

องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและ
การบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

THE COMPONENT OF DESIRABLE CHARACTERISTICS OF TOURISM AND
HOSPITALITY MANAGEMENT STUDENTS IN UDONTATHANI RAJABHAT UNIVERSITY

สาวินีย์ พลเยี่ยม¹ และ พิมพ์สิริ ชูศรีโณม¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Sawinee Polyiam¹ and Pimsiri Choosrichom¹

¹Faculty of management science, Udonthani Rajabhat University

(Received: April 21, 2022; Revised: August 9, 2022; Accepted: August 31, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ตัวอย่างคือ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ระดับชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งสิ้น 150 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร สุ่มมาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยให้ชั้นปีเป็นชั้นภูมิ และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิมาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.915 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษามีทั้งหมด 6 ข้อ โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้ ร้อยละ 68.66 เรียงลำดับตามความสำคัญได้ดังนี้ 1) ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2) จรรยาบรรณในวิชาชีพ 3) ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ 4) การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 5) การมีความรักในวิชาชีพและงานบริการ 6) จิตอาสาในงานบริการ

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์, องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์, การจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ

ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the components of desirable characteristics for tourism and hospitality management students, which operated in the Faculty of Management Science, Udonthani Rajabhat University. The sample were 150 tourism and hospitality management students in Faculty of Management science, Udonthani Rajabhat University ranging from freshman to senior who registered in the first semester of the academic year 2022. The sample size calculated by the formula

of sample size determination for population average estimation. The sample were obtained by random stratified sampling techniques which each year of students were classified and implemented random sampling from this stratified proportionally. To collect the primary data, a questionnaire was used by Likert scale with the reliability equal to 0.915. Statistics used in this research was factor analysis.

The research results indicated that tourism and hospitality management students desirable characteristics were generated to 6 components and the desirable score at 68.66%. Prioritizing the components descending were as follows; 1) Skills and abilities to operate effectively 2) Professional Code of Ethics 3) Knowledge of tourism and hospitality 4) Communication and use of information technology 5) Service mind 6) Volunteer Spirit

Keywords: Desirable Characteristics, Factor of Desirable Characteristics, Tourism and Hospitality Management

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ เป็นอุตสาหกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดรายได้ให้แก่ประเทศไทย รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดเศรษฐกิจ สังคม และเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวรู้จักคุณค่าของวัฒนธรรมอีกด้วย นอกจากนี้รัฐบาลยังส่งเสริมธุรกิจบริการอย่างมาก ทั้งการขนส่ง การบิน โรงแรม ทิวทัศน์ที่สวยงาม โรงพยาบาลเพื่อสุขภาพ ฯลฯ เหตุผลประการหนึ่งคือบริการเหล่านี้สามารถสร้างรายได้สูงมาก เป็นการตอบสนองความต้องการของทุกคน โดยเฉพาะของลูกค้าที่มีรายได้สูงต้องการซื้อความสุขของชีวิตโดยไม่เสียต่าเงิน (ธรรมาธิ์ ธรรมาธิ์โรจน์ และสุพจน์ ฤทธิฐาน, 2563) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการจึงมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพให้กับผู้คนเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง ใช้เทคนิควิชาเฉพาะ มีการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การควบคุม (Controlling) และการตลาด (Marketing) (นิศา ชัยกุล, 2557)

ทั้งนี้การบริการถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ตามโครงสร้างและลักษณะของการดำเนินธุรกิจขององค์กร บุคลากรจึงเป็นบุคคลสำคัญที่เปรียบเสมือนแขน ขา และตัวขององค์กร ในการติดต่อพบปะดูแลลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ดังนั้นบุคลากรในการปฏิบัติงานหรือจะเรียกว่าผู้ให้บริการนั้นจึงต้องมีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่เหมาะสมในการต้อนรับและให้บริการลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ประทับใจในองค์กรตั้งแต่ด้านแรกของการบริการ (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2559) จะเห็นได้ว่า การมีบุคลากรที่ดี มีความเหมาะสม มีความรู้ความสามารถทางด้านงานบริการ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญในการช่วยผลักดันบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการของไทยให้เป็นตัวเลือกลำดับแรกของการได้รับเลือกเข้าทำงานและตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการมากที่สุด (จริยา ต้นติวราชย์ และอนุชิต จันทโรทัย, 2560)

สาขาวิชาวิทยาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เป็นสาขาวิชาที่ผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพและพร้อมสู่ตลาดแรงงาน โดยจากข้อมูลที่มีผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวและการบริการ รวมทั้งการออกนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และได้มีโอกาสสัมภาษณ์แลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ประกอบการในด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ทั้งนี้เพื่อทราบและจัดกลุ่มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา ในการเป็นผู้ให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงทักษะ รวมถึงเพิ่มทักษะสำคัญทางด้านการบริการที่ควรจะมี ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการ สู่การสร้างบัณฑิตที่มีความสามารถและมีศักยภาพตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ผู้วิจัยในฐานะผู้สอนและอาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จึงได้ทำการศึกษาวิจัย องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ มาปรับใช้และพัฒนาให้นักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการต้องการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาทำให้ทราบศักยภาพ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีคุณลักษณะในแบบที่ผู้ประกอบการต้องการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ระดับชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งสิ้น 209 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ระดับชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งสิ้น 150 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร สุ่มมาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Random Stratified Sampling) โดยให้ชั้นปีเป็นชั้นภูมิ และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิมาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) อย่างเป็นสัดส่วน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็นสองตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามที่มีลักษณะแบบเช็ครายการ (Check List) ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ เป็นคำถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ มีค่าความเที่ยงตรง (IOC) รายข้อ ระหว่าง 0.6-1 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ระหว่าง 0.261-0.719 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.915 เพื่อใช้ในการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ที่เป็นตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 โดยผู้วิจัยเลือกหน่วยตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Random Stratified Sampling) โดยให้ชั้นปีเป็นชั้นภูมิ และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิมาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) อย่างเป็นสัดส่วน

ชั้นปี	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนที่ตอบ
ชั้นปีที่ 1	33	33
ชั้นปีที่ 2	23	23
ชั้นปีที่ 3	57	57
ชั้นปีที่ 4	37	37
รวม	150	150

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Method) หมุนแกนแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax Rotation)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แตกต่างจากเมตริกสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ต่อไป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา มีทั้งสิ้น 6 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ร้อยละ 68.66 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปข้อมูลองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์

องค์ประกอบที่	Eigenvalue	ร้อยละที่อธิบายได้	ร้อยละสะสม
1.ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	9.326	22.205	22.205
2.จรรยาบรรณในวิชาชีพ	5.478	13.042	35.247
3.ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการ	4.957	11.803	47.050
4.การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.464	8.248	55.298
5.การมีความรักในวิชาชีพและงานบริการ	3.427	8.160	63.457
6.จิตอาสาในงานบริการ	2.184	5.200	68.657
KMO = .933 Chi square = 5279.533			
P value .000			

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 1 ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	.794
มีกระบวนการคิดอย่างเป็นเหตุผลและเป็นระบบ	.770
มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.759
มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	.750
มีทักษะด้านภาษาไทยที่ดี เช่นการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน	.734
มีวิจารณ์ญาณและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	.720
มีทักษะการคิดอย่างมีเหตุผล	.719
สามารถนำหลักวิชาการมาใช้ในการทำงานได้	.666
สามารถทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	.631
มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงาน	.594
เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	.583
มีทักษะในด้านการเสิร์ฟอาหาร	.562
มีทักษะด้านการบรรยาย	.561
มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นอย่างดี	.551
มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร แฟกซ์ เป็นต้น	.449
Eigenvalue = 9.326	
Percent of Variance = 22.205	

