเขาในสังคม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความแตกต่างในบุคลิกภาพเป็นผลมาจากความแตกต่างของบทบาทที่บุคคลต่างๆ แสดงในสถานการณ์ต่างๆ ด้วย

2. ความรู้สึกที่มีต่อตนเอง (Self Concept) คือ ความคิดเห็นและความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง เป็นตัวการสำคัญในการวางรูปพฤติกรรมของบุคคลตั้งแต่วัยเด็กเรื่อยมา และมีผลรวมไปถึงพัฒนาการบุคลิกภาพในวัยต่างๆ มา บุคคลจะประพฤติตัวไปตามแบบฉบับที่เขาคิดว่าตัวเขาเป็นอย่างไร เช่น เป็นคนฉลาดหรือคนโง่ เป็นคนฉับพลันหรืออุ่มง่าม บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากบุคคลมองตนเองจากข้างใน ซึ่งจะผสมผสานกับประสบการณ์ทั้งหมดที่เกี่ยวกับตัวเขาในสิ่งแวดล้อม

3. การจัดระบบแบบของลักษณะของบุคคลทั้งภายในและภายนอก หรือคุณลักษณะเฉพาะตัว (Trait) คือ ลักษณะหลายๆ อย่างมารวมกัน เป็นลักษณะที่สามารถวัดได้เป็นคุณภาพเฉพาะตัวของพฤติกรรม หรือรูปแบบ โดยเฉพาะในการปรับตัว บางครั้งอาจเรียกว่า เป็นคุณสมบัติประจำตัวหรือลักษณะนิสัย เช่น สติปัญญา ความคล่องสมาคม ความเป็นกุลสตรี ความถนัดทางเครื่องยนต์ กลไก การเป็นคนเปิดเผย หรือเก็บตัว การแก้ปัญหา การแสดงความก้าวร้าวหรือปฏิกิริยาที่แสดงออกเมื่อมีความคับข้องใจ ฯลฯ ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะตัวนี้ จะผสมผสานและได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกที่มีต่อตนเอง

ต่อมา ยศ สันติสมบัติ (2533, 261) กล่าวถึง บุคลิกภาพในทางวิชาการมิได้หมายถึงแต่เพียงลักษณะและกิริยาท่าทางของบุคคลที่แสดงออกเท่านั้น หากแต่บุคลิกภาพบ่งถึงความคงที่ของ



พฤติกรรมที่แสดงออกซ้ำอีก ในสถานการณ์ที่คล้ายกัน หรือได้รับแรงกระตุ้นอย่างเดียวกัน ความคงที่ของพฤติกรรมในระดับบุคคลเราเรียกว่า บุคลิกภาพ

ในปีต่อมา กวี วงศ์พุ่ม (2536, 119) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่ติดมากับตัวของบุคคลแต่ละคน และเป็นส่วนที่สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ เช่น

1. ความสามารถในการปรับตัว ซึ่งเป็นความสามารถทั่วไปของบุคคล
2. ความต้องการที่จะเป็นผู้นำ ซึ่งอาจจะเป็นความสามารถในส่วนลึกๆมองเห็นได้ไม่ชัดเจนแต่สามารถค้นหาได้
3. ความมั่นคงทางอารมณ์ ซึ่งแต่ละคนจะมีนิสัยทางด้านอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ได้มากน้อยต่างกัน
4. ความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง มีอำนาจในการตัดสินใจต่างๆ ความสภาพสังคมและวัฒนธรรม
5. ความอดทนพยายาม หมายถึง ความอดทนของแต่ละบุคคลที่จะพยายามฝ่าฟันอุปสรรคนานาประการ
6. ความคิดสร้างสรรค์ ถือว่าเป็นพรสวรรค์ของคนเราอย่างหนึ่งที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแล้วคิดออกมาเป็นรูปธรรม
7. ความทะเยอทะยาน ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการความสะดวกสบาย
8. ความคิดริเริ่ม ซึ่งสามารถปรับตัวได้ เพราะความคิดต่างๆ จะแปลกๆ ใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา

ส่วน ฮุดเก็ตส์ (Hodgett, 1992: 94) ให้นิยามว่า บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มที่มีความสัมพันธ์ที่มั่นคงของลักษณะนิสัยของบุคคลและมีแนวโน้มที่จะอธิบายพฤติกรรมของบุคคล

จากคำจำกัดความของบุคลิกภาพ อาจสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคล ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกาย เช่น แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความคล่องแคล่วว่องไว ส่วนในด้านอารมณ์ คือ มีลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น การพูดจาสุภาพ มีเหตุมีผล มีความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออก ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลเพราะอิทธิพลจากพันธุกรรมสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์

### คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

ได้มีผู้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายลักษณะ ดังต่อไปนี้

วิจิตร อารกุล (2542: 26) กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์” ในภาษาอังกฤษใช้ว่า “Human Relations” ย่อมมีความหมายชัดเจนในตัวแล้ว คือ

มนุษย์ (Human) หมายถึง ลักษณะความเป็นมนุษย์

สัมพันธ์ (Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ ผูกพัน เกี่ยวข้องกัน มนุษยสัมพันธ์ จึงหมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกันหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล กับคณะบุคคล หรือสังคม รวมไปถึงการทำงานอย่างมีความสัมพันธ์ เกิดประสิทธิภาพ ด้วย ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า

1. มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่ การสร้างมิตร ชนมิตรและจงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ชอบพอกันแก่คนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่ายเป็นการสร้างตนให้เป็น คนดีของสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญของการเป็นผู้นำในอนาคตอีกด้วย

2. มนุษยสัมพันธ์ มีความจำเป็นและสำคัญแก่บุคคลทั่วไปตั้งแต่บุคคลธรรมดา หัวหน้างาน นักบริหาร นักธุรกิจ ครู อาจารย์ ทหาร ตำรวจ ข้าราชการ พ่อบ้าน แม่บ้านและบุคคลทุกระดับชั้น

ส่วน จรูญ ทองถาวร (2535: 2) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นวิชาว่าด้วยทั้งศาสตร์และศิลปะ ในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความจงรักภักดี และความร่วมมือ

ดิบบริน (Dubrin, 1981: 4) ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะและการปฏิบัติ ในการนำความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์มาใช้ในการติดต่อเกี่ยวข้องกันเพื่อให้บรรลุ จุดประสงค์ส่วนตัวและส่วนรวม

ฮิวเนอริยาเกอร์ (Huneryager, 1965: 72 อ้างถึงใน สมพร สุทัศนีย์, ม.ร.ว. , 2544: 8) กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์” คือ มวลแห่งความรู้ที่มีระบบระเบียบซึ่งได้รับการพัฒนามาเพื่ออธิบาย พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ วิชามนุษยสัมพันธ์จึงเป็นการนำเอาหลักวิชาพฤติกรรมศาสตร์ ทั้งมวลมาใช้ในการบริหารบุคคล”

และกฤษณา สักดิ์ศรี (2534: 23) กล่าวสรุปว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการของศาสตร์ ที่ใช้สร้างความประทับใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพนับถือ โดยแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมทั้งกาย วาจาใจ เพื่อโน้มน้าวให้รู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือกันทำงานและอยู่ร่วมกันอย่าง เป็นสุข

โดยสรุป มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายและการดำเนินชีวิตให้มีความราบรื่น

### ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

ธนา โกมลภิส (2527: 5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ต่อบุคคลและองค์การดังต่อไปนี้

1. แก้อาการอึดอัด เพราะว่ามีมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ย่อมอยู่คนเดียวไม่ได้ จะรู้สึกเหงาจึงต้องสร้างและใช้มนุษยสัมพันธ์โดยการคบเพื่อนเพื่อให้คลายเหงา
2. ก่อให้เกิดความรัก มนุษย์ต้องการแสดงออกซึ่งความรัก โดยรักบุคคลที่เกี่ยวข้องและต้องการให้เขารักตอบ โดยแสดงออกในรูปของการรักเพื่อนเพศเดียวกันและต่างเพศ ทั้งความรักอันบริสุทธิ์และความรักทางเพศสัมพันธ์
3. ให้ความปลอดภัย มนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องรวมกลุ่มกันสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลหรือกลุ่มที่จะช่วยให้เขาปลอดภัยได้ เช่น บุคคลพยายามรู้จักกับเพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีอำนาจ หรือมีอิทธิพลต่างๆ เพื่อความปลอดภัยของตนเอง
4. ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี มนุษย์ไม่อาจปฏิบัติงานได้โดยลำพัง ต้องอาศัยหรือเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้อื่นเสมอ ดังนั้น มนุษย์จึงต้องมีเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องสร้างทางเดินของตนไว้ โดยผูกสัมพันธ์ไมตรีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะรู้อะไรไม่สู้รู้จักกัน ทำให้การปฏิบัติงานราบรื่นและสำเร็จเรียบร้อย
5. สร้างความสำเร็จ มนุษย์ทั้งหลายต่างก็หวังจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารองค์การจะต้องดำเนินถึงความสำเร็จขององค์การ โดยจัดกิจกรรมต่างๆ ทำให้สมาชิกในองค์การรู้จักกันและสามารถประสานงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี
6. สร้างเสริมด้านสังคม มนุษยสัมพันธ์เป็นการเสริมให้มนุษย์รักกัน ชอบกัน ยอมรับและคบหาสมาคมกัน อันจะนำมาซึ่งความสงบสุขในสังคม
7. ก่อให้เกิดเศรษฐกิจที่ดี มนุษยสัมพันธ์เพิ่มผลผลิตได้ เพราะมนุษย์ที่มีจิตใจปกติและเป็นสุขจะนำมาซึ่งความสงบสุขในสังคมและก่อให้เกิดเศรษฐกิจที่ดี
8. สร้างการเมืองให้มั่นคง มนุษยสัมพันธ์ช่วยประสานหรือแก้ไขปัญหาคัดแย้งทางการเมืองได้ในลักษณะที่เรียกว่า “กาวใจ”

### ลักษณะของมนุษยสัมพันธ์

ลักษณะของมนุษยสัมพันธ์สามารถสรุปได้ (วิจิตร อวกุล, 2542: 30) ดังต่อไปนี้

1. มีลักษณะของการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กัน ในสังคมการอยู่ร่วมกันของมนุษย์หลายรูปแบบ โดยมีจริยธรรมเป็นสิ่งที่ควบคุมการปฏิบัติต่อกันให้ไปในทางที่ดีที่ถูก ต้องให้บังเกิดความสัมพันธ์ไปในทางเจริญ พัฒนา สร้างสรรค์ สิ่งที่ยังจะสัมพันธ์ต่อกันแตกต่างไปจากพฤติกรรมดิบ ป่าเถื่อนไม่พัฒนาเช่นเดียวกับสัตว์

2. ต่อมาได้กลายเป็นวิชา เป็นศาสตร์ที่ศึกษาถึงลักษณะความสัมพันธ์ของมนุษย์ ศึกษาถึงพฤติกรรมของมนุษย์อันเกิดจากสิ่งแวดล้อม กรรมพันธุ์ ฯลฯ รวมทั้งการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมต่างๆ รวมทั้งขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ให้เกิดสันติสุข มีความเจริญก้าวหน้า การครองใจคน เอาชนะใจคน ให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความร่วมมือ ความจงรักภักดี อันเป็นวิชาการที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์อย่างกว้างขวาง

3. เมื่อเกิดความสัมพันธ์เบื้องต้น คือ การสัมพันธ์กับการอยู่ร่วมกันอย่างสันติและสงบสุขแล้ว ในแง่ของการประกอบอาชีพการงานก็จะได้มีการใช้และศึกษาที่จะใช้มนุษยสัมพันธ์ในการนำการบริหารของผู้นำ องค์กร หน่วยงาน เพื่อจูงใจให้ทำงานร่วมกันเกิดความพึงพอใจ มีความสงบสุข แทนที่จะเป็นการต่อต้าน ขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจ โดยการศึกษาอย่างมีระบบ กระบวนการเทคนิควิธีการต่างๆ ในแง่ของมนุษยสัมพันธ์ให้บังเกิดผลในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้เกิดความพึงพอใจ เกิดความรักใคร่ สามัคคี กลมเกลียวกัน สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพ

4. ความเจริญก้าวหน้าของงานแขนงต่างๆ วิทยาการ สมัยใหม่ทำให้ผู้คนสนใจแต่ด้านวัตถุ เช่น เครื่องจักร เครื่องไม้เครื่องมือใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ด้านการผลิต วิศวกรรม การเงิน เทคโนโลยีสมัยใหม่ จนลืมนึกถึงมนุษย์ที่ปฏิบัติงานร่วมกับเครื่องจักร ทำให้เกิดปัญหาที่เกิดจากควมมนุษย์ผู้ปฏิบัติงานขาดความสมดุลของความสัมพันธ์ คือ มองแต่มูลค่าของทรัพย์สินและผลิตภัณฑ์ แต่ไม่ได้มองคุณค่าของคนทำงาน จึงหันมาสนใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความคิดสูงขึ้น เทคโนโลยีสูงขึ้น การดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ที่เปลี่ยนแปลงไป การขยายงาน การเปลี่ยนแปลงสังคมอุตสาหกรรม การกำหนดค่าแรง ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนไป มักก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่ วิศวกร ผู้ชำนาญการ นักบัญชี พนักงานด้วยตนเอง ส่งผลถึงประสิทธิภาพการผลิต เพื่อลดความขัดแย้งดังกล่าวจึงต้องหันมาใช้วิธีมนุษยสัมพันธ์ปรับให้ได้สมดุลในการประพฤติปฏิบัติและการดำเนินงาน

### คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ

อนันต์ ศรีโสภา (2525: 14) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วยความรู้ ความสามารถและทักษะต่างๆ ทางสมอง แบ่งเป็น 6 ชั้น ซึ่งเรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยาก ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) : ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน
  - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ
    - 1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับความหมายต่างๆ
    - 1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่างๆ ซึ่ง ได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคลสถานที่ แหล่งกำเนิด ฯลฯ
  - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ
    - 1.2.1 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่างๆ
    - 1.2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
    - 1.2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งต่างๆ
    - 1.2.4 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
  - 1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิดและ โครงสร้างของสิ่งหนึ่งสิ่งใด
    - 1.3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎและการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่าหรือพยากรณ์ หรือตีความหมายของสิ่งที่เราสังเกตเห็น
    - 1.3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง
2. ความเข้าใจ (Comprehension) : การเข้าใจความหมายของสิ่งนั้น
  - 2.1 การแปล (แปลจากแบบหนึ่ง ไปสู่แบบหนึ่ง โดยรักษาความหมายไว้ได้ถูกต้อง)
  - 2.2 การตีความหมาย (การอธิบาย หรือเรียบเรียงเนื้อหาที่เสียใหม่ให้เข้าใจง่าย)
  - 2.3 การขยายความ (การขยายความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ให้ไกลออกไปกว่าเดิม)
3. การนำไปใช้ (Application): ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำความรู้ไปใช้นี้กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การแก้ปัญหาที่ตนเอง

กวี วงศ์วุฒิ (2536: 120) กล่าวว่า ความรู้ความสามารถ (Intelligence) สมองของคนเรานี้ ธรรมชาติสร้างมาเพื่อใช้สติปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งความรู้ความสามารถนั้นจะเห็นได้จาก

1. ชาวปัญญา คนทุกคนมีสติปัญญา ความเฉลียวฉลาดแตกต่างกันไป อาจจะด้วยสาเหตุหลายๆ ประการ เช่น พันธุกรรม สภาพแวดล้อม การแข่งขัน การฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้สนใจในการศึกษาเล่าเรียน เป็นต้น
2. ความแม่นยำในการตัดสินใจ เพราะเราต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาทั้งในการทำงาน การดำรงชีพ การตัดสินใจที่แม่นยำจึงต้องอาศัยประสบการณ์
3. ระดับความรู้ ทุกคนสามารถเล่าเรียนได้ไม่เท่ากัน เพราะสมองของแต่ละคนไม่สามารถรับอย่างเต็มที่ถึงแม้ว่าจะมีความจุความจำได้เท่ากัน แต่การเรียนรู้ การถ่ายทอดอาจจะแตกต่างกันออกไป
4. ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา สื่อภาษาเป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ โดยเฉพาะการพูดถือเป็นเรื่องของการสื่อความหมายให้สามารถเข้าใจกัน ผู้นำที่มีความสามารถในการพูด และการเขียนจึงได้เปรียบกว่า

#### คุณลักษณะด้านทัศนคติต่ออาชีพ

วิชาชีพ (Professional) ถือว่าเป็นอาชีพชั้นสูงจะต้องมีคุณลักษณะ (ไกรนุช ศิริพล, 2531: 13); (สุนทร โคมิน, 2528: 22-23) ดังนี้

1. ต้องมีเนื้อหากว้าง มีวิธีการ โดยเฉพาะ
2. ต้องใช้วิธีแห่งปัญญาต้องได้รับการศึกษาอบรมเป็นระยะเวลาานพอสมควรอย่างน้อย 4-5 ปี
3. วิชาชีพนั้นจะต้องเป็นบริการที่ไม่เหมือนใครไม่ซ้ำซ้อนใคร
4. ต้องมีกฎเกณฑ์แห่งจรรยาบรรณของวิชาชีพเป็นของตนเอง
5. มีความเป็นอิสระในการวิจัยในการให้บริการของตนเอง เช่น จะสอนอะไร จะสอนอย่างไรถือว่าเป็นศิลปะของครูผู้สอน
6. มีพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ควบคุมอยู่ เช่น ครูก็มี พ.ร.บ. ครู แพทย์ก็มี พ.ร.บ วิชาชีพเวชกรรมกับ พ.ร.บ ควบคุมการประกอบโรคศิลป์ วิศวกรก็มี พ.ร.บ วิศวกรรม สถาปนิก ก็มี พ.ร.บ สถาปัตยกรรม เป็นต้น
7. ต้องมีสถาบันวิชาชีพเป็นของตนเอง เป็นแหล่งกลางเพื่อสร้างสรรค์จรรยา มาตรฐาน วิชาชีพนั้น

ดังนั้น สรุปได้ว่า วิชาชีพ หมายถึง บุคคลที่จะประกอบอาชีพต้องการได้รับการศึกษาในระดับสูงมีความรู้ ความประพฤติ มีคุณธรรม มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความเป็นอิสระใน

การประกอบอาชีพ โดยใช้สติปัญญา ใฝ่ตรงและให้บริการแก่สังคมและวิชาชีพนั้นต้องไม่เข้าช้อนกับสาขาวิชาชีพอื่นๆ

#### คุณลักษณะด้านคุณธรรม

กู๊ด (อ้างถึงใน ยนต์ ชุ่มจิต, 2544: 321) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณธรรม ไว้ดังนี้

1. คุณธรรม หมายถึง ความดีงามของลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมที่ทำงานเคยชิน
2. คุณธรรม หมายถึง คุณภาพที่บุคคลได้กระทำตามความคิดและมาตรฐานของสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับความประพฤติปฏิบัติและศีลธรรม

โดยสรุป คุณธรรม นั้นมาจากคำสองคำ คือ คำว่า “คุณ” ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ดีมีประโยชน์ และอีกคำคือคำว่า “ธรรมะ” เมื่อรวมสองคำเข้าด้วยกันจึงเป็นคำว่า คุณธรรม ซึ่งหมายถึง คุณสมบัติที่เป็นความดีงาม ความถูกต้อง ซึ่งมีอยู่ในจิตใจของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นพร้อมที่จะกระทำสิ่งต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองโดยไม่เบียดเบียนผู้อื่นหรือทำประโยชน์ให้ผู้อื่นโดยไม่เบียดเบียนตนเอง หรือกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น หรืออาจหมายถึง ธรรมชาติของความดีงาม ลักษณะของความดีหรือสภาพของความดีที่มีอยู่ในตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (เจริญ เข้มสรวลสกุล, 2550: 52)

