

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ตามความต้องการของสถานประกอบการ

The Desired Characteristics of Graduates in Business English Program from
Rambhai Barni Rajabhat University According to Entrepreneurs' Needs

วสุล จุลจางันท์, เกษลีย์ วัฒนรังษี, เกศินี กุลพลฤกษ์, ปรอยฝน ทวีชัย, อุษา วงษ์ไพศาล
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจตามต้องการของสถานประกอบการ ประชากรเป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี ระยอง ตราด และชลบุรี รวม 28 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต โดยส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการในปีการศึกษา 2561 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) องค์ประกอบหลักที่สถานประกอบการพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ($\bar{x} = 4.37$) อันดับที่สอง คือ ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.17$) และอันดับที่สาม คือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.98$) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การอุทิศเวลา ความกระตือรือร้นในการทำงาน จิตอาสา ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ) ความสามารถในการวางแผนการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ทุกสถานการณ์ คำสำคัญ: คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์, ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต, บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

Abstract

This research aims to examine the entrepreneur's opinion towards the desired characteristics of the graduates in Business English Program from Rambhai Barni Rajabhat University and to collect the recommendations related to the desired characteristics of the graduates from the program. The population includes 28 state enterprises and private companies in Chanthaburi, Rayong, Trat, and Chon Buri provinces. The data collecting instrument is a questionnaire sent to those organizations in academics year 2018. The statistics used for data analysis are mean ($\bar{x}$), standard deviation (S.D.), and percentage. The results show that the satisfaction level of the entrepreneurs in the graduates is high ($\bar{x} = 4.17$). The aspect satisfying the entrepreneurs the most is morality and ethics ($\bar{x} = 4.37$), followed by personality ($\bar{x} = 4.17$), and academic knowledge and skills for work ($\bar{x} = 3.98$) respectively. The recommendations are on honesty, responsibility, dedication, enthusiasm, volunteering, foreign language proficiency (English and others), planning, making use of IT, teamwork, and self-adjustment. Keywords: Desired Characteristics of Graduate, Entrepreneur's Opinion, Business English Graduate

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้กันแพร่หลาย เป็นภาษาใช้งานของอาเซียน และมีบทบาทที่สำคัญยิ่งเพราะถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะในด้านการค้าและธุรกิจ (อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว) การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี และด้านการศึกษาค้นคว้า แสวงหาความรู้จากทั่วโลก ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร และการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้ได้บัณฑิตด้านภาษาอังกฤษที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่สังคมคาดหวังปัจจุบันการดำเนินธุรกิจประสบกับการแข่งขันที่รุนแรงมาก ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาวิธี หรือกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรหรือเพื่อความอยู่รอดขององค์กรทางธุรกิจ ภาษาอังกฤษจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานทางธุรกิจและการบริการ ปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนต่างพยายามที่จะแสวงหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ประกอบการและประชาชนซึ่งการแสวงหาบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ในปัจจุบันที่ต้องสามารถเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันได้หากพนักงานมีคุณภาพก็จะทำให้องค์กรเจริญเติบโตและการพัฒนาองค์กร รวมทั้งตัวพนักงานและขององค์กรเองด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ก็จะส่งผลต่อการอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร (กฤตยาฐานวรภัทร์, 2555)

การเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทย ในปีพ.ศ. 2558 ทำให้ภาคธุรกิจมีความตื่นตัวอย่างมากก่อให้เกิดโอกาสในการทำธุรกิจระหว่างประเทศมากขึ้น โดยภาษาอังกฤษถือได้ว่าเป็นภาษาหนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการติดต่อสื่อสารและเจรจาทางธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หากบัณฑิตคนใดเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษและสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษไปปรับใช้กับการทำงานด้านธุรกิจได้บัณฑิตคนนั้นจะเป็นที่ต้องการของบริษัทต่างๆ (เมษ ครอบรู้ และลักษณพันธ์ บำรุงรัตนกุล, 2558)

จากการพัฒนาประเทศตามแนวโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นการปรับเปลี่ยนรูปแบบของเศรษฐกิจจากแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม จากการขับเคลื่อนด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ และการปรับเปลี่ยนจากภาคการผลิตสินค้าไปสู่ภาคการบริการ ด้วยเหตุนี้ บัณฑิตซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญ ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแนวประเทศไทย 4.0 จึงมีความสำคัญในมิติของทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งควรมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศตามแนวดังกล่าว (สุรเกียรติ์ ฉาทวีวัฒน์วิทย์, 2561)

ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กล่าวถึงปัญหาการนำนโยบายการพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย พ.ศ. 2554-2558 ไปปฏิบัติ เกิดจากประเทศไทยขาดความชัดเจนในการกำหนดทิศทางการพัฒนาบัณฑิตไทย ขาดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งฝ่ายกำหนดนโยบายและฝ่ายปฏิบัติ ขาดการออกแบบการพัฒนาคนแบบองค์รวม ขาดการเตรียมความพร้อมของอาจารย์และของนักศึกษา ระบบการศึกษาไม่เชื่อมโยงกันที่จะพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีสมรรถนะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีขีดความสามารถในระดับสากล สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในสาขาอาชีพต่างๆ คุณลักษณะความเป็นพลเมืองไทย และพลเมืองโลกหรือเก่งทั้งวิชาการและวิชาชีพตามเกณฑ์มาตรฐานของวิชาการและวิชาชีพ (จันทนา ทองประยูร, 2558)

จากรอบและทิศทางคุณลักษณะบัณฑิตดังกล่าว สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการที่จะผลิตบัณฑิต โดยสนับสนุนให้บัณฑิตมีคุณภาพโดยการจัดให้มีการศึกษาดูงานและมีประสบการณ์วิชาชีพ ตลอดจนเชิญผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์มาเป็นวิทยากรพิเศษ เนื่องจากหลักสูตรได้เปิดการสอนจนกระทั่งถึงรอบการปรับปรุงหลักสูตร จึงสมควรมีการปรับปรุงเพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัย และเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนบรรลุตามผลการเรียนรู้ในมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (1) มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (2) ปฏิบัติงานวิชาชีพและมีความสามารถพื้นฐานเพียงพอในการศึกษาต่อในระดับสูง (3) มีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์และตรงต่อเวลา

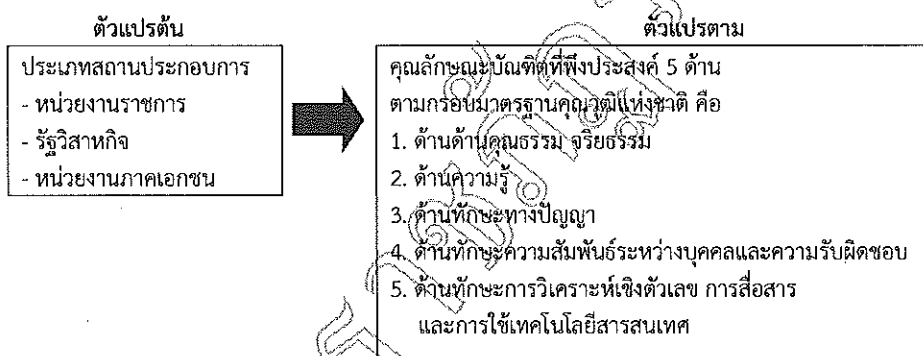
ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความต้องการของสถานประกอบการที่นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เข้ารับการฝึกงาน เพื่อนำรวบรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในด้านจุดเด่น จุดด้อย และคุณลักษณะของบัณฑิตที่สถานประกอบการต้องการ และนำผลวิจัยมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน รวมทั้งการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาในด้านต่างๆ ที่จำเป็นในการฝึกงานและตามความต้องการของสถานประกอบการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ตามต้องการของสถานประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต จำนวน 28 คน ใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในจังหวัดจันทบุรี ระยอง ชลบุรี ตราด