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 2 จรรยาบรรณในวิชาชีพ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีความรับผิดชอบในหน้าที่	.838
มีความซื่อสัตย์	.735
มีความขยันและอดทน	.724
เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	.678
มีจรรยาบรรณในวิชาชีพท่องเที่ยว	.580
มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	.577
มีกิริยาท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย	.545
แต่งกายเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	.536
เป็นคนที่มีความสุภาพอ่อนโยน	.480
สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี	.458
Eigenvalue = 5.478	
Percent of Variance = 13.042	

ตารางที่ 4 องค์ประกอบที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	.713
มีความรู้รอบตัวที่จำเป็นในงานที่ทำ	.700
มีความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	.685
มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	.659
มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	.658
มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ไทย	.635
มีความรู้ความสามารถในการบริการ	.571
Eigenvalue = 4.957	
Percent of Variance = 11.803	

ตารางที่ 5 องค์ประกอบที่ 4 การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ	.714
มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์	.662
มีทักษะในด้านการบริหารจัดการ	.559
Eigenvalue = 3.464	
Percent of Variance = 8.248	

ตารางที่ 6 องค์ประกอบที่ 5 การมีความรักในวิชาชีพและงานบริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	.794
มีความเอาใจใส่ในการบริการ	.764
มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	.714
รักและศรัทธาในวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว	.536
Eigenvalue = 3.427	
Percent of Variance = 8.160	

ตารางที่ 7 องค์ประกอบที่ 6 จิตอาสาในงานบริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
เต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลงานของทีมงานมากกว่าประโยชน์ของตน	.738
ทำงานโดยไม่หวังผลตอบแทน	.671
ชอบช่วยเหลือคนอื่น	.449
Eigenvalue = 2.184	
Percent of Variance = 5.200	

สรุปผลการวิจัย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีองค์ประกอบทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 68.66 โดยสามารถเรียงลำดับขององค์ประกอบตามความสำคัญได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 15 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .449-.794 และ Eigenvalue เท่ากับ 9.326 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 22.205

องค์ประกอบที่ 2 จรรยาบรรณในวิชาชีพ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 10 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .458-.838 และ Eigenvalue เท่ากับ 5.478 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 13.042

องค์ประกอบที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 7 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .571-.713 และ Eigenvalue เท่ากับ 4.957 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 11.803

องค์ประกอบที่ 4 การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 3 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .559-.714 และ Eigenvalue เท่ากับ 3.464 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 8.248

องค์ประกอบที่ 5 การมีความรักในวิชาชีพและงานบริการ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 4 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .536-.794 และ Eigenvalue เท่ากับ 3.427 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 8.160

องค์ประกอบที่ 6 จิตอาสาในงานบริการ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 3 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .449-.738 และ Eigenvalue เท่ากับ 2.184 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 5.200

อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะบูรณาการผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอธิบายได้ดังนี้ จากการวิจัยองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จะเห็นได้ว่าสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบได้ทั้งหมด 6 องค์ประกอบด้วยกัน คือ 1) ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2) จรรยาบรรณในวิชาชีพ 3) ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ 4) การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 5) การมีความรักในวิชาชีพและงานบริการ และ 6) จิตอาสาในงานบริการ โดยจะเห็นได้ว่าทุกองค์ประกอบมีความสำคัญในการกำหนดให้นักศึกษาของสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการเป็นบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการที่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 1 การมีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากนักศึกษาสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ และมีกระบวนการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลและเป็นระบบ มีวิจารณญาณและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี รวมถึงการมีทักษะและความสามารถเฉพาะเกี่ยวกับการทำงานในการท่องเที่ยวและการบริการ ก็ช่วยให้นักศึกษา

สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับจริยา ตันติวรราชัยและอนุชิต จันทโรทัย (2560) ที่กล่าวว่า งานบริการเป็นงานที่บุคลากรต้องพบเจอผู้คนอยู่ตลอดเวลา และจำเป็นอย่างยิ่งเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องแก้ไขให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว ดังนั้นบุคลากรต้องมีความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังต้องมีการพัฒนาตนเองในการทำงานอยู่เสมอ มีการควบคุมอารมณ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และมีการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้คุณภาพของงานบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า/นักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) พบว่า ด้านความรู้ความสามารถในการบริการให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างมืออาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย (Multiple Task) มีความรู้ความสามารถรอบด้าน ใฝ่เรียนรู้และหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้ด้านเทคนิคในการจัดงานต่างๆ ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณไหวพริบที่ดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