#### คุณลักษณะด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม

ไทเลอร์ (Tylor: 1987) อธิบายว่า Culture: the complex whole acquired by man as a member of society หมายถึง สิ่งทั้งปวงซึ่งซับซ้อน ประกอบด้วย ความรู้ ความเชื่อ คุณธรรม กฎหมาย ธรรมเนียมประเพณีและสมรรถภาพด้านอื่นๆ รวมทั้งนิสัยต่างๆ ที่มนุษย์ได้มาจากเป็นสมาชิกของสังคม

#### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

##### ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า “APTUS” แปลว่า โน้มเอียงเหมาะสม (Gardon W. Allport, 1935) สำหรับคำจำกัดความนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่แตกต่างกันดังนี้

สุนิสา พักตร์เพียงจันทร์ (2531: 2) กล่าวว่า ทัศนคติก่อรูปขึ้นจากประสบการณ์ส่วนตัว บุคคลมีลักษณะค่อนข้างยั่งยืนคงทน แต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ถ้ามีเหตุผลหรือเหตุการณ์ที่สำคัญเพียงพอ ทัศนคติดีมีความพร้อมที่จะแสดงออกเมื่อถูกกระตุ้น

นพมาศ ชีรเวทิน (2539: 89) กล่าวว่า เจตคติ หรือ ทศนคติ คือ ความเชื่อและความรู้สึก บางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อม และเราได้เจตคติมาโดยการเรียนรู้ เมื่อเราเรียนรู้แล้วเจตคติจะอยู่ ก่อนข้างคงทน และสุดท้ายแม้ว่าเจตคติจะถูกอิทธิพลของประสบการณ์ แต่มันก็มีอำนาจบงการ พฤติกรรมได้

โพลท์นิก (Plotnik, 1999: 588) กล่าวว่า ทศนคติ คือ ความเชื่อหรือความเห็นต่างๆ ที่ได้จากการประเมิน จากสิ่งของ จากบุคคลหรือจากสถานการณ์ต่างๆ ที่ดำเนินจากสถานการณ์เชิงลบ จนกระทั่งถึงสถานการณ์เชิงบวก และสิ่งนั้นมีผลทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ในแนวทางที่แน่นอนต่อสิ่งของ ต่อบุคคลหรือจากสถานการณ์นั้นๆ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543: 106) กล่าวว่า ทศนคติ หรือ เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางหนึ่ง หรืออาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือทางต่อต้านก็ได้

ศราวุฒิ สุทธิพิทักษ์ (2547: 35) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดขึ้นจากการ เรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ หรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทศนคติเป็นพลังที่สำคัญและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการรับรู้และพฤติกรรม ผู้บริโภคของนักท่องเที่ยว โดยพยายามกลั่นกรองสิ่งที่ตนเองคิดว่าไม่ขัดแย้งกับทศนคติที่มีอยู่ ทศนคติสามารถบิดเบือนข่าวสารข้อมูลที่เป็นความจริงได้ในลักษณะได้แย่ง และทศนคติเกิดขึ้น จากประสบการณ์ที่ตนได้รับ เช่น โดยสายการบินหนึ่งไปแล้วไม่ประทับใจการบริการก็ไม่คิด จะใช้บริการสายการบินนั้นอีก

ส่วน กูดส์ (Goods อ้างถึงใน พัทณี เสงขรธยา, เมตตา วิวัฒนานุกูลและถิรพันธ์ อนุวัชศิริ วงศ์, 2538: 116) ให้นิยามไว้ว่า ทศนคติ เป็นแนวโน้มในการที่จะแสดงหรือมีปฏิกิริยาในทางบวก หรือในทางลบต่อสิ่งหนึ่ง ทั้งที่ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึก อยู่

นิวคอมบ์ (Newcomb, 1954: 128-221) ได้อธิบายต่อว่า ทศนคติเป็นความโน้มเอียงของ จิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ อาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยหรือ รู้สึกเฉยๆ ไม่ชอบ ไม่เกลียด

อดิศักดิ์ น้อยประเสริฐ (2531: 15) ได้กล่าวสรุปว่า ทศนคติ คือ ความโน้มเอียงของความ คิดเห็นหรือความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งใด ๆ ที่อาจเป็นสิ่งของบุคคล หรือ อื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการ ยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้ และทศนคดียังมีผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา



### องค์ประกอบของทัศนคติ

เซอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์และออสบรอน (Schermerhorn, Hunt and Osborn อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์และคณะ, 2537: 13) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติไว้ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับปัญหา (Cognitive Component) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับปัญหา คือ ความเชื่อและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความเชื่อและค่านิยมดังกล่าวนี้จะมีขึ้นก่อน การเกิดทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก จะเป็นความรู้สึกเฉพาะของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความเชื่อและค่านิยมที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ก็คือ ทัศนคติที่แท้จริงของบุคคล

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Component) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม คือ เจตนาารมณ์ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาตามความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ เจตนาารมณ์ที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลเนื่องมาจากทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งดังกล่าวนั่นเอง

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ และแหล่งสำคัญที่ทำให้เกิดทัศนคติ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2531: 64-65) คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่างๆ (Specific experiences) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่าง ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นตามทิศทางที่เคยมี ประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียนหรือหน่วยงาน เป็นต้น

และในปีเดียวกัน อรรถัย ชื่นมนุษย์ (2520: 238-244) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติต้องประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้ (Cognitive Component) หมายถึง การรู้และการวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ แล้วแสดงออกมาในแนวความคิดว่าจะไรถูก ผิด ดี เลว

2. ด้านความรู้สึก(Affective Component) หมายถึง ลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่สอดคล้องกับความคิด เช่น ถ้าบุคคลมีความคิดที่ดีต่อสิ่งใดก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย จึงแสดงออกมาในรูปของความรู้สึก ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง ความพร้อมที่จะกระทำเป็นผลเนื่องมาจากความคิดและความรู้สึก ซึ่งจะออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ

### แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การโรงแรม และภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

#### ความหมายของการท่องเที่ยว

หม่อมหลวงคชู ชุมสาย (2518: 14) ได้กล่าวถึงความหมายของ การท่องเที่ยว (Tourism) ไว้ในหนังสือหลักวิชาการท่องเที่ยวว่า เป็นความสัมพันธ์เบ็ดเสร็จและปรากฏการณ์ทั้งหลาย ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยอยู่อย่างชั่วคราวของคนต่างถิ่นที่พักอยู่ ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยอยู่อย่างชั่วคราวของคนต่างถิ่นที่พักอยู่ ทั้งนี้มีเงื่อนไขมิใช่เป็นการตั้งหลักฐานเพื่อประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราวหรือถาวรทำให้เกิดผลกำไร

ในปี 2537 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537: 3) กล่าวเพิ่มเติมว่า การท่องเที่ยวเป็นลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการ คือ เป็นการเดินทางจากที่อยู่ปกติไปยังที่อยู่อื่นเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจและเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มีไว้เพื่อประกอบอาชีพ

ส่วน เพ็ญสุตา ไพรอร่าม (2539: 18) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการ คือ เป็นการเดินทางจากที่อยู่ปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ

เบญจมาศ อุทกศิริ (2549) การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด จากกิจการงานประจำ โดยปกติการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของคนจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการพักผ่อนหรือหาความรู้ ซึ่งครอบคลุมถึงการเดินทางเพื่อธุรกิจ トラบที่ผู้เดินทางยังมีได้ตั้งหลักแหล่งถาวรและไม่ได้รับรายได้เพื่อยังชีพจากเจ้าของถิ่นปลายทางโดยการท่องเที่ยวยังเป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมพันธภาพซึ่งเกิดจากการเดินทางและการพักผ่อนต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมีได้ประกอบอาชีพ

### ประเภทของการท่องเที่ยว

การจัดประเภทของการท่องเที่ยว ตามหลักวิชาการท่องเที่ยว มีดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุก เป็นการท่องเที่ยวโดยใช้เวลาหยุดงานเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น เพื่อพบเห็นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ทิวทัศน์อันสวยงาม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นเพื่อสงบอารมณ์ และอื่น ๆ ที่มีผลเป็นความสนุก
2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เป็นการใช้เวลาวันหยุดเพื่อพัก โดยไม่ทำอะไร เพื่อจัดความเมื่อยล้าทั้งหลายทั้งปวง ทั้งทางกายและทางใจที่เกิดขึ้นในเวลาทำงานให้หมดสิ้นไป และเรียกพลกำลังกลับคืนมาสำหรับเริ่มต้นทำงานในคาบวันใหม่
3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นการใช้เวลาในการท่องเที่ยวแสวงหาความรู้ ด้านวิทยาการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ หรือเพื่อศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ในแง่มานุษยวิทยา และสังคมวิทยา หรือเพื่อชม โบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์
4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ
  - 4.1 การท่องเที่ยวเพื่อชมการแข่งขันกีฬาครั้งใหญ่ ๆ ของโลก เช่น กีฬาโอลิมปิก กีฬาเอเชียนเกมส์ ฟุตบอลโลก
  - 4.2 การท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬายังถิ่นที่มีการเล่นกีฬาชนิดนั้น ๆ เช่น สกี เรือใบ ล่าสัตว์ ตกปลา กอล์ฟ
5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ เป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจมักจะจัดเวลาที่ว่างจากการปฏิบัติการกิจ ไว้สำหรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ หรือถือโอกาสอยู่ท่องเที่ยวต่ออีกสัก 2-3 วัน
6. การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา ในการจัดวาระการประชุมทั้งหลาย ผู้จัดจะต้องมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ที่ ทำให้ผู้เข้าประชุมและผู้ติดตามกลายเป็นนักท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์ ซึ่งการจัดประชุมแต่ละครั้งมักจะเลือกสถานที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่ประชุม เช่น พัทยา ภูเก็ต เชียงใหม่
7. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา หมายถึง บุคคลที่เดินทางไปศึกษาหรือทำวิจัยในด้านสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา ซึ่งพักอาศัยอยู่ในสถานที่ศึกษานั้น ๆ เป็นเวลานาน ซึ่งในช่วงพักหรือหยุดก็จะกลายเป็นนักท่องเที่ยวไปโดยปริยาย

### ประโยชน์ของการท่องเที่ยว

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2539) กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวว่าก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคม 2 ทาง คือ ทางตรงและทางอ้อม โดยประโยชน์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวทางตรงได้แก่

1. งานหรืออาชีพเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
2. งานหรืออาชีพเกี่ยวกับภัตตาคาร
3. งานหรืออาชีพเกี่ยวกับมัคคุเทศก์
4. งานหรืออาชีพเกี่ยวกับการขนส่ง
5. งานเกี่ยวกับการจำหน่ายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง

ส่วนประโยชน์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวทางอ้อม ได้แก่

1. การเลี้ยงสัตว์
2. การผลิตพืชผักผลไม้
3. อาชีพการก่อสร้างและบริการอื่นๆ
4. การผลิตสินค้าพื้นเมืองหรือผลิตของที่ระลึก

### ความหมายและความสำคัญของโรงแรม

หม่อมหลวงคู่ย์ ชุมสาย (2527: 199) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของโรงแรมตามพระราชบัญญัติการโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ว่า หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้แก่ผู้เข้าพักตามความต้องการได้ด้วย

ปรีชา แดงโรจน์ (2530, 199) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของโรงแรมตามพระราชบัญญัติการโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ว่า หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้แก่ผู้เข้าพักตามความต้องการได้ด้วย

ส่วน กี, ช้อยและแมคเคนส์ (Gee, Choy and Makens, 1984: 14 อ้างถึงใน ปวลี หงษ์สมบัติ, 2543: 12) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นการบริการประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจต่างๆ ได้แก่

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักท่องเที่ยว เช่น บริษัทนำเที่ยว บริษัทการบิน โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารและร้านค้าปลีกต่างๆ
2. ธุรกิจที่สนับสนุนการท่องเที่ยว หรือมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่างๆ เช่น วารสารหรือผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว บุคลากร ฝ่ายบริหารในธุรกิจโรงแรมและบริษัทที่ทำการศึกษาวิจัย หรือวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

3. หน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ ของรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่วางแผนอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว สถาบันทางการเงิน หรือสถาบันที่ให้คำปรึกษาทางการท่องเที่ยว

โดยที่ บุรคราสท์ และเมดลิกต์ (Burkart and Medlik, 1985: 4 อ้างถึงใน ปวลี หงษ์สมบัติ, 2543: 12) กล่าวว่า การท่องเที่ยวมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวที่เกิดจากการเคลื่อนที่ของมนุษย์สู่ที่หมายต่างๆ รวมทั้งการหยุดพักผ่อน ที่เหล่านั้น

2. องค์ประกอบของการท่องเที่ยวมี 2 ส่วน คือ การเดินทางสู่จุดหมายและการหยุดพักประกอบกิจกรรม ณ จุดหมายนั้น

3. การเดินทางและการหยุดพักเกิดขึ้นนอกภูมิถิ่นและที่ทำงาน การท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้กิจกรรม แตกต่างจากกิจวัตรของเจ้าของถิ่นที่นักท่องเที่ยวเดินทางผ่านและแวะพัก

4. การเดินทางสู่จุดหมาย เป็นการเดินทางชั่วคราวในระยะเวลาสั้นๆ โดยมีความตั้งใจว่าจะกลับภายใน 2-3 วัน หรือ 2-3 สัปดาห์ หรือ 2-3 เดือน

5. ความตั้งใจในการเยือนจุดหมายปลายทางมิได้เป็นไปเพื่อตั้งหลักแหล่ง หรือประกอบอาชีพ

จากแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรท่องเที่ยว ปวลี หงษ์สมบัติ (2543: 13) ได้สรุปว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมของมนุษย์ มีความสำคัญและได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของตัวกลางทางเศรษฐกิจ เกิดประโยชน์ต่อสังคมแต่ละประเทศหลายประการ ได้แก่ ด้านมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่น สามารถสร้างความเจริญทางสังคมแก่ท้องถิ่น กระตุ้นให้เกิดการสร้างอาชีพของคนท้องถิ่น และช่วยสร้างสันติภาพและความสามัคคี โดยกลุ่มทางการท่องเที่ยวนั้นยังประกอบด้วย นักท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยวและบุคลากรทางการท่องเที่ยว

#### **คุณสมบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในเชิงธุรกิจโรงแรม**

คุณสมบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการในธุรกิจ โรงแรมมีรายละเอียด (ปรเมศวร์ อมาตยกุลและคณะ, 2539) ดังต่อไปนี้

1. มีเจตคติที่ดี
2. มีบุคลิกภาพที่ดี
3. มีความรู้ในเนื้องาน
4. มีความอดทนและอดกลั้น
5. มีสุขภาพแข็งแรง
6. มีการแสดงออกที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะ
7. มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง

8. มีความสามารถเก็บอารมณ์และความรู้สึกได้ดี

9. มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์ที่จับใจ

ส่วน สถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว (2533: 1) ได้สรุปถึงคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมไว้ดังนี้

1. บุคลิกภาพและกิริยามารยาทดี

2. มีลักษณะ Service Mind (มีจิตใจและความรู้สึกพร้อมที่จะให้บริการแขก)

3. ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์คืออยู่เสมอ

4. มีการฟังและการพูดที่ดี

5. มีความทรงจำดี โดยเฉพาะสามารถจำชื่อแขกได้

6. มีความคิดริเริ่ม สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

7. มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม

8. ซื่อสัตย์มองโลกในแง่ดี

9. มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆ สูง

10. ขวนขวายหาความรู้ ปรับปรุงตัวให้ทันสมัยต่อสิ่งรอบข้าง เช่น ข่าวสถานการณ์ทางด้านการเมือง สถานที่ท่องเที่ยว สถานเริงรมย์ต่างๆ ที่ตั้งสถานจุดหรืออาคารต่างๆ

11. เน้นนักภาษาอังกฤษหากรู้ภาษาอื่นจะ ได้เปรียบ

12. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

13. มีไหวพริบค่านวณบ้าง

14. ตรงต่อเวลา

15. มีความสามารถด้านพิมพ์ดีดและการจัดเก็บเอกสาร โดยเฉพาะแผนกสำรองห้องพัก พนักงานต้อนรับ แผนกบัญชีและการเงิน

16. มีร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง พร้อมทั้งจะทำงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายชั่วโมง

และในปี 2540 พิศมัย ปโชติการ (2540: 43-44) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมที่ดี ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไวพร้อมที่จะ

ให้บริการแขก

2. มีอริยาศย์อ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดี

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่างๆ ของโรงแรมอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำและทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็นผู้ที่มีความสำคัญ

4. สำเนียงพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูด ชักชวนแขกให้ใช้บริการในโรงแรม

5. มีความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

6. มีความซื่อสัตย์ตรงต่อเวลา

7. รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่องานโรงแรม มีความเห็นใจและชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ

8. เป็นพนักงานขายที่ดี พนักงานที่ดีย่อมเป็นพนักงานขายที่ดีด้วย เนื่องจากการให้บริการก็ถือการขายบริการ

จากแนวความคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่อยู่ในธุรกิจการโรงแรมจะต้องมีบุคลิกหน้าตาที่ดี สะอาด คล่องแคล่วว่องไว เฉลียวฉลาด สุภาพ อ่อน โยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ มีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงต่อเวลา ปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น พร้อมทั้งเป็นผู้ที่ใช้ภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี มีความอดทนสูงและมีสุขภาพแข็งแรง เป็นต้น

### ประเภทของโรงแรม

วินิจ วีรขางกูร (2530: 173) ได้สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดประเภทของโรงแรมไว้ดังนี้

1. เกณฑ์ตามความสะดวกสบายหรือความหรูหรา โดยใช้คุณภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ ขนาดของการบริการและราคา

2. เกณฑ์วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว เป็นตัวกำหนด เช่น โรงแรมในเมือง ภูเขา ชายทะเล ชายหาด ฯลฯ

3. เกณฑ์ช่วงระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ เช่น ยี่ดตุคกาลเป็นเกณฑ์

4. เกณฑ์ตามราคา คัดจากจำนวนห้องที่โรงแรมนั้นๆ มีอยู่

### ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

ภาษานับเป็นสิ่งที่หนึ่งที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของแต่ละประเทศ โดยจะแสดงออกมาในรูปของเสียง คำพูด เพื่อให้เข้าใจกันได้ง่าย ในแต่ละประเทศต่างก็มีภาษาประจำชาติของตนเอง ปัจจุบันการใช้ภาษามีได้มีขอบเขตจำกัดอยู่เฉพาะภายในประเทศเท่านั้น ยังมีการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศไม่ว่าจะเป็นทางการทูต หรือในวงการธุรกิจต่างๆ จึงเป็นการยากที่จะใช้ภาษาของตนเองในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เป็นการเข้าใจได้ง่ายขึ้น ทำให้มีการกำหนดภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลสำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นหน่วยงานการศึกษาแห่งหนึ่งที่ตั้งเห็นความสำคัญของภาษา จึงได้เปิดหลักสูตร สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ขึ้นในคณะศิลปศาสตร์ เช่นกัน