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ/นายจ้าง ผู้บังคับบัญชา แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert Five Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่ต้องการให้หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพบัณฑิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการจัดส่งหนังสือของมหาวิทยาลัยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม พร้อมแนบบแบบสอบถาม โดยดำเนินการจัดส่งตามรายชื่อของสถานประกอบการหรือนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต ปีการศึกษา 2561 โดยใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในจังหวัดจันทบุรี ระยอง ตราด ชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ตามความต้องการของสถานประกอบการ มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 ประเภทของหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมาเป็นส่วนราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ		ระดับความคิดเห็น			
ประกอบกร		X	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.37	.486	มาก	1
2.	ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	3.98	.547	มาก	3
3.	ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	4.17	.520	มาก	2
รวม		4.17	.464	มาก	

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ จากตารางที่ 1 พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.17$) และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยภาพรวมและเป็นรายข้อ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ		ระดับความคิดเห็น			
ด้านคุณธรรม จริยธรรม		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	ความซื่อสัตย์	4.46	.508	มาก	1
2.	ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่	4.43	.634	มาก	2
3.	มีวินัย เคารพ กฎระเบียบขององค์กรและสังคม	4.43	.573	มาก	2
4.	การตรงต่อเวลา	4.43	.573	มาก	2
5.	การเสียสละ	4.29	.659	มาก	4

6.	การตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.25	.645	มาก	5
7.	เคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.39	.567	มาก	3
8.	ค่านิยมที่ดีต่ออาชีพ	4.25	.645	มาก	5
รวม		4.37	.486	มาก	

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม จากตารางที่ 2 พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความซื่อสัตย์ ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องาน ในหน้าที่ มีวินัย เคารพ กฎระเบียบขององค์กรและสังคม การตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 4.43$) และเคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น ($\bar{x} = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการ ของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและเป็นรายข้อ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการ ของสถานประกอบการ		ระดับความคิดเห็น			
ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	มีความรู้ตามทฤษฎี หลักการ ในสาขา/สาขา วิชาชีพเฉพาะ	3.89	.737	มาก	6
2.	มีความถูกต้อง แม่นยำ และทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ รับผิดชอบ	3.96	.637	มาก	4
3.	มีความรู้ในศาสตร์สาขาที่เกี่ยวข้องและสามารถประยุกต์ใช้ในวิชาชีพ	3.82	.723	มาก	7
4.	มีความรู้ ทักษะในการบริหารจัดการ	3.93	.663	มาก	5
5.	มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่สื่อสารได้	3.82	.723	มาก	7
6.	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	3.93	.716	มาก	5
7.	การทำงานเป็นระบบ	4.04	.744	มาก	3
8.	ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย	4.21	.630	มาก	1
9.	มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และเสนอแนวทางแก้ปัญหาด้วย เหตุผลและวิจารณ์ญาณ	4.11	.737	มาก	2
10.	หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอในการพัฒนาตนเองในสาขาวิชาชีพ	4.04	.693	มาก	3
รวม		3.98	.547	มาก	

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จากตารางที่ 3 พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตาม ความต้องการของสถานประกอบการ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมาคือ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และเสนอแนวทางแก้ปัญหาด้วยเหตุผลและวิจารณ์ญาณ ($\bar{x} = 4.11$) และการทำงานเป็นระบบ หาความรู้เพิ่มเติมอยู่ เสมอในการพัฒนาตนเองในสาขาวิชาชีพ ($\bar{x} = 4.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ความเปี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการ
 ของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและเป็นรายข้อ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการ		ระดับความคิดเห็น			
ของสถานประกอบการ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน					
1.	ความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก	3.86	.756	มาก	9
2.	ความอดทนมุ่งมั่น	4.29	.600	มาก	4
3.	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.89	.685	มาก	8
4.	มีความใฝ่รู้ ความกระตือรือร้นในการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.29	.659	มาก	4
5.	การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	3.93	.663	มาก	7
6.	การตั้งใจในการปฏิบัติงาน	4.43	.690	มาก	2
7.	ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	4.14	.651	มาก	5
8.	มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.50	.638	มาก	1
9.	มีความสามารถในการตัดสินใจ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.04	.693	มาก	6
10.	การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	4.36	.780	มาก	3
รวม		4.17	.520	มาก	

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ ด้านบุคลิกภาพ
 ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จากตารางที่ 4 พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถาน
 ประกอบการ ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{x} = 4.50$)
 รองลงมาคือ การตั้งใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.43$) และการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ($\bar{x} = 4.36$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการแต่ละด้าน