องค์ประกอบที่ 2 จรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นเรื่องสำคัญมาก การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน อีกทั้งการแต่งกายที่เหมาะสม จะช่วยให้เป็นคนน่าเชื่อถือและทำให้เป็นที่รักขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(2552) ที่ได้กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐาน TQF ในด้านจริยธรรม คือ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และวิชาชีพ โดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจโลก เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพ ทั้งนี้คนที่มีความรู้พื้นฐานและความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการจะช่วยให้ทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถต่อยอดความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่องค์กรได้ดังที่ จริยา ตันติวรราชัย และอนุชิต จันทโรทัย (2560) ได้กล่าวว่า สิ่งที่คุณประกอบการต้องการในระดับต้น ๆ คือบุคลากรต้องมีความรู้ที่จำเป็นในงานที่ทำมากที่สุด เนื่องจากงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ บุคลากรต้องมีความรู้รอบตัวและติดตามสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อาทิ รสนิยมของนักท่องเที่ยว สถานการณ์การท่องเที่ยวโลก สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง รวมไปถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น นอกจากความรู้รอบตัวแล้ว ความถนัดในงานที่ปฏิบัติและความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียนก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการให้บุคลากรพึงมี โดยเฉพาะตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ที่อาศัยทักษะความสามารถเฉพาะด้าน เช่น ตำแหน่งงานแม่บ้านในธุรกิจโรงแรม ตำแหน่งมัคคุเทศก์ในธุรกิจท่องเที่ยว ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น ดังนั้นถ้าบุคลากรมีความถนัดในงานที่ปฏิบัติ และมีความสามารถทางวิชาการในสาขาที่ทำ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 4 การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในยุคปัจจุบันนี้ การใช้ภาษาในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน รวมถึงการมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศและการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อ

เข้าสู่โลกาภิวัตน์ ดังที่ อดุลย์ วิริยะเวชกุล (2541) ได้เสนอแนะคุณภาพของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในยุคโลกาภิวัตน์ เกี่ยวกับคุณสมบัติและความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตไทยที่ควรจะต้องเพิ่มเติมไว้ว่า ผู้สำเร็จการศึกษาควรมีความรู้ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและสามารถติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ควรมีความรู้ความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์และสามารถใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและควรมีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะสื่อดิจิทัล อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในสถานที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องที่ผู้ประกอบการมีความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อารียา จารุภูมิ (2559) กล่าวว่า การที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สามารถรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลได้นั้น ควรมีการเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลเป็นอย่างมาก ดังนั้นควรมีการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีทักษะทางเทคโนโลยี สอดคล้องกับการศึกษาของ พรณิ ลีกิจวัฒน์ (2551) พบว่า ทุกหน่วยงานของสถานประกอบการต้องการบุคลากรที่มีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังพบว่าตำแหน่งของผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยียังเข้าไปมีบทบาทสำคัญในทุกแผนกของสถานประกอบการด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การตลาดและการบริการ โดเมนทางด้านการออกแบบและการพัฒนา

องค์ประกอบที่ 5 การมีความรักในวิชาชีพและงานบริการ คือสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เมื่อจะสร้างหรือพัฒนาบัณฑิตในสายงานอาชีพนี้ ทั้งนี้การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการรวมถึงการมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพ จะทำให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องยศ วัชรเกตุ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพนันทนาการ พบว่า คุณลักษณะทางวิชาชีพได้แก่ ด้านสถานภาพทางวิชาชีพที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพนันทนาการ ส่วนด้านสถานภาพทางวิชาการที่สำคัญอันดับแรกคือ มีความรู้ทางวิชาการในวิชาชีพนันทนาการ เช่น การร่วมประชุม สัมมนา อบรมวิชาการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ซึ่งได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการตามลำดับ

