



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

## รายงานวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

### เรื่อง

การศึกษาความต้องการของสถานประกอบการในการพัฒนานักศึกษา  
ภาคอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษา : นักศึกษาสาขาวิชาการ  
จัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

A STUDY OF THE NEEDS ESTABLISHMENTS IN INDUSTRIAL  
STUDENT DEVELOPMENT SERVICE - A CASE STUDY OF  
HOSPITALITY MANAGEMENT FOR CRUISE LINE BUSINESS  
SRIPATUM UNIVERSITY

ชญาณิศา วงษ์พันธุ์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2562

หัวข้อวิจัย : การศึกษาความต้องการของสถานประกอบการในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรม  
การบริการ : กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ผู้วิจัย : ชญาณิศา วงษ์พันธุ์  
หน่วยงาน : วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ  
ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2563

---

## บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสหกิจศึกษา และผู้ประกอบการที่เชื่อมโยงโครงการสหกิจศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญต่อการเตรียมความพร้อมของการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา รวมทั้งเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายการวิจัยเพื่อต้องการพัฒนาหลักสูตรและพัฒนานักศึกษาสหกิจศึกษาสู่สถานประกอบการให้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการเรือสำราญและโรงแรม ทั้ง 7 แห่ง จากครูฝึกในสถานประกอบการ จากแบบประเมิน ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจาก นักศึกษสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ จำนวน 93 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ทางด้านความคิดเห็นต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญและสถานประกอบการ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญโดยมีความความคิดเห็นต่อด้าน ความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา ด้านสถานประกอบการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และอีก 2 ด้าน คือ ด้านการประสานงานของสถานศึกษา และ ด้านการบริหารและการจัดการของ หลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากเช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยในส่วนการศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงาน ในอนาคตในด้านตลาดแรงงานอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงตามสายงาน ซึ่งแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการนั้น ผู้ประกอบการค่อนข้างให้ความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาได้แก่ ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ (t-test) ผู้ประกอบการเรือสำราญมีความเห็นต้องการที่จะรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตมากกว่าสถานประกอบการโรงแรม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้ประกอบการทั้งสองแหล่งมีความเห็นที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความต้องการ, แนวทางการพัฒนา, เตรียมสหกิจศึกษา, สหกิจศึกษา,สถานประกอบการ

Research Title : A study of the needs establishments in industrial student development.  
Service: a case study of hospitality management for cruise line business  
Sripatum University

Name of Researcher : Ms. Chayanisa Wongphan

Name of Institution : College of tourism and hospitality

Year of Publication : B. E. 2020

---

#### ABSTRACT

This research project studied the opinions of cooperative education students. And entrepreneurs linking the cooperative education program with the main objective of to study the opinions of cruise ship service business students towards the preparation of the cooperative education operation. As well as to study guidelines for student development in the service industry. The research aims to develop curriculum and develop cooperative education students to the workplace to meet the needs of the establishment.

By using the qualitative research model to collect data by in-depth interviews with cruise operators and hotels 7 places from in-house trainers from the evaluation form together with quantitative research (quantitative) using questionnaires as a tool for collecting data from 93 students in cruise service business management course. The results of the research can be summarized as follows: Regarding the opinions towards the cruise service business management course and establishments, it was found that the students' opinions towards the cruise service management course with the opinions of knowledge and competency at the level of agree, followed by the establishment is at a high level of agreement, and the other two are the coordination of the institution and the administration and management of the program of the program that the students belong to. At the same level of agreement also. Research results in the education section Comments about the tendency for graduates to work. In the future, in the labor market, the service industry lacks employees in many positions. That has expertise and ability to meet the work line. Which the way to develop the service industry students to meet the needs of the establishment. Entrepreneurs focus on the level of approval very much. Followed by the labor market in the service industry has a growing need for personnel. In the level of agree from the hypothesis testing using t-test, cruises operators prefer to get graduates to work in the future more than hotel establishments. Which does not conform to the hypothesis operators in both sources have different opinions.

Keywords : needs, development guidelines, cooperative education preparation, cooperative education, establishment

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจาก ดร.รัชนีพร พุคยาภรณ์ พุกกะมาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้อนุมัติสนับสนุนทุนการวิจัยการเรียนการสอน รองอธิการบดีและผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกท่านที่ได้สนับสนุนงานวิจัยในทุกด้าน รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิชิต เขียวชนะ ผู้ทรงคุณวุฒิและที่ปรึกษาวิจัยในครั้งนี้ รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินทร สิ้นจินดาวงศ์ เลขานุการคณะกรรมการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช เลิศไพฑูรย์พันธ์ ประธานคณะกรรมการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ที่เอาใจใส่ให้คำปรึกษา คำแนะนำช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดเวลา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบพระคุณ ดร.มณฑิชา เครือสุวรรณ คณบดีวิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ อาจารย์เตือนใจ ศรีชะภา ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ อาจารย์สละ แยมมีกลิ่น ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา อาจารย์ ดร.นครินทร์ ทังทอง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ และคณาจารย์ในภาควิชาและวิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และประสานงานในด้านต่าง ๆ อย่างเข้าใจ ซาบซึ้งในน้ำใจในกลุ่มนักศึกษาที่ลงทะเบียนในรายวิชา CLB499 สหกิจศึกษาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 และภาคเรียนก่อนหน้านี้นี้ทุกคน ที่ช่วยเหลือในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้ทุกชั้นตอน

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกราบพระคุณ บพุการีและญาติพี่น้องผู้เป็นกำลังใจเป็นอย่างดี ตลอดจนท่านผู้มีพระคุณที่อาจมิได้กล่าวนาม ที่มีส่วนในการสนับสนุนและช่วยเหลือให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ผู้วิจัย

มิถุนายน 2562

# สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	คำถามการวิจัย	2
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	สมมติฐานการวิจัย	2
	ขอบเขตการวิจัย	2
	นิยามศัพท์	3
	ประโยชน์ที่ได้รับ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์	7
	ทฤษฎีองค์กรและการจัดการ	14
	การจัดการศึกษาอุดมศึกษาของไทย	18
	มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา	26
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3	วิธีดำเนินการวิจัย	35
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	38
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
	การวิเคราะห์ข้อมูล	39
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามปัญหาการวิจัย	40
	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจ เรือสำราญ	44
	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการต่อนักศึกษาสาขา การจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ	48
	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ทั้งสองแห่งต่อแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต	51
	ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย	52
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
	สรุปผลการวิจัย	53
	อภิปรายผล	54

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	58
ภาคผนวก ก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์	59
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น	62
ประวัติย่อผู้วิจัย	63



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	40
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปในการปฏิบัติงานของนักศึกษา	41
3	แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรการจัดการ บริการธุรกิจเรือสำราญ	44
4	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านการบริหารและการจัดการของ หลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด	45
5	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านการประสานงานของสถานศึกษา	46
6	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านสถานประกอบการ	46
7	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านความรู้ ความสามารถ	47
8	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการกับแนวโน้มความต้องการ รับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต	48
9	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการเรือสำราญกับแนวโน้มความ ต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต	49
10	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการโรงแรมกับแนวโน้มความ ต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต	50
11	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการเรือสำราญและโรงแรม ต่อแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต	51

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 ความเชื่อมโยงกับสหกิจนักศึกษา	7
2.2 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's "Theory)	16



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกิจศึกษา (Cooperative Education) เป็นระบบการศึกษาที่จัดให้มีการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างมีระบบแบบแผน โดยจัดให้มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาสลับกับการส่งนักศึกษาสหกิจศึกษาออกไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือภายใต้การกำกับดูแล และประเมินผลจากผู้ควบคุมงานเสมือนหนึ่งว่าเป็นลูกจ้างชั่วคราวของสถานประกอบการนั้น งานที่นักศึกษาสหกิจศึกษาไปปฏิบัติจะต้องตรงกับหลักสูตรที่นักศึกษาสหกิจศึกษาเรียนอยู่ และปฏิบัติงานเต็มภาคการศึกษา ระหว่างการปฏิบัติงานจะมีอาจารย์ไปนิเทศงานและประเมินผล ซึ่งการนิเทศงานนักศึกษาสหกิจศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา กระบวนการสหกิจศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาแบ่งเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการก่อนออก ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา กระบวนการระหว่างปฏิบัติงานสหกิจศึกษา และกระบวนการหลังปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยเฉพาะการนิเทศนักศึกษาสหกิจศึกษานั้นจะอยู่ในช่วงของกระบวนการระหว่างการ ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาจะนัดหมายหัวหน้างานหรือพนักงานที่ปรึกษางาน เพื่อ เข้านิเทศงาน ณ สถานประกอบการอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของ นักศึกษาสหกิจศึกษา หัวหน้างานหรือพนักงานที่ปรึกษางานของสถานประกอบการจะเป็น ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาตามแบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานของ นักศึกษาสหกิจศึกษา โดยสถานประกอบการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยและจัดส่งการประเมินผล ดังกล่าวกลับไปให้มหาวิทยาลัยโดยผ่านทางนักศึกษาสหกิจศึกษา เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงาน (สมาคมสหกิจไทย, 2552)

จากนโยบายของมหาวิทยาลัยศรีปทุมที่ต้องการให้มีการวิจัยในชั้นเรียน เพื่อนำผลการวิจัยมาบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา ซึ่งจะทำให้การเรียนการสอนมีการพัฒนาให้เข้ากับยุคสมัยปัจจุบัน และสอดคล้องกับตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น ภาควิชาการการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ ได้เล็งเห็นความสำคัญตามแนวทางข้างต้น และเห็นว่ารายวิชาเตรียมสหกิจศึกษาและสหกิจศึกษาเป็นโครงการที่นักศึกษาซึ่งเข้าร่วมโครงการจะต้องนำเอาความรู้จากหลากหลายสาขาวิชามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างสมบูรณ์ การ โดยนักศึกษาแต่ละรุ่นที่ได้เข้าร่วมโครงการ เมื่อไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการมักพบปัญหาในหลายด้านแตกต่างกันไป เช่น ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านบุคลิกภาพและการปรับตัว เป็นต้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าความคาดหวังของสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าปฏิบัติงาน ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ที่เกิดขึ้นถูกถ่ายทอดโดยผ่านทางอาจารย์นิเทศการปฏิบัติงานซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาสหกิจศึกษาดูแลและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาแต่ละคน ผ่านทางรายงานการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาดูแลและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาแต่ละคนทั้งผ่านทางแบบประเมินการปฏิบัติงานนักศึกษาสหกิจศึกษาที่สถาน

ประกอบการเป็นผู้ประเมินและให้ข้อเสนอแนะ ข้อเท็จจริงที่ได้รับถือเป็นข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาบูรณาการ เพื่อสะท้อนให้เห็นปัญหาในแต่ละส่วนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากประเด็นข้างต้นจึงเป็นเหตุจูงใจในการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาบัณฑิตทางด้านสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา เพื่อนำเอาผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ค้นพบอย่างบูรณาการ เพื่อให้นักศึกษาในโครงการสหกิจศึกษารุ่นต่อไปมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน และกลุ่มตลาดแรงงานในอนาคตที่มี (สมศิริ วัฒนสิน, 2554) ความต้องการนักศึกษาทางด้านอุตสาหกรรมบริการ สาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญค่อนข้างสูง

### คำถามการวิจัย

1. ความต้องการของของนักศึกษาสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญสู่การเตรียมความพร้อมของการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษามีด้านใดบ้างที่ต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพ
2. แนวทางใดที่จะช่วยให้มีการพัฒนาบัณฑิตภาคอุตสาหกรรมบริการ ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญสู่การเตรียมความพร้อมของการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ประกอบการเรือสำราญกับโรงแรมที่ต่างกันมีแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตที่ไม่แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ด้านนักศึกษา

จะทำการศึกษาเฉพาะนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาและได้ทำการปฏิบัติงานในสถานประกอบการในภาคเรียนที่ 2/2562 ซึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาควิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยเป็นนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษารุ่นที่ 35 รวม 93 ราย ที่ได้เข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการรวม 7 บริษัท ระหว่างวันที่ 13 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2563

## ส่วนที่ 2 ด้านสถานประกอบการ

ทำการศึกษาในส่วนนสถานประกอบการที่ได้เข้าร่วมในโครงการสหกิจศึกษา และรับนักศึกษาของภาควิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการระหว่างภาคเรียนที่ 2 วันที่ 13 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2563 รวมทั้งสิ้น 7 บริษัท

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยจะกำหนดกรอบเนื้อหาที่สำคัญเพื่อศึกษาไว้ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของสหกิจศึกษา
2. แนวคิดและความหมายของสหกิจศึกษา
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ การเรียนรู้ Learning Theory
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
6. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลิกภาพ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### นิยามศัพท์

1. ความต้องการ หมายถึง การที่สถานประกอบการมีความปรารถนาอยากได้อะไรหรือมีความต้องการนักศึกษาที่มีความพร้อมในอุตสาหกรรมบริการในทุก ๆ ด้านตามที่สถานประกอบการต้องการตามคุณสมบัติที่พึงมีบางอย่าง ซึ่งอาจมีความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน แม้จะมีสถานะหรือปัจจัยส่วนบุคคลที่เหมือนกันก็ตาม
2. แนวทางการพัฒนา หมายถึง การที่สาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญได้ร่วมกันดำเนินกิจกรรมเพื่อปรับปรุงความรู้ความสามารถของนักศึกษาเพื่อร่วมกันเปลี่ยนแปลงคุณภาพความรู้ความสามารถของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ให้มีคุณสมบัติและประสิทธิภาพตามที่สถานประกอบการต้องการ
3. เตรียมสหกิจศึกษา หมายถึง วิชาที่ทางมหาวิทยาลัยศรีปทุมมีการเปิดสอน เพื่อให้ นักศึกษาได้เตรียมความพร้อมก่อนที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสถานประกอบการ 1 ภาคการศึกษา กำหนดรหัสวิชา CLB 498 เตรียมสหกิจศึกษาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ
4. สหกิจศึกษา หมายถึงวิชาที่ทางมหาวิทยาลัยศรีปทุมมีการเปิดสอน เพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานในสถานประกอบการ 1 ภาคการศึกษาโดยมีหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานอย่างแน่นอนเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานของสถานประกอบการ การปฏิบัติงานดังกล่าวนี้เป็นงานหรือตำแหน่งงานที่ นักศึกษาได้นำความรู้และศาสตร์ต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาในสถานศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานนักศึกษาต้องจัดทำรายงานและนำเสนอผลการปฏิบัติงาน กำหนด รหัสวิชา CLB499 สหกิจศึกษาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ มีจำนวนหน่วยกิตรวม 6 หน่วยกิต

5. สถานประกอบการ หมายถึงบริษัทที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษากับภาควิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุมและรับนักศึกษาเข้าปฏิบัติงาน 1 ภาคการศึกษา

6. อาจารย์นิเทศ หมายถึง อาจารย์ซึ่งทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ดูแลและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาแต่ละรายที่เข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา

7. ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่เป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึก ภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในอาจเป็นเพียงเจตนา หรือความเชื่อ และค่านิยมเป็นพฤติกรรม ภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้นอกจากตัวของผู้นั้น แต่ความคิดเห็นเป็นพฤติกรรมภายนอก ที่ผู้อื่นสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจน ดังนั้นคนที่มีเจตคติหรือความเชื่อค่านิยมอย่างหนึ่ง แต่ถ้าเขา ไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็ไม่มีผู้ใดทราบเลยว่า เขามีเจตคติหรือความเชื่อค่านิยมเช่นใด ในการแสดงความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมในรายวิชาเตรียมสหกิจศึกษา

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบัณฑิตทางด้านอุตสาหกรรมบริการสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ

2. ทราบถึงรายวิชาความรู้ และทักษะที่ต้องพัฒนาบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการซึ่งจะโยงไปสู่การปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหารายวิชาให้สามารถประยุกต์ใช้ และให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงทางด้านอุตสาหกรรมบริการในตลาดปัจจุบัน

3. นักศึกษาได้รับประสบการณ์จากการเตรียมความพร้อมเพื่อออกสู่ตลาดแรงงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและสร้างความมั่นใจให้แก่บัณฑิตที่จะออกสู่ตลาดแรงงาน

## บทที่ 2

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการของสถานประกอบการในการพัฒนานักศึกษา ภาควิชาการบริการ : กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาโครงการสหกิจศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดสมมติฐาน กำหนดตัวแปรในการวิจัย กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและแนวทางในการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ความเป็นมาโครงการสหกิจศึกษา

ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ตอนที่ 1 ความเป็นมาโครงการสหกิจศึกษา

##### 1. ประวัติความเป็นมาของสหกิจศึกษา

คำว่า “สหกิจศึกษา” (Cooperative Education) เป็นศัพท์บัญญัติที่ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอ้าน ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่นำระบบสหกิจศึกษาเข้ามาในประเทศไทยที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเมื่อปี พ.ศ. 2536 ได้บัญญัติขึ้นโดยถอดความจากคำ Cooperative Education มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้จัดระบบไทรภาคเพื่อรองรับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาสองครั้ง คือ ในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีภาคสหกิจศึกษาสลับกับภาคเรียนปกติ โดยนักศึกษาได้เริ่มไปปฏิบัติงานครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2538 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นมหาวิทยาลัยยุคแรกเช่นกันที่จัดสหกิจศึกษาโดยเริ่มในปี พ.ศ. 2541 จากนั้นแนวคิดดังกล่าวได้ขยายไปสู่มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนอย่างกว้างขวาง เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้จัดสหกิจศึกษาเป็นสามช่วงคือ 4-2-4 เดือน รวม 10 เดือน โดยจัดใช้ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ทำให้ระยะเวลาเรียนในหลักสูตรสหกิจศึกษามากกว่าหลักสูตรปกติหนึ่งปีการศึกษา โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นสถานศึกษาแรกที่ริเริ่มสหกิจศึกษาในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2545 รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น (นายสุวัฒน์ ลิขิตพัลลภ) ได้ประกาศนโยบายให้การสนับสนุนด้านการเงินแก่สถาบันการศึกษาที่จัดสหกิจศึกษาโดยได้จัดสรรเงินอุดหนุนรายหัวให้แก่สถาบันการศึกษาที่จัดสหกิจศึกษาโดยได้จัดสรรเงินอุดหนุนเป็นรายหัวให้แก่สถาบันการศึกษา 17 แห่ง ที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักสูตรสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นต้นแบบจากนั้น สหกิจศึกษาได้ขยายสู่ระดับชาติโดยรัฐบาลได้ก้าวเข้ามาสนับสนุนผ่านทบวงมหาวิทยาลัยและสืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นภาคีสำคัญของภาครัฐ

การดำเนินงานงานสหกิจศึกษาศึกษาในช่วงเริ่มต้นอยู่ในรูปของทวิภาคีคือสถานศึกษาร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยมีภาครัฐมิได้เข้ามาเกี่ยวข้องโดยตรง หากแต่มีหน่วยงานภาคเอกชน อาทิ สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและสภาหอการค้าไทยที่ได้สนับสนุนสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในระยะเริ่มต้น การดำเนินงานสหกิจศึกษาได้พัฒนาเข้าสู่ลักษณะพหุภาคีเมื่อปีพ.ศ. 2545 กล่าวคือ มีหน่วยงานหลายภาคส่วนได้ร่วมกันรับผิดชอบดำเนินงานสหกิจศึกษา ได้แก่ สถานศึกษา สถานประกอบการ

หน่วยงานของรัฐ คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) ทำหน้าที่ดูแลด้านนโยบายและให้การสนับสนุนด้านการเงินองค์กรเอกชนเช่นสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้า สมาคมวิชาการในประเทศไทยได้แก่ สมาคมสหกิจศึกษาไทย (Thai Association for Cooperative Education - TACE) และสมาคมวิชาการระดับนานาชาติ ได้แก่ สมาคมสหกิจศึกษาโลก (World Association for Cooperative Education -WACE) นับว่า การจัดการศึกษาสหกิจศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบันมีภาคีต่าง ๆ เข้ามา มีบทบาทครบทุกภาคส่วนในลักษณะเครือข่ายพหุภาคี สำหรับสมาคมสหกิจศึกษาโลกนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้สมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่เริ่ม จัดสหกิจศึกษาและ ศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอาน อธิการบดีผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้รับเชิญเป็นคณะกรรมการอำนวยการของสมาคม (Board of Governors) ตั้งแต่ปีพ.ศ 2538 (ค.ศ.1995) ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยศรีปทุมเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนรายแรกๆ ที่ได้เข้าร่วมโครงการนำร่องในการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาตั้งแต่ปีพ.ศ.2545 ตามประกาศนโยบายให้การสนับสนุนของรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น โดยการดำเนินงานสหกิจศึกษาในระยะแรกได้จัดเป็นโครงการสหกิจศึกษาอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบดูแลของสำนักงานวิชาการ ต่อมาในปีพ.ศ. 2547 ได้มีการขยายงานสหกิจศึกษากว้างขวางขึ้น จึงได้มีการจัดตั้งเป็นศูนย์สหกิจศึกษาและการจัดหางาน โดยสังกัดฝ่ายกิจการพิเศษ หลังจากนั้นในปีพ.ศ. 2549 ได้มีการปรับโครงสร้างการและบริหารงานภายในมหาวิทยาลัย ศูนย์สหกิจศึกษาและการจัดหางาน จึงถูกโอนย้ายไปสังกัดภายใต้ความรับผิดชอบดูแลของ กลุ่มงานกิจการสัมพันธ์ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับงานด้านสหกิจศึกษาอย่างยิ่ง โดยบรรจุรายวิชาสหกิจศึกษาลงในหลักสูตรของคณะต่าง ๆ การดำเนินงานสหกิจศึกษาจึงเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็วจนเป็นที่รู้จักและยอมรับโดยทั่วไป