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม (ไม่มีข้อเสนอแนะ)
2. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - สื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย
 - มีความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับรหัสสนามบิน (Airport Code: JATA และ JCAO) ธุรกิจการบิน (Airline Business) อักษร/พยัญชนะ (Alphabet) ภาษาอังกฤษ คำศัพท์ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม
 - ใช้ภาษาได้เหมาะสมในปัญหาเฉพาะหน้า
 - สามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ สื่อสารได้เข้าใจและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะทักษะการฟังสำเนียง

เจ้าของภาษา

3. ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - เน้นการบริการ และบุคลิกภาพในการทำงานโรงแรม
 - มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - มีความเชื่อมั่นในวิชาที่เรียนมา มีความมั่นใจในตนเอง มีจิตบริการ (Service Minded Attitude)

มีความคิดเชิงบวก (Positive Attitude)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติงาน (อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 4 เดือน) เนื่องจากทางโรงแรมมีวันหยุดต่อสัปดาห์ละ 2 วัน
2. การให้ความรู้และทักษะเพิ่มเติม ควรเชิญวิทยากรให้ความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับสถานประกอบการ ด้านโรงแรม ในบริษัทใช้จริง

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ตามความต้องการของสถานประกอบการ สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 ประเภทของหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมาเป็นส่วนราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ในด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้คือ ความซื่อสัตย์ รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ มีวินัย เคารพ กฎระเบียบขององค์กรและสังคม การตรงต่อเวลา และเคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ในด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้คือ มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ การตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น

ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้คือ ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และเสนอแนวทางแก้ปัญหาด้วยเหตุผลและวิจารณ์ญาณ และการทำงานเป็นระบบ ทักษะความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอในการพัฒนาตนเองในสาขาวิชาชีพ

ความต้องการให้หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ พัฒนาหลักสูตรมากที่สุด คือ ในเรื่องของการเพิ่มเติมทักษะความสามารถทางด้านภาษาจีน ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากในการทำงาน

สถานประกอบการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ดังนี้ ระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติงาน (อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 4 เดือน) เนื่องจากทางโรงแรมมีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน และวันหยุดต่างๆ ส่งเด็กมาทดลองงานจริงก่อน 1-2 เดือน เพื่อเป็นแนวทางว่าสามารถปฏิบัติงานได้หรือไม่ ควรให้นักศึกษาฝึกงานปฏิบัติงานตามระบบโรงแรมในเรื่องของเวลาการทำงาน เพื่อจะได้สัมผัสกับงานอย่างถ่องแท้ เพื่อตัดสินใจวางแผนอนาคตการทำงาน วิทยากรจากสถานประกอบการโรงแรมมาให้ความรู้และทักษะต่างๆ ให้นักศึกษาไปใช้ในชีวิตจริงได้ดีขึ้น สถานประกอบการเป็นหน่วยงานให้บริการคนต่างชาติเป็นหลัก การติดต่อสื่อสาร การใช้ภาษาที่มีความสำคัญ มีความต้องการนักศึกษาที่มีความสามารถด้านภาษาอื่นๆ เช่น จีน รัสเซีย อยากให้เพิ่มทักษะภาษาจีน และภาษาอื่นๆ การใช้ภาษาในการสื่อสารจริง Positive attitude Service mind attitude เพิ่มความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน และอยากให้พัฒนาหลักสูตรให้ต่อเนื่องยิ่งขึ้นไป

จากการศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีตามความต้องการของสถานประกอบการในด้านต่างๆ พบว่า สถานประกอบการต้องการระดับมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และสุดท้ายคือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สามารถสรุปประเด็นสำคัญแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า สถานประกอบการให้ความสำคัญในด้านนี้มากที่สุด คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สถานประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ซึ่งถือได้ว่าเป็นคุณธรรมพื้นฐานแสดงถึงความมีคุณภาพของบัณฑิตซึ่งสอดคล้องกับ วรลักษณ์ สลิตศิริกุล และนุกุล ชื่นพัก (2560) พบว่า พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และไม่โกงหรือหลอกลวงผู้อื่น จึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