องค์ประกอบที่ 6 จิตอาสาในงานบริการ ความช่วยเหลือคนอื่นจะเป็นต้นแบบของการเป็นจิตอาสาที่ดี ทั้งนี้งานด้านการท่องเที่ยวและการบริการต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะด้านนี้เป็นอย่างมาก เพราะการมีจิตอาสาจะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในใจลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิโรจน์ ระจิตดำรงค์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ผลการศึกษาพบว่า คุณสมบัติในเรื่องการมีจิตบริการ (Service Mind) เป็นคุณสมบัติสำคัญอันดับหนึ่งของบุคลากรในศูนย์ประชุม ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ วัชรภรณ์ สุรภี (2556) ที่ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 1) การมีจิตบริการ (Service Mind) 2)

การมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส 3) ความสุภาพและมีมารยาทที่ดี เช่น การยิ้ม ไหว้ หรือ ทักทาย 4) มีความกระตือรือร้น 5) มีบุคลิกภาพดี เชื่อมมั่นในตนเอง แต่งกายเหมาะสมกับเวลาและสถานที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้ดังนี้

1.1 ส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สาขาวิชาจัดขึ้น รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายจากคณะและมหาวิทยาลัยในเรื่องการให้บริการและการต้อนรับ รวมถึงการสื่อสารข้อมูลให้กับบุคคลทั่วไปที่สนใจและเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อเป็นการฝึกให้นักศึกษามีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ให้ความรู้และความเข้าใจกับนักศึกษาในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณในวิชาชีพการท่องเที่ยวเพื่อการค้าบริการ เพื่อให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็น

1.3 จัดการเรียนการสอนและจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการ เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่นักศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มทักษะให้นักศึกษา อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อปรับตัวในการทำงานในยุคปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม

1.5 ควรสร้างความตระหนักให้นักศึกษาของสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการมีความรักในวิชาชีพและงานบริการ โดยการปรับมุมมองและทัศนคติต่องานบริการ

1.6 จัดอบรมให้ความรู้และฝึกปฏิบัติในหัวข้อจิตอาสาในงานบริการ เพราะการที่นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการทุกคนมีจิตอาสาในงานบริการ จะเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่น และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในสายอาชีพท่องเที่ยวและบริการได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำในรูปแบบเชิงคุณภาพร่วมกับรูปแบบเชิงปริมาณ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและบริการมากที่สุด

2.2 ควรเก็บข้อมูลของผู้ประกอบการเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ข้อมูลทางวิชาการที่สามารถประยุกต์ใช้ได้

- จริยา ต้นติวราชัยและอนุชิต จันทโรทัย. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรใน
อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว. **วารสารสารสนเทศ**, 16(1), 27-36.
- จารุวรรณ กะวิเศษ. (2559). **ศิลปะการให้บริการ**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2565, จาก www.nvc-korat.ac.th.
- ชลลดา มงคลนิช และรัตนารณ ชาติวงศ์. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรใน
อุตสาหกรรมไมซ์. **WMS Journal of Management Walailak University**, 6(2),
41-50.
- นิตา ชัชกุล. (2557). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วี.พรินท์ (1991).
- พรณิ ลีกิจวัฒน์. (2551). **ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ความต้องการ
ของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม สังกัดนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.**
รายงานการวิจัย ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เรืองยศ วัชรเกตุ. (2546). **คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพนันทนาการ.**
ปริญญาานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการนันทนาการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชรารณ สุทธิ. (2556). **ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม
นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัย
นเรศวร.
- วิโรจน์ ระจิตดำรง. (2554). **ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE).** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). **กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ. 2552.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- อดุลย์ วิริยเวชกุล. (2541). **การอุดมศึกษาปริทัศน์ 1.** กรุงเทพฯ: พี เอ ลิฟวิ่ง.
- อารียา จารุภูมิ. (2559). **การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับ
เศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ: กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.