สุภาพร มากแจ้ง (2534: 57-59) กล่าวว่า ความสามารถด้านภาษาเป็นคุณสมบัติในการพิจารณารับสมัครเข้าทำงาน มัคคุเทศก์ที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศทั้งการพูดและการฟัง การพูดใช้ในการบรรยายความรู้เกี่ยวกับสถานที่และการตอบคำถามปัญหาต่างๆ รวมทั้งการสนทนากับนักท่องเที่ยวในเรื่องอื่นๆ ทั้งในเรื่องงานและส่วนตัว ส่วนการฟังนั้น ใช้เพื่อการรับฟังคำถามและการสนทนาของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการรับฟังความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย

ส่วน ศรัณยู วรากลุทธิ (2544: 40-41) กล่าวว่า ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาเป็นอย่างดี เพื่อใช้ภาษาถ่ายทอดรายละเอียดต่างๆ ในการนำเที่ยวและใช้ในการสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ต้องมีความสามารถรู้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา นอกจากนี้ ควรมีความรู้ภาษาอื่นๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เป็นต้นว่า สามารถใช้ภาษาในทวีปยุโรปได้ 1 ภาษา เช่น ภาษาอิตาลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ฯลฯ ทั้งนี้ต้องสามารถพูด ฟัง อ่านและเขียนภาษาเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี

และเรวัตต์ ทองสินวล (2542: 26) ได้สรุปว่าบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว จะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ต้องสามารถพูด ฟัง อ่านและเขียนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา และควรมีความรู้ภาษาอื่นๆ อีก นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ



### ความหมายของความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสาร

สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ (2532, 3-4) กล่าวว่า การที่จะใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative competence) และได้กล่าวถึงความหมายของความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสารในด้านต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์ หรือตามหลักไวยากรณ์ (Linguistic or grammatical competence) นอกจากนี้ผู้เรียนควรทราบว่าประโยคใดถูกผิดตามหลักไวยากรณ์ รวมทั้งสามารถใช้และแก้ประโยคนั้นๆ ให้ถูกต้องได้

2. ความสามารถทางสังคมภาษาศาสตร์ คือ สามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของสังคม (Sociolinguistic competence) โดยสามารถเลือกใช้ภาษาได้ถูกต้องและเหมาะสมกับบุคคลและโอกาสต่างๆ ได้

3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse competence) คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระเบียบวิธีของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค โดยใช้ความรู้ทางไวยากรณ์ ความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีความเข้าใจ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับรูปลักษณะของภาษาที่จะเกิดขึ้นในบริบท (Context) ได้

4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Pragmatic or strategic competence) คือ มีความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ตลอดจนการใช้กิริยาท่าทาง สีหน้า และน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย การใช้กลวิธีนี้ผู้เรียนควรแสดงออกได้ทั้งคำพูด (Verbal) และไม่ใช่คำพูด (Non-verbal)

นอกจากนี้ วิลเลียมส์ (Williams, 1979: 18-19 อ้างถึงใน พงศธร ไชยงค์, 2546: 12-13) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับสมรรถวิสัยในการสื่อความหมายแตกต่างไปจาก สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ว่า ความสามารถในการสื่อสารนั้น ควรจะประกอบไปด้วยความรู้ 4 ประการ คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางด้านกลไกของภาษา (Mechanical rules) ซึ่งทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่า คำพูดนั้นๆ ถูกหรือผิดหลักไวยากรณ์

2. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางด้านความหมาย (Meaningful rules) ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ที่เชื่อมโยงคำพูดกับสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การเลือกใช้คำศัพท์จึงเป็นสิ่งสำคัญมิฉะนั้นจะทำให้เกิดการสื่อความหมายที่ผิดๆ ได้

3. ความรู้เกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถตอบคำถามได้ว่า ผู้พูดใช้คำพูดและส่งสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมหรือไม่ ซึ่งเกณฑ์วัดความเหมาะสมได้จากการยอมรับของคนในสังคมว่าเป็นภาษาที่เป็นแบบแผนหรือเป็นแบบกันเอง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างด้วย

4. การยอมรับลักษณะที่ไม่ได้ภาษาวาจา เช่น สถานภาพทางสังคม ทำทางการเคลื่อนไหว สายตา การแสดงสีหน้าและอื่นๆ ซึ่งลักษณะต่างๆ เหล่านี้จะตอบคำถามได้ว่าผู้พูดมีการเคลื่อนไหว และวางตนเหมาะสมหรือไม่

จากแนวความคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น ผู้ที่ศึกษาจะต้องมีความสามารถหลาย ๆ ด้านทางภาษา นอกเหนือจากความรู้ทางด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์แล้ว ยังต้องมีความรู้ทางด้านระเบียบวิธี การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม และการปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษาในสังคมเพื่อสามารถที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้เข้าใจ และถูกต้องตรงกัน

#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

##### งานวิจัยภายในประเทศ

เบญจมาศ กิมสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 1-4 สถาบันราชภัฏนครปฐม” การศึกษครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษาโปรแกรมวิชาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 1-4 ของสถาบันราชภัฏนครปฐม จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถามในการวิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาปริญญาโท ของนายนภดล นิมดี การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS. ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาโปรแกรมวิชาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เมื่อจำแนกตามชั้นปีและระดับความรู้ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทุกทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักศึกษามีความต้องการให้สถาบันช่วยจัดรูปแบบพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในด้านต่อไปนี้ในระดับมากที่สุด โดยต้องให้จัดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในตารางอย่างน้อย 1 ภาคเรียน จัดสอนการอ่านภาษาอังกฤษในตารางอย่างน้อย 1 ภาคเรียน จัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นหลักสูตรระยะสั้น และจัดอบรมการอ่านเป็นหลักสูตรระยะสั้น ผลการศึกษาแสดงว่า นักศึกษามีความต้องการพัฒนาทักษะการฟังเพื่อจุดประสงค์ต่อไปนี้ในระดับมากที่สุด คือ เพื่อฟังการสนทนาเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน เพื่อฟังภาษาอังกฤษจากวิทยุ-โทรทัศน์ และมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์

ต่อไปนี้ในระดับมาก คือ เพื่อฟังการสนทนาเกี่ยวกับธุรกิจ เพื่อฟังคำสั่ง และ ฟังคำบรรยาย / บทความทางวิชาการ นักศึกษามีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อจุดประสงค์ต่อไปนี้ในระดับมากที่สุด คือ เพื่อสนทนากับชาวต่างประเทศ เพื่อพูดเชิญเชิญ ตอบรับ ปฏิเสธ เพื่อการพูดขอคำแนะนำและมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ต่อไปนี้ในระดับมาก คือ เพื่อใช้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ และรายงานสิ่งอ่าน นักศึกษามีความต้องการพัฒนาทักษะการอ่านเพื่อจุดประสงค์ต่อไปนี้ในระดับมากที่สุด คือ เพื่อใช้ในการอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ และมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ต่อไปนี้ในระดับมาก คือ เพื่ออ่านคำสั่งหรือคู่มือ เพื่อใช้ในการอ่านบทความทั่ว ๆ ไป เพื่อใช้ในการอ่านตำรา และอ่านรายงาน นักศึกษามีความต้องการพัฒนาทักษะการอ่านเพื่อจุดประสงค์ต่อไปนี้ในระดับมากที่สุด คือ เพื่อใช้ในการเขียนบันทึกข้อความสั้น ๆ และเพื่อใช้ในการเขียนอธิบายแสดงความคิดเห็น และมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ต่อไปนี้ในระดับมาก คือ เพื่อใช้ในการเขียนกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อใช้ในการเขียนจดหมายเป็นทางการ และจดโน้ตย่อ / เขียนสรุป

อร ชันธประดิษฐ์ (2549) ได้ทำรายงานการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคณะวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเรียนภาษาฝรั่งเศสที่เปิดสอนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2548 บนเว็บเพจ 2) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาโดยจำแนกตามเพศและสถานภาพของนักศึกษาภาคปกติและภาคกศ.บท. ของโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคณะวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเรียนภาษาฝรั่งเศสเปิดสอนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2548 บนเว็บเพจ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการจัดการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศสในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 4) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการภาษาฝรั่งเศสและสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแก่นักศึกษาซึ่งเลือกเรียนวิชาภาษาฝรั่งเศสในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตลอดจนผู้สนใจในวงกว้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาของโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจำนวน 100 คน โดยเป็นนักศึกษาภาคปกติจำนวน 70 คนและนักศึกษาภาคกศ. บท. ศูนย์สุราษฎร์ธานีและศูนย์สมุย อย่างละ 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ บทเรียนภาษาฝรั่งเศส 1 ภาษาฝรั่งเศส 2 และสารสนเทศเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ด้านต่างๆ บน



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เว็บเพจและแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งแจกให้กับนักศึกษา จำนวน 100 ชุด และได้รับคืนกลับมาทั้งหมด (ร้อยละ 100.00) การวิเคราะห์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window เพื่อคำนวณหาค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ t-test ในการเปรียบเทียบเพศ และประเภทของนักศึกษาภาคปกติกับภาค กศ.บท. ที่ระดับนัยสำคัญ (a) .05 ผลการวิจัยพบว่าด้านข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามคือนักศึกษาโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีความรู้พื้นฐานทั่วไปทั้งด้านงานพิมพ์และการสืบค้นข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวแต่ใช้บริการงานพิมพ์และสืบค้นข้อมูลต่างๆบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจเอกสารที่ทำธุรกิจให้บริการด้านนี้โดยเฉพาะด้านความพึงพอใจต่อการเรียนภาษาฝรั่งเศสทั้ง 3 ด้านพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการเรียนภาษาฝรั่งเศสและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน โดยรวมบนเว็บเพจ จำนวน 11 หัวเรื่องซึ่งนักศึกษาโดยส่วนมากมีความพึงพอใจต่อทุกๆ หัวเรื่อง จำนวน 11 หัวเรื่องทั้งหมดในระดับสูงโดยเฉลี่ยระหว่าง 3.70-4.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.77-0.932) การเรียนภาษาฝรั่งเศสบนเว็บเพจ โดยเปรียบเทียบกับการเรียนภาษาฝรั่งเศสในห้องเรียนปกติและการเรียนภาษาฝรั่งเศสมากกว่าการเรียนภาษาฝรั่งเศสบนเว็บเพจ โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67-4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.63-0.84 :dd: ด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการเรียนภาษาฝรั่งเศสบนเว็บเพจ ทั้ง 3 ด้าน ของทุกๆ หัวเรื่องระหว่างนักศึกษาเพศชายกับนักศึกษาหญิงระหว่างนักศึกษาภาคปกติกับนักศึกษาภาค กศ.บท. ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า 1) นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการเรียนภาษาฝรั่งเศสบนเว็บเพจ ในแต่ละหัวเรื่องของทุกๆ ด้าน ไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านประโยชน์และสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ด้านต่างๆ โดยการสืบค้นข้อมูลเครือข่ายด้านต่างๆ ที่มีอยู่บนเว็บเพจใน 3 หัวเรื่องโดยเฉลี่ย นักศึกษาชายมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาหญิงคือ Contact Us ซึ่งพบว่านักศึกษาทั้ง 2 เพศมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัย .005 International Tourism College ที่ระดับนัยสำคัญ .017 และหลวงพ่อดุสิตเหี้ยมน้ำทะเลจิตที่ระดับนัยสำคัญ .037 2) นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาค กศ. บท. มีความพึงพอใจต่อการเรียนภาษาฝรั่งเศสในทุกๆ ด้านของทุกๆ หัวเรื่อง ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในบางหัวเรื่องของทั้ง 3 ด้าน ซึ่งนักศึกษาทั้ง 2 ภาคมีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยนักศึกษาภาค กศ. บท. มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาภาคปกติ คือ 1) ด้านการเรียนภาษาฝรั่งเศสและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน โดยรวมในหัวเรื่องการแข่งขันผลการวัดการประเมินผลที่ระดับนัยสำคัญ .049 และด้านการสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนที่ระดับนัยสำคัญ .038 2) ด้านการเปรียบเทียบการเรียนภาษาฝรั่งเศสบนเว็บเพจกับการเรียนในห้องเรียนในหัวเรื่อง French Language ที่สำคัญระดับนัย .009 และ French Language ที่ระดับนัยสำคัญ .034: dd: ด้านปัญหาในการเรียนภาษาฝรั่งเศสบนเว็บเพจและข้อเสนอแนะพบว่านักศึกษา ส่วนมากมีปัญหาโดยมีสาเหตุมาจากปริมาณเครื่อง

คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยยังไม่เพียงพอกับความ ต้องการของนักศึกษาโดยส่วนมากเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตทั้งศูนย์ในสถาบันและศูนย์นอก สถาบัน โดยยินยอมให้เรียกเก็บเงินค่าบริการเพิ่มในราคาไม่แพงนอกเหนือจากค่าศึกษาเล่าเรียน รวมถึงให้ขยายเวลาในการใช้บริการนอกเวลาราชการจนถึง 22.00 น. ของทุกวันและเว็บเพจที่สร้าง ขึ้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูลวิชาภาษาฝรั่งเศสและสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันสามารถนำไปใช้แก่นักศึกษาตลอดจนผู้สนใจในวงกว้างได้

ธีระวัชร ภูระธีระ (2548) ทศนคติของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ที่มีต่อ คุณลักษณะของบัณฑิตบริหารธุรกิจ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาศักยภาพของ ผู้ประกอบการในเขต อำเภอเมืองสุรินทร์ที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตบริหารธุรกิจ โดยมี ประชากร คือ ผู้ประกอบการต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองใช้กลุ่มตัวอย่าง 202 ราย โดยใช้เครื่องมือใน การวิจัยคือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่หนึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ตอนที่ 2 เป็นระดับความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในด้านต่าง ๆ ตอนที่ 23 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ t-test และ F-test ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะดังนี้ คือ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดี ความตรงต่อเวลา ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ความสามารถ ทางด้านคอมพิวเตอร์ ความมีระเบียบวินัย ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้ดีและ ความสะอาดเรียบร้อย และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ แบบสอบถามกับระดับความต้องการคุณลักษณะของบัณฑิต พบว่าความแตกต่างของภูมิหลังของ กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของธุรกิจ มีความต้องการบัณฑิต ในคุณลักษณะทางด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ บุคลิกภาพในการ ปฏิบัติงานและบุคลิกภาพทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะ ต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะทางด้านความรู้ความสามารถพิเศษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะระดับการศึกษาของผู้ประกอบการที่ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี เช่นเดียวกับประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันก็จะต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะทางด้าน ความรู้ความสามารถพิเศษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความต้องการ บัณฑิตที่มีคุณลักษณะทางด้านบุคลิกภาพทางร่างกายแตกต่างกันด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะธุรกิจ ประเภท โรงสีกับร้านค้าขนาดใหญ่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน นอกจากนั้นผู้ประกอบการต้องการให้

สถาบันผลิตบัณฑิตทางด้านบริหารธุรกิจ โดยเน้นทางด้านจริยธรรม คุณธรรม และมีจิตสำนึก ในวิชาชีพ มากที่สุดรองลงไปได้แก่ การเรียนการสอน โดยเฉพาะ ฝึกประสบการณ์ทางด้านวิชาชีพ ธุรกิจควรให้ตรงกับสาขาที่เรียน เพราะเวลานำไปใช้เมื่อจบจะได้สร้างทักษะให้เกิดขึ้นได้ง่ายและ เห็นควรให้ผลิตนักศึกษาหรือบัณฑิตที่มีความมึ่ระเบียบวินัยให้ได้ โดยเฉพาะการตรงต่อเวลา ความเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อหน้าที่

พงศธร ไวเชิงคำ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนโดยวิธีทัศน์กับเรียนโดยใช้กิจกรรมที่ เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ” โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะการฟังและการพูด ภาษาอังกฤษ เจตคติต่อการเรียนภาษาอังกฤษ และความคงทน ในการเรียนรู้ของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ โดยวิธีทัศน์กับเรียนโดยใช้กิจกรรม ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผลการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะการฟังและการพูด ภาษาอังกฤษ เจตคติต่อวิชาภาษาอังกฤษและความคงทน ในการเรียนรู้ของนักเรียนที่เรียนโดยวิธีวิ ดิทัศน์กับเรียนโดยใช้กิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชวลีรัตน์ จันทร์เชื้อ (2546) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในทัศนชนายจ้างหรือผู้บริหารองค์การของหน่วยงานต่าง ๆ ในตลาดแรงงาน และศึกษาเปรียบเทียบ ความคิดเห็นกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวในทัศนะของผู้บริหารหรือนายจ้าง ที่จำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และ ความรู้ความสามารถพิเศษ รวมทั้งศึกษาแนวโน้มของความพอใจในการจ้างงาน / การรับบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเข้าทำงาน เพื่อหาแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องและสนอง ความต้องการของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน วิธีการที่ใช้ในการศึกษา คือ ศึกษาจากเอกสาร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาภาคสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผ่านทาง อาจารย์นิเทศซึ่งไปนิเทศนักศึกษาฝึกงาน ผ่ากักนักศึกษาฝึกงานบางคนไปให้หัวหน้าหน่วยงานโดยมี หนังสือแนะนำ และผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแหล่งข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือหัวหน้าหน่วย จำนวน 99 แห่ง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร จำนวน 295 คน ผลการวิจัย พบว่า 1. คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ

จากคำถามปลายเปิด 30 ข้อ กลุ่มประชากรแสดงความคิดเห็นรวมว่ามีลักษณะสำคัญมาก สำคัญอย่างยิ่งรวม 29 ลักษณะ โดยมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญอย่างยิ่ง รวม 13 ลักษณะ คือ 1.1 มีการแสวงหาความรู้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใหม่ ๆ อยู่เสมอ 1.2 มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติเป็นอย่างดี 1.3 มีความสามารถใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี 1.4 มีความรู้ตรงศาสตร์อุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1.5 มีความสามารถในการประสานการทำงานเป็นทีมเพื่อประสิทธิผล 1.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 1.7 มีความสามารถในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบและงานใหม่ได้ดีและรวดเร็ว 1.8 มีความสามารถด้านการจัดการส่วนหน้าเป็นอย่างดี 1.9 มีความสามารถด้านการโน้มน้าวจิตใจลูกค้าและผู้ใช้แรงงาน 1.10 มีศรัทธา จริงใจ และซื่อสัตย์ สุจริตในหน้าที่การทำงาน 1.11 มีความรับผิดชอบ ขยัน เสียสละ อดทน และละเอียดรอบคอบ 1.12 มีมนุษยสัมพันธ์ดี 1.13 มีระเบียบ อุทิศตน และเป็นผู้ตรงต่อเวลา 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มต่าง ๆ และตัวแปรอื่น ๆ คือ 2.1 จำแนกตามเพศชายและหญิง ไม่พบความแตกต่างของคุณลักษณะรวมทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญ 2.2 จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 2.3 จำแนกสถานภาพ ตามตำแหน่ง ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 2.4 จำแนกตามความสามารถประสบการณ์การทำงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 2.5 จำแนกตามสถานภาพการศึกษา พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 2.6 จำแนกตามสถานภาพความรู้ความสามารถพิเศษ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3. แนวโน้มของความพอใจการทำงานและการจ้างงานบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า หัวหน้าหน่วยงานที่นักศึกษาฝึกงานหรือประจำทำงานอยู่ มีความพอใจพฤติกรรมการปฏิบัติงานในระดับมาก จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.40 และพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.60 นอกจากนี้ นายจ้างหรือหัวหน้าหน่วยงานแสดงความประสงค์จะรับบัณฑิตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถาบันเข้าทำงานในหน่วยงาน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.20 มีเพียง 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.80 เท่านั้นที่ปฏิเสธการรับบัณฑิตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถาบันเข้าทำงานในหน่วยงาน และยังให้ข้อเสนอแนะในการวางแผนผลิตบัณฑิตแก่โปรแกรมวิชาท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม 13 ข้อ