ดังนั้นเพื่อรองรับการขยายงานและพัฒนางานสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความโดดเด่น คล่องตัว และเป็นการสร้างโอกาสเพื่อผลักดันให้การดำเนินงานสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งในระดับประเทศและนานาชาติ จึงได้มีแนวคิดในการปรับเปลี่ยนชื่อและย้ายสังกัดศูนย์สหกิจศึกษาและการจัดหางานใหม่ในปี พ.ศ. 2553 เป็น “ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ” (Cooperative Education and Career Development Center) บริหารงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดี ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงานสหกิจศึกษาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพนักศึกษาในระหว่างการศึกษาให้มีความพร้อมในการทำงาน และพร้อมที่จะก้าวออกไปเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสามารถทำงานได้ทันทีหลังจากสำเร็จการศึกษา และเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสังคม จึงทำให้ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัล “สถานศึกษาดารู้งด้านการดำเนินงานสหกิจศึกษาระดับชาติ” ในงานวันสหกิจศึกษาไทย ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2553 และรางวัล “สถานศึกษาดำเนินการสหกิจศึกษาดีเด่นระดับชาติ ปี 2556” ในงานวันสหกิจศึกษาไทย ครั้งที่ 5 พ.ศ. 2556

## 2.แนวคิดและความหมายของสหกิจศึกษา

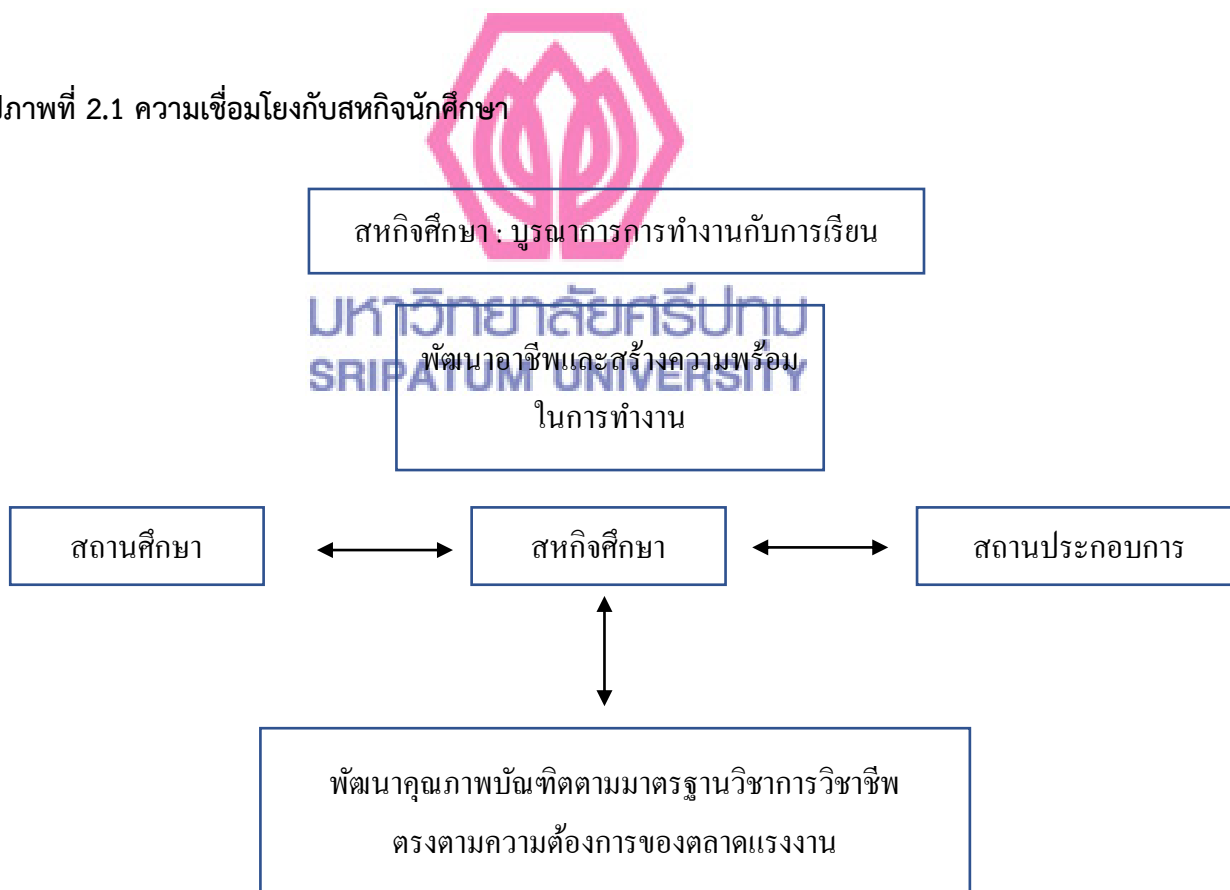
แนวคิดหลักที่ทำให้เกิดรูปแบบของการดำเนินงานสหกิจศึกษาประกอบด้วยสองแนวคิดใหญ่ คือ 1) การตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการประกอบอาชีพ (Career Preparation) และการเข้าสู่ระบบการทำงานของบัณฑิต (Employability) ก่อนสำเร็จการศึกษา และ 2) การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามความต้องการของตลาดแรงงาน



การจัดให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงโดยการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานตามหลัก “เรียนจากการทำ” (Learning by Doing) รูปแบบการจัดการศึกษาตามแนวคิดนี้ จึงมีชื่อเรียกที่หลากหลาย อาทิ จากการศึกษาจากประสบการณ์ (Experiential Education) โปรแกรมทำงานและศึกษา (Work-Study Program) การศึกษาที่ยึดการทำงานเป็นฐาน (Work-based Education) โปรแกรมการศึกษาสลับการทำงาน (Sandwich Program) และการฝึกปฏิบัติวิชาชีพ (Internship) โดยชื่อที่ใช้แพร่หลายที่สุดทั่วโลกในปัจจุบัน คือ สหกิจศึกษา (Cooperative Education) และบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Work Integrated Learning)

เมื่อมีการนำรูปแบบสหกิจศึกษา มาเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในปี พ.ศ. 2536 ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอาน อธิการบดีผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยแห่งนี้ จึงได้ถอดความจากชื่อ Cooperative Education เป็นศัพท์บัญญัติภาษาไทยว่า “สหกิจศึกษา” และได้ให้ความหมายไว้ว่า “สหกิจศึกษา” (Cooperative Education) เป็นระบบการศึกษาที่จัดให้มีการเรียนการสอนในสถานศึกษา สลับกับการไปหาประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการอย่างมีระบบ ด้วยความร่วมมือกับสถานประกอบการและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนรู้กับการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning)

รูปภาพที่ 2.1 ความเชื่อมโยงกับสหกิจนักศึกษา



## 2.1 วัตถุประสงค์ของการสหกิจศึกษา

2.1.1 เตรียมความพร้อมของนักศึกษา ด้านการพัฒนาอาชีพ (Career Development) พร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการทำงาน

2.1.2 เพิ่มเติมประสบการณ์ทางด้านวิชาการ วิชาชีพและการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาในรูปแบบที่มีคุณค่าเหนือกว่าการฝึกงาน

2.1.3 เปิดโอกาสให้สถานประกอบการทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

2.1.4 ให้เกิดการพัฒนาลัทธิสูตรและการเรียนการสอนที่ทันสมัยได้มาตรฐานและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

2.1.5 เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการ และสถาบันอุดมศึกษาผ่านนักศึกษาสหกิจศึกษาและคณาจารย์นิเทศ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือที่กว้างขวางยิ่งขึ้น

## 3.ลักษณะงานของสหกิจศึกษา

3.1 นิสิต/นักศึกษาปฏิบัติงานในสถานประกอบการประหนึ่งลูกจ้างชั่วคราว

3.2 มีหน้าที่รับผิดชอบที่แน่นอนตรงตามสาขาวิชาที่นิสิต/นักศึกษาเรียน

3.3 มีพนักงานที่ปรึกษา (Job Supervisor) ดูแลสอนงานนิสิต/นักศึกษา

3.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 ภาคการศึกษา (16 สัปดาห์)

3.5 ปฏิบัติงานเต็มเวลา (Full time) ตามระเบียบที่สถานประกอบการกำหนด และต้องปฏิบัติตามระเบียบบริหารงานบุคคลของสถานประกอบการโดยเคร่งครัด

3.6 นิสิต/นักศึกษาต้องทำงานงานวิชาการ 1 เล่ม ในหัวข้อและเนื้อหาที่สถานประกอบการกำหนดให้

3.7 มีค่าตอบแทนและสวัสดิการตามที่สถานประกอบการกำหนด ซึ่งอาจจะปรับไปตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ตามสมัครใจของนิสิต/นักศึกษาและได้รับความเห็นชอบจากสถาบันการศึกษา

## 4.ความสำคัญและประโยชน์ของสหกิจศึกษา

สหกิจศึกษาทวีความสำคัญมากขึ้น มีสถาบันการอุดมศึกษา ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ใช้สหกิจศึกษาเป็นแนวการจัดการศึกษาระดับปริญญาที่กว้างขวางขึ้นในเกือบจะทุกสาขาวิชา โดยมีเป้าประสงค์ตรงกัน คือ การเสริมคุณภาพบัณฑิต ผ่านประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ถือเป็นส่วนสำคัญของการเตรียมบัณฑิตให้พร้อมที่จะเลือกอาชีพ และเข้าสู่ระบบการทำงาน ทักษะที่จบการศึกษา ทำให้บัณฑิตสหกิจศึกษา “รู้จักตน รู้จักคน และรู้จักงาน” ผู้ที่ได้ประโยชน์จากสหกิจศึกษา ประมวลได้จากผลการจัดสหกิจศึกษาในประเทศไทย ของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

### 4.1 นักศึกษา

-ได้ประสบการณ์วิชาชีพตรงตามสาขาวิชาเอก

-มีผลการเรียนในสถาบันอุดมศึกษาหลังจากสหกิจศึกษาดีขึ้น

-เกิดการพัฒนาคณะเอง มั่นใจในตนเองมากขึ้น

-เกิดทักษะการสื่อสารรายงานข้อมูล



- มีโอกาสดำเนินการเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา
- เลือกสายงานอาชีพได้ถูกต้อง
- ได้รับค่าตอบแทนขณะศึกษา
- เป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพและความพร้อมในการทำงานสูง

#### 4.2 สถาบันอุดมศึกษา

- เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ
- ได้ข้อมูลย้อนกลับมาปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอน
- สหกิจศึกษาช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงาน

#### 4.3 สถานประกอบการ

- มีนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานตลอดปี
- พนักงานประจำวันมีเวลาที่จะทำงานสำคัญได้มากขึ้น
- ใช้เป็นวิธีคัดเลือกพนักงานได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น
- มีโอกาสร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันอุดมศึกษา
- เกิดภาพพจน์ที่ดีด้านการส่งเสริมการศึกษา

#### 4.4 ผลสัมฤทธิ์ของสหกิจศึกษา

ผลประเมินของสถาบันอุดมศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพบว่า

- บัณฑิตสหกิจศึกษาได้งานเร็วกว่าและมากกว่าบัณฑิตที่ไม่ได้ร่วมสหกิจศึกษา
- ผู้ประกอบการพอใจคุณภาพบัณฑิตสหกิจศึกษา สูงกว่าบัณฑิตที่ไม่ได้ร่วมสหกิจศึกษา
- สถาบันอุดมศึกษาเห็นว่า ผู้ที่ผ่านสหกิจศึกษามีวุฒิภาวะ ความรับผิดชอบและมีวินัยสูงขึ้น

จากแนวความคิดโดยสรุป เกี่ยวกับแนวคิดและความหมายของสหกิจศึกษา ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ เป็นหน่วยงานกลางในระดับสถาบัน บริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดี โดยสนับสนุนส่งเสริมให้การดำเนินงานสหกิจศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้มีความพร้อมที่จะสามารถทำงานได้ทันทีหลังสำเร็จการศึกษา พร้อมทั้งยังมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการได้งานทำและพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่องให้แก่บัณฑิตที่จบออกไปเพื่อมีอาชีพและตรงตามที่ต้องการ

#### ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยรวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ การเรียนรู้ Learning Theory
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
4. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลิกภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ การเรียนรู้ Learning Theory

### 1.1 ความหมายของการเรียนรู้

การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง “การเรียนรู้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากเดิม อันเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์” พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงในที่นี้ มิได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมทางกายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงพฤติกรรมทั้งมวลที่มนุษย์แสดงออกมาได้ ซึ่งจะแยกได้เป็น 3 ด้านคือ

1.1.1 พฤติกรรมทางสมอง (Cognitive) หรือพุทธิพิสัย เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง (Fact) ความคิดรวบยอด (Concept) และหลักการ (Principle)

1.1.2 พฤติกรรมด้านทักษะ (Psychomotor) หรือทักษะพิสัย เป็นพฤติกรรมทางกล้ามเนื้อแสดงออกทางด้านร่างกาย เช่น การว่ายน้ำ การขับรถ อ่านออกเสียง แสดงท่าทาง

1.1.3 พฤติกรรมทางความรู้สึก (Affective) หรือจิตพิสัย เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในเช่น การเห็นคุณค่า เจตคติ ความรู้สึกสงสาร เห็นใจเพื่อนมนุษย์ เป็นต้น

### 1.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ Learning Theory

นักการศึกษา ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์การเรียนรู้ของ มนุษย์ โดยมีทฤษฎีการเรียนรู้ที่สำคัญ ดังนี้

#### 1.2.1 ทฤษฎีสั่งเร้าและการตอบสนอง (S\_R Theory)

ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะในภาษาอังกฤษมีชื่อเรียกต่าง ๆ เช่น Associative Theory, Associationism, Behaviorism เป็นต้น นักจิตวิทยาที่สำคัญในกลุ่มนี้ คือ พาฟลอฟ (Pavlov) วัตสัน (Watson) ธอร์นไดค์ (Thorndike) กัทธวี (Guthrie) และสกินเนอร์ (Skinner) ทฤษฎีนี้อธิบายว่า พื้นฐานการกระทำซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ของแต่ละคน ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมหน้าที่ของผู้สอน คือ คอยเป็นผู้จัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

หลักการของทฤษฎีสั่งเร้าและการตอบสนอง

1.2.1.1 การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง หรือให้เกิดพฤติกรรมการณ์เรียนรู้ตามที่ต้องการเช่น การให้รางวัล หรือการทำโทษ หรือการชมเชย เป็นต้น ผู้สอนจึงควรจะหาวิธีจูงใจ ให้ผู้เรียนมีความอยากเรียนให้มากที่สุด

1.2.1.2 การฝึกฝน (Practice) ได้แก่ การให้ทำแบบฝึกหัดหรือการฝึกซ้ำ เพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหาที่สัมพันธ์กัน โดยเฉพาะวิชาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ

1.2.1.3 การรู้ผลการกระทำ (Feedback) ได้แก่ การที่สามารถให้ผู้เรียนได้รู้ผลการปฏิบัติได้ทันทีเพื่อจะทำได้ปรับปรุงพฤติกรรมได้ถูกต้องอันจะเป็นหนทางการเรียนรู้ที่ดี หน้าที่ของผู้สอนจึงควรจะต้องพยายามทำให้วิธีสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์แห่งความสำเร็จ

1.2.1.4 การสรุปเป็นกฎเกณฑ์ (Generalization) ได้แก่ การได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถสร้างมโนทัศน์ (Concept) จนกระทั่งสรุปเป็นกฎเกณฑ์ที่จะนำไปใช้ได้

1.2.1.5 การแยกแยะ (Discrimination) ได้แก่ การจัดประสบการณ์ ที่ผู้เรียนสามารถแยกแยะความแตกต่างของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้นอันจะทำให้เกิดความสะดวกต่อการเลือกตอบสนอง

1.2.1.6 ความใกล้ชิด (Continuity) ได้แก่ การสอนที่คำนึงความใกล้ชิดระหว่าง สิ่งเร้าและการตอบสนองซึ่งเหมาะสำหรับการสอนคำ เป็นต้น

## 1.2.2 ทฤษฎีสถานะความรู้ (Cognitive Field Theory)

แนวคิดของทฤษฎีนี้ จะเน้นความพอใจของผู้เรียน ผู้สอนควรจะทำให้ผู้เรียนทำงานตามความสามารถของเขาและคอยกระตุ้นให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จ การเรียนการสอนจะเน้นให้ผู้เรียนลงมือกระทำด้วยตนเอง ผู้สอนเป็นผู้ชี้แนะ

ทฤษฎีอธิบายว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากความต้องการภายในและสิ่งแวดล้อม (Interactive) ซึ่งจำทำให้เกิดกระบวนการคิด ดังนั้น ผู้สอนควรจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ได้ศึกษาตามความสนใจ ภายใต้การช่วยเหลือจากผู้สอน นักจิตวิทยาที่สำคัญในกลุ่มนี้ โคลเลอร์ (Kohler) เลวิน (Lewin) ออสซูเบล (Ausubel) และเพียเจท์ (Piaget)

หลักการของทฤษฎีสถานะความรู้

1.2.2.1 การสอนอย่างมีจุดหมาย ได้แก่การสอนให้ผู้เรียนรู้จักการตั้งจุดหมายในการศึกษา และเห็นประโยชน์ที่จะกระทำเพื่อบรรลุจุดประสงค์นั้นเช่น การสอนให้ผู้รู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

1.2.2.2 การสอนให้ผู้รู้จักตัดสินใจได้แก่ การสอนให้ผู้รู้จักกระบวนการแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยการส่งเสริมให้คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น

1.2.2.3 การสอนให้ผู้รู้จักคิดคำนึง ได้แก่ การสอนที่ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งดังนั้นผู้สอนจะต้องสร้างสัมพันธ์ภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนแต่ละคน เพื่อให้ผู้เรียนสนใจ เอาใจใส่กิจกรรมมากขึ้น

1.2.2.4 การสอนให้เกิดความเข้าใจ ได้แก่ การจัดระเบียบประสบการณ์ไว้ให้ผู้เรียน ได้สามารถเข้าใจเชื่อมโยงประสบการณ์เก่าและใหม่ ซึ่งเป็นหนทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหา

1.2.2.5 การสอนโดยการจัดเค้าโครง ได้แก่การจัดลำดับเค้าโครงเนื้อหาในการเรียน ให้ผู้เรียนได้เรียนอย่างต่อเนื่องจากความรู้พื้นฐานไปสู่ความรู้ที่ยากขึ้น และยังเป็นการเรียนรู้อย่างมีจุดหมายอีกด้วย

## 1.2.3 แบบการเรียนรู้ของกาย

กาย (Gagne) ได้เสนอหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการเรียนรู้ว่า ไม่มีทฤษฎีหนึ่งหรือทฤษฎีใดสามารถอธิบายการเรียนรู้ของบุคคลได้สมบูรณ์ ดังนั้น กาย จึงได้นำทฤษฎีการเรียนรู้แบบสิ่งเร้าและการตอบสนอง (S-R Theory) กับทฤษฎีสถานะความรู้ (Cognitive Field Theory) มาผสมผสานกันในลักษณะของการจัดลำดับการเรียนรู้ดังนี้

1.2.3.1 การเรียนรู้แบบสัญญาณ (Signal Learning) เป็นการเรียนรู้แบบการวางเงื่อนไข เกิดจากความใกล้ชิดของสิ่งเร้าและการกระทำซ้ำผู้เรียนไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง

1.2.3.2 การเรียนรู้แบบการตอบสนอง (S-R Theory) คือการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถควบคุมพฤติกรรมนั้นได้การตอบสนองเป็นผลจากการเสริมแรงกับโอกาสการกระทำซ้ำ หรือฝึกฝน

1.2.3.3 การเรียนรู้แบบลูกโซ่ (Chaining Learning) คือการเรียนรู้อันเนื่องมาจากการเชื่อมโยงสิ่งเร้ากับการตอบสนองติดต่อกันเป็นกิจกรรมต่อเนื่องโดยเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว เช่น การขับรถ การใช้เครื่องมือ