2. ด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สถานประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งเป็นลักษณะเด่นของคุณลักษณะพนักงานประเภทสถานประกอบการด้านบริการมีความต้องการมาก ดังที่ จริญญา ดันตวิราชย์ และอนุชิต จันทรโรทัย (2560) สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานบริการที่บุคลากรพบเจอผู้คนที่อยู่ตลอดเวลา จำเป็นอย่างยิ่งเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องแก้ไขให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว ดังนั้น บุคลากรจึงต้องมีความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังต้องมีการพัฒนาตนเองในการทำงานอยู่เสมอมีการควบคุมอารมณ์ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและมีการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้คุณภาพของงานบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและนักท่องเที่ยว

3. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการต้องการบัณฑิตที่สามารถดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย อาจเป็นด้วยนโยบายการพัฒนาประเทศไทยตามแนว “ประเทศไทย 4.0” การปฏิรูปการเรียนรู้ให้ตอบสนองกับความต้องการตลาดผู้ประกอบการต้องการแรงงานที่มีทักษะความรู้เชิงปฏิบัติที่เกี่ยวกับการทำงานมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาด้วยเหตุผลและวิจารณ์งาน (สุรเกียรติ์ ธาตาวณิชวิทย์, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับ สุกัญญา บุรณเดชะชัย (2558) ที่พบว่า คุณลักษณะบัณฑิตสู่ประชาคมอาเซียนที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ องค์ประกอบด้านความรู้ ตามวิชาชีพ และวรลักษณ์ สลิศศิริวิมล และนุกล ชื่นฟัก (2560) ที่พบว่า ความต้องการทักษะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด คือ ทักษะด้านความรู้ในการทำงาน ซึ่งถือเป็นความรู้ขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ

นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า สถานประกอบการ มีความต้องการให้หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ (ทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ) สิ่งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามหลายคนมีความต้องการเหมือนกัน คือ ผู้ที่มีความรู้ภาษาที่สามจะมีข้อได้เปรียบในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ เมฆ ครอบรู้ และ ลักษณะพันธ์ บำรุงรัตนกุล (2558) ที่พบว่า สถานประกอบการมีความต้องการบัณฑิตที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ สถานประกอบการต้องการบัณฑิตที่มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ทุกสถานการณ์ ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนสอนให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตเพื่อให้บัณฑิตสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของสถาบัน

1. ครู อาจารย์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ควรเน้นทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ คือ สามารถในการติดต่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และมีความรับผิดชอบ

2. สถาบันการศึกษาควรเน้น ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร การวิเคราะห์เชิงตัวเลข คือ มีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ และมีความสามารถในการสื่อสารทั้งพูด คิด อ่าน เขียน มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและให้ครบทั้ง 5 ด้าน รวมถึงควรเน้นให้นักศึกษามีการฝึกปฏิบัติงานจริง

2. มีการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ

3. เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤติยา ฐานวรภัทร์. (2555). การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการ กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร. คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- จริยา ตันติวรราชย์ และอนุชิต จันทโรทัย. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. วารสารสารสนเทศ. ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน).
- จันทนา ทองประยูร. (2558). คุณลักษณะบัณฑิตไทยที่พึงประสงค์ในบริบทอาเซียน. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการศึกษาทางไกล. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน).
- เมษ รอบรู้ และลักษณพันธ์ บำรุงรัตนกุล. (2558). คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ. วารสารปัญญาภิวัฒน์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม): 228.
- วรลักษณ์ ลลิตศิริวิมล และนุกูล ชื่นพัก. (2560). วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 36 ฉบับที่ 5 (กันยายน - ตุลาคม).
- สุกัญญา บุรณเดชาชัย. (2558). คุณลักษณะบัณฑิตสู่ประชาคมอาเซียนตามความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา. ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม - กันยายน).
- สุรเกียรติ์ ธาดาวัฒนาวิทย์. (2561). คุณลักษณะบัณฑิตที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศไทยตามแนว “ประเทศไทย 4.0”. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม).