สาริณี ดันประยูร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ความต้องการศึกษาต่อในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ระดับปริญญาตรีของนักเรียนมัธยมปลายหรือเทียบเท่าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการศึกษาต่อในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมระดับปริญญาตรีของนักเรียนมัธยมปลายหรือเทียบเท่า ในเขตอำเภอเมืองจังหวัด

เชียงราย ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกเรียนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมของนักเรียนมัธยมปลายหรือเทียบเท่า ศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์และเสนอแนะการจัดเนื้อหาของหลักสูตรของวิชาที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมระดับปริญญาตรี ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จาก 2 กลุ่ม ตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนมัธยมปลายหรือเทียบเท่า ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย จำนวน 352 คน และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS/PC+ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการศึกษาต่อในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมระดับปริญญาตรี ในระดับปานกลางและให้ความเห็นเกี่ยวกับรายวิชาที่ควรมีการเรียนการสอนในรายวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาเฉพาะ ได้แก่ วิชาเฉพาะสาขาการท่องเที่ยวและวิชาเฉพาะสาขาการโรงแรม

วิริยะ เกิดผล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “การควบคุมธุรกิจนำเที่ยว” อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือได้ว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศไทย และประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในเป้าหมายของนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่ให้ความสนใจ ประสงค์เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยอุดมสมบูรณ์ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ประเพณีวัฒนธรรม ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยว ประเภทอุทยานทางประวัติศาสตร์ เมื่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย นับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ แต่การจัดการด้านบริการนำเที่ยว รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ของไทย ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ภาครัฐไม่สามารถกำกับดูแลได้อย่างทั่วถึง ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการนำเที่ยวซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรหนึ่งซึ่งมีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว เป็นอย่างยิ่ง แต่ปัจจุบันนี้ พฤติการณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การแสวงหาผลประโยชน์ จากนักท่องเที่ยว ตลอดจนการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง ซึ่งมีไว้กับนักท่องเที่ยว กรณีดังกล่าวเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายและทำให้นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยด้วยเช่นกัน

เรวัตต์ ทองสินवल (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการฝึกอบรมตามหลักสูตรวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว: ศึกษาเปรียบเทียบสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวกับสถาบันการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ” โดยมีวัตถุประสงค์



เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของการฝึกอบรมตามหลักสูตรวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวของสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวกับสถาบันการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการฝึกอบรมตามหลักสูตรวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า สถาบันการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติมีประสิทธิผลในการฝึกอบรมตามหลักสูตรวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวสูงกว่าสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว ผู้สอนของสถาบัน

ัญญา แซ่หุ่ย (2539) กล่าวถึงคุณลักษณะบุคลากรที่ต้องการในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ มีใจรักงานบริการ มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว ขยัน ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบสูง โดยเสนอคุณลักษณะเทียบในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบเกณฑ์ในการสรรหาพนักงานของแต่ละธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

บริษัทนำเที่ยว	โรงแรม	ภัตตาคาร
1. สุขภาพดี	1. ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี	1. ความซื่อสัตย์
2. ความซื่อสัตย์	2. ความซื่อสัตย์	2. สุขภาพดี
3. ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี	3. สุขภาพดี	3. บุคลิกภาพดี สุภาพ
4. ความอดทนสูง	4. ความอดทนสูง	4. ความอดทนสูง
5. ความรู้คอมพิวเตอร์	5. ความรู้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ	5. ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี
6. ความรู้ภาษาต่างประเทศ อื่นๆ	6. ความสามารถใช้คอมพิวเตอร์	6. ขยัน กระตือรือร้น สู้งาน ฉลาด มีน้ำใจ รักษาผลประโยชน์

จากนั้นผู้วิจัยได้เสนอแนะคุณสมบัติของผู้สมัครสอบถ้าเรียนในโปรแกรมธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดังนี้

1. เป็นผู้ที่สุขภาพดี แข็งแรง ส่วนสูงอยู่ระหว่าง 155-170 เซนติเมตร มีน้ำหนักตัวสัมพันธ์กับส่วนสูง (ใบสมัครมีช่องว่างให้เติมส่วนสูงกับน้ำหนักตัวไว้ด้วย) เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้ตรวจสอบได้ โดยการคิดคำนวณ Body Mass Index ได้จากสูตรคำนวณต่อไปนี้

นำหนักตัวเป็นกิโลกรัม

20-25

### ส่วนสูงเป็นเซนติเมตร<sup>2</sup>

2. สายตาปกติ ไม่สวมแว่นสายตา ไม่สวมหมวก ไม่เป็นโรคผิวหนัง ไม่ติดยาเสพติด สุรา บุหรี่

3. จบการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 ควรเป็น สายศิลป์-ภาษา คณิตศาสตร์-ภาษา หรือ ปวช. กหกรรมศาสตร์ ภาษา-คอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อเป็นพื้นฐาน

4. มีใจรักงานบริการผู้อื่น มีความอดทน มีความรับผิดชอบ มนุษย์สัมพันธ์ดี สามารถทำงานเป็นทีมได้และใช้ชีวิตในสังคมระดับล่างได้

ผู้สมัครควรผ่านการสอบดังนี้

1. ผ่านการสอบความรู้ทั่วไป สังคมวิทยา ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วรรณคดี ศิลปะ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2. ผ่านการสอบสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบทัศนคติและบุคลิกภาพ

อรพินทร์ ศิริบุญมาและบุญเรือน วัฒนวงศ์ (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความต้องการในการใช้ภาษาต่างประเทศในตลาดแรงงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยปรากฏว่า ในตลาดแรงงานการ โรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเป็นอันดับ 1 ภาษาฝรั่งเศสเป็นอันดับ 2 ภาษาเยอรมันและภาษาญี่ปุ่นเป็นอันดับ 3 และ 4 เพื่อสื่อสารกับผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ดังนั้น ในตลาดแรงงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่มเติมในระดับมาก คือ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษ รองลงมา คือ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมันและภาษาญี่ปุ่น

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรม และภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลตามทัศนะของสถานประกอบการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสากลตามทัศนะของสถานประกอบการ ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม รวมทั้งทำการเปรียบเทียบและหาแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอสาระการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากร

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานประกอบการที่นักศึกษาสาขาการโรงแรม การท่องเที่ยวและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เคยฝึกหรือกำลังฝึกปฏิบัติประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 40 แห่ง รวมทั้งสิ้น 120 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามจำนวนของสถานประกอบการ โดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, Taro, 1967, pp. 886-887) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้มีความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  % ของแต่ละคณะตามสัดส่วนของประชากร

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดให้เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (John W. Best 1981, 181) ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์มากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์มาก

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์ปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์น้อย

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-end question) แล้วสรุปผลในลักษณะพรรณนา

## ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Studies) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1.1 เอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ จากหนังสือ คู่มือปฏิบัติงาน เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

1.2 งานวิจัยและรายงานที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์

1.3 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (Internet) และฐานข้อมูลงานวิจัยต่างๆ

2. วางแผนการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Survey Research) โดยแบบสอบถามมีลักษณะให้เลือกตอบ และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ รวมทั้งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ให้ครอบคลุมคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและการใช้งาน (Content validity)

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนกและหัวหน้างาน ที่ไม่ได้มาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษา คำชี้แจงและคำถามต่างๆ ตลอดจนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient) กำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับ .90 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากร โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถาม ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขอความร่วมมือไปยังสถานประกอบการที่นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในการขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามโดยมอบให้อาจารย์ที่ไปนิเทศนักศึกษาเป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมให้ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและอภิปรายผล พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/windows (statistical package for the social sciences / for windows) วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) แล้วสรุปออกมาเป็นความเรียง ข้อมูลทั้งหมดนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน จากคำตอบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแปลค่า
3. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และสรุปเป็นความเรียง
4. การแปลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ของ ประคอง กรรมสูตร (2542: 78) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

การแปลความหมายของคะแนนโดยถือเกณฑ์

- ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) โดยใช้สูตร (ถ้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2540: 53)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน คะแนนตัวกลางเลขคณิต  
 $\sum X$  แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน  
 $N$  แทน จำนวนคะแนนในข้อมูลนั้น

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) โดยใช้สูตร (ด้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2540:

103)

$$S = \sqrt{\frac{\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

$S$  = แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

$X$  = แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  = แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างหรือจะเป็นสิ่งอื่นที่ไม่ใช่คนก็ได้

$N-1$  = แทน จำนวนตัวแปรอิสระ (Degree of freedom)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น โดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)  
 (กานดา พูนลาภทวี, 2539: 162-218)

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร  
 สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's coefficient)

**บทที่ 4**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง “คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการในด้านบุคลิกภาพ” ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	36	30.0
2. หญิง	84	70.0
รวม	120	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0



ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 30 ปี	60	50.0
2. อายุ 31-40 ปี	45	37.5
3. อายุ 41-50 ปี	15	12.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี น้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	43.3
2. ปริญญาตรี	66	55.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมามีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่สถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 2-5 ปี	43	35.8
2. 6-10 ปี	45	37.5
3. 11 ปีขึ้นไป	32	26.7
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 2-5 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และมีระยะเวลาการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 น้อยที่สุด

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บริหาร (เจ้าของ/ ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก/ หัวหน้างาน)	53	44.2
2. ผู้ปฏิบัติงาน	67	55.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมามีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหาร (เจ้าของ/ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก/หัวหน้างาน) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

ลักษณะของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. บริษัทท่องเที่ยว/สมาคม/องค์กร	26	21.7
2. โรงแรม/รีสอร์ท	94	78.3
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น โรงแรม/รีสอร์ท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาเป็นบริษัทท่องเที่ยว/สมาคม/องค์กร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่สถานประกอบการ  
พึงประสงค์

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1. การโรงแรม	32	26.7
2. การท่องเที่ยว	88	73.3
3. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	120	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ในสาขาของตนเอง พร้อมทั้งต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลประกอบด้วยทั้ง 2 สาขาวิชา

ตอนที่ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1. มีรูปร่างหน้าตาดี	3.47	0.91	ปานกลาง
2. มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด	4.27	0.67	มาก
3. การแต่งกายเหมาะสมกับ โอกาสและภารกิจที่จะต้อง รับผิดชอบ	4.36	0.61	มาก
4. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง	4.25	0.57	มาก
5. จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิด ความประทับใจ	4.27	0.60	มาก
6. มีอารมณ์ขันและใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ดี	3.63	0.93	มาก
7. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้	4.30	0.69	มาก
8. มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี	4.48	0.62	มาก
9. มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลม กระฉับกระเฉงว่องไว	3.83	0.79	มาก
10. กล้าคิดกล้าตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล	3.79	0.84	มาก
11. มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี	4.00	0.61	มาก
12. เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง	3.53	0.88	มาก
13. ขอมรับการเปลี่ยนแปลง คำนึงต่อการพัฒนาและ การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.72	0.58	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านบุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
14. ทันสมัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน ขวนขวายหาความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ	4.02	0.59	มาก
15. ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.87	0.67	มาก
16. มีวินัยในการทำงาน	4.15	0.59	มาก
17. จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน	4.13	0.69	มาก
18. มีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม	3.71	0.73	มาก
รวม	3.99	0.45	มาก

จากตารางที่ 9 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมีรูปร่างหน้าตาดี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นในระดับมาก 5 ข้อแรก เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี ( $\bar{X} = 4.48$ ) การแต่งกายเหมาะสมกับโอกาสและภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.36$ ) มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด ( $\bar{X} = 4.27$ ) จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อผู้อื่นเห็นแล้วเกิดความประทับใจ ( $\bar{X} = 4.27$ ) และมีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ( $\bar{X} = 4.25$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์

ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1. กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน	3.91	0.61	มาก
2. เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.87	0.69	มาก
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.98	0.66	มาก
4. มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	3.74	0.70	มาก
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน	3.81	0.60	มาก
6. เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น	3.68	0.65	มาก
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.63	มาก
8. ปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย	3.98	0.63	มาก
รวม	3.86	0.49	มาก

จากตารางที่ 10 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากระดับที่มากที่สุด คือ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ( $\bar{X} = 3.98$ ) ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย ( $\bar{X} = 3.98$ ) กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน ( $\bar{X} = 3.91$ ) เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.87$ ) มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.87$ ) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่นเห็นแล้วเกิดความประทับใจ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และเข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.68$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ ความสามารถ

ด้านความรู้ ความสามารถ	ระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	3.46	0.86	ปานกลาง
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี	3.43	0.79	ปานกลาง
3. มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	2.73	1.07	ปานกลาง
4. มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.55	0.84	มาก
5. มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับได้	3.47	0.76	ปานกลาง
6. มีความรู้รอบตัวดี	3.43	0.66	ปานกลาง
7. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ	3.12	0.97	ปานกลาง
8. มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ	3.37	0.69	ปานกลาง
9. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน	3.48	0.55	ปานกลาง
10. มีความรู้ในสายวิชาชีพตามสายงานของคนเป็นอย่างดี	3.68	0.63	มาก
11. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.92	0.66	มาก
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัยทันเหตุการณ์	3.64	0.65	มาก
13. เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้	3.63	0.80	มาก
14. มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพของคน	3.33	0.68	ปานกลาง
รวม	3.45	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง โดยในระดับมาก คือ มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ( $\bar{X} = 3.92$ ) มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของตนเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.68$ ) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 3.64$ ) เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้ ( $\bar{X} = 3.63$ ) มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.55$ ) ส่วนระดับปานกลาง คือ มีความรู้ในการพัฒนาคุณ ภาพงาน ( $\bar{X} = 3.48$ ) มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับได้ ( $\bar{X} = 3.47$ ) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ( $\bar{X} = 3.46$ ) มีความรู้รอบตัวดี ( $\bar{X} = 3.43$ ) มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี ( $\bar{X} = 3.43$ ) มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ ( $\bar{X} = 3.37$ ) มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน ( $\bar{X} = 3.33$ ) และมีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ ( $\bar{X} = 3.12$ ) และมีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 2.73$ )



ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ

ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	ระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1. มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ	3.92	0.97	มาก
2. มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.87	0.90	มาก
3. มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี	3.91	0.78	มาก
4. เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ	3.92	0.81	มาก
5. มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและสังคมในระดับสากล	3.77	0.81	มาก
รวม	3.88	0.76	มาก

จากตารางที่ 12 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เช่นกัน โดยเรียงลำดับข้อที่มากที่สุด คือ มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.92$ ) เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.92$ ) มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.91$ ) มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.87$ ) และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและสังคมในระดับสากล ( $\bar{X} = 3.77$ )

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม

ด้านคุณธรรม	ระดับความคิดเห็นที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1. ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต	3.87	0.66	มาก
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม	3.92	0.73	มาก
3. มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร	4.02	0.62	มาก
4. เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.07	0.77	มาก
5. รู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ	3.83	1.07	มาก
รวม	3.94	0.66	มาก

จากตารางที่ 13 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับข้อที่มากที่สุด คือ เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา ( $\bar{X} = 4.07$ ) มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร ( $\bar{X} = 4.02$ ) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม ( $\bar{X} = 3.92$ ) ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต ( $\bar{X} = 3.87$ ) และรู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ ( $\bar{X} = 3.83$ )

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม

ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1. มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.33	0.76	ปานกลาง
2. มีความรู้ในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.39	0.80	ปานกลาง
3. มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.37	0.84	ปานกลาง
4. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.28	0.76	ปานกลาง
5. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.34	0.79	ปานกลาง
6. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.41	0.84	ปานกลาง
รวม	3.35	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรมโดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.41$ ) มีความรู้ในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.37$ ) มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.34$ ) มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.33$ ) และมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.28$ )

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการโดยรวม

คุณลักษณะ	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.99	0.45	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.86	0.49	มาก
3. ด้านความรู้ความสามารถ	3.42	0.53	ปานกลาง
4. ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	3.88	0.76	มาก
5. ด้านคุณธรรม	3.94	0.66	มาก
6. ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	3.35	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ทั้ง 6 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยในระดับมาก คือ ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านคุณธรรม ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ( $\bar{X} = 3.88$ ) และด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ส่วนในระดับปานกลาง คือ ด้านความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 3.42$ ) และด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 3.35$ )

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะของหน่วยงาน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ	ชาย		หญิง		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีรูปร่างหน้าตาดี	3.72	0.66	3.36	0.98	2.38	0.02*
2. มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด	4.42	0.65	4.20	0.67	1.62	0.11
3. การแต่งกายเหมาะสมกับ โอกาสและภารกิจ ที่จะต้องรับผิดชอบ	4.39	0.55	4.35	0.63	0.36	0.72
4. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง	4.31	0.52	4.23	0.59	0.70	0.49
5. จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	4.19	0.47	4.30	0.65	-0.98	0.33
6. มีอารมณ์ขันและใช้ป็นเครื่องมือในการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ดี	3.72	1.03	3.58	0.88	0.75	0.45
7. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้	4.42	0.55	4.25	0.74	1.21	0.23
8. มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมี มารยาทสังคมดี	4.53	0.56	4.45	0.65	0.61	0.55
9. มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลมกระฉับกระฉ่ง ว่องไว	4.08	0.44	3.73	0.88	2.95	0.00*
10. กล้าคิดกล้าตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น อย่างมีเหตุผล	3.83	0.61	3.77	0.92	0.42	0.68

ตารางที่ 16 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ	ชาย		หญิง		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
11. มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี	4.36	0.59	3.85	0.55	4.61	0.00*
12. เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง	3.47	0.61	3.55	0.97	-0.43	0.67
13. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต้นตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	4.00	0.34	3.60	0.62	4.58	0.00*
14. ทนสมัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน ขวนขวายหาความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ	4.19	0.47	3.94	0.63	2.18	0.03*
15. ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.94	0.71	3.85	0.65	0.74	0.46
16. มีวินัยในการทำงาน	4.22	0.54	4.12	0.61	0.88	0.38
17. จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน	4.25	0.55	4.07	0.74	1.30	0.20
18. มีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตามตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม	3.83	0.85	3.65	0.67	1.23	0.27
รวม	4.10	0.37	3.94	0.47	2.12	0.04*

จากตารางที่ 16 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านบุคลิกภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องของการมีรูปร่างหน้าตาดี มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลมกระฉับกระเฉง ว่องไว มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต้นตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและทนสมัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน ขวนขวายหาความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ ส่วนข้ออื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านด้านมนุษยสัมพันธ์	หญิง		ชาย		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน	4.14	0.49	3.81	0.63	3.10	0.00*
2. เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.97	0.38	3.83	0.79	1.30	0.20
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.03	0.45	3.96	0.74	0.58	0.56
4. มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	4.22	0.48	3.54	0.68	6.24	0.00*
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะ ทำงาน	3.69	0.62	3.86	0.58	-1.37	0.17
6. เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อ ความรู้สึกของผู้อื่น	4.00	0.72	3.54	0.57	3.78	0.00*
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับ เพื่อนร่วมงาน	4.11	0.57	3.77	0.63	2.77	0.01*
8. ปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย	4.28	0.51	3.86	0.64	3.48	0.00*
รวม	4.06	0.37	3.77	0.51	3.44	0.00*