1.2.3.4 การเรียนรู้แบบภาษาสัมพันธ์ (Verbal Association Learning) มีลักษณะเช่นเดียวกับการเรียนรู้แบบลูกโซ่ หากแต่ใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์แทน

1.2.3.5 การเรียนรู้แบบการจำแนก (Discrimination Learning) มีลักษณะเช่นเดียวกับการเรียนรู้แบบลูกโซ่ หากแต่ใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์แทน

1.2.3.6 การเรียนรู้มโนทัศน์ (Concept Learning) ได้แก่การเรียนรู้อันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะที่เป็นส่วนรวมของสิ่งนั้น เช่นวงกลม ประกอบด้วยมโนทัศน์ย่อยที่เกี่ยวกับ ส่วนโค้ง รัศมีทาง ศูนย์กลาง เป็นต้น

1.2.3.7 การเรียนรู้กฎ (Principle Learning) เกิดจากความสามารถเชื่อมโยงมโนทัศน์ เข้าด้วยกันสามารถนำไปตั้งเป็นกฎเกณฑ์ได้

1.2.3.8 การเรียนรู้แบบปัญหา (Problem Solving) ได้แก่ การเรียนรู้ในระดับที่ผู้เรียนสามารถรวมกฎเกณฑ์ รู้จักการแสวงหาความรู้ รู้จักสร้างสรรค์ นำความรู้ไปแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ จากลำดับการเรียนรู้นี้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเรียนรู้แบบต้น ๆ จะเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ระดับสูง

ทฤษฎีการเรียนรู้ต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นหลักในการจัดการเรียนการสอนได้ในลักษณะต่าง ๆ เช่น การจัดสภาพที่เหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน การจูงใจ การรับรู้ การเสริมแรง การถ่ายโยงการเรียนรู้ ฯลฯ

### 1.3 แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์การโดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์การ (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกัน ของคนในองค์การ (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน

การมีองค์กรแห่งการเรียนรู้จะทำให้้องค์การและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมงาน และมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะทำให้เกิดองค์กรที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน

Chris Argyris ได้ให้แนวคิดทางด้าน Organization Learning ร่วมกับ Danald Schon ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่สมาชิกขององค์การให้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ด้วยการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอ ๆ ในองค์การ โดยให้ค่านิยมการเรียนรู้สองรูปแบบที่มีความสำคัญในการสร้าง Learning Organization คือ Single Loop Learning (First Order / Corrective Learning) หมายถึง การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแก่องค์การเมื่อการทำงานบรรลุผลที่ต้องการลักษณะการเรียนรู้แบบที่สองเรียกว่า Double Loop Learning (Second Oder/Generation Learning ) หมายถึง การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแก่องค์การเมื่อการทำงานบรรลุผลที่ต้องการลักษณะการเรียนรู้แบบที่สองเรียกว่า Double Loop Learning (Second Order / Generative Learning ) หมายถึงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ต้องการให้บรรลุหรือเป้าหมายไม่สอดคล้องกับผลการกระทำ

Peter Senge ได้รวบรวมจากแนวคิดของ Chris Argyris และ Danald Schon รวมถึงนักวิชาการท่านอื่น มาเขียนหนังสือเล่มแรกเกี่ยวกับ Learning Organization ซึ่งมีชื่อว่า “The Fifth Discipline” ซึ่ง

Peter Senge เชื่อว่าหัวใจของการสร้าง Learning Organization อยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการในรูปของการนำไปปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์กรมีดังนี้

**1.3.1 Personal Mastery :** มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และรอบรู้ โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมายด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงาน (User Subconsciousness) ทำงานด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ

**1.3.2 Mental Model มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง** ผลลัพธ์ที่จะเกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ 3 ลักษณะคือ เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ทัศนคติ แนวความคิดเห็นและกระบวนการทัศน กรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติที่เราปฏิบัติตาม ๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

**1.3.3 Shared Vision การสร้างและสานวิสัยทัศน์** วิสัยทัศน์องค์กร ความเป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคต ลักษณะวิสัยทัศน์องค์กรที่ดี คือ กลุ่มผู้นำต้องเป็นฝ่ายเริ่มเน้นเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจัง วิสัยทัศน์นั้นจะต้องมีรายละเอียดชัดเจน เพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้วิสัยทัศน์องค์กรต้องเป็นภาพบวกต่อองค์กร

**1.3.4 Team Learn การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม** องค์กรควรมุ่งมั่นให้ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมกันว่าเรากำลังทำอะไรและจะเอาอะไรต่อไป ทำอย่างไร จะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขึ้นกับ 2 ปัจจัย คือ IQ และ EQ ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำองค์กรทุกระดับ

**1.3.5 System Thinking** มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ ทุกคนมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบนอกจากมองภาพรวมแล้ว ต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้นให้ออกด้วย วินัยข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

#### 1.4 องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนทำงานบนพื้นฐานของการเรียนรู้ (Learn Base) โดยมีกระบวนการ ดังนี้

1.4.1 กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมในเชิงปฏิบัติการ คือ

1.4.2 กลยุทธ์ชั้นนำ (Surge Strategy) โดยคณะผู้บริหารระดับสูงร่วมรับผิดชอบและสนับสนุน

1.4.3 กลยุทธ์ปลูกฝัง (Cultivate Strategy) โดยให้คณะทำงานในสายงานด้านทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบ

1.4.4 กลยุทธ์ปฏิรูป (Transform Strategy) โดยคณะทำงานพิเศษจากทุก ๆ หน่วยงานในองค์กร มาร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการ

1.4.5 กำหนดแผนงานให้ชัดเจน ดังนี้

1.4.5.1 ปรับโครงสร้างในการบริหารให้เป็นการทำงานแบบทีม

1.4.5.2 จัดทำแผนทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับโครงสร้างในการบริหารงานให้มีลักษณะเป็น การทำงานเป็นทีม โดยวางแผนพัฒนาองค์ความรู้ โดยการฝึกอบรม และพัฒนาประสบการณ์พร้อมทักษะจากการเรียนรู้ในที่ทำงาน



1.4.5.3 จัดทำแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในประกอบการฝึกอบรม และการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ เช่น ห้องฝึกอบรม ห้องประชุม โสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น

1.4.6 เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับรู้กลไกของการพัฒนาและผลกระทบทุก ๆ ด้านที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง

1.4.7 พัฒนาพื้นฐานสำคัญขององค์การเรียนรู้ดังนี้

1.4.7.1 มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) เพื่อให้เก่งในทุก ๆ ด้าน เก่งในการเรียนรู้ เก่งคิด เก่งทำ มีไหวพริบปฏิภาณ มีความเพียรพยายามตั้งแต่เยาว์วัยและใฝ่รู้อย่างเสมอต้นเสมอปลายเพื่อให้อุดมค้ำกับยุคโลกาภิวัตน์เป็นโลกแห่งการเรียนรู้ (Knowledge-based) ที่ต้องมีการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต โดยมีการคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้

-การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vission) ซึ่งได้แก่ความคาดหวังของแต่ละคนที่ต้องการจะให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นจริงในชีวิตของตน

-มุ่งมั่นสร้างสรรค์ (Creative Tension) มีความขยัน ใฝ่ดี มีพัฒนาการอยู่ตลอดเวลา

-ใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจ เพื่อให้มีระบบคิด และการตัดสินใจที่ดี

-ฝึกใช้จิตใต้สำนึก (Subconscious) สั่งงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยอัตโนมัติ และได้ผลงานที่ดี

1.4.8 รูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Model) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่ได้สะสมมาตั้งแต่เด็กกับพื้นฐานของวุฒิภาวะทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล ทำให้ความคิดและความเข้าใจของแต่ละคนแตกต่างกัน และหากปล่อยให้ต่างคนต่างคิดจะกลายเป็นปัญหาใหญ่เพราะมีการยึดติด กับรูปแบบและวิธีการที่ตนเองคุ้นเคย ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว

1.4.9 ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking) เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจชัดเจนถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ทำให้มองทุกสิ่งทุกอย่างเป็นภาพรวม จะได้สามารถเผชิญกับภาวะวิกฤติ และการแข่งขันได้

1.4.10 พัฒนาพนักงานในระดับผู้นำองค์กร ไม่ว่าจะหัวหน้าโครงการ หรือหัวหน้าทีมงานให้มีความเข้าใจบทบาทของผู้นำในองค์การเรียนรู้ จะได้มีการปฏิบัติให้มีคุณลักษณะเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ และเป็นผู้ให้การสนับสนุนผู้อื่นในการปฏิบัติงานให้ราบรื่น

1.4.11 มอบหมายพันธกิจ (Mision) และกระบวนการต่าง ๆ แก่ทีมงานเพื่อให้สามารถบริหารและรับผิดชอบด้วยตนเองได้ เป็นการเพิ่มอำนาจให้แก่พนักงาน จะได้เกิดความคล่องตัว

1.4.12 สร้างวัฒนธรรมองค์การด้านการพัฒนา และปรับปรุงงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา

1.4.13 ทำการประเมินผล (Assessment) เพื่อปรับปรุงผลงานเสมอ

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดข้างต้นและได้นำมาเชื่อมโยงกับงานวิจัยเพื่อทำการศึกษาด้านความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการประยุกต์ใช้ความรู้จากรายวิชาต่าง ๆ ในระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้ของนักศึกษาในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง และให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Wolman (1973) กล่าวถึงความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมด้านพฤติกรรม โดยให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

Schermerhorn (1984) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายการจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Hornboy (2000) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) ซึ่งเป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกทั้งในด้านบวกหรือลบที่มีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน

### 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎีซึ่งทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดได้แก่ ทฤษฎีจูงใจ (motivation theory) ของ Maslow (1970, pp. 80-81) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) หรือทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's "Theory") ทฤษฎีการจูงใจ ได้อธิบายเกี่ยวกับสถานะของบุคคลที่พร้อมจะสนองความต้องการหากสิ่งนั้นมีอิทธิพลสำหรับความต้องการของเขา ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญคือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory) อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

รูปภาพ 2.2 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's "Theory")



2.2.1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2.2.1.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่าง ๆ และความมั่นคงในอาชีพ

2.2.1.3 ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

2.2.1.4 ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

2.2.1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

มาสโลว์มีทฤษฎีที่เหมือนกับฟรอยด์ โดยมีความเชื่อเกี่ยวกับการจูงใจมนุษย์ แต่ทฤษฎีของมาสโลว์มีเหตุผลที่มีความแตกต่างจากทฤษฎีของฟรอยด์ที่มีความเชื่อในพลังอำนาจซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลมีมาตั้งแต่แรกเกิดล้วนแต่เป็นการจูงใจในทางลบ แต่มาสโลว์มีความเห็นว่า จุดอ่อนในสิ่งที่บุคคลมีมาตั้งแต่แรกเกิด ควรจะจัดให้เป็นแนวทางบวก และควรจะได้รับ การสนับสนุนให้เกิดการจูงใจ เพื่อให้มนุษย์สามารถมีชีวิตอยู่รอดได้จัดเป็นพลังอำนาจที่ดีที่สุด และเป็นการจูงใจที่จะต้องกระทำในทันที มาสโลว์มีความเชื่อว่าความต้องการตามลำดับขั้นทั้งหมดเป็นความต้องการของมนุษย์ที่มีมาตั้งแต่แรกเกิด แต่มนุษย์ได้รับความพึงพอใจในลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานคืออาหาร ทรายไต่ที่มนุษย์ยังมีความอดอยากหิวโหยอยู่ สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับเขา



ก็คืออาหารนั่นเอง เมื่อได้รับอาหารเพียงพอแล้ว และมีความปลอดภัยในชีวิตแล้ว ก็เป็นสิ่งที่เชื่อแน่ว่ามนุษย์ก็จะถูกใจใจให้มีความต้องการทางสังคม หรือมีความต้องการยอมรับ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและจะต้องได้รับการยอมรับนับถือเป็นอย่างสูงสุด เขาก็จะเป็นผู้ที่รู้จักและมีความเข้าใจโลกของเขา หรือจัดเป็นการสร้างสุนทรียภาพแห่งความพอใจที่บริสุทธิ์ มนุษย์สามารถจะประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย เขาจะกลายเป็นบุคคลที่มีความสามารถมากที่สุดตลอดไปและมีความสามารถหลายอย่าง หรือเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จชีวิต ดังนั้นแต่ละบุคคลจะมีความสามารถในการพัฒนาตนเองได้อย่างดีที่สุด

ตามแผนการของมาสโลว์ สังคมควรจะมีส่วนช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า บุคคลทุกคนสามารถจะได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านสรีระ แต่ควรจะให้เขาได้มีการพัฒนาความต้องการในลำดับความต้องการขั้นต่อไปอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการรักษาและควบคุมทางสังคมเหนือสัญญาของบุคคล มาสโลว์มีความรู้สึกว่าการสนับสนุนส่งเสริมบุคคลที่มีความอ่อนแอ โดยการเพิ่มการจูงใจให้มากขึ้น การที่มนุษย์มีแต่การกระทำที่เลวก็เป็นที่ไม่าจะหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่บุคคลถูกขัดขวางในความต้องการขั้นพื้นฐาน ดังนั้นบุคคลก็ไม่สามารถทำหน้าที่ตามแรงขับที่เพิ่มขึ้นได้ บุคคลอาจจะมีพฤติกรรมที่มีความเห็นแก่ตัว หรือกระทำการก่อเหตุร้ายแรง เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นไม่เคยได้รับความต้องการขั้นพื้นฐาน ดังนั้นบุคคลก็ไม่สามารถทำหน้าที่ตามแรงขับที่เพิ่มขึ้นได้ บุคคลอาจจะมีพฤติกรรมที่มีความเห็นแก่ตัว หรือกระทำการก่อเหตุร้ายแรง เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นจะไม่เคยได้รับความต้องการตามลำดับขั้นในระดัปลำดับที่ต่ำที่สุดเพราะว่าบุคคลเหล่านั้นมีความต้องการมากเกินไป ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เขาต้องกลับมาอยู่ในลำดับความต้องการขั้นต่ำที่สุด แต่ก็ยังเปิดโอกาสให้เขามีแนวทางไปสู่ความสำเร็จสูงสุดในชีวิตได้

หลักการและแนวคิดที่สำคัญของการจูงใจ คือ

1. การจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผลักดันให้บุคคลปฏิบัติ กระตือรือร้น และปรารถนาที่จะร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพราะการตอบสนองใด ๆ จะเป็นผลเพื่อลดความตึงเครียดของบุคคล ที่มีความต้องการนั้น ๆ ดังนั้นคนเราจึงดิ้นรนเพื่อให้ได้ตามความต้องการที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง กิจกรรมการเรียนการสอนจึงต้องอาศัยการจูงใจ
2. ความต้องการทางกาย อารมณ์ และสังคม เป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้สอนจึงควรรหาทางเสริมแรงหรือกระตุ้นโดยปรับกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการเหล่านั้น
3. การเลือกสื่อและกิจกรรมการเรียนการสอน ให้เหมาะสมกับความสนใจ ความสามารถและความพึงพอใจแก่ผู้เรียนจะเป็นกุญแจสำคัญให้การจัดกระบวนการเรียนรู้ประสบความสำเร็จได้ง่าย มีแรงจูงใจสูงขึ้น และมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนเพิ่มขึ้น
4. การจูงใจให้ผู้เรียนมีความตั้งใจ และสนใจในการเรียน ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งผู้สอนจะต้องทำความเข้าใจลักษณะความต้องการของผู้เรียนแต่ละระดับ แต่ละสังคม แต่ละครอบครัว แล้วจึงพิจารณากิจกรรมการเรียนที่จะจัดให้สอดคล้องกัน
5. ผู้สอนควรพิจารณาสิ่งล่อใจหรือรางวัล รวมทั้งกิจกรรมการแข่งขัน ให้รอบครอบและเหมาะสม เพราะเป็นแรงจูงใจที่มีพลังรวดเร็ว ซึ่งให้ผลทั้งด้านเสริมสร้าง และการทำลายก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และวิธีการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นและได้นำมาเชื่อมโยงกับงานวิจัยเพื่อทำการศึกษาตัวแปรด้านความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการประยุกต์ใช้ความรู้จากรายวิชาต่าง ๆ ในระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของนักศึกษาที่เป็นแรงจูงใจต่อกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษาในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง ซึ่งมีผลให้นักศึกษาได้รู้จักตนเอง ว่ามีจุดเด่นและด้อยอย่างไร และทางด้านสถานประกอบการผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นมาเชื่อมโยงกับงานวิจัยเพื่อทำการศึกษาตัวแปรด้านความพึงพอใจได้นำแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นมาเชื่อมโยงกับงานวิจัยเพื่อทำการศึกษาตัวแปรด้านความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานการตลาด ซึ่งเป็นระดับหรือชั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบที่มีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์

#### 3.1 ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์

ความหมายทั่วไป มีผู้ให้ความหมายของคำว่ามนุษย์สัมพันธ์ ดังนี้ ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ มีนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้หลายท่านพอสรุปได้ดังนี้

อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่า เป็นกลุ่มเป็นพวก มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกัน ทำให้พวกเขาารู้สึกปลอดภัย ซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่า การที่ มนุษย์มีสัมพันธ์กัน มนุษย์จึงเป็นสัตว์สังคม ดังที่นักปราชญ์ได้กล่าวไว้

ดูบริน (Dubrin 1981 : 4) ให้ความหมายว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะและการปฏิบัติในการนำความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์มาใช้ในการติดต่อเกี่ยวข้องกันเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ส่วนตัวและส่วนรวม

นิพนธ์ คันธเสวี (2525 : 4) ให้ความหมายว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่นหรือทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและทุกฝ่ายต่างก็มี ความพึงพอใจทุกด้าน

วิจิตร อาวะกุล (2528 : 25) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกันเพื่อเป็นสะพานทอดไปสู่ความเป็นมิตร รวมทั้งการที่พัฒนาตนเองให้เป็นที่รักใคร่ชอบพอ และได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากผู้อื่น

ความหมายที่ใช้ในองค์การ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ดูบริน (Dubrin, 1981, 4) ยังได้กล่าววว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะและการปฏิบัติในการนำ ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์มาใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของ ตนเองและของส่วนรวม

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2548, 44) ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ วาเป็นเรื่องที่ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันของบุคคลที่อยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะ เป็นในชีวิตส่วนตัว ในชีวิต การศึกษาเล่าเรียน ในชีวิตการทำงาน และในชีวิตสังคมทั่วไป เป็นเรื่องสำคัญอันเป็นพื้นฐานในการทำ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในความต้องการด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ดังกล่าวให้แกกันและกันอย่างเหมาะสมและ อย่างน่าพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งส่งผลให้การ

ใช้ชีวิตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลาอันสั้นหรือ ระยะเวลาอันยาวนาน และในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของแต่ละคนดำเนินไปอย่างมีความสุข มีความรัก ความเอื้ออาทร และช่วยเหลือเกื้อกูลกันตามควรแก้อัตภาพ

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ได้ดังนี้

1. มนุษย์สัมพันธ์ เน้นตัวบุคคลมากกว่าเครื่องจักรกลหรือเศรษฐศาสตร์
2. บุคคลดังกล่าวรวมกันเป็นกลุ่มสังคมที่มีระบบ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ที่มีระบบระเบียบ
3. กิจกรรมสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ คือ การจูงใจให้บุคคลเกิดพลังในการติดต่อสัมพันธ์และแสดงพฤติกรรมตอบสนองให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

### 3.2 ประวัติความเป็นมาของมนุษย์สัมพันธ์

อารี เพชรผุด (ม.ป.ป. : 4-9) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์นั้นไม่สามารถระบุได้ว่าเริ่มเมื่อใด แต่มนุษย์เริ่มอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมก็ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันเพื่อความมั่นคงปลอดภัย และเพื่อความอยู่รอด ฯลฯ ดังได้กล่าวมาแล้ว ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการและเป็นไปโดยอัตโนมัติ เมื่อสังคมเริ่มเปลี่ยนแปลง ประชาชนพลเมืองเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันด้านธุรกิจมากขึ้น มนุษย์สัมพันธ์เริ่มมีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในองค์การต่าง ๆ เช่น องค์การอุตสาหกรรม องค์การธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการบริหารงานของนายจ้างนั้นต้องเกี่ยวข้องกับคนที่เป็ลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงาน ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์เริ่มเด่นชัดกลางศตวรรษที่ 19 โดยเริ่มเปลี่ยนแนวคิดการบริหารมาให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคล ทั้งนี้ก่อนแนวปฏิบัติอุตสาหกรรม นายจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมไม่เห็นความสำคัญของลูกจ้าง ไม่สนใจความต้องการและอารมณ์ความรู้สึกของคน และไม่รู้ว่าการต้องการของคนมีอิทธิพลต่อผลผลิตอย่างสูง ผู้บริหารคิดแต่เพียงว่าแรงงานเปรียบเสมือนสินค้าสำหรับซื้อขาย คนก็กลายเป็นเครื่องจักรที่ต้องการทำงานตลอดเวลา โดยเขาไม่รู้ว่าการต้องการพักผ่อน ต้องการความเห็นอกเห็นใจและอื่น ๆ คนงานในสมัยนั้นต้องทำงานวันละหลายชั่วโมงได้รับค่าจ้างในอัตราต่ำ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี คนงานมีสุขภาพทรุดโทรมยากจน เจ็บป่วยเสมอ ทั้งนี้เพราะนายจ้างขาดความเห็นอกเห็นใจ ผลกระทบที่เกิดขึ้นคือ สภาพการทำงานเลวร้ายลง ผลผลิตเสื่อมคุณภาพ โรงงานประสบภาวะการณ์ขาดทุน

ต่อมาจึงมีการปฏิวัติอุตสาหกรรม หลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมใหม่ ๆ แม้จะมีการจัดระบบงานที่ดีขึ้น แต่สถานการณ์ต่าง ๆ ยังไม่ดีขึ้นเพราะคนงานยังขาดอิสรภาพในการทำงาน ไม่มีเวลาว่างสำหรับพักผ่อน และยังไม่มีความพอใจในการทำงาน ต่อมาประมาณปี ค.ศ. 1800 โร เบิร์ต โอเวน (Robert Owen) นักอุตสาหกรรมชาวเวลล์ เป็นบุคคลแรกที่คำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของคนงาน เช่น เขาคิดว่า เด็กยังมีพัฒนาการไม่เหมือนผู้ใหญ่ โอเวนจึงไม่ยอมรับเด็กเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขาเชื่อว่า ความสะอาด และความเหมาะสมของงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นอย่างดี เขาจึงได้จัดสถานที่ทำงานให้สะอาด และจัดสภาพการทำงานให้เหมาะสมขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการเริ่มต้นการสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนงาน

ต่อมาปี ค.ศ. 1835 แอนดรู ยูรี (Andrew Urie) เป็นอีกผู้หนึ่งที่ทำให้ความสำคัญแก่คนซึ่งเป็องค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการผลิต เช่น การจัดให้มีการหยุดพักดื่มน้ำชา ให้การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย การปรับปรุงห้องทำงาน ให้มีพัดลมระบายอากาศ จ่ายค่าจ้างเมื่อคนงานเจ็บป่วย เป็นต้น

ต้นปี ค.ศ. 1900 เทย์เลอร์ (Taylor) วิศวกรชาวอเมริกันซึ่งเป็นผู้จัดการโรงงานถลุงเหล็กได้พัฒนาทฤษฎีและการจัดการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ขึ้น เขาจึงได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์

(Owen. 1969 : 2.1-2.6) และพิจารณาศึกษาการทำงานของคนงานในแต่ละวันว่าทำงานวันละกี่ชั่วโมงจึงจะเหมาะสมที่สุด ระยะเวลาพักงานแต่ละวันควรมีที่ระยะ และระยะหนึ่ง ๆ นานเท่าใด เขาได้ทำการทดลองวิธีการทำงานที่ถูกต้องกับคนกลุ่มหนึ่งและพบว่าการทำงานที่ถูกวิธีจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น เขาเป็นบุคคลแรกที่เรียกร้องให้ผู้บริหารสนใจสภาพการทำงานของคนงาน เพราะคนงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลิต จึงนับได้ว่าทำให้เกิดการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในอีกระดับหนึ่ง ต่อมาได้มีการจัดประชุมสัมมนาด้านมนุษยสัมพันธ์ในวงการอุตสาหกรรมขึ้นที่กรุงนิวยอร์กและได้จัดเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันซึ่งเป็นการจัดสัมมนาที่เริ่มใช้คำว่า “มนุษยสัมพันธ์”

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นความรู้เบื้องต้นที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์แนวคิดของมนุษยสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 3 แนวคิด คือ แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์แนวคิดในเรื่องของสังคมไทย และแนวคิดในเรื่องขององค์การ ดังนี้ คือ

3.3.1 แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม พฤติกรรมของมนุษย์ย่อมก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ มนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี มนุษย์มีความซับซ้อน มีรายละเอียดดังนี้

3.3.2 ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) นอกจากบุคคลจะมีความคล้ายคลึงกันแล้วบุคคลยังมีความแตกต่างกันมากมายหลายประการ

3.3.3 การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะรวม (A whole person) เราไม่อาจศึกษาบุคคลจะมีความคล้ายคลึงกันแล้วบุคคลยังมีความแตกต่างกันมากมายหลายประการ

3.3.4 พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ (A caused behavior) ทางจิตวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมเกิดจากความต้องการ ซึ่งถือว่าความต้องการเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดแรงจูงใจภายในแล้วเรายังสามารถทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมโดยใช้สิ่งจูงใจภายนอกได้

3.3.5 มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นคน (Dignity) มนุษย์ทุกคนเป็นคนมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ฉะนั้นการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในองค์การควรเป็นไปในลักษณะของการยกย่องให้เกียรติ สุภาพ อ่อนน้อม ไม่วางอำนาจ หรือขู่บังคับ

3.3.6 มนุษย์มีความซับซ้อนและมีความผันแปรเป็นอย่างมาก (Complex) มนุษย์เป็นสัตว์ชั้นสูงที่มีความซับซ้อนและพฤติกรรมผันแปรอยู่ตลอดเวลาตามความต้องการหรือแรงจูงใจที่มีอยู่

3.3.7 แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย ลักษณะสังคมไทยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์มีหลายประการ เช่น เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหาหรือหลักการ เป็นสังคมอำนาจนิยมเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้น้อย

3.3.8 แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มีข้อสมมติฐานว่า องค์การมีธรรมชาติ ดังนี้

3.3.8.1 องค์การเป็นระเบียบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม

3.3.8.2 องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกันแนวคิดดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคคลในองค์การ ในสังคม ได้ตระหนักและใช้เป็นประโยชน์ในการสร้าง

มนุษย์สัมพันธ์ให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยการศึกษาตัวแปรทางด้านบุคลิกภาพ และมนุษย์สัมพันธ์ของนักศึกษา

#### 4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) มาจากภาษาละตินวิน Persona หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครใช้สวมเวลา ออกแสดง เพื่อที่จะแสดงบทบาทตามที่ถูกกำหนดให้

คำจำกัดความของ “บุคลิกภาพ” คือ ผลรวมอย่างมีระบบของพฤติกรรมต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติ และค่านิยมซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล ดังนั้นจิตวิทยาบุคลิกภาพจึงเป็นศาสตร์ที่มุ่งศึกษานิสัยของบุคคลซึ่งช่วยให้มองเห็นว่าแต่ละคนแตกต่างกันอย่างไร

##### 4.1 สิ่งที่กำหนดบุคลิกภาพ (Personality Determinants)

ในการวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีข้อถกเถียงมากมาย แต่ในที่สุด ก็สรุปว่า บุคลิกภาพ มีผลมาจาก 3 องค์ประกอบ คือ พันธุกรรม (Heredity), สิ่งแวดล้อม (Environment Factors) และสถานการณ์ (Situation Conditions)

พันธุกรรม (Heredity) จากการวิจัยพบว่า ลักษณะต่าง ๆ ทั้งทางชีวภาพ กายภาพ และจิตวิทยา ภายใน จะถูกถ่ายทอดจากบิดามารดาสู่บุตรผ่านทางยีนที่อยู่ในโครโมโซม ทั้งนี้จากการสังเกตพฤติกรรมและอารมณ์ในวัยเยาว์ ซึ่งพบลักษณะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความวิตก ความกังวล ความกลัว ฯลฯ จะถูกถ่ายทอดผ่านยีนพอ ๆ กับลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง สีมม ฯลฯ

สิ่งแวดล้อม (Environment Factors) ในขณะที่ผลจากพันธุกรรมจะมีขีดจำกัดในการสร้างบุคลิกภาพ ความต้องการของสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ จะคอยปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพให้แปรเปลี่ยนไป

สถานการณ์ (Situation Factors) ในขณะที่ผลจากพันธุกรรมจะมีขีดจำกัดในการสร้างบุคลิกภาพ ความต้องการของสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ จะคอยปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพให้แปรเปลี่ยนไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ (Personality theories) มีมากมายหลายทฤษฎี แต่ในที่นี้จะขอนำมากล่าวพอเป็นสังเขปเพียงบางทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

##### 4.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theories)

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) เป็นบิดาของกลุ่มทฤษฎีจิตวิเคราะห์ และเป็นผู้ตั้งทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ เรียกว่า “ทฤษฎีจิตวิเคราะห์เกี่ยวกับบุคลิกภาพ” (psychoanalytic theory of personality) ขึ้น ซึ่งนับว่ามีอิทธิพลสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ฟรอยด์ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของมนุษย์ว่า เป็นผลเกิดมาจากความต้องการดิ้นรนพยายามระหว่างแรงขับอันเกิดจากภายในร่างกาย (Inner physiological drivers) ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น ความหิว อารมณ์เพศ และความก้าวร้าว เป็นต้น กับความกดดันทางสังคม (social pressure) ที่เป็นตัวคอยขัดขวาง เพื่อให้บุคคลประพฤติปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และศีลธรรมจรรยาที่ตีงาม (Mowen and Minor 1998 : 202)

ฟรอยด์ ได้อธิบายว่า มนุษย์มีจิต 3 ระดับ คือ (1) จิตสำนึก (Conscious mind) (2) จิตก่อนสำนึก หรือจิตใต้สำนึก (Preconscious or Subconscious mind) และ (3) จิตไร้สำนึก (Unconscious mind) เป็นตัวคอยควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ให้แสดงพฤติกรรมออกมาต่าง ๆ นานา ฟรอยด์กล่าวว่า พลังผลักดันที่เป็นแรงขับให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมส่วนใหญ่แล้วมาจากจิตไร้สำนึก จึงไม่ได้ผ่านการพิจารณาอย่างละเอียด



รอบคอบ จากความคิดที่ว่าบุคคลเกิดการรับรู้เพียงส่วนน้อยที่เกี่ยวกับแรงผลักดันภายใน ที่จูงใจให้เกิดการกระทำ จึงเป็นจุดเปลี่ยนความคิดที่สำคัญอย่างยิ่งใหญ่ต่อการเข้าใจบุคลิกภาพของมนุษย์ (Rathus, quoted in Mowen and Minnor.1998 : 202)

#### 4.2.1 โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of personality)

ตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ เขาได้บัญญัติศัพท์เฉพาะขึ้นมาเพื่ออธิบายโครงสร้างบุคลิกภาพว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบที่เป็นระบบ 3 อย่าง คือ อิด (id) อีโก (ego) และซูเปอร์อีโก (superego) ระบบทั้ง 3 อย่างนี้จะรวมกันเข้าเป็นโครงสร้างของบุคลิกภาพขึ้น แต่จะต้องเข้าใจว่าโดยแท้จริงแล้ว ระบบทั้ง 3 อย่างนี้ไม่อาจแยกเป็นส่วน ๆ ได้เป็นเพียงองค์ประกอบโครงสร้างของจิตตามสมมติฐานเท่านั้น ไม่ใช่ตามสภาพทางสรีระของมนุษย์ ระบบของจิตทั้ง 3 อย่าง ดังกล่าวอธิบายได้ ดังนี้

4.2.1.1 อิด (Id หรือ libido) หมายถึง แรงขับหรือร่างกายที่กำกับบุคคลให้กระทำการต่าง ๆ ซึ่งติดตัวมาตั้งแต่เกิด และเป็นตัวกระตุ้นที่ค่อนข้างรุนแรง อันเกิดจากสภาวะของจิตไร้สำนึกเปรียบได้กับกิเลสตัณหา หรือโลก ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง อิดจึงเป็นแรงกระตุ้นดิ้นรนชวนชายที่จะประพฤติปฏิบัติ ไปตามหลักที่เรียกว่า “หลักแห่งความพอใจ” (pleasure principle) นั่นคือเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียด (avoid tension) และแสวงหาความพึงใจในทันที เพื่อว่าความรู้สึกและอารมณ์ที่จะได้รับเป็นไปในทางบวก

แต่อย่างไรก็ตาม สภาวะของจิตที่คิดไปนั้น อยู่ในระดับจิตไร้สำนึกหรือไม่รู้สึกรู้ตัว ซึ่งในโลกแห่งความเป็นจริงแล้วไม่อาจจะกระทำได้อย่างเต็มที่ จะเห็นได้ว่าความคิดของจิตที่เกิดขึ้นในบัดดลฉับพลันหลาย ๆ อย่าง ไม่อาจจะรับหรือปฏิบัติได้ในสังคมที่เจริญ ที่มีระเบียบแบบแผนตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกร้อนและกระหายน้ำ จิตของบุคคลนั้นก็กระตุ้นให้บุคคลนั้นไปหยิบหรือฉกฉวยอะไรบางอย่างที่เย็นๆมาดื่ม โดยจะไม่คำนึงถึงว่าจำเป็นจะต้องซื้อ หรือใครเป็นเจ้าของหรือไม่ (Loudon and Della Bitta. 1993:301)

4.2.1.2 อีโก้ (Ego) หมายถึง จิตที่รู้สึกนึกคิด ที่ก่อตัวและพัฒนาขึ้นมาเมื่อเด็กเจริญเติบโต เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และความรู้สึกนึกคิด จากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่สั่งสม จึงทำให้อีโก้ได้รับการพัฒนาจนทำให้บุคคลมีความสามารถในการคิดที่อยู่ใต้อิทธิพลแห่งความเป็นจริง (realistic thinking) รวมทั้งมีความสามารถเผชิญกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม รู้ว่าอะไรควรหรือไม่ควรกระทำ จึงทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นนักบริหารหรือเป็นผู้จัดการของอิด (a manager for the id) โดยอีโก้จะเป็นผู้เลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการตามสัญชาตญาณให้เกิดความพอใจ โดยยึดถือความเป็นจริงมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เนื่องจากจิตได้กำหนดความต้องการขึ้นมากจนเกินไป อีโก้จึงจัดลำดับความสำคัญให้อยู่ในวิสัยที่สามารถจัดการได้ โดยยึดถือความสำคัญของความต้องการแต่ละอย่างเป็นหลัก รวมทั้งคอยขัดขวางยับยั้งควบคุมให้อิดแสดงออกที่เหมาะสม (Onkvisit and Shaw. 1994:108)

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า การปฏิบัติการของอีโก้ จึงเป็นแนวการปฏิบัติตามหลักที่เรียกว่า “หลักแห่งความเป็นจริง” (Reality principle) นั่นคือ ความสามารถที่จะเลื่อนเวลาปลดปล่อยความเครียดออกไปได้ จนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสม จากตัวอย่างข้างต้น แม้ว่าบุคคลจะเกิดความคิด ซึ่งอิดอาจจะกระตุ้นให้แย่งชิงอาหารจากเพื่อน แต่อีโก้ก็จะห้ามปรามเอาไว้โดยให้เหตุผลว่า เป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติเพราะน่าเกลียดแสดงให้เห็นถึงความตะกละและป่าเถื่อน จึงควรหักห้ามใจเอาไว้รอเวลาอีกหน่อยอาจจะได้รับอาหารมากกว่านี้ เป็นต้น

4.2.1.3 ซุปเปอร์อีโก (Superego) หมายถึง องค์ประกอบส่วนที่สามของบุคลิกภาพเป็นส่วนของจิตที่เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของศีลธรรมจรรยา และระเบียบประเพณีของสังคม หรือเป็นมโนธรรมที่อยู่ในจิตของแต่ละบุคคล อันเกิดจากการเลี้ยงดูอบรมของครอบครัวและสังคม สามารถแยกออกได้ว่าเป็นอะไรคือ ความถูกต้องและเป็นสิ่งดีงาม อะไรควรหรือไม่ควรทำ จึงทำหน้าที่ตรวจสอบและควบคุมทั้งอีดีและอีโก เพื่อให้ อีโกประพฤติปฏิบัติให้อยู่ในทำนองคลองธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่ปฏิบัติตามที่จิตเรียกร้องทุกอย่าง

ความสัมพันธ์ระหว่างพลังจิตทั้ง 3 ส่วนนี้ นักจิตวิทยาบางท่านได้เปรียบเทียบไว้ว่าอีดี เปรียบเสมือนส่วนประกอบพื้นฐานของบุคลิกภาพทางด้านชีววิทยา ส่วน อีโก เปรียบเสมือนส่วนประกอบของบุคลิกภาพทางด้านชีววิทยา ส่วน อีโก เปรียบเสมือนส่วนประกอบของบุคลิกภาพทางด้านจิตใจ และ ซุปเปอร์อีโก เปรียบได้กับส่วนประกอบของบุคลิกภาพทางด้านสังคม (นิภา นิชยานน .2530:39) บุคลิกภาพของบุคคลจะมีลักษณะเช่นใดนั้น จึงขึ้นอยู่กับพลังใดมีอำนาจถ้าอีดีมีอำนาจสูง บุคคลนั้นก็จะมีบุคลิกภาพแบบเด็ก เอาแต่ใจตนเอง ถ้าอีโกมีอำนาจสูง บุคคลนั้นก็จะมีบุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่มีเหตุผล ถ้าซุปเปอร์อีโกมีอำนาจสูง คนนั้นก็จะเป็นคนมีอุดมคติเป็นนักทฤษฎี ความสัมพันธ์ของพลังจิตทั้ง 3 ส่วน จึงสรุปได้ว่า อีโกเป็นหน่วยปฏิบัติการ เป็นตัวกลางในการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ และจะปฏิบัติตามแรงผลักดันของอีดี โดยมีซุปเปอร์อีโกเป็นผู้ควบคุม ระบบจิตมนุษย์ทั้ง 3 ระดับนี้ ในการทำงานตามหน้าที่ย่อมจะต้องมีการต่อสู้ มีการยอมรับ มีการปรับตัวกัน มีความขัดแย้งกัน เป็นสิ่งที่ธรรมชาติ ถ้าส่วนของจิตที่เป็น อีดี อีโก และซุปเปอร์อีโก ส่วนใดเป็นฝ่ายชนะ บุคลิกภาพของบุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกไปตามแนวของจิตฝ่ายชนะ

### 4.3 ทฤษฎีของกลุ่มฟรอยด์ใหม่ (The Neo-Freudian)

จากทฤษฎีของฟรอยด์ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ในระยะต่อมาปรากฏว่าผู้ร่วมงานและลูกศิษย์ของฟรอยด์บางคนไม่เห็นด้วยกับแนวคิดของฟรอยด์บางประการบุคคลกลุ่มนี้มีวิธีจำแนกบุคลิกภาพคน โดยอาศัยปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมไว้แตกต่างกันแต่ที่ได้รับความนิยมค่อนข้างมาก ขอนำมากล่าวเพียง 3 ท่าน คือ คาร์ล จุง (Carl Jung) คาเรน ฮอว์นีย์ (Karen Horney) และเดวิด ไรส์แมน (David Riesman)

คาร์ล จี จุง (Carl G. Jung) เป็นนักจิตวิทยาชาวสวิส ได้ศึกษาและพัฒนาทฤษฎีจิตวิทยาแบบจิตวิเคราะห์ ได้แก่ ทฤษฎีบุคลิกภาพของ จุง (Jung's Personality Theory) จุงมีความคิดที่เชื่อว่าจิตใต้จิตวิเคราะห์ ได้แก่ ทฤษฎีบุคลิกภาพของ จุง (Jung's Personality Theory) จุงมีความคิดที่เชื่อว่าจิตใต้สำนึกทำหน้าที่บันทึกความจำและแรงกระตุ้นทั้งหลายไว้ และทำหน้าที่ถ่ายทอดสิ่งที่จิตใต้สำนึกมีการเก็บสะสมไว้ ซึ่งจะเป็นการสะท้อนกลับให้เป็นมโนภาพ เรื่องราวในอดีตที่นำต้นตอของมนุษย์ได้ ในขณะที่ฟรอยด์มุ่งที่การเลี้ยงดูว่าตอนเด็กเป็นอย่างไรโตมาก็คจะเป็นอย่างนั้น แต่จุงไม่เห็นด้วยจุงมีความคิดว่าบุคลิกภาพเป็นผลจากการวางเป้าหมายอนาคต และประสบการณ์ปัจจุบันมากกว่า