จากตารางที่ 17 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่อง เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ	ชาย		หญิง		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ด้านการท่องเที่ยว การ โรงแรมและภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	3.64	0.64	3.38	0.93	1.75	0.08
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี	3.78	0.87	3.29	0.70	3.01	0.00*
3. มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	3.17	0.85	2.54	1.10	3.41	0.00*
4. มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	3.42	0.91	3.61	0.81	-1.14	0.26
5. มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อน ร่วมงานยอมรับได้	3.92	0.73	3.27	0.68	4.63	0.00*
6. มีความรู้รอบตัวดี	3.61	0.64	3.35	0.65	2.06	0.04*
7. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงาน สัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ	3.56	1.03	2.93	0.89	3.38	0.00*
8. มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.36	0.83	3.37	0.62	-0.05	0.96
9. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน	3.69	0.58	3.38	0.51	2.96	0.00*
10. มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของ คนเป็นอย่างดี	3.50	0.85	3.76	0.51	-1.73	0.09
11. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี	3.86	0.59	3.51	0.67	2.84	0.01*
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์	3.81	0.62	3.57	0.65	1.84	0.67



ตารางที่ 18 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ	ชาย		หญิง		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
13. เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะ พัฒนาได้	4.03	0.56	3.46	0.83	4.34	0.00*
14. มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหาร และงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน	3.56	0.61	3.23	0.68	2.50	0.01*
รวม	3.63	0.60	3.33	0.47	2.69	0.01*

จากตารางที่ 18 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความสามารถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของตนเป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันท่วงทีทันเหตุการณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	หญิง		ชาย		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ	3.75	1.02	3.99	0.94	-1.24	0.22
2. มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่ง จรรยาบรรณวิชาชีพ	3.69	0.75	3.94	0.95	-1.38	0.17
3. มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงาน ของตนเป็นอย่างดี	4.00	0.68	3.87	0.82	0.91	0.37
4. เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ	3.83	0.56	3.95	0.89	-0.88	0.38
5. มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพให้ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและสังคม ในระดับสากล	3.94	0.63	3.69	0.86	1.80	0.08
รวม	3.84	0.64	3.89	0.81	-0.32	0.75

จากตารางที่ 19 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้านทัศนคติต่ออาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านทัศนคติต่ออาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อเช่นกัน

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรม	หญิง		ชาย		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการ ดำเนินชีวิต	4.06	0.47	3.79	0.71	2.43	0.02*
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม	4.22	0.54	3.79	0.76	3.56	0.00*
3. มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร	4.17	0.51	3.95	0.66	1.75	0.08
4. เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.97	0.74	4.11	0.79	-0.87	0.38
5. รู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ	3.83	1.06	3.82	1.08	0.06	0.96
รวม	4.05	0.55	3.89	0.70	1.34	0.19

จากตารางที่ 20 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณธรรม โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในข้อยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิตและมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม มีความคิดเห็นใน 2 ประเด็นนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	หญิง		ชาย		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.31	0.82	3.35	0.74	-0.26	0.79
2. มีความรู้ในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.42	0.87	3.38	0.77	0.22	0.82
3. มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.36	0.99	3.38	0.77	-0.12	0.91
4. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.17	0.77	3.32	0.75	-1.03	0.31
5. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.28	0.88	3.37	0.76	-0.58	0.57
6. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนาหลักปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.31	0.86	3.45	0.83	-0.88	0.38
รวม	3.31	0.80	3.38	0.73	-0.46	0.64

จากตารางที่ 21 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อเช่นกัน

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยภาพรวม	หญิง		ชาย		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.10	0.37	3.94	0.47	2.12	0.04*
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.06	0.37	3.77	0.51	3.44	0.00*
3. ด้านความรู้ความสามารถ	3.63	0.60	3.33	0.47	2.69	0.01*
4. ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	3.84	0.11	3.89	0.81	-0.32	0.75
5. ด้านคุณธรรม	4.05	0.55	3.89	0.70	1.34	0.19
6. ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	3.31	0.80	3.38	0.73	-0.46	0.64

จากตารางที่ 22 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรม และด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ส่วนด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทักษะของ  
สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์ด้านบุคลิกภาพ	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีรูปร่างหน้าตาดี	3.50	0.68	3.29	1.20	3.87	0.52	2.42	0.09
2. มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณ สะอาด	4.52	0.70	3.96	0.47	4.20	0.68	10.56	0.00*
3. การแต่งกายเหมาะสมกับ โอกาสและภารกิจที่จะต้อง รับผิดชอบ	4.55	0.70	4.18	0.44	4.13	0.35	6.62	0.00*
4. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง	4.37	0.64	4.16	0.52	4.07	0.26	2.74	0.07
5. จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิด ความประทับใจ	4.37	0.66	4.20	0.55	4.07	0.46	1.95	0.15
6. มีอารมณ์ขันและใช้เป็น เครื่องมือในการทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้ดี	3.80	1.10	3.42	0.66	3.53	0.74	2.27	0.19
7. มีอารมณ์มั่นคง สามารถ ควบคุมตนเองได้	4.43	0.62	4.11	0.78	4.33	0.62	2.89	0.06
8. มีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี	4.38	0.69	4.60	0.54	4.47	0.52	1.58	0.21
9. มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลม กระฉับกระเฉงว่องไว	4.13	0.83	3.51	0.63	3.60	0.63	9.98	0.00*
10. กล้าคิด กล้าตัดสินใจและ แสดงความคิดเห็นอย่างมี เหตุผล	4.05	0.91	3.51	0.66	3.60	0.74	6.26	0.00*

ตารางที่ 23 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
11. มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี	4.00	0.58	4.16	0.56	3.53	0.64	6.43	0.00*
12. เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง	3.92	0.81	3.02	0.81	3.47	0.52	16.93	0.00*
13. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงตื่นตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.83	0.59	3.49	0.59	3.93	0.26	6.18	0.00*
14. ทันสมัยใฝ่รู้ใฝ่เรียนขวนขวายหาความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ	4.13	0.54	3.76	0.61	4.33	0.49	8.62	0.00*
15. ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.88	0.74	3.80	0.55	4.07	0.70	0.90	0.41
16. มีวินัยในการทำงาน	4.18	0.50	4.18	0.53	3.93	0.96	1.16	0.32
17. จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน	4.10	0.51	4.09	0.90	4.33	0.62	0.78	0.46
18. มีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม	3.60	0.69	3.64	0.74	4.33	0.49	7.04	0.00*
รวม	4.10	0.48	3.84	0.40	3.99	0.36	4.58	0.01*

จากตารางที่ 23 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมในด้านบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับ มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด การแต่งกายเหมาะสมกับ โอกาสและภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลม กระจับกระจางว่องไว กล้าคิด กล้าตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น อย่างมีเหตุผล มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัว ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง ขอมรับการเปลี่ยนแปลง ตื่นตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทันท่วงทีใฝ่รู้ใฝ่เรียนขวนขวาย หากความรู้ให้ทัน การเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอและมีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่ อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 24 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน	3.80	0.75	4.02	0.40	4.00	0.38	1.94	0.15
2. เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.15	0.68	3.47	0.59	4.00	0.38	16.01	0.00*
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.15	0.71	3.73	0.58	4.07	0.46	5.66	0.01*
4. มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	3.95	0.67	3.53	0.69	3.53	0.64	5.67	0.00*
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน	3.92	0.59	3.58	0.62	4.07	0.26	6.22	0.00*
6. เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น	3.92	0.65	3.27	0.54	3.93	0.26	18.33	0.00*
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.65	3.76	0.57	4.27	0.59	3.90	0.02*
8. ปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย	4.08	0.67	3.80	0.55	4.13	0.64	3.15	0.05
รวม	3.98	0.51	3.64	0.45	4.00	0.27	7.53	0.00*

จากตารางที่ 24 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องมีกิริยานุ่มนวล อ่อนน้อมถ่อมตนและปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของ  
สถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์ด้านความรู้ความสามารถ	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับ ปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว โรงแรมและภาษา อังกฤษเพื่อ การสื่อสารสากล	3.43	0.70	3.36	0.96	3.87	1.06	2.08	0.13
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี	3.40	0.81	3.44	0.78	3.53	0.74	0.17	0.84
3. มีความสามารถในการใช้ภาษา อื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	2.52	1.24	2.73	0.81	3.53	0.52	5.88	0.00*
4. มีความรู้ความชำนาญด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.17	0.78	3.93	0.81	3.93	0.26	15.61	0.00*
5. มีความรอบรู้ สามารถแสดง ความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับ ได้	3.38	0.78	3.58	0.78	3.47	0.52	0.85	0.43
6. มีความรู้รอบตัวดี	3.23	0.65	3.67	0.56	3.47	0.74	6.12	0.00*
7. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงาน และแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎ และระเบียบต่างๆ	3.30	0.81	3.07	0.96	2.53	1.36	4.03	0.02*
8. มีความรู้ความสามารถในเชิง วิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิด รวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ	3.27	0.80	3.33	0.52	3.87	0.35	5.00	0.01*
9. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพ งาน	3.42	0.50	3.42	0.58	3.87	0.52	4.62	0.01*
10. มีความรู้ในสายวิชาชีพตาม สายงานของตนเป็นอย่างดี	3.55	0.72	3.76	0.53	4.00	0.38	3.63	0.03*

ตารางที่ 25 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์ด้านความรู้ความสามารถ	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
11. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.58	0.72	3.53	0.63	4.00	0.38	3.04	0.05
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์	3.77	0.65	3.51	0.63	3.53	0.64	2.31	0.10
13. เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความ ก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้	3.67	0.93	3.49	0.69	3.93	0.26	1.88	0.16
14. มีประสบการณ์การทำงาน ด้านการบริหารและงานบริการ ในสาขาวิชาชีพของตน	3.38	0.80	3.09	0.42	3.80	0.41	7.39	0.00*
รวม	3.36	0.59	3.42	0.50	3.67	0.25	2.02	0.14

จากตารางที่ 25 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความสามารถ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องมีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้รอบตัวดี มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของตนเป็นอย่างดี และมีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน ส่วนข้ออื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สาขาลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ	3.95	1.20	3.76	0.65	4.27	0.59	1.66	0.19
2. มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.98	1.05	3.62	0.65	4.13	0.74	2.93	0.06
3. มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี	4.12	0.83	3.49	0.59	4.33	0.49	13.17	0.00*
4. เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ	3.97	0.97	3.80	0.63	4.07	0.46	0.85	0.43
5. มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของใช้บริการและสังคมในระดับสากล	3.78	0.85	3.67	0.80	4.00	0.65	0.99	0.38
รวม	3.96	0.92	3.67	0.54	4.16	0.45	3.23	0.04*

จากตารางที่ 26 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สาขาลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในด้านทัศนคติต่ออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องมีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรม	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต	3.92	0.70	3.82	0.68	3.80	0.41	0.35	0.71
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม	3.98	0.65	3.67	0.80	4.40	0.51	6.81	0.00*
3. มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร	4.00	0.58	3.91	0.67	4.40	0.51	3.68	0.03*
4. เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.15	0.84	3.91	0.70	4.20	0.68	1.49	0.23
5. รู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ	4.02	1.03	3.42	1.12	4.27	0.59	5.92	0.00*
รวม	4.01	0.65	3.75	0.69	4.21	0.45	3.73	0.03*

จากตารางที่ 27 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณธรรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในข้อ ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิตและเป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง	3.43	0.72	3.00	0.77	3.93	0.26	11.16	0.00*
2. มีความรู้ในเรื่องประเพณีและ วัฒนธรรม ของไทยและชาติ ที่เกี่ยวข้อง	3.50	0.75	3.00	0.77	4.13	0.35	15.28	0.00*
3. มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง	3.55	0.83	3.00	0.77	3.80	0.68	8.69	0.00*
4. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและ โลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง	3.48	0.75	2.87	0.66	3.67	0.49	13.08	0.00*
5. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลก ทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรม ของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.53	0.77	3.00	0.80	3.60	0.51	7.44	0.00*
6. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและ โลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ปรัชญาของไทยและชาติ ที่เกี่ยวข้อง	3.62	0.83	3.04	0.82	3.67	0.49	7.62	0.00*
รวม	3.52	0.73	2.99	0.72	3.80	0.35	11.25	0.00*

จากตารางที่ 28 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.10	0.48	3.84	0.40	3.99	0.36	4.58	0.01*
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.97	0.51	3.64	0.45	4.00	0.27	7.53	0.00*
3. ด้านความรู้ความสามารถ	3.36	0.59	3.42	0.50	3.67	0.25	2.02	0.14
4. ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	3.96	0.92	3.67	0.54	4.16	0.45	3.23	0.04*
5. ด้านคุณธรรม	4.01	0.65	3.75	0.69	4.21	0.45	3.73	0.03*
6. ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	3.52	0.73	2.99	0.72	3.80	0.35	11.25	0.00*

จากตารางที่ 29 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ยกเว้น ด้านความรู้ความสามารถ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ  
สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์ด้านบุคลิกภาพ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีรูปร่างหน้าตาดี	3.23	0.70	3.65	1.02	3.50	0.71	3.25	0.04*
2. มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณ สะอาด	3.25	0.62	4.30	0.70	3.50	0.71	1.43	0.24
3. การแต่งกายเหมาะสมกับ โอกาสและภารกิจที่จะต้อง รับผิดชอบ	4.29	0.50	4.41	0.68	4.50	0.71	0.63	0.54
4. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง	4.31	0.47	4.21	0.64	4.00	0.00	0.60	0.55
5. จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิด ความประทับใจ	4.25	0.44	4.30	0.70	3.50	0.71	1.77	0.18
6. มีอารมณ์ขันและใช้เป็นที่ เครื่องมือ ในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น ได้ดี	3.63	0.69	3.64	1.08	3.00	1.41	0.46	0.63
7. มีอารมณ์มั่นคง สามารถ ควบคุมตนเองได้	4.48	0.50	4.18	0.78	3.50	0.71	4.28	0.02*
8. มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อม คนและมีมารยาทสังคมดี	4.71	0.50	4.30	0.66	4.00	0.00	7.65	0.00*
9. มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลม กระฉับกระเฉงว่องไว	3.79	0.72	3.86	0.86	4.00	0.00	0.17	0.84
10. กล้าคิดกล้าตัดสินใจและ แสดงความคิดเห็นอย่างมี เหตุผล	3.88	0.73	3.74	0.92	3.00	0.00	1.33	0.27



ตารางที่ 30 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
11. มีความขยัน กระตือรือร้น ในการทำงานและมีความ ยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ ต่างๆ ได้ดี	4.29	0.54	3.80	0.56	3.00	0.00	14.81	0.00*
12. เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง	3.15	0.78	3.83	0.85	3.00	0.00	10.50	0.00*
13. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ต้นตัวต่อการพัฒนาและ การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.63	0.69	3.79	0.48	3.50	0.71	1.15	0.32
14. ทันท่วงทีใฝ่รู้ใฝ่เรียนขวนขวาย หาความรู้ให้ทันการเปลี่ยน แปลงของโลกอยู่เสมอ	4.04	0.77	3.98	0.41	4.50	0.71	0.79	0.46
15. ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.21	0.61	3.64	0.60	3.00	0.00	15.59	0.00*
16. มีวินัยในการทำงาน	4.38	0.49	3.98	0.59	3.50	0.71	9.00	0.00*
17. จงรักภักดีต่อองค์กรหรือ หน่วยงาน	3.98	0.78	4.23	0.60	4.50	0.71	2.18	0.12
18. มีลักษณะความเป็นผู้นำและ ผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่ อย่างเหมาะสม	3.73	0.77	3.68	0.71	4.00	0.00	0.23	0.80
รวม	3.96	0.40	3.97	0.49	3.64	0.12	0.72	0.49

จากตารางที่ 30 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับ มีรูปร่างหน้าตาดี มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี เป็นนักประชาธิปไตย ใจกว้าง และให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ มีวินัยในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะของบัณฑิต ที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน	4.10	0.60	3.76	0.58	4.00	0.00	4.82	0.01*
2. เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความ คิดเห็นของผู้อื่น	3.79	0.54	3.95	0.79	3.50	0.71	1.14	0.33
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.98	0.42	3.97	0.80	4.50	0.71	0.62	0.54
4. มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพ ต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความ ประทับใจ	3.87	0.77	3.67	0.64	3.00	0.00	2.34	0.10
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือ ผู้อื่นในขณะที่ทำงาน	3.94	0.61	3.70	0.58	4.00	0.00	2.62	0.78
6. เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความ ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น	3.52	0.58	3.80	0.68	3.50	0.71	2.94	0.06
7. มีความสามารถในการปรับตัว เข้ากับเพื่อนร่วมงาน	4.08	0.65	3.73	0.57	3.50	0.71	5.19	0.01*
8. ปฏิบัติคนเสมอต้น เสมอปลาย	4.33	0.55	3.73	0.57	3.50	0.71	17.27	0.00*
รวม	3.95	0.42	3.79	0.53	3.69	8.83	1.74	0.18

จากตารางที่ 31 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามที่เสนอของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น ด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องกิริยา นุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติคน เสมอคน เสมอปลาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามที่เสนอของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความสามารถ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	3.15	0.80	3.73	0.81	2.50	0.71	8.76	0.00*
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี	3.85	0.83	3.14	0.58	2.50	0.71	16.85	0.00*
3. มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	3.15	0.92	2.36	1.06	3.50	0.71	9.73	0.00*
4. มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.00	0.84	3.20	0.66	3.50	0.71	16.90	0.00*
5. มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับได้	3.88	0.73	3.14	0.60	3.50	0.71	18.47	0.00*
6. มีความรู้รอบตัวดี	3.77	0.55	3.12	0.57	4.50	0.71	23.18	0.00*

ตารางที่ 32 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความสามารถ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
7. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงาน และแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎ และระเบียบต่างๆ	3.37	0.97	2.92	0.95	3.00	0.00	3.12	0.05
8. มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิด รวบรวมข้อที่ถูกต้องแม่นยำ	3.46	0.50	3.29	0.80	3.50	0.71	0.97	0.38
9. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน	3.75	0.52	3.27	0.48	3.00	0.00	14.37	0.00*
10. มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของตนเป็นอย่างดี	3.94	0.31	3.47	0.75	4.00	0.00	9.50	0.00*
11. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.92	0.65	3.36	0.57	4.00	0.00	12.80	0.00*
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์	3.81	0.69	3.52	0.59	3.50	0.71	3.15	0.05
13. เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้	4.00	0.77	3.33	0.71	4.00	0.00	12.32	0.00*
14. มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน	3.58	0.67	3.12	0.62	3.50	0.71	7.40	0.00*
รวม	3.69	0.46	3.21	0.50	3.46	0.15	14.43	0.00*