ทฤษฎีของจุงกล่าวว่า ชีวิตมนุษย์เป็นการพยายามบากบั่นที่จะบรรลุเป้าหมายในอนาคต คือ ความมีเอกภาพและบูรณภาพ (unity and perfection) โดยที่ระบบต่าง ๆ ของบุคลิกภาพสามารถทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและสมดุล สามารถแก้ปัญหาและดำเนินชีวิตอย่างมีวุฒิภาวะและปรับตัวได้ และจิตไร้สำนึกของบุคคลมีสองฝ่าย คือจิตไร้สำนึกส่วนตัว (Personal) และจิตไร้สำนึกส่วนรวม (Collective or Racial) ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีแตกต่างกัน เช่น เชื่อในเทพเจ้า ความรักแม่และเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน จุง แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ คือ

แบบที่ 1 บุคลิกภาพแบบปกปิด (Introverts) เป็นลักษณะบุคคลที่ไม่ชอบการเข้าสังคมมีเพื่อนมาก ยึดมั่นในความรู้สึกของตน ไม่ชอบคบเพื่อนมาก บางขณะจะมีความรู้สึกที่ว่าเหว่ ชอบอยู่ตามลำพัง สันโดษ ชอบอ่านหนังสือ เหนงา จิตใจไม่มีความมั่นคง อารมณ์หงุดหงิดหัวนโหว่งายและไม่ชอบการก้าวร้าวรุนแรง

แบบที่ 2 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extroverts) เป็นลักษณะบุคคลที่ถูกครอบงำโดยอิทธิพลจากสิ่งภายนอก มีเป้าหมายที่เป็นความจริงมาก ชอบมีประสบการณ์ด้วยตนเอง ชอบเข้าสังคม ชอบมีเพื่อนมาก ชอบพูดมากกว่าฟัง ช่างพูด จิตใจมั่นคง รั่าเริ่ง แจ่มใส ปรับตนเองได้ค่อนข้างดี และสามารถที่จะแสดงความก้าวร้าวรุนแรงได้ โดยขาดการควบคุมอารมณ์

ดังนั้น บุคลิกภาพทั้งแบบปกปิด และแบบเปิดเผยจะมีอยู่ในตัวตนของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสและสถานการณ์ จากการศึกษาต่อมาพบว่าบุคคลที่มีลักษณะเก็บตัว หรือแสดงตัวอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียวพบน้อยในกลุ่มสังคม บุคคลส่วนใหญ่จะมีลักษณะที่ก้ำกึ่ง (Ambiverts) คือ มีลักษณะทั้งสองแบบ ถ่วงดุลกันในคนหนึ่ง ๆ แต่อาจมีแบบไหนมากกว่ากันแล้วแต่สถานการณ์

คาเรน ฮอร์นีย์ (Karen Horney) เป็นนักทฤษฎีสังคมอีกคนหนึ่งซึ่งมีความเชื่อว่าบุคลิกภาพได้รับการพัฒนาตั้งแต่เมื่อเด็กเกิดการเรียนรู้ที่จะเอาชนะความกังวลใจต่าง ๆ อันเกิดจากเด็กได้มีความสัมพันธ์กับพ่อแม่ ตามแนวความคิดของฮอร์นีย์ การจัดประเภทของคนแบ่งตามลักษณะสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 แบบ คือ (Onkvisit and Shaw.1994:112)

(1) พวกอ่อนน้อมถ่อมตน (Compliant persons) เป็นพวกนิยมคล้อยตามผู้อื่น ไม่ชอบขัดใจใคร ชอบเข้าหาผู้อื่นเพื่อขอคำแนะนำขอความช่วยเหลือ ลักษณะสำคัญของกลุ่มนี้ คือ ความดี ความเห็นอกเห็นใจกัน ความรัก ความเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว และความนอบน้อมถ่อมตน พวกนี้จะไม่ชอบบุคคลที่แสดงออก เห็นแก่ตัว ก้าวร้าว ะรานและแสวงหาอำนาจ

(2) พวกก้าวร้าว (Aggressive persons) ปกติจะเป็นพวกต่อต้านผู้อื่น ต้องการอำนาจบาบริไม่ต้องการขอความช่วยเหลือจากใคร มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง (self-confident) และมีจิตใจที่แข็งกร้าวเด็ดเดี่ยว (tough-minded) (Hoyer and MacInnis.1997:426)

(3) พวกถือสันโดษ (Detached persons) กลุ่มนี้ชอบหลีกเลี่ยงจากผู้คนไม่ชอบเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับใคร ชอบเป็นตัวของตัวเอง ชอบมีอิสรภาพและไม่อยากที่จะแสดงความสามารถของตนอวดผู้อื่น แม้ว่าตนเองเชื่อว่าตนมีความสามารถก็ตาม

เดวิด ไรส์แมน (David Riesman) ได้ใช้ลักษณะทางสังคมและค่านิยม มาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งบุคลิกภาพของตน โดยแบ่งคนออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้คือ (Onkvisit and Shaw.1994:112-113)

(1) พวกยึดถือขนบธรรมเนียมดั้งเดิม (Tradition-directed persons) ได้แก่ พวกที่ชอบประพฤติปฏิบัติไปตามแบบอย่างที่เคยปฏิบัติกันมา กลุ่มคนพวกนี้จะขอคำแนะนำจากผู้ใหญ่ผู้สูงอายุมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และโดยทั่วไปจะขัดขวางการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ซื้อจะยึดถือนิสัยความเคยชินเป็นหลัก และจะไม่เป็นผู้นำทางแฟชั่น (fashion leader)

(2) พวกยึดถือตัวเองเป็นหลัก (Inner-directed persons) ได้แก่ พวกที่มีระบบค่านิยมของตนเอง มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ ปฏิบัติกิจกรรมตามคำบัญชาของตนเองอย่างเหนียวแน่น มีความเป็นอิสระและผู้อื่นจะมีอิทธิพลจูงใจได้ยาก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง



(3) พวกยึดถือผู้อื่นเป็นแบบอย่าง (Other-directed persons) ได้แก่ พวกชอบทำตามผู้อื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเขาต้องการความคุ้มครอง ความปลอดภัย และความรักจากกลุ่มอิทธิพลต่าง ๆ ที่มีต่อเขา บุคคลพวกนี้จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ตามแฟชั่น (fashion followers) จึงนิยมซื้อผลิตภัณฑ์ตามอย่างกลุ่ม

#### 4.4 ทฤษฎีลักษณะและองค์ประกอบ (Trait and factor theories)

อาจกล่าวได้ว่า แนวความคิดของการใช้ลักษณะและองค์ประกอบเพื่ออธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค ได้รับความนิยมนามากที่สุด นักทฤษฎีลักษณะ (trait theorists) เชื่อว่าบุคลิกภาพของคนประกอบด้วย ลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ที่จะอธิบายบรรยายออกมาได้ และเป็นตัวกำหนดความแตกต่างของคน (Allport, quoted in Hoyer and MacInnis. 1997:424) ทฤษฎีลักษณะยึดถือสมมติฐานหรือความเชื่อ 3 ประการ คือ (Loudon and Della Bitta. 1993: 305)

- (1) บุคคลแต่ละคนจะมีแนวโน้มทำที่ที่จะแสดงพฤติกรรมที่ค่อนข้างมั่นคงและแน่นอน
- (2) บุคคลมีแนวโน้มทำที่จะแสดงพฤติกรรมในขนาดที่แตกต่างกัน
- (3) ขนาดของแนวโน้มทำที่ที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลอันเกิดจากการกำหนดและการวัดจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบอกลักษณะของบุคลิกภาพของเขาได้

จากสมมติฐานดังกล่าวนี้ จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะนิสัยทั่วไปอันแสดงบุคลิกภาพของคนที่ถาวร จะมีอิทธิพลต่อแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่สามารถทำนายได้

อาร์.บี.แคทเทลล์ (R.B.Cattell) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีลักษณะผู้หนึ่งกล่าวว่า แต่ละบุคคลจะสามารถอธิบายได้ตามคุณลักษณะ ของบุคคลเช่น มีความเป็นมิตร ติดต่อสัมพันธ์กัน ชอบเข้าสังคมแจจจจากลักษณะ นิสัยซ่อนเร้น (Source traits) จากการศึกษาวิจัยลักษณะของคนเป็นจำนวนมากเพื่อค้นหาลักษณะอันเป็นที่มาของการเกิดพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็น พบว่าลักษณะแหล่งที่มา (Source trait) ที่ซ่อนเร้นอยู่ในอันเป็น แหล่งก่อเกิดลักษณะภายนอกที่ปรากฏแสดงให้เห็น (surface trait) มี 16 ลักษณะคู่กัน ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรม ต้นจะมีอยู่ 16 แบบ และมีลักษณะค้ำกันเป็นคู่ เช่น พึ่งตนเองตรงข้ามกับพึ่งพวกพ้อง หรือใฝ่อิทธิพลกับคล้อยตาม เรียกลักษณะเหล่านี้ว่านิสัยทั้ง 16 บุคลิกภาพ

#### 4.5 ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะ (Trait Personality Theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะ กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถทำความเข้าใจ และระบุคุณสมบัติขึ้น พื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ และนับรวมไปถึงองค์ประกอบของพฤติกรรม ที่แสดงให้เห็นถึงความอดทน พื้นฐานจิตใจ และรวมถึงพฤติกรรมในสภาวะเหตุการณ์ต่าง ๆ

กอร์ดอน ออลพอร์ต (Gordon Allport) อธิบายว่า คุณลักษณะเป็นรากฐานของระบบประสาทของ บุคคล เป็นโครงสร้างของระบบจิตประสาท ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมบังคับหรือเป็นแกนนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ช่วยสร้างความเชื่อมั่น และทำให้บุคคลอื่นเกิดความรู้สึกยินดีและทำให้ครอบครัวอบอุ่น ถ้าบุคคลใดที่ขาด คุณลักษณะเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าสังคมจะมีพฤติกรรมที่ผิดหวัง มีความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมากใน สภาวะเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

คุณลักษณะ คือบทบาทที่ชักจูงใจให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง มีลักษณะเด่นเป็นพิเศษจำทำหน้าที่ ควบคุมการแสดงพฤติกรรมของบุคคลทุกรูปแบบ

ออลพอร์ต แบ่งคุณลักษณะเฉพาะบุคคลเป็น 3 ส่วน คือ

1. พวกมลักษณะเด่น พวกนี้มักมีร่างกายสูงใหญ่ หรือหน้าตาดี มีลักษณะเด่นเฉพาะตัวอาจจะเป็นน้ำเสียง การพูด ท่าทาง หรือท่าทีที่ปฏิบัติต่อผู้อื่น
2. พวกมีลักษณะด้อย พวกนี้มักมีรูปร่างเตี้ยหรือตัวเล็ก หน้าตาไม่ดี หรือมีลักษณะบางประการที่เป็นปมด้อยของตน
3. พวกที่มีลักษณะกลาง พวกนี้มักมีร่างกายธรรมดาแบบคนทั่วไป ลักษณะเป็นกลาง ๆ ไม่เด่นไม่ด้อย แต่ก็ไม่มีลักษณะพิเศษที่น่าสนใจ มักผสมผสานกลมกลืนไปกับคนคนส่วนใหญ่ ลักษณะต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการจะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารถ้ามีลักษณะเด่นจะเป็นตัวส่งเสริมให้งานดีขึ้น แต่ถ้าไม่มีก็ต้องพยายามเพื่อที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดมากขึ้น

แฮนส์ ไอเซนค์ (Hans Eysenck) ได้มีการพัฒนาทฤษฎีที่จะอธิบายว่าทำไมแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันในทางบุคลิกภาพและพฤติกรรม คุณลักษณะบุคลิกภาพที่สำคัญ มี 4 คุณลักษณะ คือ พฤติกรรมปกปิด (Introversion) พฤติกรรมเปิดเผย (Extroversion) และพฤติกรรมที่มั่นคง (Stability) แนวโน้มโรคประสาท (Neuroticism) ต่างก็มีจุดเริ่มต้นมาจากทางด้านชีววิทยา ขึ้นอยู่กับจำนวนกิจกรรมในระบบประสาทของแต่ละบุคคล กิจกรรมนี้จะช่วยให้แต่ละบุคคลมีการพัฒนาไปในแนวทางที่แน่นอน ขึ้นตอนสุดท้ายบุคลิกภาพจะได้มาจากระบบประสาทของแต่ละบุคคลที่ได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรม และจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับมาแล้ว

บุคลิกภาพที่มีพฤติกรรมเปิดเผย มีธรรมชาติระบบประสาทที่มีความสงบเยือก เกิดจากธรรมชาติของระบบประสาท ที่ไม่ต้องการแสวงหาสิ่งเพิ่มเติมที่มีความตื่นเต้น จึงมีพฤติกรรมชอบอยู่ตามลำพัง บุคคลทุกคนจะมีบุคลิกภาพเป็นแบบพฤติกรรมเปิดเผยหรือพฤติกรรมปกปิดก็ได้ หรือจะมีพฤติกรรมทั้งแบบเปิดเผยและปกปิดก็ได้

#### 4.6 ทฤษฎีบุคลิกภาพการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

ความเข้าใจ สภาพการณ์ และพฤติกรรม ทำไมแต่ละบุคคลจึงแสดงการกระทำที่แตกต่างกันทั้งที่ในสภาพการณ์ที่เหมือนกันและทำไมในบุคคลคนเดียวกันจะแสดงการกระทำด้วยความยุติธรรมในโอกาสที่ต่างกัน นักพฤติกรรมมีความเห็นว่า ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าแต่ละบุคคลจะรู้จักการใช้ลักษณะเฉพาะบุคคลตามแต่ละสภาพการณ์

วอลเตอร์ มิสเชล (Walter Mischel) มีความเชื่อว่าประวัติศาสตร์เป็นรางวัลที่บุคคลเคยได้รับและเป็นประสบการณ์ในสภาพการณ์ที่เหมือนกัน เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อสภาพการณ์ ความเข้าใจที่เป็นลักษณะเฉพาะต่อสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น การให้คุณค่าความสำคัญต่อสิ่งเร้าโดยเฉพาะ เช่น เงิน หรือการเข้ากับบุคคลอื่นได้ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลที่อยู่รอบตัวเขา และความสำคัญในการพยากรณ์บุคลิกภาพเรียกว่าทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

การศึกษาบุคลิกภาพโดยใช้วิธีการเรียนรู้ทางสังคม เน้นตัวบุคคล สิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมล้วนแต่เป็นส่วนประกอบที่มีความสำคัญ ถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้การติดโดยอาศัยสภาพการณ์ที่มีตัวบุคคลอยู่ในสภาพการณ์นั้น กระบวนการความเข้าใจ ประสบการณ์ที่เคยผ่านมาแล้วและบุคคลอื่นจะช่วยทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และมีส่วนช่วยทำให้แต่ละบุคคลเกิดแนวทางปรับปรุงพฤติกรรมตามสภาพการณ์นั้น นักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเป็นจำนวนมากเห็นว่าพฤติกรรมคือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ระหว่างคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของแต่ละบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

#### 4.7 ทฤษฎีพัฒนาการบุคลิกภาพของอีริกสัน (Erikson's Theory of development)

อีริกสัน เอช อีริกสัน (Erikson H. Erikson) มีความคิดว่าพัฒนาการทางบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในทุกช่วงชีวิต มีใช้สำคัญเฉพาะพฤติกรรมในช่วงแรกของชีวิตที่อยู่ใน Critical Period เท่านั้น ซึ่งพัฒนาการของมนุษย์มิได้เป็นไปเพื่อสนองความสุขความพึงพอใจทางด้านสรีระเท่านั้น แต่จะต้องขึ้นอยู่กับสภาพจิต-สังคม ซึ่งหมายถึงลักษณะการอบรม เลี้ยงดู สัมพันธภาพระหว่าง พ่อ-แม่ ตลอดจนอิทธิพลของวัฒนธรรมในสังคมนั้น ๆ ซึ่งเด็กจะแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองและสิ่งแวดล้อม (Self-Concept) และความรู้สึกนี้เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ซึ่งจะเป็นเครื่องที่ติดต่อกันไปตลอดชีวิต

ในแต่ละขั้นตอนของพัฒนาการทางบุคลิกภาพที่อีริกสันเสนอไว้มีโอกาสที่จะพัฒนาไปได้ไม่ทางบวกก็ทางลบ ซึ่งมี 8 ขั้นตอนด้วยกัน อีริกสันมีความเห็นว่าพัฒนาการทางบุคลิกภาพเกิดขึ้นได้เนื่องจากการติดต่อกับสัมพันธสังคม ดังนั้นจึงเน้นที่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสังคมในแต่ละขั้นของการพัฒนาจะมี “ช่วงวิกฤต” (Critical Period) สำหรับที่จะพัฒนาเรื่องนั้น ๆ ซึ่ง อีริกสันหมายถึงผู้ที่มีบุคลิกภาพจิตดี ซึ่งเป็นลักษณะของคนที่สามารถเผชิญปัญหาหรือแก้ปัญหาทั้งปัญหาที่เกิดจากภายในตนเองและปัญหาจากภายนอก ด้วยการที่สามารถจัดระบบระเบียบความคิดและสามารถตัดสินใจได้

ในทางตรงกันข้ามถ้าในช่วงชีวิตใด พัฒนาการเป็นไปในทางลบมากกว่า เด็กผู้นั้นจะมีพัฒนาการทางลบมากกว่า เด็กผู้นั้นจะมีพัฒนาการทางบุคลิกภาพไม่สมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นผู้ที่มีปัญหาในการปรับตัว นอกจากนั้นยังอธิบายว่า ถ้าพัฒนาการของ ego ในตอนแรกเป็นไปด้วยดีก็จะไปช่วยพัฒนา ego ในขั้นที่ 2 ต่อไป แต่ถ้าพัฒนาการในขั้นแรกไม่ดี ขั้นที่ 2 อาจจะไปพัฒนาไปในทางดีได้ ถ้าได้รับประสบการณ์ที่พัฒนาการในขั้นหลังจะได้รับอิทธิพลจากขั้นก่อนนั้น

จากทฤษฎีบุคลิกภาพที่กล่าวข้างต้น สามารถนำไปใช้ในการประยุกต์ในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง พัฒนาพนักงาน พัฒนาองค์กร ซึ่งแต่ละทฤษฎีก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในด้านต่าง ๆ กัน แล้วแต่มุมมองการเลือกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและการปรับตัวให้เข้ากับสภาพในที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน

#### 4.8 การวัดบุคลิกภาพ (Personality Characteristics Subject to Appraisal)

บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลของพัฒนาการ ซึ่งต่อมาจะกลายเป็นลักษณะรวมที่บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นผลของพัฒนาการและผลของการ เข้าเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมผสมผสานกัน การจะเข้าใจบุคลิกภาพจำเป็นจะต้องรู้ เกี่ยวกับประวัติพัฒนาการของบุคคล แต่การวัดบุคลิกภาพเราวัดจากการเข้าเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมปัจจุบันเราค่านึงว่า ปัจจุบัน บุคคลเข้ากับคนอื่นได้ดีเพียงใด

บุคลิกภาพแสดงออกได้หลายทาง ฉะนั้น จิตวิทยาจึงแบ่งบุคลิกภาพไว้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของแต่ละบุคคล แต่ก็มีบางอย่างที่ซ้อนกันอยู่ ซึ่งพอจะสรุปลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลได้ดังนี้

4.8.1 ลักษณะทางร่างกายและอารมณ์ (Physique and Temperament) ซึ่งได้แก่ ขนาดของรูปร่าง ความสมบูรณ์แข็งแรง ท่าทาง ตลอดจนหน้าตา นอกจากนั้นยังมีลักษณะอารมณ์ของบุคคล เป็นคนมีความมั่นคง อ่อนไหวแค่ไหน สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะหนึ่งของบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งมีผลต่อคนอื่น และมีผลต่อตนเองด้วย

4.8.2 เชาวน์ปัญญาและความสามารถอื่น ๆ (Intellectual and Other Abilities) บุคลิกภาพรวมไปถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันด้วย

4.8.3 ค่านิยมและความสนใจ (Interests and Values) บุคลิกภาพจะสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจตลอดจนค่านิยมที่บุคคลยึดถือ

4.8.4 ทศคติทางสังคม (Social Attitudes) ทศคติเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ เช่น แบบนิยมใช้อำนาจ จะเป็นคนที่ชอบบังคับ ใช้อำนาจ ไม่เชื่อใครง่าย ๆ และมีอคติ พวก Dogmatism คิดว่าความเห็นของตนถูกต้องเสมอ หรือพวก Equalitarianism ที่เชื่อในเรื่องความสามารถเสมอภาค เท่าเทียมกัน

4.8.5 แรงจูงใจ (Motivational Disposition) บางครั้งบุคคลทำสิ่งใด เพราะมีแรงจูงใจซึ่งอาจมีทั้งจิตสำนึก (Conscious) และจิตใต้สำนึก (Unconscious) ทำให้แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

4.8.6 ลักษณะการแสดงออก (Expressive and Stylistic Traits) บางครั้งเราแบ่งบุคคลเป็น style เช่น เป็นคนสุภาพ ชอบสังคม มีเหตุผล และวิจารณ์ญาณ