จากตารางที่ 32 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้

ความสามารถ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับมีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันทสมัย ทันเหตุการณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนระของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรักและศรัทธาในสาขา วิชาชีพ	4.25	0.62	3.65	1.12	4.00	0.00	6.06	0.00*
2. มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่ง จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.08	0.74	3.73	0.99	3.00	0.00	3.28	0.04*
3. มีความเข้าใจและยอมรับใน ลักษณะงานของคนเป็นอย่างดี	3.92	0.71	3.89	0.84	4.00	0.00	0.03	0.97
4. เห็นความสำคัญของสาขา วิชาชีพ	4.13	0.49	3.76	0.96	3.50	0.71	3.61	0.03*
5. มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขา วิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ บริการและสังคมในระดับสากล	3.96	0.68	3.64	0.85	3.00	1.41	3.41	0.04*
รวม	4.07	0.50	3.73	0.90	3.50	4.24	3.19	0.05

จากตารางที่ 33 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนระของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ

จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านทัศนคติต่ออาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องมีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะของบัณฑิต ที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรม	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ยึดหลักธรรมและความถูกต้อง ในการดำเนินชีวิต	4.02	0.61	3.77	0.67	3.00	0.00	3.97	0.02*
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเอง และสังคม	3.96	0.79	3.86	0.68	4.50	0.71	0.91	0.40
3. มีความอดทน อุตสาหะและ ขยันหมั่นเพียร	4.27	0.49	3.82	0.65	4.00	0.00	8.64	0.00*
4. เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ ใจเรา	4.25	0.48	3.95	0.92	3.00	0.00	4.26	0.02*
5. รู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ ต่างๆ	3.79	1.09	3.86	1.07	3.50	0.71	0.16	0.85
รวม	4.06	0.58	3.85	0.72	3.60	0.00	1.65	0.19

จากตารางที่ 34 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในข้อ ขีดหลักกรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียรและ เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ สถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบ วัฒนธรรม	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและ ชาติที่เกี่ยวข้อง	3.15	0.78	3.45	0.73	4.00	0.00	317	0.05
2. มีความรู้ในเรื่องประเพณีและ วัฒนธรรม ของไทยและชาติ ที่เกี่ยวข้อง	3.15	0.78	3.45	0.73	4.00	0.00	314	0.05
3. มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง	3.25	0.84	3.47	0.75	4.50	0.71	424	0.02*
4. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและ โลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง	3.17	0.88	3.50	0.77	4.50	0.71	332	0.04*
5. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและ โลก ทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรม ของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.10	0.75	3.39	0.74	4.00	0.00	466	0.01*
6. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและ โลก ทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญา ของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.37	0.93	3.44	0.77	3.50	0.71	013	0.88
รวม	3.20	0.75	3.46	0.73	4.00	0.00	281	0.06

จากตารางที่ 35 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่อง มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้องและมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 36 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะของบัณฑิต ที่พึงประสงค์	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.01	0.40	3.97	0.49	3.64	0.12	0.72	0.49
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.95	0.42	3.79	0.53	3.69	8.83	1.74	0.18
3. ด้านความรู้ความสามารถ	3.69	0.46	3.21	0.50	3.46	0.15	14.43	0.00*
4. ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	4.06	0.50	3.73	0.90	3.50	4.24	3.19	0.05
5. ด้านคุณธรรม	4.06	0.58	3.85	0.72	3.60	0.00	1.65	0.19
6. ด้านความรู้ความเข้าใจทาง ระเบียบวัฒนธรรม	3.19	0.75	3.46	0.73	4.00	0.00	281	0.06

จากตารางที่ 36 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่าง



มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในด้านความรู้ความสามารถ กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนระของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีรูปร่างหน้าตาดี	3.44	0.73	3.53	1.20	3.41	0.61	0.21	0.81
2. มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด	4.53	0.55	4.22	0.82	3.97	0.40	7.43	0.00*
3. การแต่งกายเหมาะสมกับโอกาสและภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ	4.49	0.55	4.42	0.75	4.09	0.30	4.56	0.01*
4. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง	4.23	0.43	4.27	0.75	4.25	0.44	0.04	0.96
5. จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	4.26	0.44	4.42	0.81	4.06	0.35	3.46	0.04*
6. มีอารมณ์ขันและใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	3.42	0.93	3.98	0.99	3.41	0.67	5.63	0.01*
7. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้	4.40	0.49	4.24	0.93	4.25	0.51	0.63	0.53
8. มีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี	4.40	0.49	4.38	0.78	4.72	0.46	3.51	0.03*
9. มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลม กระฉับกระเฉงว่องไว	3.95	0.65	4.00	0.93	3.44	0.62	5.94	0.00*

ตารางที่ 37 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิต ที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
10. กล้าคิดกล้าตัดสินใจและ แสดงความคิดเห็นอย่าง มีเหตุผล	3.81	0.76	4.02	0.94	3.44	0.67	4.86	0.01*
11. มีความขยัน กระตือรือร้นใน การทำงานและมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี	4.09	0.61	3.93	0.50	3.97	0.74	0.81	4.45
12. เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง	3.56	0.63	0.93	0.89	2.91	0.82	16.06	0.00*
13. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ตื่นตัวต่อการพัฒนาและการ เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.86	0.64	3.64	0.53	3.63	0.55	2.09	0.13
14. ทนสมัยใฝ่รู้ใฝ่เรียนขวนขวาย หาความรู้ให้ทันการเปลี่ยน แปลงของโลกอยู่เสมอ	4.42	0.50	3.84	0.42	3.72	0.63	21.09	0.00*
15. ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.07	0.88	3.64	0.53	3.94	0.35	4.96	0.01*
16. มีวินัยในการทำงาน	4.44	0.50	4.07	0.58	3.88	0.55	10.72	0.00*
17. จงรักภักดีต่อองค์กรหรือ หน่วยงาน	4.40	0.49	4.18	0.75	3.69	0.64	11.51	0.00*
18. มีลักษณะความเป็นผู้นำและ ผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่ อย่างเหมาะสม	4.00	0.72	3.60	0.72	3.47	0.62	6.21	0.00*
รวม	4.10	0.37	4.02	0.54	3.79	0.34	4.80	0.01*

จากตารางที่ 37 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษา  
อังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนก

ตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ชกเว้น ในข้อที่เกี่ยวกับมีรูปร่างหน้าตาดี มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้ มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ดันตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

คุณลักษณะของบัณฑิต ที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อมถ่อมตน	4.19	0.59	3.56	0.62	4.03	0.31	15.90	0.00*
2. เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.93	0.46	4.00	0.88	3.63	0.61	3.05	0.05
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.98	0.51	3.96	0.90	4.03	0.40	0.12	0.88
4. มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	4.07	0.74	3.64	0.61	3.44	0.62	9.20	0.00*
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน	4.00	0.62	3.60	0.58	3.84	0.51	5.36	0.01*
6. เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น	4.00	0.69	3.56	0.55	3.41	0.56	10.24	0.00*
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน	4.05	0.79	3.60	0.54	4.03	0.31	7.65	0.00*
8. ปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย	4.35	0.72	3.64	0.53	3.97	0.31	17.24	0.00*
รวม	4.07	0.51	3.69	0.51	3.80	0.30	7.57	0.00*

จากตารางที่ 38 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องเป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 39 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	3.21	0.74	3.78	0.47	3.34	1.23	5.61	0.01*
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี	3.53	0.93	3.11	0.32	3.75	0.88	7.48	0.00*
3. มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	3.07	1.01	2.11	0.93	3.13	0.94	14.63	0.00*
4. มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.37	0.98	3.16	0.37	4.34	0.55	30.24	0.00*
5. มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับได้	3.65	0.90	3.22	0.42	3.56	0.84	4.10	0.02*
6. มีความรู้รอบตัวดี	3.40	0.76	3.22	0.47	3.75	0.62	6.69	0.00*

ตารางที่ 39 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
7. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงาน และแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎ และระเบียบต่างๆ	3.14	0.89	3.38	0.49	2.72	1.40	4.58	0.01*
8. มีความรู้ความสามารถในเชิง วิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิด รวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ	3.09	0.87	3.51	0.51	3.53	0.51	5.78	0.00*
9. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพ งาน	3.65	0.53	3.24	0.43	3.56	0.62	7.27	0.00*
10. มีความรู้ในสายวิชาชีพตาม สายงานของตนเป็นอย่างดี	3.53	0.85	3.60	0.50	4.00	0.25	6.01	0.00*
11. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.93	0.74	3.31	0.51	3.63	0.55	11.23	0.00*
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์	3.79	0.71	3.64	0.57	3.44	0.62	2.83	0.06
13. เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความ ก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้	4.00	0.95	3.29	0.63	3.63	0.55	10.05	0.00*
14. มีประสบการณ์การทำงาน ด้านการบริหารและงานบริการ ในสาขาวิชาชีพของตน	3.65	0.92	3.02	0.26	3.31	0.47	11.16	0.00*
รวม	3.50	0.71	3.26	0.27	3.55	0.47	3.76	0.03*

จากตารางที่ 39 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้

ความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันท่วงที ทันเหตุการณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรักและศรัทธาในสาขา วิชาชีพ	3.74	1.26	4.00	0.95	4.03	0.31	1.08	0.34
2. มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.81	1.05	4.00	0.95	3.75	0.51	0.84	0.44
3. มีความเข้าใจและยอมรับใน ลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี	4.00	0.79	4.00	0.88	3.66	0.55	2.34	0.10
4. เห็นความสำคัญของสาขา วิชาชีพ	3.70	0.89	4.00	0.90	4.09	0.39	2.68	0.07
5. มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขา วิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ บริการและสังคมในระดับสากล	3.79	0.99	3.84	0.71	3.63	0.66	0.72	0.49
รวม	3.81	0.93	3.97	0.81	3.83	0.32	0.55	0.58

จากตารางที่ 40 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านทัศนคติต่ออาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ตารางที่ 41 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรม	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต	3.98	0.77	3.73	0.72	3.91	0.30	1.59	0.21
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม	4.14	0.77	3.87	0.73	3.69	0.59	3.88	0.02*
3. มีความอดทน อุทิศและขยันหมั่นเพียร	4.16	0.69	3.82	0.68	4.09	0.30	3.81	0.03*
4. เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.02	0.83	4.16	0.93	4.00	0.36	0.48	0.62
5. รู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ	3.86	1.08	4.16	0.90	3.31	1.09	6.42	0.00*
รวม	4.03	0.73	3.95	0.74	3.80	0.38	1.14	0.32

จากตารางที่ 41 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณธรรมโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในข้อ ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิตและเป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 42 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนยะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง	3.35	0.81	3.53	0.50	3.03	0.90	4.33	0.02*
2. มีความรู้ในเรื่องประเพณีและ วัฒนธรรม ของไทยและชาติ ที่เกี่ยวข้อง	3.44	0.85	3.56	0.50	3.09	1.00	3.36	0.04*
3. มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง	3.40	0.95	3.56	0.50	3.09	1.00	2.93	0.06
4. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและ โลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง	3.28	0.83	3.47	0.50	3.00	0.88	3.73	0.03*
5. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและ โลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/ วัฒนธรรมของไทยและชาติที่ เกี่ยวข้อง	3.33	0.87	3.62	0.53	2.97	0.86	6.99	0.00*
6. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและ โลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญาของไทยและชาติ ที่เกี่ยวข้อง	3.47	0.96	3.51	0.55	3.19	0.97	1.57	0.21
รวม	3.38	0.82	3.54	0.46	3.06	0.90	4.04	0.02*

จากตารางที่ 42 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนยะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการ



ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในเรื่องมีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้องและมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนาพุทธปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 43 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนยะของสถานประกอบการ โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

คุณลักษณะของบัณฑิต ที่พึงประสงค์	2-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.10	0.37	4.02	0.54	3.79	0.34	4.80	0.01*
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.07	0.51	3.69	0.51	3.80	0.30	7.57	0.00*
3. ด้านความรู้ความสามารถ	3.50	0.71	3.26	0.27	3.55	0.47	3.76	0.03*
4. ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	3.81	0.93	3.97	0.81	3.83	0.32	0.55	0.58
5. ด้านคุณธรรม	4.03	0.73	3.95	0.74	3.80	0.38	1.14	0.32
6. ด้านความรู้ความเข้าใจทาง ระเบียบวัฒนธรรม	3.38	0.82	3.54	0.46	3.06	0.90	4.04	0.02*

จากตารางที่ 43 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนยะของสถานประกอบการ ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านทัศนคติต่ออาชีพและด้านคุณธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ความสามารถและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 44 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของ  
สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีรูปร่างหน้าตาดี	3.55	1.14	3.40	0.68	0.82	0.42
2. มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด	4.06	0.53	4.43	0.72	-3.28	0.00*
3. การแต่งกายเหมาะสมกับ โอกาสและภารกิจ ที่จะต้องรับผิดชอบ	4.11	0.51	4.55	0.61	-4.31	0.00*
4. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง	3.98	0.42	4.46	0.59	-5.26	0.00*
5. จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	4.11	0.58	4.39	0.60	-2.54	0.01*
6. มีอารมณ์ขันและ ใช้เป็นเครื่องมือในการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ดี	3.40	0.72	3.81	1.03	-2.56	0.01*
7. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้	4.02	0.72	4.52	0.59	-4.22	0.00*
8. มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมารยาท สังคมดี	4.43	0.64	4.51	0.61	-0.64	0.52
9. มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลมกระฉับกระเฉง ว่องไว	3.45	0.64	4.13	0.78	-5.16	0.00*
10. กล้าคิดกล้าตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น อย่างมีเหตุผล	3.40	0.63	4.10	0.86	-5.22	0.00*
11. มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี	3.83	0.55	4.13	0.63	-2.80	0.01*
12. เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง	3.15	0.79	3.82	0.83	-4.46	0.00*
13. ขอมรับการเปลี่ยนแปลง ตื่นตัวต่อการ พัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.53	0.58	3.87	0.55	-3.26	0.00*
14. ทันสมัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน ขวนขวายหาความรู้ ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ	3.83	0.67	4.16	0.48	-3.01	0.00*

ตารางที่ 44 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
15. ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.83	0.61	3.91	0.71	-0.65	0.52
16. มีวินัยในการทำงาน	4.02	0.69	4.25	0.47	-2.20	0.03*
17. จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน	4.13	0.88	4.12	0.51	0.09	0.93
18. มีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม	3.85	0.77	3.60	0.68	1.91	0.06
รวม	3.82	0.44	4.12	0.41	-3.92	0.00*

จากตารางที่ 44 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 .

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่มีรูปร่างหน้าตาดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงานและมีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 45 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน	4.00	0.39	3.83	0.73	158	0.12
2. เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.51	0.58	4.16	0.64	-5.80	0.00*
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.75	0.55	4.16	0.69	-3.53	0.00*
4. มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	3.43	0.64	3.99	0.66	-4.61	0.00*
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะ ทำงาน	3.72	0.57	3.88	0.62	-1.50	0.14
6. เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อ ความรู้สึกของผู้อื่น	3.47	0.58	3.84	0.67	-3.16	0.00*
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับ เพื่อนร่วมงาน	3.83	0.61	3.91	0.65	-0.69	0.49
8. ปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย	3.81	0.62	4.12	0.62	-2.71	0.01*
รวม	3.69	0.47	3.99	0.47	-3.44	0.00*

จากตารางที่ 45 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องเกี่ยวกับ กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงานและมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 46 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ  
สถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	3.45	1.05	3.46	0.68	-0.06	0.95
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี	3.25	0.55	3.58	0.91	-2.51	0.01*
3. มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	2.81	0.79	2.66	1.25	0.83	0.41
4. มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	3.92	0.76	3.25	0.79	4.73	0.00*
5. มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อน ร่วมงานยอมรับได้	3.34	0.55	3.57	0.87	-1.74	0.09
6. มีความรู้รอบตัวดี	3.58	0.63	3.30	0.65	2.42	0.02*
7. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงาน สัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ	2.72	0.91	3.43	0.91	-4.29	0.00*
8. มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.40	0.53	3.34	0.79	0.44	0.66
9. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน	3.42	0.57	3.52	0.53	-1.06	0.29
10. มีความรู้ในสายวิชาชีพตามสายงานของ คนเป็นอย่างดี	3.70	0.54	3.67	0.70	0.23	0.82
11. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี	3.51	0.58	3.70	0.72	-1.59	0.12
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์	3.40	0.60	3.84	0.62	-3.92	0.00*

ตารางที่ 46 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
13. เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะ พัฒนาได้	3.47	0.61	3.76	0.91	-2.09	0.04*
14. มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหาร และงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน	3.34	0.55	3.31	0.76	0.21	0.83
รวม	3.38	0.44	3.46	0.59	-0.84	0.41

จากตารางที่ 46 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความสามารถโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างเช่นกัน ยกเว้นในเรื่องเกี่ยวกับมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้รอบตัวดี มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันทสมัย ทันเหตุการณ์และเป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้าพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้ มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 47 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ	3.81	0.68	4.00	1.14	-112	0.26
2. มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่ง จรรยาบรรณวิชาชีพ	3.77	0.67	3.94	1.04	-106	0.29
3. มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงาน ของตนเป็นอย่างดี	3.64	0.68	4.12	0.79	-350	0.00*
4. เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ	3.77	0.58	4.03	0.94	-350	0.00*
5. มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพ ให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและสังคม ในระดับสากล	3.64	0.81	3.87	0.80	-184	0.09
รวม	3.73	0.58	3.99	0.87	-152	0.13

จากตารางที่ 47 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็น ในด้านทัศนคติต่ออาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างเช่นกันยกเว้นในเรื่อง มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดีและเห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 48 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรม	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต	3.83	0.64	3.90	0.68	-054	0.59
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม	3.77	0.85	4.03	0.60	-186	0.07
3. มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร	3.96	0.71	4.06	0.55	-083	0.41
4. เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.92	0.73	4.18	0.80	-1.80	0.07
5. รู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ	3.51	1.10	4.07	0.97	-293	0.00*
รวม	3.80	0.71	4.05	0.60	-206	004*

จากตารางที่ 48 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในเรื่องรู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในประเด็นนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 49 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD				
1. มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.26	0.84	3.39	0.70	-0.89	0.38
2. มีความรู้ในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.28	0.89	3.48	0.73	-1.32	0.19
3. มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.25	0.90	3.48	0.79	-1.51	0.13
4. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.09	0.77	3.42	0.72	-2.38	0.02*
5. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.23	0.87	3.43	0.72	-1.42	0.16
6. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนาหลักปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.13	0.81	3.63	0.79	-3.36	0.00*
รวม	3.21	0.80	3.47	0.69	-1.93	0.07

จากตารางที่ 49 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้น ในเรื่องมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทย

และชาติที่เกี่ยวข้องและมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนาลัทธิปรัชญาของไทย และชาติที่เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นในเรื่องนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 50 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.82	0.44	4.12	0.41	-3.92	0.00*
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.69	0.47	3.99	0.47	-3.44	0.00*
3. ด้านความรู้ความสามารถ	3.38	0.44	3.46	0.59	-0.84	0.41
4. ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	3.73	0.58	3.99	0.87	-1.52	0.13
5. ด้านคุณธรรม	3.80	0.71	4.05	0.60	-2.06	0.04*
6. ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบ วัฒนธรรม	3.21	0.80	3.47	0.69	-1.93	0.07