4.8.7 แนวโน้มของความผิดปกติทางจิต (Pathological Trends) โดยพิจารณาจากโรคจิตว่าบุคคลมีลักษณะจิตใจแตกต่างจากบุคคลอื่นแค่ไหน

แนวคิดและทฤษฎีข้างต้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาตัวแปรทางด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาเพื่อเป็นการนำไปพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานและสร้างความมั่นใจให้กับตัวเองในการที่จะออกไปปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการ

### ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลลดา มงคลวนิช และเยาวภรณ์ เลิศกุลธานนท์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการในธุรกิจบริการที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของไทย รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาโดยจำแนกตามประเภทธุรกิจและตามกลุ่มสถานบันการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ไปยังสถานประกอบการต่าง ๆ ในธุรกิจบริการที่รับนักศึกษา โครงการสหกิจศึกษาเข้าปฏิบัติงาน และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 198 ชุด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจาก 4 กลุ่มสถาบันการศึกษา คือ กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏและกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยพบว่าสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการมีความพึงพอใจมากต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ ศึกษามารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตน การทำงานร่วมกับคนอื่นและการเคารพกฎระเบียบขององค์กร สำหรับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชนสถานประกอบการมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลิกภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่นในตนเอง และการทำงานร่วมกับคนอื่น แต่มีความพึงพอใจมากในเรื่องบุคลิกภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ ศึกษามารยาท ความรับผิดชอบ ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความเชื่อมั่นในตนเอง และการเคารพกฎระเบียบขององค์กรของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่า สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษา

มากกว่าสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรม นอกจากนี้เรายังพบว่าสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะโดยรวมของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐสูงกว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แต่ไม่มีความแตกต่างกับมหาวิทยาลัยเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เฉลิมขวัญ ครุฑบุญยงค์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผลสัมฤทธิ์โครงการสหกิจศึกษา เครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบน พบว่า สถานศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบนส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จด้านหลักสูตรสหกิจศึกษามากที่สุด มีสถานศึกษาเครือข่ายที่จัดสหกิจศึกษาทั้งหมด 23 แห่ง มีหลักสูตรทั้งหมด 334 หลักสูตร มีนักศึกษาเข้าร่วมสหกิจ 16,265 คน และมีสถานประกอบการที่เข้าร่วมเครือข่ายทั้งสิ้น 3,054 แห่ง การสร้างฐานข้อมูลเครือข่ายสถานประกอบการใหม่ยังเป็นปัญหาสำหรับสถานศึกษาที่ไม่สามารถขยายเครือข่ายได้เนื่องจากสถานประกอบการหลายแห่งที่เคยทำสัญญารับนักศึกษาเข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในปีนี้ออกเลิกสัญญาและสถานประกอบการรายใหม่ก็มีแนวโน้มที่จะไม่เข้าร่วม โดยให้เหตุผลว่าเมื่อนี้ออกเลิกสัญญาและสถานประกอบการรายใหม่ก็มีแนวโน้มที่จะไม่เข้าร่วม โดยให้เหตุผลว่าเมื่อรับนักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษาแล้วต้องรับภาระมากขึ้น เช่น ต้องจัดหาที่เลี้ยงให้กับนักศึกษาแต่ละคน ต้องมีการประเมินผลทั้งสถานประกอบการ คณาจารย์นิเทศ และพนักงานที่เลี้ยง นอกจากนี้สถานประกอบการยังพบกับปัญหาด้านความซับซ้อนในการยื่นลดหย่อนภาษี สถานศึกษาที่มีการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาพบปัญหาด้านนักศึกษาเลือกวิชาสหกิจศึกษาน้อยเนื่องมาจากมีความคิดว่าจะทำให้ตนเองจบช้ากว่านักศึกษาคนอื่น นักศึกษาเลือกวิชาสหกิจศึกษาน้อยเนื่องมาจากมีความคิดว่าจะทำให้ตนเองจบช้ากว่านักศึกษาคนอื่น นักศึกษาหลายคนมีวิชาที่ติดค้างหลายวิชาในเทอม 1 ปี 4 และถ้าเลือกเรียนวิชาสหกิจศึกษาจะทำให้ไม่สามารถเรียนวิชาอื่น ๆ ได้อีก เพราะต้องออกปฏิบัติสหกิจศึกษา 1 ภาคการศึกษา

สถานศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบนส่วนใหญ่เห็นว่านักศึกษาขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ขาดทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่าสถานศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบนเห็นว่าสัดส่วนของคณาจารย์นิเทศต่อนักศึกษาสหกิจศึกษาที่เหมาะสมควรมีสัดส่วนของคณาจารย์นิเทศ 1 คนต่อนักศึกษาสหกิจ 10 คน ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบนพบว่า สถานศึกษาที่มีการจัดการหลักสูตรสหกิจศึกษาจะยึดมาตรฐานสำนักกรรมการการอุดมศึกษาและสมาคมสหกิจศึกษาไทยที่ร่วมมือกันกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานสหกิจศึกษาขึ้นในสถานศึกษาเพื่อก่อให้เกิดการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการแต่พบปัญหาเรื่องมาตรฐานบางข้อของสถานศึกษาไม่สามารถทำได้ เช่น คณาจารย์นิเทศต้องผ่านการอบรมจากสมาคมสหกิจทุกคน สถานศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสัมมนากลุ่มย่อย ไม่มีการจัดนิทรรศการ แต่จะมีการจัดทำแฟ้มของนักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนโดยให้เหตุผลว่าการจัดทำแฟ้มจะเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลนักศึกษา แนวโน้มการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาขึ้นในสถานศึกษาส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนในการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาให้เหตุผลว่าจำทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งสามฝ่ายคือสถานศึกษา นักศึกษาสถานประกอบการ แต่สถานศึกษาบางแห่งยังไม่แน่ใจถึงทิศทางของภาครัฐเรื่องการสนับสนุนด้านงบประมาณ สถานศึกษาหลายแห่งยังเป็นห่วงเรื่องวัตถุประสงค์ของภาครัฐที่ต้องการเพิ่มหลักสูตรสหกิจศึกษาและต้องการให้นักศึกษาเลือกเรียนวิชาสหกิจศึกษาเพิ่มขึ้น ควรหาแนวทางในการสร้างเครือข่ายสถานประกอบการไว้รองรับด้วย



พรพิมล วิกรัยรัตน์ และชูเกียรติ ศิริวงศ์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและความต้องการความร่วมมือด้านสหกิจศึกษาของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และความต้องการร่วมมือให้การสหกิจของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยการสำรวจแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์สถานประกอบการ จำนวน 24 แห่ง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อายุ เพศ ตำแหน่งงาน อายุสถานประกอบการ การรับนักศึกษาเข้าสหกิจ ความรู้ ความเข้าใจ และความต้องการร่วมมือในการสหกิจกับสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31-40 ปี มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มโรงแรม ข้อมูลในการรับนักศึกษาเข้าสหกิจของสถานประกอบการ พบว่า อายุของสถานประกอบการต้องการนักศึกษาเข้าสหกิจส่วนใหญ่ ต้องการรับในฤดูหนาว โดยต้องการรับนักศึกษาครั้งละ 5 คน ขึ้นไป และพบว่า สถานประกอบการเลือกนักศึกษาเข้าสหกิจจากความรู้ความสามารถของนักศึกษา ข้อมูลในส่วนของความต้องการร่วมมือสหกิจศึกษาสามารถสรุปได้ว่าสถานประกอบการ มีความเข้าใจว่าสหกิจเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนาคน และยังพบว่าสถานประกอบการมีความต้องการร่วมมือสหกิจในการพัฒนาทักษะด้านธุรกิจนำเที่ยว ความรู้ในงานรับจอง (Booking or Reservation) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ความรู้ในการจัดจำหน่ายตั๋ว Ticketing, ความรู้ในการเป็น Tour Operator และความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์ Tour Guide ตามลำดับ และพบว่า สถานประกอบการที่เป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีความต้องการร่วมมือในการพัฒนาทักษะในด้านความรู้ในการให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว, ความรู้ในการทำงานสำนักงาน, ความรู้ในการประสานงาน ตามลำดับ

ในส่วนของการร่วมมือพัฒนาทักษะงานด้าน Organizer สถานประกอบการต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะในด้านความรู้ในเกี่ยวกับงานสำนักงานมากที่สุด รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับการทำตลาดและงานขาย ความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเท่า ๆ กัน และความรู้เกี่ยวกับการสร้างสรรค์งานตามลำดับ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวต้องมีส่วนร่วมสหกิจในการพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร โดยเฉพาะ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การใช้ E-mail และการสื่อสาร Internet, ความรู้เกี่ยวกับ Ms-Word, Excel, PowerPoint, และมีความรู้ในภาษาที่ 3 ตามลำดับ และยังพบว่าสถานประกอบการทุกแห่งต้องการร่วมมือในการพัฒนาด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ และ Service มากที่สุด และทัศนคติในทางบวกต่อปัญหาต่าง ๆ สำหรับด้านจริยธรรมในอาชีพสถานประกอบการต้องการร่วมมือสหกิจในการพัฒนาด้านจริยธรรมดังนี้คือด้านซื่อสัตย์ต่อตนเองและความซื่อสัตย์ในการทำงาน เท่า ๆ กัน ความมีจริยธรรมในวิชาชีพ, และไม่ประพฤติดัดในเรื่องชู้สาว ยาเสพติด การพนัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นช่วยให้ผู้วิจัยได้เห็นตัวอย่างในการทำวิจัยและตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาวิจัยมาแล้วในอดีต ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำความรู้ข้างต้นมาประยุกต์ใช้งานวิจัยครั้งนี้และสามารถเชื่อมโยงไปสู่การศึกษาตัวแปรในการวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการประยุกต์ใช้ความรู้จากรายวิชาต่าง ๆ ในระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน ความคิดเห็นของสถานประกอบการที่มีต่อการฝึกปฏิบัติงานของสถานศึกษา รวมทั้งความต้องการบัณฑิตทางด้านการตลาดของสถานประกอบการ

นฤมล ชินวุฒิจโรจน์และคณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องมุมมองสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่เรียนสหกิจศึกษา ในปีการศึกษา 2553 การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงมุมมองของสถานประกอบการต่อสมรรถ

ละของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่เข้าโครงการสหกิจศึกษา ในปีการศึกษา 2553 โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาคือ นักศึกษาสาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม และสาขาวิศวกรรมโยธา จำนวนรวมทั้งสิ้น 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบประเมินผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการมีความเห็นต่อนักศึกษาสหกิจศึกษาในด้านผลสำเร็จของงาน ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบหน้าที่ และลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับ ดี ถึง ดีมาก และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า นักศึกษามีจุดเด่น ด้านความขยัน ความอดทน มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ การตรงต่อเวลา และการใช้ภาษาอังกฤษ

เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล (2554) ได้ศึกษาวิจัยโครงการประเมินผลโครงการสหกิจวิทยาลัยราชพฤกษ์ สาขาวิชาการบัญชี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ของโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะบัญชี สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ร่วมโครงการสหกิจศึกษา ที่ร่วมโครงการสหกิจศึกษา ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ดูแลนักศึกษาในโครงการสหกิจศึกษา รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของโครงการ ประชากร ได้แก่ นักศึกษาทุกคนที่ร่วมโครงการสหกิจศึกษาในปีการศึกษา 2553 คณะบัญชี สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 5 คน และผู้ประกอบการหรือหัวหน้าที่ดูแลนักศึกษาในโครงการสหกิจศึกษา จำนวน 3 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์เจาะลึก และแบบสังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่และการพรรณนาความ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาทุกคนเห็นว่า บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการทั้ง 4 ข้อ โดยศึกษามีการเตรียมความพร้อมเรื่องความรู้ ด้านกิจกรรมรายท การแต่งกาย การปรับตัว การเตรียมความพร้อมความรู้ ด้านกิจกรรมรายท การแต่งกาย การปรับตัว การเตรียมความพร้อมความรู้ในสาขาบัญชีก่อนออกปฏิบัติงาน และเมื่อปฏิบัติงานแล้ว นักศึกษาได้รับประสบการณ์ ด้านการบัญชีทั่วไป บัญชีที่จำเป็น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน การทำงานที่มีระบบและคาดว่าจะพัฒนาตนเองในอนาคตในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ความมีระเบียบของตนเอง ความละเอียดรอบคอบ การตรงต่อเวลา การใช้ชีวิตในองค์กร การอยู่ร่วมกันผู้อื่น ความรับผิดชอบ ความอดทน ซื่อสัตย์และการพัฒนาตนเองต่อการเรียนรู้งานด้านบัญชี และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

2. นักศึกษาพึงพอใจในส่วนของการอบรมเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเป็นกันเองระหว่างครูพี่เลี้ยงและนักศึกษา เอกสารที่ใช้ในการอบรม และสื่อทัศนูปกรณ์ นอกนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของนักศึกษาในระดับมากที่สุด คือ ด้านวุฒิภาวะความอ่อนน้อมถ่อมตน ความประพฤติ คุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร และระยะเวลาปฏิบัติงานของนักศึกษามีความเหมาะสม ส่วนระดับดีมาก ความรับผิดชอบ ความอุตสาหพยายาม การทำงานโดยไม่ต้องสั่ง ความเข้าใจในหลักสหกิจศึกษา และความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานของโครงการ มนุษยสัมพันธ์ ทักษะคิดต่องาน คุณภาพงานที่ได้รับ ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การแสดงความความคิดเห็น ความรู้วิชาการเพียงพอ ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ การตัดสินใจ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ และการได้รับนักศึกษาที่มีคุณสมบัติตามต้องการ ส่วนที่อยู่ในระดับไม่ค่อยดี คือ พัฒนาการด้านภาษาอังกฤษ และการทำงานกับชาวต่างชาติ

4. ปัญหาและอุปสรรคตามความเห็นของนักศึกษา พบว่า อุปสรรคไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกันและไม่เข้าใจงาน ทำให้งานผิดพลาดได้ สำหรับตัวแทนผู้ประกอบการเห็นว่า มีปัญหา ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบบัญชี ภาษาอังกฤษ และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

เยาวพา ณ นคร และ ศักดิ์ชัย ศิริศรี (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความต้องการของสถานประกอบการต่อการฝึกงานในระบบสหกิจศึกษาของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้คือสำรวจความต้องการของสถานประกอบการในการให้ความร่วมมือกับการฝึกงานของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลาในระบบสหกิจศึกษา โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย 1.)ศึกษาความต้องการของสถานประกอบการเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน การศึกษาประกอบด้วยผู้ประกอบการภาครัฐและเอกชน การฝึกงานของนักศึกษา 7 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา สตูล ยะลาและนราธิวาส จำนวน 60 แห่ง โดยการส่งทางไปรษณีย์ไปยังสถานประกอบการพร้อมทั้งแนบซองที่ติดดวงตราไปรษณียากรเพื่อส่งกลับคืนมาผลการวิจัยพบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้ความร่วมมือกับการฝึกงานของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลาในระบบสหกิจศึกษา โดยมีความต้องการนักศึกษาสาขาบัญชีมากที่สุดและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม ระหว่างสถานประกอบการภาครัฐและภาคเอกชน พบว่าสถานประกอบการภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญเรื่องของความซื่อสัตย์มากที่สุด สำหรับความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ด้านการทำงานระหว่างสถานประกอบการภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า สถานประกอบการภาครัฐต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านการทำงานที่มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ซึ่งแตกต่างจากสถานประกอบการภาคเอกชนที่ต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านการทำงานในเรื่องความรู้ความสามารถในวิชาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ตั้งในจังหวัดสงขลา สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้ความร่วมมือในการรับนักศึกษาฝึกงานจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา เพราะลักษณะการฝึกงานของสถานประกอบการมีความคล้ายคลึงกันความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนขึ้นอยู่กับแบบแผนและลักษณะงานตามความต้องการของประเภทสถานประกอบการ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา สามารถพัฒนารูปแบบของการศึกษาระบบสหกิจศึกษา เพื่อสร้างความร่วมมือและเครือข่ายกับสถานประกอบการ

สมศิริ วัฒนสิน (2554). ศึกษาเรื่องการพัฒนาบัณฑิตทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา พบว่าจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) นั้น ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันจะมีเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานด้านการตลาดในระดับผู้บริหารการตลาด และระดับพนักงานปฏิบัติการด้านการตลาดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และจากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อพนักงานด้านการตลาดในด้านความรู้ความสามารถ ในด้านการปฏิบัติงาน หรือในด้านบุคลิกภาพ เฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

วัชรินทร์ รักเสนาะ (2558). การพัฒนารูปแบบการจัดการบริหารระบบการจัดการเรียนการสอนสหกิจศึกษา พบว่า 1) ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการบริหารระบบการจัดการเรียนการสอนสหกิจศึกษาผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คนโดยการสนทนากลุ่มพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก



ที่สุด 2) ผลการประเมินความเหมาะสมเกี่ยวกับคู่มือสหกิจศึกษา (ฉบับสมบูรณ์) โดยผู้เชี่ยวชาญ 9 คนพบว่าคู่มือสหกิจศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและ 3) ผลขั้นต้นตอนการพัฒนาและหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องการสอนงานซึ่งประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP Model ของ Daniel L. Stufflebeam ในการประเมินเพื่อศึกษาหาข้อมูลและหลักการ ในการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมพบว่าพนักงานที่เลี้ยงต้องมีการฝึกอบรมเรื่องการสอนงานส่วนการประเมินปัจจัยเบื้องต้นพบว่าหลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องทุกด้าน

สิริฉันท์ สติรกุล เตชพาหพงษ์ (2558). การบริหารจัดการสหกิจศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา สาขาวิชาธุรกิจและอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการบริหารจัดการสหกิจศึกษา วิเคราะห์กิจกรรมและกระบวนการ บริหารจัดการสหกิจศึกษา และพัฒนาระบบการบริหารจัดการสหกิจศึกษาสาขาวิชาธุรกิจและอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ นิสิตสหกิจศึกษา จำนวน 17 คน คณาจารย์นิเทศก์ จำนวน 3 คน และผู้นิเทศงานของสถานประกอบการ 17 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละเฉลี่ยและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา คือ ปิดภาคเรียนก่อนขึ้นชั้นปีที่ 4 โดยปฏิบัติงานต่อเนื่องกันจนครบ 4 เดือนมีการนิเทศเดือนละ 1 ครั้ง นิสิตสหกิจศึกษาทั้งหมดมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานและได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานในระดับมาก ผู้นิเทศงานเห็นว่า ความรู้ของนิสิตที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานระดับปานกลาง นิสิตสหกิจศึกษาช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระงานในระดับมาก และมีความประสงค์ที่จะรับนิสิตจากสาขาวิชาธุรกิจและอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีต่อไป ส่วนปัญหาการบริหารจัดการสหกิจศึกษา พบว่า มีด้านการเตรียมการและการวางแผน ด้านสถานประกอบการ และด้านนิสิตสหกิจศึกษา กิจกรรมสำคัญและกระบวนการบริหารจัดการสหกิจศึกษา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผนหรือการเตรียมตัวก่อนการปฏิบัติงาน(Plan) 2) การปฏิบัติงาน(Do) 3) การติดตามความก้าวหน้าและการประเมินผล (Check) และ 4) การดำเนินการหลังการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา (Act) มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พัชรินทร์ เชื้อภักดีและคณะ (2560) ศึกษาเรื่องการพัฒนาารูปแบบการนิเทศในงานสหกิจศึกษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา และสถานประกอบการ มีปัญหามากที่สุด คือปัญหาการดำเนินงานในขั้นตอนการนิเทศ งานสหกิจศึกษาของการประชุมเพื่อวางแผนการนิเทศ วิธีการสร้างความเข้าใจ และการศึกษาประเด็น การจัดอบรมให้ความรู้ การค้นคว้าด้วยตนเอง การติดตามผลการนิเทศงานสหกิจ การสร้างขวัญ กำลังใจตนในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและกระบวนการประเมินผล ติดตาม และแก้ปัญหาในระหว่างปฏิบัติงานในส่วนของการพัฒนาารูปแบบการนิเทศงาน

สรุปผลการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาสหกิจศึกษา การติดตามผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจและความต้องการความร่วมมือด้านสหกิจศึกษา การบริหารจัดการ การเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับสหกิจศึกษา และการพัฒนาบัณฑิตให้สอดคล้องในด้านการตลาดอุตสาหกรรมในการรองรับนักศึกษาจากสหกิจศึกษา ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่องานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาและความคิดเห็นของสถานประกอบการ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยข้างต้นนั้น เพื่อให้ทราบข้อมูล วิธีดำเนินการวิจัย และเป็นแนวทางในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากการวิจัย เพื่อให้ทราบความต้องการของนักศึกษาต่อหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนและความต้องการของสถานประกอบการต่อบัณฑิตสู่อุตสาหกรรมบริการ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการของสถานประกอบการในการพัฒนานักศึกษา ภาควิทยาศาสตร์การบริการ : กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการศึกษาถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของนักศึกษาและความต้องการของสถานประกอบการในปัจจุบันเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการต่อนักศึกษาในภาควิทยาศาสตร์การบริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เป็นวิธีวิจัยที่ผู้วิจัยบูรณาการการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้าด้วยกัน โดยมีแบบแผนวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ และการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ทั้งเรื่องเทคนิค วิธีการ แนวทาง ความคิด รวบรวม เพื่อสามารถตอบคำถามการวิจัยได้สมบูรณ์ขึ้น โดยช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ช่วงเดือน มกราคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2563 กับกลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่เดินทางไปปฏิบัติงานกับสถานประกอบการ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และอธิบายความหมายของข้อมูลพร้อมสรุปผลการศึกษา โดยมีระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาตามขั้นตอนและรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 การกำหนดประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือและตรวจคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยส่วนนี้ได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม และได้ทำการปฏิบัติงานในสถานประกอบการทางด้านอุตสาหกรรมบริการ เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในระหว่างวันที่ 13 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2563 จำนวนนักศึกษารวมทั้งสิ้น 93 ราย โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทุกราย และผู้ประกอบการ 7 รายที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา โดยการกำหนดแบบเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาและความต้องการของผู้ประกอบการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 2.1.1 แบบสำรวจความคิดเห็นและความต้องการ ประกอบด้วย 2 ส่วนมีขั้นตอนดังนี้

#### 2.1.1.1 แบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับนักศึกษาสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้างานในอนาคต ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะ ปลายปิดประเภทตอบได้มากกว่า 1 คำตอบและคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่เข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายปิดประเภทตอบได้มากกว่า 1 คำตอบและคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับ ไว้ดังนี้ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) (อศวิน แสงพิกุล, 2556, น. 181) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับ

ความคิดเห็นความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ หลักสูตรและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยกำหนดความหมายของคะแนนของข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับไว้เพื่อการสรุปผลดังนี้

ตารางที่ 2 ความหมายของคะแนนของข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับ

ระดับคะแนน	การสรุปความหมาย
4.500 - 5.000	ระดับดีมากที่สุด หรือเห็นด้วยมากที่สุด
3.500 - 4.499	ระดับดี หรือเห็นด้วยมาก
2.500 - 3.499	ระดับปานกลาง หรือเห็นด้วย
1.500 - 2.499	ระดับไม่ดี หรือเห็นด้วยน้อย
1.000 - 1.499	ระดับไม่ดีที่สุด หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

### 2.1.1.2 แบบสอบถาม ชุดที่ 1 สำหรับนักศึกษา

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ สวัสดิการที่ได้รับ และประเภทธุรกิจ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด คำถามมีทั้งหมด 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว และมีคำถามปลายเปิดให้ตอบคำถาม 2 ข้อ คือ มลพิษหรือความเสี่ยงในสถานประกอบการ (ถ้ามี) โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อนักศึกษารุ่นน้องถึงมลพิษ หรือความเสี่ยงในสถานประกอบการที่อาจจะมีผลต่อสุขภาพ เช่น เรื่องกลิ่น เสียง ฝุ่นและเชื้อสถานประกอบการที่ปฏิบัติงานและชื่อสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญและสถานประกอบการความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญและสถานประกอบการ ได้แก่ 1) ด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด 2) ด้านการประสานงานของสถานศึกษา 3) ด้านสถานประกอบการ 4) ด้านความรู้ ความสามารถ เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบให้คะแนนน้ำหนัก โดยแบ่งระดับความคิดเห็นได้ 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

### 2.1.2 แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 สำหรับสถานประกอบการ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้าทำงานในอนาคต ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายปิดประเภทตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่เข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะประเภทคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับ ไว้ดังนี้ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) (อัศวิน แสงพิบูล, 2556, น. 181) ดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 3 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับ

ความคิดเห็นความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยกำหนดความหมายของคะแนนของข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับไว้เพื่อการสรุปผลดังนี้

**ตารางที่ 4** ความหมายของคะแนนของข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับ

ระดับคะแนน	การสรุปความหมาย
4.500 - 5.000	ระดับดีมากที่สุด หรือเห็นด้วยมากที่สุด
3.500 - 4.499	ระดับดี หรือเห็นด้วยมาก
2.500 - 3.499	ระดับปานกลาง หรือเห็นด้วย
1.500 - 2.499	ระดับไม่ดี หรือเห็นด้วยน้อย
1.000 - 1.499	ระดับไม่ดีที่สุด หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำร่างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ให้ผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพ ความตรงเชิงเนื้อหา

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษากรอบแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.2 สร้างแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขจากข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ผ่านแล้ว ซึ่งเป็นการทดสอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 30 ชุด มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำไปดำเนินการทดลอง (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ยังไม่ได้ออกสหกิจศึกษา โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในการทำ Pre-test จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรที่ศึกษา แต่มีสภาพคล้ายคลึงกัน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งผลของการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมกันได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) เท่ากับ .917 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ดังนั้นจึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไปได้

6. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นมาปรับปรุงแก้ไขเรื่องการใช้ภาษาอีกครั้ง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 93 ตัวอย่างต่อไป

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยส่วนนี้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการเป็นแบบสัมภาษณ์และเก็บแบบสอบถามจากนักศึกษาที่ลงเรียนวิชา CLB498 วิชา CLB499 ซึ่งจะเก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์ในขณะที่อาจารย์นิเทศออกทำการนิเทศนักศึกษาสหกิจศึกษาในช่วงเวลาตั้งแต่ มกราคม-เมษายน 2563 ในลักษณะของข้อมูลทุติยภูมิโดยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในหัวข้อ (1) ความเชื่อมโยงกับสาขาวิชา (2) ความรู้และทักษะที่ยังขาดอยู่ และ (3) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลักสูตร

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัย ใช้สถิติการวิเคราะห์คือ การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ สถิติทดสอบ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ (t-test) ในการทดสอบเปรียบเทียบระหว่าง โรงแรมและเรือสำราญ มีความแตกต่างกันในการเลือกบุคคลากรด้านงานบริการเข้าทำงาน



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญสู่การ เตรียมความพร้อมของการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ จึงได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติในการนำเสนอ ดังนี้

$\bar{x}$  หมายถึง มัชฌิมเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาสหกิจศึกษา

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการต่อนักศึกษาสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ

4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการทั้งสองแห่งต่อแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต

4.5 ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลของนักศึกษาสหกิจศึกษา จำนวน 93 คน ที่ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสถานประกอบการได้แก่ เพศ อายุ โดยแจกแจงความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	15	16.1
หญิง	78	83.9
รวม	93	100.0
2.อายุ		
19 ปี	0	0.0
20 ปี	0	0.0
21 ปี	8	8.6
22 ปี	56	60.2
23 ปี	24	25.8
มากกว่า 23 ปี	5	5.4
รวม	93	100.0

**จากตารางที่ 1** พบว่า มีนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาสหกิจศึกษา ในการออกปฏิบัติงาน ในสถานประกอบการ เป็น เพศชาย 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 เพศหญิง 78 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงอายุ 22 ปี มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมา ช่วงอายุ 23 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 คน ช่วงอายุ 21 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และช่วงอายุที่มากกว่า 23 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปในการปฏิบัติงานของนักศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลของนักศึกษาสหกิจศึกษา จำนวน 93 คน ที่ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสถานประกอบการได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ สวัสดิการที่ได้รับ ประเภทธุรกิจ มลพิษหรือความเสี่ยงในสถานประกอบการ และสถานประกอบการ โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
4 เดือน	76	81.7
6 เดือน	6	6.5
8 เดือน	1	1.1
10 เดือน	10	10.8
รวม	93	100.0
<b>4.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์</b>		
5 วัน	61	65.5
6 วัน	21	22.6
7 วัน	11	12.9
รวม	93	100.0
<b>5.สวัสดิการที่ได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
มีที่พักฟรี ,อาหาร	9	9.6
มีรายได้, อาหาร,ที่พัก	11	11.8
มีรายได้, อาหาร	7	7.5
มีบริการรถรับส่ง, อาหาร	2	2.2
มีอาหารฟรี	64	68.9
รวม	93	100.0
<b>6.ประเภทธุรกิจ</b>		
โรงแรม	76	81.7
บริษัทนำเที่ยว	2	2.2
เรือสำราญ	11	11.7
ท่าอากาศยาน	2	2.2

บริษัท Event	0	0.00
ธุรกิจร้านอาหาร	2	2.2
รวม	93	100.0
7.มลพิษหรือความเสี่ยงในสถานประกอบการ		
โรคที่กำลังระบาด โควิด 19	23	24.8
เตาอบขนม	1	1.1
ไม่พบ	69	74.2
รวม	93	100.0
สถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Aegean Paradise	1	1.0
Akyra TAS	1	1.0
Avani Pattaya	4	4.3
Asia Airport	2	2.1
Banburee resort&spa	1	1.0
Best western	4	4.3
Centara grand	4	4.3
Changrila	1	1.0
Diamonds sea	2	2.1
Doubletree by Hilton	2	2.1
Dusit thani	3	3.2
Hilton Hua Hin	3	3.2
Hilton sukhumvit	2	2.1
Honland America (Cruise)	1	1.0
Hostellerie (France)	1	1.0
Marriott Hua Hin	3	3.2
JW marriott	1	1.0
Kanda parad	1	1.0
Le meridien	4	4.3
Leisure world (Cruise)	11	11.7
Mandarin Oriental	5	5.3
Marriot resort & spa Phuket	2	2.1
Mercure pattaya	2	2.1
Mida grand hotel	1	1.0
Novotel Chiang Mai	2	2.1
Renaissance	2	2.1
sands khao lak	3	3.2
Sheraton	6	6.4



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

Sugar palm	2	2.1
Sofitel krabi	4	4.3
Sofitel Bangkok	1	1.0
Sofitel Hua Hin	1	1.0
Starbucks Coffee	1	1.0
Sunway hotel	1	1.0
The palazzo	4	4.3
The public restaurant	1	1.0
The zign hotel	1	1.0
รวม	93	100.0

**จากตารางที่ 2** หลังจากที่นักศึกษาได้ลงไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาแล้ว พบว่า ข้อมูลทั่วไปในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา มีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ 4 เดือน มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 ระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ระยะเวลา 8 เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และระยะเวลา 10 เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ พบว่า มี 5 วัน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 มี 6 วัน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมี 7 วัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

สวัสดิการที่ได้รับซึ่งนักศึกษาสหกิจศึกษา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) มีสวัสดิการในส่วนของที่พักฟรีและอาหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 มีรายได้ อาหาร และที่พัก มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 มีรายได้ และอาหาร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 มีบริการรถรับส่ง และอาหาร มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และมีแค่อาหารอย่างเดียว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 ตามลำดับ

ประเภทธุรกิจ พบว่า มีธุรกิจที่นักศึกษาสหกิจเลือกปฏิบัติงานมี โรงแรม จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 บริษัทนำเที่ยว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 เรือสำราญ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ทำอากาศยาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ ธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

มลพิษหรือความเสี่ยงในสถานประกอบการ มีการให้ข้อมูลจาก 2 สถานประกอบการที่นักศึกษาคิดว่าเกิดจากความเสี่ยงโรคระบาดไวรัส โควิด 19 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 เตาอบจากขนม 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และไม่พบความเสี่ยง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 ตามลำดับ

สถานประกอบการที่นักศึกษาเลือกปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นโรงแรม โดยเลือกฝึกโรงแรม 4-5 ดาว โรงแรมที่ถูกเลือกมากที่สุด คือโรงแรม Sheraton จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 โรงแรม Mandarin Oriental จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และโรงแรม Best western จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ รองลงมา นักศึกษาสหกิจเลือกสถานประกอบการเรือสำราญ โดยเลือกบริษัทเรือสำราญ Leisure world จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และ เรือสำราญ Honland America จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญและสถานประกอบการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญและสถานประกอบการ ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด ด้านการประสานงานของสถานศึกษา ด้านสถานประกอบการ และด้านความรู้ ความสามารถ

## ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ

ความคิดเห็นของนักศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1.ด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด	3.89	.729	เห็นด้วยมาก
2.ด้านการประสานงานของสถานศึกษา	3.98	.672	เห็นด้วยมาก
3. ด้านสถานประกอบการ	4.16	.730	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความรู้ ความสามารถ	4.18	.723	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.713</b>	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาได้ศึกษาจบหลักสูตรและได้ออกไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา นักศึกษามีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญในภาพรวม ( $\bar{X} = 4.05$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อหลักสูตรมากที่สุด ในด้านความรู้ ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.18$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา ด้านสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการประสานงานของสถานศึกษา ( $\bar{X} = 3.98$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด ( $\bar{X} = 3.89$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตร สาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด

ความคิดเห็นของนักศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
<b>1.ด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด</b>			
1. การจัดแผนการเรียนการสอนของสาขาวิชา สอดคล้องต่อการไปปฏิบัติงาน	3.98	.794	เห็นด้วยมาก
2. นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในหลักสูตรมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.03	.814	เห็นด้วยมาก
3. หลักสูตรได้มีการจัดเตรียมความพร้อมทักษะวิชาชีพ งานบริการแก่นักศึกษา	3.86	.842	เห็นด้วยมาก
4. หลักสูตรได้มีการจัดสอบภาษาอังกฤษ Marlin test และ TOEIC เพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาแก่นักศึกษา	3.97	.744	เห็นด้วยมาก
5. หลักสูตรได้มีการจัดอบรมนักศึกษาก่อนออกปฏิบัติงานสหกิจเพื่อให้ความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	4.03	.744	เห็นด้วยมาก
6. การสนับสนุนส่งเสริมจากคณาจารย์ในสาขาวิชาต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	4.00	.860	เห็นด้วยมาก
7. การให้คำปรึกษาแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	4.03	.853	เห็นด้วยมาก
8. จำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา (Co-op Advisor) ต่อนักศึกษา	4.02	.859	เห็นด้วยมาก
9. การนิเทศงานของอาจารย์มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.91	.996	เห็นด้วยมาก
10. อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษามีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน	4.03	.890	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>.730</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษามีความคิดเห็นในภาพรวมต่อด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด ( $\bar{X} = 3.89$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 4 ด้าน คือ นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในหลักสูตรมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง หลักสูตรได้มีการจัดอบรมนักศึกษาก่อนออกปฏิบัติงานสหกิจเพื่อให้ความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา การให้คำปรึกษาแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษามีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ) อยู่ในระดับเห็น



ด้วยมาก รองลงมา คือ จำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา (Co-op Advisor) ต่อนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.02$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และนอกนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านการประสานงานของสถานศึกษา

ความคิดเห็นของนักศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
<b>2. ด้านการประสานงานของสถานศึกษา</b>			
1. การนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	4.03	.800	เห็นด้วยมาก
2. การนำเสนอรายงานสหกิจศึกษามีความเหมาะสม	4.03	.773	เห็นด้วยมาก
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจมีความเหมาะสม	3.75	.880	เห็นด้วยมาก
4. โครงการอบรมก่อนการปฏิบัติสหกิจศึกษา	3.88	.819	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>.730</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านการประสานงานของสถานศึกษาในภาพรวม คือ ( $\bar{X} = 3.89$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีความคิดเห็นต่อด้าน การนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษามากที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และ การนำเสนอรายงานสหกิจศึกษามีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.03$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา คือ โครงการอบรมก่อนการปฏิบัติสหกิจศึกษา ( $\bar{X} = 3.88$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจมีความเหมาะสม ตามลำดับ

SRIPATUM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านสถานประกอบการ

ความคิดเห็นของนักศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
<b>3. ด้านสถานประกอบการ</b>			
1. ระบบงานมีความเหมาะสม	4.10	.808	เห็นด้วยมาก
2. พนักงานที่ปรึกษาให้ความร่วมมือ/แนะนำ / รับผิดชอบการ ปฏิบัติงานของนักศึกษาตลอด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	4.27	.724	เห็นด้วยมาก
3. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน	4.16	.798	เห็นด้วยมาก
4. สวัสดิการและความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน	4.09	.940	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>.730</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านสถานประกอบการในภาพรวมคือ ( $\bar{X}=4.16$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีความคิดเห็นต่อด้านพนักงานที่ปรึกษาให้ความ

ร่วมมือ/แนะนำ /รับผิดชอบการ ปฏิบัติงานของนักศึกษาตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.16$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ระบบงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.10$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และ ลำดับสุดท้ายคือ สวัสดิการและความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.09$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

#### ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านความรู้ ความสามารถ

ความคิดเห็นของนักศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
<b>4. ด้านความรู้ ความสามารถ</b>			
1. ได้นำ ความรู้ในหลักสูตรมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง	4.16	.784	เห็นด้วยมาก
2. ได้ปฏิบัติงานตรงตามสาขาวิชาชีพงานบริการของนักศึกษา	4.20	.788	เห็นด้วยมาก
3. มีโอกาสได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่	4.22	.819	เห็นด้วยมาก
4. สามารถปฏิบัติงาน หรือสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้	4.15	.765	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>.723</b>	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านความรู้ ความสามารถในภาพรวมคือ ( $\bar{X}=4.18$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีความคิดเห็นในด้าน มีโอกาสได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาได้แก่ ได้ปฏิบัติงานตรงตามสาขาวิชาชีพงานบริการของนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.20$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สามารถปฏิบัติงาน หรือสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อ ( $\bar{X} = 4.15$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก หน่วยงานได้ ระบบงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.10$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และลำดับสุดท้ายคือ สวัสดิการและความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.09$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการต่อนักศึกษาศาขการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต

ความคิดเห็นของสถานประกอบการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
<b>1.สถานประกอบการ 7 แห่ง</b>			
1.ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น	2.57	1.134	เห็นด้วย
2.จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้น	2.86	.690	เห็นด้วย
3.ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น	3.14	.378	เห็นด้วย
4.รัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	2.86	.900	เห็นด้วย
5.ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงาน	3.57	.535	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.00</b>	<b>0.727</b>	<b>เห็นด้วย</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า สถานประกอบการทั้ง 7 แห่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตในด้าน ตลาดแรงงานอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงาน ( $\bar{X} = 3.57$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาได้แก่ ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.14$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วย จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้นและรัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 2.86$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วย และลำดับสุดท้ายคือธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 2.57$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้านความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ออกมา จะพบว่านักศึกษาสหกิจศึกษาได้ใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และได้นำความรู้ในวิชาชีพ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสหกิจ ค่อนข้างมากและสามารถกล้าตัดสินใจในการทำงานและมีการจัดการและวางแผนงาน ได้ค่อนข้างดี มีความมานะอดทนในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน กระตือรือร้นในการทำงาน แต่ยังขาดความมั่นใจในเรื่องของภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ และส่วนใหญ่่นักศึกษามีพัฒนาการดีขึ้นในเดือนที่ 2 ในการปฏิบัติงานรวมทั้งการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ และสถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการคนรุ่นใหม่เข้าไปร่วมงานกับองค์กรเนื่องจากยังขาดแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญทางสายงานบริการค่อนข้างมาก และมีแนวทางในการรับบัณฑิตเข้าทำงานโดยที่

ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ในตำแหน่งงานที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงาน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการเรือสำราญกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต

ความคิดเห็นของสถานประกอบการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
<b>1.สถานประกอบการ 2 แห่ง</b>			
1.ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น	4.00	.000	เห็นด้วยมาก
2.จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้น	3.50	.707	เห็นด้วยมาก
3.ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น	3.50	.707	เห็นด้วยมาก
4.รัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	4.00	.000	เห็นด้วยมาก
5.ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงาน	4.00	.000	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.283</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า สถานประกอบการทั้ง 2 แห่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตในด้าน ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น รัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตลาดแรงงานอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงาน ( $\bar{X} = 4.00$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาได้แก่ จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้นและตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.50$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการโรงแรมกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต

ความคิดเห็นของสถานประกอบการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
<b>1.สถานประกอบการ 5 แห่ง</b>			
1.ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น	2.00	.707	เห็นด้วยน้อย
2.จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้น	2.60	.548	เห็นด้วย
3.ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น	3.00	.000	เห็นด้วยมาก
4.รัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	2.40	.548	เห็นด้วย
5.ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงาน	3.40	.548	เห็นด้วยมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.68</b>	<b>0.4702</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า สถานประกอบการทั้ง 5 แห่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตในด้าน ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงาน ( $\bar{X} = 3.40$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาได้แก่ ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.00$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วย จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้น ( $\bar{X} = 2.60$ ) อยู่ในระดับเห็นด้วย และอีก 2 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการทั้งสองแห่งต่อ  
แนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการเรือสำราญและโรงแรมต่อ  
แนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต

ปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจ	เรือสำราญ (N=246)		โรงแรม (N=204)		t	Sig.	ผลการ ทดสอบ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1.ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น	4.00	.000	2.00	.707	6.325	.003*	แตกต่าง
2.จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้น	3.50	.707	2.60	.548	1.616	.285	ไม่แตกต่าง
3.ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น	3.50	.707	3.00	.000	1.000	.117	ไม่แตกต่าง
4.รัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	4.00	.000	2.40	.548	6.532	.011*	แตกต่าง
5.ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงาน	4.00	.000	3.40	.548	2.449	.203	ไม่แตกต่าง
รวม	3.80	0.283	2.68	0.470	3.584	.000**	แตกต่าง

หมายเหตุ: \*ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ t-test ในด้านความคิดเห็นของผู้ประกอบการทั้งสองแห่งคือผู้ประกอบการเรือสำราญกับผู้ประกอบการโรงแรมต่อแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น 2) รัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และในอีก 3 ด้านมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน



### ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1. ผู้ประกอบการเรือสำราญกับโรงแรมที่ต่างกันมีแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตที่ไม่แตกต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.5 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แทน คือ

$H_0$  : ผู้ประกอบการเรือสำราญกับโรงแรมที่ต่างกันมีแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ประกอบการเรือสำราญกับโรงแรมที่ต่างกันมีแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test ในด้านของความคิดเห็นของผู้ประกอบการทั้งสองแหล่งคือผู้ประกอบการเรือสำราญกับผู้ประกอบการโรงแรมต่อแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต พบว่า ในปัจจัยทั้งสองด้าน ได้แก่ 1) ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น 2) รัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และในอีก 3 ด้านมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้น ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น และตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงานโดยผู้ประกอบการเรือสำราญมีความคิดเห็นต้องการที่จะรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตมากกว่าสถานประกอบการโรงแรม

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการของสถานประกอบการในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ : กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญสู่การเตรียมความพร้อมของการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือ

สำราญที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา CLB498 และ CLB499 สหกิจศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ 7 แห่ง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัย ใช้สถิติการวิเคราะห์คือ การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ สถิติทดสอบ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ (t-test) ในการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างสถานประกอบการเรือสำราญกับสถานประกอบการโรงแรมมีความคิดเห็นที่ต่างกันในการเลือกบุคคลากรด้านการบริการเข้าทำงานในตำแหน่งงานทางด้านอุตสาหกรรมบริการ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญสู่การเตรียมความพร้อมของการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 93 คน คือนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ พบว่า เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงอายุ 22 ปี มากที่สุด มีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ คือ 4 เดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ส่วนใหญ่ พบว่า มี 5 วัน สวัสดิการที่ได้รับ ส่วนใหญ่เป็นแค่อาหารอย่างเดียว และรองลงมามีรายได้ และอาหารให้ในระหว่างปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ประเภทธุรกิจ พบว่า มีธุรกิจที่นักศึกษาสหกิจเลือกปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเป็น โรงแรมและเรือสำราญ

นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยแสดงความคิดเห็นต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญและสถานประกอบการ พบว่าหลังจากที่นักศึกษาได้ศึกษาจบหลักสูตรและได้ออกไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา นักศึกษามีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญโดยมีความความคิดเห็นต่อ ด้านความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา ด้านสถานประกอบการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และอีก 2 ด้าน คือ ด้าน

การประสานงานของสถานศึกษา และ ด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากเช่นเดียวกัน

5.1.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการทั้ง 7 แห่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตในด้านตลาดแรงงานอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงตามสายงาน ซึ่งแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการนั้น ผู้ประกอบการค่อนข้างให้ความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาได้แก่ ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้านความคิดเห็นของผู้ประกอบการ จะพบว่าต้องการให้มีการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ ในเรื่องของภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติในงานบริการทั้งในภาคส่วนงานบริการโรงแรมและงานบนเรือสำราญ และยังต้องการแรงงานที่มีสมรรถนะ ที่มีความเชี่ยวชาญทางสายงานบริการ โดยให้สถาบันเน้นฝึกนักศึกษามากกว่าภาควิชาการคือด้านทักษะการฝึกปฏิบัติให้ตรงสายงาน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อความต้องการของสถานประกอบการในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ : กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ มหาวิทยาลัยศรีปทุม สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญสู่การเตรียมความพร้อมของการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ส่วนใหญ่นักศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านความรู้ ความสามารถ และด้านสถานประกอบการให้ความร่วมมือดีต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล (2554), กล่าวว่า นักศึกษาทุกคนที่ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษามีความพึงพอใจต่อการเตรียมความพร้อมเรื่องความรู้ ด้านกิจกรรมายาท การแต่งกาย การปรับตัว การเตรียมความพร้อมความรู้ในสาขาบัญชีก่อนออกปฏิบัติงาน และเมื่อปฏิบัติงานแล้ว นักศึกษาได้รับประสบการณ์ ด้านการบัญชีทั่วไป บัญชีที่จำเป็น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน การทำงานที่มีระบบและคาดว่าจะพัฒนาตนเองในอนาคตของการการทำงาน

5.2.2 จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

จากการศึกษา พบว่า สถานประกอบการทั้งสองแหล่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตในด้าน ตลาดแรงงานอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงตามสายงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาได้แก่ ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช และเยาวภรณ์ เลิศกุลฐานนท์ (2551), โดยพบว่าสถานประกอบการใน

อุตสาหกรรมบริการมีความพึงพอใจมากต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ กริยามารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตน การทำงานร่วมกันคนอื่นและการเคารพกฎระเบียบขององค์กร และการทำงานร่วมกับคนอื่น แต่มีความพึงพอใจมากในเรื่องบุคลิกภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ กริยามารยาท ความรับผิดชอบ ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความเชื่อมั่นในตนเอง และการเคารพกฎระเบียบขององค์กรของนักศึกษาจากมหาวิทาลัยรัฐเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่า พึงพอใจต่อคุณลักษณะโดยรวมของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาจากมหาวิทาลัยรัฐและเอกชน

5.2.3 จากการผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1. สถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความต้องการคัดเลือกบุคลากรด้านการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านของความคิดเห็นของผู้ประกอบการทั้งสองแหล่งคือผู้ประกอบการเรือสำราญกับผู้ประกอบการโรงแรมต่อแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต พบว่า ในปัจจัยทั้งสองด้าน ได้แก่ 1) ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มขึ้น 2) รัฐบาลให้การสนับสนุนพัฒนาและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และในอีก 3 ด้านมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ จะมีการจ้างงานเพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่ว่างลงหรือเฉพาะตำแหน่งงานที่จำเป็นเท่านั้น ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น และตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมบริการยังขาดพนักงานในหลายตำแหน่ง ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถตรงสายงานโดยผู้ประกอบการเรือสำราญมีความคิดเห็นต้องการที่จะรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคตมากกว่าสถานประกอบการโรงแรม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ว่าสถานประกอบการมีความต้องการคัดเลือกบุคลากรด้านการบริการที่ไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าจากผลการวิจัย ผู้ประกอบการทั้งสองแหล่งมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เนื่องจากว่า ผู้ประกอบการเรือสำราญมีความต้องการขยายธุรกิจตลาดท่องเที่ยวในฐานะแถบเอเชีย ดังนั้นจากการสัมภาษณ์และการสอบถามจากผู้ประกอบการจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการเรือต้องการที่จะรับนักศึกษาที่มีสมรรถนะวิชาชีพงานบริการที่มีความสามารถตรงตามสายงานและมีความเชี่ยวชาญในงานบริการ

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 เนื่องจากผลการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ ผลที่ได้ค่อนข้างเห็นด้วยเป็นส่วนมาก อยู่ในระดับดี แต่ก็ถือว่าค่าเฉลี่ยในด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัดและด้านการประสานงานของสถานศึกษาเกี่ยวกับโครงการสหกิจศึกษาและการบริหารจัดการหลักสูตร อาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องของรายวิชาที่ให้สอดคล้องกับสถานประกอบการต้องการ เพิ่มความเชี่ยวชาญของนักศึกษาให้ตรงจุดให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ในด้านการจัดแผนการเรียนการสอนของสาขาวิชาสอดคล้องต่อการไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการและหลักสูตรควรมีการจัดเตรียมความพร้อมทักษะวิชาชีพงานบริการแก่นักศึกษาก่อนออกสหกิจศึกษาในเทอมสุดท้าย โดยการจัดอบรมเตรียมความพร้อมระยะสั้นซัก 1

สัปดาห์ โดยการทบทวนงานด้านบริการที่มีรายวิชาที่เป็นทักษะทางด้านการปฏิบัติ เพื่อสร้างความมั่นใจให้นักศึกษา

5.3.1.2 ด้านแนวทางในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ จากงานวิจัยจะพบว่า ผู้ประกอบการมองว่านักศึกษาส่วนใหญ่ อ่อนในเรื่องของการสื่อสารภาษาอังกฤษ และยังไม่ค่อยกล้าสื่อสารกับลูกค้า อาจจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษกับการเตรียมความพร้อมและพัฒนานักศึกษาให้ตรงความต้องการของสถานประกอบการในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศกับการสื่อสารในงานบริการ

5.3.1.3. ผู้รับผิดชอบหลักสูตรควรนำข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและนักศึกษามาทบทวนและใช้ประโยชน์รวมถึงนำมาพัฒนาหลักสูตรให้ตรงความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อให้หลักสูตรและนักศึกษาที่จบมามีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับผู้ประกอบการทางด้านเรือสำราญโดยเฉพาะ ในเรื่องของมาตรฐานการรับนักศึกษาเข้าปฏิบัติงานในด้านงานบริการบนเรือสำราญ

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมโดยใช้ทฤษฎีและภาคปฏิบัติในเรื่องความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างชาติอื่น ๆ ที่สถานประกอบการต้องการและแนวทางปฏิบัติงานด้านการบริการที่มีสมรรถนะตรงความต้องการของสถานประกอบการ

5.3.2.3 ควรมีการทำวิจัยโครงการสหกิจศึกษาในสาขาอื่น ๆ ของคณะหรือมหาวิทยาลัย โดยใช้งานวิจัยนี้เป็นแนวทาง เพื่อใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัยในการพัฒนานักศึกษาของแต่ละสาขาให้สอดคล้องกับความต้องการบัณฑิตของสถานประกอบการต่อไปในอนาคต

5.3.2.4 ควรประสานความร่วมมือกันระหว่างสถานประกอบการกับสถาบันการศึกษาเพื่อคอยติดตามพัฒนาการทางทักษะในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาสหกิจศึกษาในแต่ละรุ่นอย่างต่อเนื่องภายหลังจากการนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร ปรับปรุงการเรียนการสอน และเนื้อหาแต่ละรายวิชาที่ควรจะต้องมีความสอดคล้องกับที่สถานประกอบการต้องการ

## บรรณานุกรม

- กริขเทพ เทียนพงษ์. 25 มีนาคม 2563 (Hua Hin Marriot resort & spa). Restaurant manager. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้าทำงานในอนาคต.**
- กิงกาญจน์ ศิริวัฒน์. 25 มีนาคม 2563 (โรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา). ผู้จัดการฝ่ายเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้าทำงานในอนาคต.**
- เกษม ศิริวัฒน์. 23 มีนาคม 2563 (Mandarin oriental Bangkok). Head waiter. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้าทำงานในอนาคต.**
- ชลลดา มงคลวนิช และเยาวภรณ์ เลิศกุลธานนท์. (2551). “ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย.” (วิจัย). ภาควิชาการท่องเที่ยงและการโรงแรม มหาวิทยาลัยสยาม.
- จिरันท์ จันทร์เที่ยง. 20 มีนาคม 2563 (Novotel). Supervisor hr. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้าทำงานในอนาคต.**
- เฉลิมขวัญ คุรุชบุญยงค์. (2552). “การติดตามผลสัมฤทธิ์โครงการสหกิจศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบน.” (วิจัย). มหาวิทยาลัยเซ็นต์จอร์จส์.
- ทรงกฤษ ชลธรัตน์. 15 เมษายน 2563. (CTI Seafarer recruitment (Holland America Line)). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้าทำงานในอนาคต.**
- นฤมล ชินวุฒิโรจน์และคณะ. (2553). “มุมมองสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.” (วิจัย). คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี.
- นิพนธ์ คันธเสวี. (2525). **คุณภาพชีวิตสำหรับสังคมไทย.** กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2548. **จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน.** กรุงเทพฯ:พรนเรศวร์.
- พรพิมล วิกรัยรัตน์ และชูเกียรติ ศิริวงศ์. (2553). “ความรู้ความเข้าใจและความต้องการความร่วมมือด้านสหกิจศึกษาของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว.” (วิจัย). คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- พัชรินทร์ เชื้อภักดีและคณะ. (2560). “การพัฒนารูปแบบการนิเทศในงานสหกิจศึกษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษา.” **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 11 (กันยายน-ธันวาคม 2560), ฉบับที่ 3 : น. 132-142.**
- เยาวพา ณ นคร และ ศักดิ์ชัย ศิริศรี. (2554). “การสำรวจความต้องการของสถานประกอบการต่อ



- การฝึกงานในระบบสหกิจศึกษาของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ.” (วิจัย) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าศรีวิชัย สงขลา.
- วิจิตรอวาทะกุล (2528). **เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์.
- วัชรินทร์ รักเสนาะ. (2558). “การพัฒนารูปแบบการจัดการบริหารระบบการจัดการเรียนการสอนสหกิจศึกษา.” **วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์** ปีที่ 12 (มกราคม-มิถุนายน 2558), ฉบับที่ 1 : น.98-105.
- วารสารณ์ นาคแก้ว. 11 เมษายน 2563. (เซ็นทรัลแกรนด์ เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้าทำงานในอนาคต.**
- สมศิริ วัฒนสินและยุวดี ภู่อาลี. (2554). “การพัฒนาบัณฑิตทางด้านการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา.” (โครงการทุนวิจัย) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมาคมสหกิจศึกษาไทย. (2552). **นโยบายเกี่ยวกับสหกิจศึกษาไทย**. สืบค้น 15 มกราคม 2563 แหล่งที่มา : <https://tace.sut.ac.th/tace/?page=About/show&id=8>.
- เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล. (2554). “การประเมินผลโครงการสหกิจวิทยาลัยราชพฤกษ์ สาขาวิชาการบัญชี.” (วิจัย). สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สิริฉันท สติรกุล เตชพาหพงษ์. (2558). “การบริหารจัดการสหกิจศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา สาขาวิชาธุรกิจและอาชีวศึกษา.” (วิจัย) คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาพร วิชาภา. 10 เมษายน 2563. (TSTC THAI SEAFARER RECRUITMENT). Crew manager. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางและแนวโน้มความต้องการรับบัณฑิตสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญเข้าทำงานในอนาคต.**
- อัศวิน แสงพิกุล. 2556. **ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม**. พิมพ์ครั้งที่ 1. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : โรงพิมพ์ ฟุจิซีร็อค.
- Argyris, Chris : Donald A. Schon. (1978). **Organization Learning : a Theory of Action Perspective**. Massachusetts : Addison – Wesley.
- David, Keith. (1967). **Human relation at work (3<sup>rd</sup>.ed.)**. New Yourk:Mc Graw-Hill Book Company.
- Dubin, Andrew J. (1981). **Personal and human resource management**. Van Nostrand (New York).
- Flippo,E.B.(1969). **Management: A Behavioral Approach**, Boston : Allyn and Bacon.
- Hornby, A.F. (2000). **Advance learner’s dictionary (6<sup>th</sup> ed.)**. London, England: Oxford University.
- Schermerhorn. (1984). **Management for Productivity**. New York: John Wiley & Sons.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and personality**. New York: Harper & Row Publishers.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavioral science (1<sup>st</sup> ed.)**. New York: Van Nostrand.



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

### แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความต้องการของสถานประกอบการในการพัฒนานักศึกษาภาคอุตสาหกรรมบริการ : กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม สาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) 19 ปี  2) 20 ปี  3) 21 ปี  
 4) 22 ปี  5) 23 ปี  มากกว่า 23 ปี

3. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

- 1) 4 เดือน  2) 6 เดือน  3) 8 เดือน  4) 10 เดือน

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์

- 1) 5 วัน  2) 6 วัน  3) 7 วัน

5. สวัสดิการที่ได้รับ

- 1) มีที่พักฟรี  2) มีบริการรถรับส่ง  3) มีเงินรายวันให้  
 4) มีอาหารฟรี

6. ประเภทธุรกิจ

- 1) โรงแรม  2) บริษัทนำเที่ยว  3) ธุรกิจการบิน  
 4) เรือสำราญ  5) ท่าอากาศยาน  6) บริษัท Event  
 7) ธุรกิจร้านอาหาร

7. มลพิษหรือความเสี่ยงในสถานประกอบการ (ถ้ามี) โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อนักศึกษารุ่นน้องถึงมลพิษหรือความเสี่ยงในสถานประกอบการที่อาจจะมีผลต่อสุขภาพ เช่น เรื่องกลิ่น เสียง ฝุ่น ฯลฯ

8. ชื่อสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน.....



**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญและสถานประกอบการ**

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อหลักสูตรและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านการบริหารและการจัดการของหลักสูตรสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด</b>						
1	การจัดแผนการเรียนการสอนของสาขาวิชาสอดคล้องต่อการไปปฏิบัติงาน					
2	นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในหลักสูตรมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง					
3	หลักสูตรได้มีการจัดเตรียมความพร้อมทักษะวิชาชีพงานบริการแก่นักศึกษา					
4	หลักสูตรได้มีการจัดสอบภาษาอังกฤษ Marlin test และ TOEIC เพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาแก่นักศึกษา					
5	หลักสูตรได้มีการจัดอบรมนักศึกษา ก่อนออกปฏิบัติงานสหกิจ เพื่อให้ความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา					
6	การสนับสนุนส่งเสริมจากคณาจารย์ในสาขาวิชาต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา					
7	การให้คำปรึกษาแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา					
8	จำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา (Co-op Advisor) ต่อนักศึกษา					
9	การนิเทศงานของอาจารย์มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
10	อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษามีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน					
<b>2. ด้านการประสานงานของสถานศึกษา</b>						
1	การนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา					
2	การนำเสนอรายงานสหกิจศึกษามีความเหมาะสม					
3	ระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจมีความเหมาะสม					
4	โครงการอบรมก่อนการปฏิบัติสหกิจศึกษา					
5	การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ					
<b>3. ด้านสถานประกอบการ</b>						
1	ระบบงานมีความเหมาะสม					
2	พนักงานที่ปรึกษาให้ความร่วมมือ/แนะนำ / รับผิดชอบการปฏิบัติงานของนักศึกษาตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน					
3	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน					
4	สวัสดิการและความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน					

5	การให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการนิเทศ นักศึกษาสหกิจศึกษาของคณาจารย์					
<b>4.ด้านความรู้ ความสามารถ</b>						
1	ได้นำ ความรู้ในหลักสูตรมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง					
2	ได้ปฏิบัติงานตรงตามสาขาวิชาชีพงานบริการของนักศึกษา					
3	มีโอกาสดำเนินการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่					
4	สามารถปฏิบัติงาน หรือสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงาน ได้					



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

## ► Reliability

[DataSet1] C:\Users\USER\Desktop\วิจัยในชั้นเรียน\สหกิจศึกษา.sav

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	32

SRIPATUM UNIVERSITY

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวชญาณิศา วงษ์พันธ์ุ
สถานที่เกิด	บุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99/124 ม. ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545	ศศ.บ.(การท่องเที่ยว) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเทคนิคกรุงเทพ
พ.ศ. 2560	ศศ.ม.(การจัดการการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2563	กำลังศึกษาต่อปริญญาเอก ทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

### ผลงานด้านการวิจัย

ชญาณิศา วงษ์พันธ์ุ (2560). “การเปรียบเทียบปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนผู้ทำกรุงเทพมหานครระหว่างนักท่องเที่ยวยุโรปกับเอเชีย”

ชญาณิศา วงษ์พันธ์ุ. (2561). การเปรียบเทียบการตลาดออนไลน์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวสีเขียวของประเทศออสเตรเลียกับประเทศไทย.

ชญาณิศา วงษ์พันธ์ุ. (2561). การวิเคราะห์เว็บไซต์ของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในประเทศออสเตรเลีย.

Wongphan, A. ( 2018. A comparative Study of Online Marketing of Ecotourism Operators between Australia and Thailand

ชญาณิศา วงษ์พันธ์ุ. (2562). แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พำนักระยะยาวในประเทศไทย กรณีศึกษา :เมืองพัทยาและเมืองหัวหิน.