จากตารางที่ 50 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านคุณธรรม ส่วนด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม มีความคิดเห็นในด้านดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 51 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของ  
สถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์การ		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีรูปร่างหน้าตาดี	3.27	1.19	3.52	0.81	-1.02	0.32
2. มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด	4.62	0.64	4.17	0.65	3.10	0.00*
3. การแต่งกายเหมาะสมกับ โอกาสและ ภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ	4.81	0.57	4.23	0.56	4.63	0.00*
4. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง	4.62	0.57	4.15	0.53	3.92	0.00*
5. จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อ ผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	4.81	0.57	4.12	0.53	5.83	0.00*
6. มีอารมณ์ขันและ ใช้เป็นเครื่องมือในการ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	4.54	0.71	3.37	0.82	6.63	0.00*
7. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้	4.88	0.33	4.14	0.68	7.86	0.00*
8. มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและ มีมารยาทสังคมดี	4.77	0.59	4.39	0.61	2.87	0.01*
9. มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลม กระฉับ กระฉ่องว่องไว	4.58	0.64	3.63	0.70	6.20	0.00*
10. กล้าคิดกล้าตัดสินใจและแสดง ความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล	4.54	0.71	3.59	0.75	5.78	0.00*
11. มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงาน และมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี	3.96	0.34	4.01	0.66	-0.51	0.61
12. เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง	4.46	0.76	3.27	0.72	7.40	0.00*
13. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ตื่นตัวต่อการ พัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.88	0.33	3.67	0.63	2.36	0.02*

ตารางที่ 51 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์กร		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
14. ทັນสมัยใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ขวนขวายหา ความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลก อยู่เสมอ	4.00	0.40	4.02	0.64	-0.21	0.84
15. ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.96	0.34	3.85	0.73	1.09	0.28
16. มีวินัยในการทำงาน	4.15	0.61	4.15	0.59	0.04	0.97
17. จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน	4.15	0.61	4.12	0.72	0.24	0.81
18. มีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม	3.58	0.90	3.74	0.67	0.88	0.38
รวม	4.31	0.39	3.90	0.42	4.48	0.00*

จากตารางที่ 51 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับมีรูปร่างหน้าตาดี มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี ทັນสมัยใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ขวนขวายหาความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ มีวินัยในการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงานและมีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 52 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

คุณลักษณะของบัณฑิต ที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์การ		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อมถ่อมตน	3.35	0.56	4.06	0.52	-6.08	0.00*
2. เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น	4.58	0.64	3.68	0.57	6.88	0.00*
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.58	0.64	3.82	0.57	5.85	0.00*
4. มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ	4.00	0.40	3.67	0.75	2.99	0.00*
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่น ในขณะทำงาน	3.88	0.52	3.79	0.62	0.81	0.42
6. เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อ ความรู้สึกของผู้อื่น	3.96	0.34	3.60	0.69	3.72	0.00*
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับ เพื่อนร่วมงาน	3.96	0.34	3.85	0.69	1.13	0.26
8. ปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย	3.96	0.34	3.99	0.70	-0.28	0.78
รวม	4.03	0.35	3.81	0.51	2.62	0.01*

จากตารางที่ 52 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 53 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์การ		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	4.04	0.34	3.30	0.89	650	0.00*
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี	3.08	0.27	3.53	0.85	-443	0.00*
3. มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	1.85	1.12	2.97	0.92	-469	0.00*
4. มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	3.31	0.55	3.62	0.89	-218	0.03*
5. มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้ เพื่อนร่วมงานยอมรับได้	3.31	0.55	3.51	0.80	-150	0.14
6. มีความรู้รอบตัวดี	3.27	0.45	3.47	0.70	-174	0.09
7. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและ แรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบ ต่างๆ	3.62	0.50	2.98	1.03	443	0.00*
8. มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.88	0.33	3.22	0.69	691	0.00*
9. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน	3.27	0.45	3.53	0.56	-248	0.02*
10. มีความรู้ในสายวิชาชีพตาม สายงานของตนเป็นอย่างดี	3.96	0.34	3.61	0.68	366	0.00*
11. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี	3.35	0.56	3.69	0.67	-240	0.02*

ตารางที่ 53 (ต่อ)

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์กร		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์	4.00	0.40	3.54	0.67	4.39	0.00*
13. เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะ พัฒนาได้	3.27	0.60	3.73	0.82	-3.20	0.00*
14. มีประสบการณ์การทำงานด้านการ บริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพ ของตน	3.12	0.43	3.38	0.72	-2.38	0.02*
รวม	4.50	0.49	3.70	0.73	6.50	0.00*

จากตารางที่ 53 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความสามารถ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ชกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับมีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับได้และมีความรู้รอบตัวคือ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 54 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์การ		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ	4.62	0.64	3.72	0.95	5.61	0.00*
2. มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่ง จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.58	0.64	3.67	0.86	4.99	0.00*
3. มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงาน ของตนเป็นอย่างดี	4.62	0.57	3.71	0.71	5.95	0.00*
4. เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ	4.54	0.65	3.74	0.76	4.85	0.00*
5. มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพ ให้เป็นที่ยอมรับของใช้บริการและ สังคมในระดับสากล	4.15	0.54	3.66	0.84	3.60	0.01*
รวม	4.50	0.49	3.70	0.73	6.50	0.00*

จากตารางที่ 54 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านทัศนคติต่ออาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อเช่นกัน



ตารางที่ 55 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรม	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์กร		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ชี้นำหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต	4.12	0.59	3.80	0.67	2.21	0.03*
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม	4.19	0.57	3.84	0.75	2.60	0.01*
3. มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร	4.12	0.59	3.99	0.63	0.91	0.36
4. เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.69	0.74	3.89	0.70	5.12	0.00*
5. รู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ	4.73	0.67	3.57	1.02	6.89	0.00*
รวม	4.37	0.55	3.83	0.64	4.33	0.00*

จากตารางที่ 55 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อเช่นกัน ยกเว้นในเรื่องมีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 56 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์กร		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.88	0.43	3.18	0.76	6.10	0.00*
2. มีความรู้ในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.88	0.43	3.26	0.83	5.23	0.00*
3. มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.88	0.43	3.23	0.87	5.27	0.00*
4. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.73	0.53	3.15	0.76	3.65	0.00*
5. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	4.04	0.34	3.88	0.52	8.50	0.00*
6. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนาลัทธิปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง	3.88	0.52	3.28	0.86	4.52	0.00*
รวม	3.88	0.37	3.21	0.76	6.35	0.00*

จากตารางที่ 56 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อเช่นกัน

ตารางที่ 57 เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สากัลที่พึงประสงค์ตามทัศนยะของสถานประกอบการ โดยรวม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	บริษัทท่องเที่ยว/ สมาคม/องค์การ		โรงแรม/ รีสอร์ท		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.31	0.39	3.90	0.42	4.48	0.00*
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.03	0.35	3.81	0.51	2.62	0.01*
3. ด้านความรู้ความสามารถ	4.50	0.49	3.70	0.73	6.50	0.00*
4. ด้านทัศนคติต่ออาชีพ	4.50	0.49	3.70	0.73	6.50	0.00*
5. ด้านคุณธรรม	4.37	0.55	3.83	0.64	4.33	0.00*
6. ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบ วัฒนธรรม	3.88	0.37	3.21	0.76	6.35	0.00*

จากตารางที่ 57 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากัลที่พึงประสงค์ตามทัศนยะของสถานประกอบการ ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยทำการสรุปผลและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ” ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีระยะเวลาการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงาน 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 และมีระยะเวลาการทำงาน 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.7 น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมา เป็นผู้บริหาร (เจ้าของ/ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก/หัวหน้างาน) คิดเป็นร้อยละ 44.2 สังกัดโรงแรม/รีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมา เป็นบริษัทท่องเที่ยว/สมาคม/องค์การ คิดเป็นร้อยละ 21.7 และผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ในสาขาของตนเอง และต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลประกอบด้วย

2. คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม ปรากฏว่า

2.1 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการด้านบุคลิกภาพ โดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นในเรื่อง มีรูปร่างหน้าตาดี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นในระดับมาก 5 ข้อแรก เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ มีความสุขภาพ อ่อนนุ่มถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี ( $\bar{X} = 4.48$ ) การแต่งกายเหมาะสมกับโอกาสและภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.36$ ) มีหน้าตาทรงผม ผิวพรรณสะอาด ( $\bar{X} = 4.27$ ) จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพต่อผู้อื่นเห็นแล้วเกิดความประทับใจ ( $\bar{X} = 4.27$ ) และมีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ( $\bar{X} = 4.25$ ) ตามลำดับ

**2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์** พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากระดับที่มากที่สุด คือ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ( $\bar{X} = 3.98$ ) ปฏิบัติคนเสมอดัน เสมอปลาย ( $\bar{X} = 3.98$ ) กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน ( $\bar{X} = 3.91$ ) เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.87$ ) มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.87$ ) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) มีความโอบอ้อมอารีและสุขภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ ( $\bar{X} = 3.74$ ) เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.68$ ) ตามลำดับ

**2.3 ด้านความรู้ ความสามารถ** พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านความรู้ ความสามารถ โดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับ คือ ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยในระดับมาก คือ มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ( $\bar{X} = 3.92$ ) มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของคนเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.68$ ) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 3.64$ ) เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้ ( $\bar{X} = 3.63$ ) มีความรู้ ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.55$ ) ส่วนในระดับปานกลาง คือ มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 2.73$ ) มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน ( $\bar{X} = 3.48$ ) มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับได้ ( $\bar{X} = 3.47$ ) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ( $\bar{X} = 3.46$ ) มีความรู้รอบตัวดี ( $\bar{X} = 3.43$ ) มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี ( $\bar{X} = 3.43$ ) มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ ( $\bar{X} = 3.37$ )

มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน ( $\bar{X} = 3.33$ ) มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ ( $\bar{X} = 3.12$ )

2.4 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการด้านทัศนคติต่ออาชีพ โดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับข้อที่มากที่สุด คือ มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.92$ ) เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.92$ ) มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.91$ ) มีความกระหนักรักที่รักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.87$ ) และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและสังคมในระดับสากล ( $\bar{X} = 3.77$ )

2.5 ด้านคุณธรรม พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการด้านคุณธรรม โดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับข้อที่มากที่สุด คือ เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา ( $\bar{X} = 4.07$ ) มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร ( $\bar{X} = 4.02$ ) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม ( $\bar{X} = 3.92$ ) ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต ( $\bar{X} = 3.87$ ) และรู้จักกาลเทศะในสถานการณต่างๆ ( $\bar{X} = 3.83$ )

2.6 ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการด้านคุณธรรม โดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน โดยเรียงลำดับข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.41$ ) มีความรู้ในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.37$ ) มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.34$ ) มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.33$ ) และมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.28$ )

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะของหน่วยงาน

3.1 ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านบุคลิกภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องของมีรูปร่างหน้าตาดี มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลมกระฉับกระเฉง ว่องไว มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงคืนตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและทันสมัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน ขวนขวายหาความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ ส่วนข้ออื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในเรื่อง เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความสามารถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของตนเป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านทัศนคติต่ออาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

3.5 ด้านคุณธรรม จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณธรรมโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นกัน ยกเว้น ในข้อชี้คหลักกรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิตและมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม มีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรมโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันทุกข้อเช่นกัน

3.7 ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมด้านบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน เช่นกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับมีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณ สะอาด การแต่งกายเหมาะสมกับ โอกาสและภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ มีสติปัญญาฉลาดหลักแหลม กระฉับกระเฉงว่องไว กล้าคิดกล้าตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความขีดยุ่ยสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง ขอมรับการเปลี่ยนแปลง ตั้งตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทันท่วงทีใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ขวนขวายหาความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอและมีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3.8 ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เช่นกัน ยกเว้น ในเรื่องมีกิริยา นุ่มนวล อ่อนน้อมถ่อมตนและปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.9 ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่อง มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ มีความรู้ความชำนาญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้รอบตัว



ดี มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของตนเป็นอย่างดี และมีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน ส่วนข้ออื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.10 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านทัศนคติต่ออาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องมีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.11 ด้านคุณธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณธรรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันเช่นกัน ยกเว้น ในข้อ ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิตและเป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.12 ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ เช่นกัน

3.13 ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเช่นกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับมีรูปร่างหน้าตาดี มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี เป็นนักประชาธิปไตย ใจกว้าง ให้ความรู้สึกลึกซึ้งไว้วางใจ มีวินัยในการทำงาน มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.14 ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเช่นกัน ยกเว้นในเรื่องกิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตน

เสมอต้น เสมอปลาย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.15 ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับมีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันทสมัย ทันเหตุการณ์ มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.16 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านทัศนคติต่ออาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องที่มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดีมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.17 ด้านคุณธรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างเช่นกัน ยกเว้นในข้อยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียรและเป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.18 ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่อง มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้องและมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.19 ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันเช่นกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับมีรูปร่างหน้าตาดี

มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้ มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ตื่นตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.20 ด้านมนุษยสัมพันธ์** จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องเป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.21 ด้านความรู้ความสามารถ** จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ยกเว้นในเรื่องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันท่วงที ทันเหตุการณ์ มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.22 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ** จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านทัศนคติต่ออาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

**3.23 ด้านคุณธรรม** จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในข้อยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิตและเป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.24 ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม** จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น

ในเรื่องมีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้องและมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.25 ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่บัณฑิตมีรูปร่างหน้าตาดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมารยาทสังคมดี ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงานและมีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.26 ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องเกี่ยวกับกิริยา นุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงานและมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.27 ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องเกี่ยวกับมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้รอบตัวดี มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์และเป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้ มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.28 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านทัศนคติต่ออาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องมีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดีและเห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.29 ด้านคุณธรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในเรื่องรู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ มีความคิดเห็นในเรื่องนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.30 ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม** จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในเรื่องมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้องและมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนาลัทธิปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นในเรื่องนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.31 ด้านบุคลิกภาพ** จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับมีรูปร่างหน้าตาดี มีความขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี ทันสมัยใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ขวนขวายหาความรู้ ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ ให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ใฝ่ใฝ่ใจ มีวินัยในการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน และมีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสมมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.32 ด้านมนุษยสัมพันธ์** จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.33 ด้านความรู้ความสามารถ** จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความสามารถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่เกี่ยวกับมีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับได้และมีความรู้รอบตัวดี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.34 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านทัศนคติต่ออาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อเช่นกัน

3.35 ด้านคุณธรรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านคุณธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อเช่นกัน ยกเว้นในเรื่องมีความอดทน อุทิศและขยันหมั่นเพียรมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.36 ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อเช่นกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย เรื่อง “คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ” มีประเด็นที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากการพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ปรากฏว่า

1.1 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจาก 5 ข้อแรกที่มีลำดับมากที่สุด คือ มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อมคนและมีมารยาทสังคมดี การแต่งกายเหมาะสมกับโอกาสและภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพต่อผู้อื่นเห็นแล้วเกิดความประทับใจและมีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิชชากร แก้วทิพนิต (2544) ที่พบว่า คุณลักษณะของผู้บัญชาการเรือนจำที่พึงประสงค์ในด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ใช้สติปัญญา

ในการแก้ปัญหา และจากผลการวิจัยด้านบุคลิกภาพ ยกเว้นในเรื่องที่บัณฑิตต้องมีรูปร่าง หน้าตาดี สถานประกอบการมีความคิดเห็นในเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะสถานประกอบการอาจมองว่ารูปร่างหน้าตาเป็นส่วนประกอบเท่านั้น แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับงานบริการก็คือ การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสุภาพอ่อนโยน เต็มใจในการให้บริการ เพราะไม่มีลูกค้าคนใดอยากอยู่กับผู้ให้บริการที่สกปรก ขาดความเป็นระเบียบ

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากระดับที่มากที่สุด คือ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ปฏิบัติคนเสมอกัน เสมอปลาย กิริยานุ่มนวล อ่อนน้อม ถ่อมตน เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจและเข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ตามลำดับ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตที่จะเข้าไปฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างหรือสถานประกอบการอื่นๆ ควรจะต้องเตรียมความพร้อมถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าวให้ได้ครบถ้วนมากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.3 ด้านความรู้ ความสามารถ พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะสถานประกอบการเห็นว่าคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ บัณฑิตสามารถที่จะศึกษาค้นคว้าไปพร้อมกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ จึงมีความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นในระดับปานกลางข้อที่มากที่สุด คือ มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ ความรู้รอบตัวดี มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับได้ มีความรู้ในการพัฒนาคุณ ภาพงาน ส่วนในเรื่องของบัณฑิตต้องมีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความรู้ในสายวิชาชีพตามสาขาของตน เป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาคณะอยู่เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้ มีความรู้ ความ

ชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในประเด็นดังกล่าวสถานประกอบการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในด้านทัศนคติต่ออาชีพอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มากที่สุด คือ มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของคนเป็นอย่างดี มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและสังคมในระดับสากล อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการมองว่าด้านทัศนคติต่ออาชีพเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับบัณฑิตที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตจึงให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านคุณธรรม พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในด้านคุณธรรมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มากที่สุด คือ เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต และรู้จักกาลเทศะ ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุศรา เข็มทอง (2542) ที่พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารในด้านคุณธรรมสูงที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของยี่คยอง อินทโกษี (2537) ที่พบว่า คุณลักษณะย่อยที่พึงประสงค์ของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดยะลาควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ด้านคุณธรรม ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานและมีความยุติธรรมให้ความเสมอภาคแก่ผู้ร่วมงาน

1.6 ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้องและมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง อาจสืบเนื่องมาจากด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม เป็นด้านที่สถานประกอบการอาจมองว่าเป็นด้านที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่รองลงมา จึงให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ที่กล่าวมาอยู่ในระดับมากกว่าด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบ



วัฒนธรรม หรืออีกประเด็นหนึ่งอาจเห็นว่าเป็นเรื่องที่บัณฑิตต้องประพฤติปฏิบัติอยู่เป็นประจำอยู่แล้ว จึงให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

**2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ ปรากฏว่า**

2.1 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านทัศนคติต่ออาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ยกเว้นด้านความรู้ความสามารถ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างเช่นกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในด้านความรู้ความสามารถ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านทัศนคติต่ออาชีพและด้านคุณธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านคุณธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้ความสามารถด้านทัศนคติต่ออาชีพและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางและเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพต่อไป ดังนี้ คือ

1. ด้านบุคลิกภาพ บัณฑิตควรได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพให้มีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตนและมีมารยาททางสังคมดี ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับ โอกาสและภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ ส่วนหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณต้องคอยดูแลความสะอาดอยู่เสมอ พร้อมทั้งต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจที่ดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพต่อผู้อื่นก่อให้เกิดความประทับใจ นอกจากนี้บัณฑิต ต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงและมีวินัยในการทำงาน

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ บัณฑิตที่เข้าฝึกปฏิบัติงานต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย กิริยา นุ่มนวล อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจและเข้าใจเพื่อนร่วมงาน และมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น

3. ด้านความรู้ ความสามารถ บัณฑิตควรมีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารและงานบริการในสาขาวิชาชีพของตน มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ พร้อมทั้งมีความรู้รอบตัวดี มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ดี นอกจากนี้ควรมีความรู้รอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงานยอมรับและพัฒนาคุณภาพงานได้เป็นอย่างดี

4. ด้านทัศนคติต่ออาชีพ บัณฑิตต้องมีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพเห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพและมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและสังคมในระดับสากล

5. ด้านคุณธรรม บัณฑิตต้องเป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความอดทน อุทิศและขยันหมั่นเพียร มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม ชี้นำหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิตและรู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ

6. ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม บัณฑิตต้องมีความเข้าใจในวิถีชีวิต และโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญา ประเพณีและวัฒนธรรม วิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่าน ประเพณี/วัฒนธรรม มีความรู้ในเรื่องศิลปะและมีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่าน ศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลในทุกๆ ปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบัณฑิตรุ่นต่อไป ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของทุกคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรีเพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบัณฑิตให้มีศักยภาพและมี ประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานต่อไป

## บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- กวี วงศ์พูน. 2536. ภาวะผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี.
- กาญจนา นาคสกุล. 2529. การใช้ภาษา. กรุงเทพฯ: เคล็ดไทย.
- กานดา พูลลาภเทวี. 2539. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546. แผนปฏิบัติการกิจกรรมการท่องเที่ยว: รายงานฉบับ  
สมบูรณ์ / การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.  
\_\_\_\_\_ . 2537. เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง อุตสาหกรรมท่องเที่ยว.  
กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- จรูญ ทองถาวร. 2535. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: มปท.
- เจริญ แฉ่มสรวลสกุล. 2550. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานระดับอาชีวศึกษาใน  
จังหวัดอุตรดิตถ์ตามความคิดของผู้รับผิดชอบการฝึกงานและผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สุธีรัตน์ จันทร์เชื้อ. 2546. ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิต  
สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
(สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ชัย ชุมสาย, ม.ล. 2527. หลักวิชาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิวชากร แก้วทิพนิล. 2544. คุณลักษณะของผู้บัญชาการเรือนจำที่พึงประสงค์ในทัศนะของ  
ผู้บัญชาการเรือนจำและหัวหน้าฝ่ายสังกัดเรือนจำกลาง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์  
มหาบัณฑิต (การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนา โกมลภิส. 2527. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: พิกษ์อักษรการพิมพ์.
- ธัญญา แซ่หุ่่น. 2539. ความต้องการ การสรรหาและการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก. กรุงเทพฯ:  
กระทรวงศึกษาธิการ.
- ธีระวัชร ภูระธีระ. 2548. ปัจจัยที่เป็นเหตุจูงใจเลือกสมัครเข้าเรียนต่อที่สถาบันราชภัฏ :  
กรณีศึกษา สถาบันราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2541. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(การศึกษาคู่มือศึกษา), มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- นพมาศ ธีรเวคิน. 2539. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นิคม จารุมณี. 2544. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2548. การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุศรา เข้มทอง. 2542. คุณลักษณะผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่ตั้งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารองค์การ), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจมาศ กิมสุวรรณ. 2550. ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 1-4 สถาบันราชภัฏนครปฐม. รายงานการวิจัย. โปรแกรมภาษาอังกฤษ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- เบญจมาศ อุทกศิริ. 2549. “การท่องเที่ยว” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.thaigoodview.com/library/teachershow/samutprakan/benjamas\\_u/tongteaw/aboutme.html](http://www.thaigoodview.com/library/teachershow/samutprakan/benjamas_u/tongteaw/aboutme.html).
- ปรเมศวร์ อมาตยกุลและคณะ. 2539. รายงานการสัมมนาวิจัยทัศนคติการพัฒนามูลฐานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ประคอง กระณสูตร. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรีชา แดงโรจน์. 2530. หน้าที่และการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: ชมรมนักบริหารการโรงแรม.
- ปวีลี หงษ์สมบัติ. 2543. บทบาทของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศึกษากรณี: นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรพรรณ สุทธานนท์. 2538. คุณลักษณะและวิธีการเข้าสู่ตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาลเมือง ในเขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงแก้ว ไจจรานนท์. 2530. บุคลิกภาพและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาสังกัดกองการศึกษาเทศบาลเมืองอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- พจน์ี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูลและถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. 2538. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัทแอสโล่การพิมพ์จำกัด.
- พงศธร ไวเชิงคำ. 2546. การเปรียบเทียบผลสมฤทธิ์ด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียน โดยวิธีทัศน์กับเรียน โดยใช้กิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิศมัย ปโชติการ. 2540. การบริหารส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ.
- เพ็ญสุตา ไพอร่วม. 2539. การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการตกรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยนต์ ชุ่มจิต. 2544. การศึกษาและความเป็นครูไทย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ยศ สันตสมบัติ. 2533. อำนาจ บุคลิกภาพและผู้นำการเมืองไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยัดฟอง อินทโกษี. 2537. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เสี่ยงภัย จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- เรวัตต์ ทองสีนวน. 2542. ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมตามหลักสูตรวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว: ศึกษาเปรียบเทียบสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวกับสถาบันการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2540. สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิจิตร อาวะกุล. 2542. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พรินต์ติ้งเฮ้าส์.
- วินิจ วีรยางกูร. 2530. การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิริยะ เกิดผล. 2544. การควบคุมธุรกิจนำเที่ยว. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ศรีัญญา วรากุลวิทย์และคนอื่นๆ. 2544. “การประเมินผลหลักสูตรบริหารธุรกิจสาขาวิชาการ  
ท่องเที่ยวระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล”  
รายงานการวิจัย. พระนครศรีอยุธยา: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยาเขต  
พระนครศรีอยุธยา วาสกรี.
- ศราวุฒิ สุทธิพิทักษ์. 2547. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว  
ภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทยที่อาศัยในอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครในปี 2546.  
วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สาริณี ดันประยูร. 2545. ความต้องการศึกษาต่อในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมระดับ  
ปริญญาตรีของนักเรียนมัธยมปลายหรือเทียบเท่าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริ สามสุโพธิ์. 2539. สังคมวิทยาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอ เอส พรินต์ติ้ง เฮาส์.
- สุนทรี โคมิน, 2528. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุนิสสา พักตร์เพียงจันทร์. 2531. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับความรู้อัน  
ความเข้าใจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประชาชน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่.  
วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัทรา อักษรานุเคราะห์. 2532. การสอนทักษะทางภาษาและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุภาพร มากแจ้ง. 2534. หลักมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: โอ เอส พรินต์ติ้งเฮาส์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์และคณะ. 2537. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา  
พานิช.
- อนันต์ ศรีโสภณ. 2525. การวัดผลการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. 2538. รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.
- อร ชันธประดิษฐ์. 2549. ความพึงพอใจของนักศึกษาโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
คณะวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. รายงานการวิจัย.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อรทัย ชื่นมณุษย์. 2520. จิตวิทยาอคติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรพินทร์ ศิริบุญมาและบุญเรือน วัฒนวงศ์. 2538. ความต้องการในการใช้ภาษาต่างประเทศใน  
ตลาดแรงงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: สถาบันราชภัฏ  
เชียงใหม่.

อุมาพร บุญญาวิโรจน์. 2533. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาลในทัศนะ  
ของผู้บริหารเทศบาล ผู้ปกครอง และครูโรงเรียนเทศบาลในเขตการศึกษา 2. วิทยานิพนธ์  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**

Allport, Gardon W. 1935. **A handbook of social psychology.** Worcester: Clark University  
Press.

Best, John W. 1981. **Research in education.** Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Dubrin, Andrew T. 1981. **Human Relation: A Job Oriented Approach.** Virginian: Reston  
Publishing.

Hodgett, R.M. 1992. **Modern Human Relation at Work.** Orlando: The Dryder Press.

Plotnik, Clifford. 1999. **Introduction to Psychology.** 5 th ed. Belmont: Wadsworth.

Ruch, William. 1965. **Physiology and biophysics.** Philadelphia: Saunders.

Tylor, John. 1987. **Introduction methods for parasite cultivation.** London: Academic.

Yamane, Taro. 1967. **Statistics: an introductory analysis.** New York: Harper.



ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์จنگกล สุภารัตน์  
หัวหน้าภาควิชาอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
3. อาจารย์วุฒิภา ปัจฉิม  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย  
ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก  
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวดี วิเชษฐ์พันธ์  
เลขาธิการสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์  
คลองกุ่ม บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่พึงประสงค์  
ตามทัศนะของสถานประกอบการ

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรม  
และภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามที่คณะของสถานประกอบการ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง (.....) หน้าข้อความที่ตรงกับ  
สถานภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

#### 1. เพศ

(.....) 1. ชาย (.....) 2. หญิง

#### 2. อายุ

(.....) 1. ไม่เกิน 30 ปี (.....) 2. อายุ 31-40 ปี  
(.....) 3. อายุ 41-50 ปี (.....) 4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

#### 3. วุฒิการศึกษา

(.....) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี (.....) 2. ปริญญาตรี  
(.....) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่สถานประกอบการแห่งนี้

(.....) 1. 2-5 ปี (.....) 2. 6-10 ปี  
(.....) 3. 11 ปีขึ้นไป

#### 5. ตำแหน่งงาน

(.....) 1. ผู้ปฏิบัติ (.....) 2. ผู้บริหาร

#### 6. ลักษณะของหน่วยงาน

(.....) 1. บริษัทท่องเที่ยว (.....) 2. บริษัทเอกชน/รัฐบาล  
(.....) 3. โรงแรม/รีสอร์ท (.....) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 7. ท่านตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อบอกลักษณะของบัณฑิตที่ท่านต้องการในสาขา

(.....) 1. การท่องเที่ยว (.....) 2. การโรงแรม  
(.....) 3. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลตามทัศนะของสถานประกอบการ  
ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทัศนคติต่ออาชีพ  
ด้านคุณธรรมและด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม โดยใช้เกณฑ์การวัด  
ดังนี้

- 5 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด
- 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก
- 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ปานกลาง
- 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด
- 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อย

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลิกภาพ</b>					
1. มีรูปร่างหน้าตาดี					
2. มีหน้าตา ทรงผม ผิวพรรณสะอาด					
3. การแต่งกายเหมาะสมกับโอกาสและภารกิจที่จะต้อง รับผิดชอบ					
4. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง					
5. จิตใจดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพ ต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ					
6. มีอารมณ์ขันและใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้ดี					
7. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมตนเองได้					
8. มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมารยาท สังคมดี					
9. มีสติปัญญา ฉลาดหลักแหลม กระฉับกระเฉงว่องไว					
10. กล้าคิดกล้าตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นอย่างมี เหตุผล					

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. มีขยัน กระตือรือร้นในการทำงานและมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี					
12. เป็นนักประชาธิปไตยใจกว้าง					
13. ขอมรับการเปลี่ยนแปลงตื่นตัวต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ					
14. ทันท่วงทีรู้ไม่เรียน ขวนขวายหาความรู้ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ					
15. ให้ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ					
16. มีวินัยในการทำงาน					
17. จงรักภักดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน					
18. มีลักษณะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>					
1. กิริยามารยาท อ่อนน้อม ถ่อมตน					
2. เป็นคนมีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา					
4. มีความโอบอ้อมอารีและสุภาพต่อผู้อื่น เห็นแล้วเกิดความประทับใจ					
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่คอยช่วยเหลือผู้อื่นในขณะทำงาน					
6. เข้าใจเพื่อนร่วมงานและมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น					
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน					
8. ปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย					

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความรู้ ความสามารถ</b>					
1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ด้านการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสากล					
2. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี					
3. มีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจาก ภาษาอังกฤษ					
4. มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
5. มีความรอบรู้ สามารถแสดงความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน ยอมรับได้					
6. มีความรู้รอบตัวดี					
7. มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ รวมทั้งกฎและระเบียบต่างๆ					
8. มีความรู้ความสามารถในเชิงวิเคราะห์เพื่อให้เกิด ความคิดรวบยอดที่ถูกต้องแม่นยำ					
9. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพงาน					
10. มีความรู้ในสาขาวิชาชีพตามสายงานของตนเป็นอย่างดี					
11. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์					
13. เป็นผู้ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ รักความก้าวหน้า พัฒนาตนเองอยู่ เสมอ มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้					
14. มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริหารและงาน บริการของโรงแรม					
<b>ด้านทัศนคติต่ออาชีพ</b>					
1. มีความรักและศรัทธาในสาขาวิชาชีพ					
2. มีความตระหนักที่จะรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ					

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีความเข้าใจและยอมรับในลักษณะงานของคนเป็น อย่างดี					
4. เห็นความสำคัญของสาขาวิชาชีพ					
5. มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสาขาวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับ ของผู้ใช้บริการและสังคมในระดับสากล					
<b>ด้านคุณธรรม</b>					
1. ยึดหลักธรรมและความถูกต้องในการดำเนินชีวิต					
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและสังคม					
3. มีความอดทน อุตสาหะและขยันหมั่นเพียร					
4. เป็นคนมีเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา					
5. รู้จักกาลเทศะในสถานการณ์ต่างๆ					
<b>ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม</b>					
1. มีความรู้ในเรื่องศิลปะของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง					
2. มีความรู้ในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรมของไทยและ ชาติที่เกี่ยวข้อง					
3. มีความรู้ในเรื่องศาสนาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง					
4. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศิลปะ ของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง					
5. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่าน ประเพณี/วัฒนธรรมของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง					
6. มีความเข้าใจในวิถีชีวิตและโลกทัศน์ที่สื่อผ่านศาสนา ลัทธิปรัชญาของไทยและชาติที่เกี่ยวข้อง					



ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและ  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ  
ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทัศนคติต่อ  
อาชีพ ด้านคุณธรรมและด้านความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม

1. ด้านบุคลิกภาพ.....

.....

.....

.....

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์.....

.....

.....

.....

3. ด้านความรู้ความสามารถ.....

.....

.....

.....

4 ด้านทัศนคติต่ออาชีพ.....

.....

.....

.....

5. ด้านคุณธรรม.....

.....

.....

.....

6. ด้านความรู้ความเข้าใจทางระเบียบวัฒนธรรม.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

### ประธานโครงการ

ชื่อ-นามสกุล	สายฝน นูชา
การศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระดับปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพักข้าราชการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาคาร 13 ห้อง 1315 ต. คลองหก อ. ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110 โทรศัพท์ 02-5493844, 01-3750258
สถานที่ทำงาน	ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปฏิบัติงานหน้าที่ในสาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผลงานวิจัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความต้องการและสภาพการใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ ในสำนักวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล</li> <li>2. การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล</li> <li>3. การติดตามผลการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ผ่านการรับรองระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000</li> <li>4. ผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร</li> <li>5. ทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี</li> <li>6. คุณลักษณะของผู้บริหารที่พึงประสงค์ตามทัศนะของบุคลากรห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล</li> <li>7. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)</li> </ol>

## ผู้ร่วมโครงการ

ชื่อ-นามสกุล	สุมานิการ์ จันทร์บรรเจ็ด
การศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการสอนประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	136 ซอยเจริญราษฎร์ 3 ถนนเจริญราษฎร์ แขวงทุ่งวัดดอน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์ 02-2114641, 081-4922675
สถานที่ทำงาน	ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผลงานวิจัย	1. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของตลาดแรงงานกับ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล 2. การส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเชิงอนุรักษ์แบบมีส่วนร่วม (อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี)

**ผู้ร่วมโครงการ**

ชื่อ-นามสกุล	รุ่งฤดี อภิวัฒน์สร
การศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาโท คณะอักษรศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	13/199 ถนนนวมินทร์ 65 แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10240 โทรศัพท์ 02-3772005, 06-1596688
สถานที่ทำงาน	ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผลงานวิจัย	1. ความสัมพันธ์ระหว่างวิชาศึกษาทั่วไปกับผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 2. บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง ห้องสมุดและการค้นคว้า 3. ทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี 4. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

## ผู้ร่วมโครงการ

ชื่อ-นามสกุล	พนมเทียน บุญส่งเสริมสุข
การศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาโท คณะอักษรศาสตร์ สาขาวิชาปรัชญา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	55/560 ซอยหมู่บ้านสราญรมย์ ถนนเกษตร-นวมินทร์ แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10230 โทรศัพท์ 02-9467851, 09-1780348
สถานที่ทำงาน	ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดำรงตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผลงานวิจัย	1. ทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการคณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

### ผู้ร่วมโครงการ

ชื่อ-นามสกุล การศึกษา	เดชบัณฑิต รัตนปิยะภากรณ์ ระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ระดับปริญญาโท คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน สถานที่ทำงาน	91/301-302 ถนนพระราม 2 แขวงสามค่า เขตบางขุนเทียน กทม.10150 ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผลงานวิจัย	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ ประยูรคัมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

### ผู้ร่วมโครงการ

ชื่อ-นามสกุล	สุธิดา ชัยรุ่งเรือง
การศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับปริญญาโท คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	296/10 ซอยติวานนท์ 28 ถนนติวานนท์ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
สถานที่ทำงาน	ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 7 ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผลงานวิจัย	1. การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(อยู่ระหว่างดำเนินการ) 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

ชื่อ-นามสกุล	สุรวงศ์ ศรีสุวรรณรัมย์
การศึกษา	ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพักข้าราชการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาคาร 15 ด. คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110 โทรศัพท์ 02-549-3885
สถานที่ทำงาน	ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 7 ดำรงตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผลงานวิจัย	1. การศึกษาภาวะสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี 2. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตวิชาการเขียน รายงานและการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 3. ความพึงพอใจของนักศึกษาค่อการใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)



**ผู้ร่วมโครงการ**

ชื่อ-นามสกุล

ชุติมา น่วมจิตร

การศึกษา

ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านพักข้าราชการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาคาร 27

ต. คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ 02-5494227, 089-362383

สถานที่ทำงาน

คณะศิลปศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์

ตำแหน่ง

อาจารย์ 2 ระดับ 7

ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลงานวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการคณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

**ผู้ร่วมโครงการ**

ชื่อ-นามสกุล

พรทิพย์ สว่างเนตร

การศึกษา

ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิชญ์โลก

ระดับปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ที่อยู่ปัจจุบัน

139/23 หมู่ 1 หมู่บ้านปรารธนา

ต. รังสิต อ. ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ 02-9040760, 01-3023776

สถานที่ทำงาน

คณะเทคโนโลยีการเกษตร ภาควิชาศึกษาทั่วไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตำแหน่ง

อาจารย์ 2 ระดับ 6

ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลงานวิจัย

1. แรงจูงใจของนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในวิทยาเขตปทุมธานี
2. ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับศูนย์วิทยบริการ
3. ทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลธัญบุรี

**ผู้ร่วมโครงการ**

ชื่อ-นามสกุล

ทิจิมา จูติภูมิเดชา

การศึกษา

ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ที่อยู่ปัจจุบัน

ระดับปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงบ้านพักข้าราชการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาคาร 27  
ตำบลคลองหลวง อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ 02-5494237, 089-362383

สถานที่ทำงาน

ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลธัญบุรี

ตำแหน่ง

อาจารย์ระดับ 6

ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลงานวิจัย

1. การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศโปรแกรม Alice for Windows  
ของนักศึกษาในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ธัญบุรี
2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการคณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)
3. ความคิดเห็นและปัญหาของนักศึกษาต่อวิชาการเขียนรายงานและ  
การใช้ห้องสมุด (อยู่ระหว่างดำเนินการ)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ร่วมโครงการ	
ชื่อ-นามสกุล	นางลักษณ์ ไหว้พรหม
การศึกษา	ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาจิตวิทยาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร บ้านพักข้าราชการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาคาร ค้ำบลดองหลวง อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 โทรศัพท์ 02-5493865
สถานที่ทำงาน	ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 6 ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผลงานวิจัย	1. การศึกษาภาวะสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี (อยู่ระหว่างดำเนินการ)