

ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา  
หลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2555

สถาบันการบินพลเรือน

A Satisfaction Survey of Supervisors, Employers, and Entrepreneurs on  
Graduates from Bachelor of Technology in Aviation Program and Bachelor of  
Science in Electronics Program, Class of 2012 at Civil Aviation Training Center.

สุภาณี อินทน์จันทร์

โปรแกรมวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
supanee\_injun@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2555 ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับปริญญาตรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการบินพลเรือนโดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาทำงานอยู่ และใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมโดยการนำการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพมาใช้เก็บข้อมูลร่วมกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณสรุปได้ดังนี้ ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจของต่อบัณฑิตฯ ในภาพรวม ทั้ง 5 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีด้านคุณธรรมจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับดังนี้ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมากที่สุด

2. ผลการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพสรุปได้ดังนี้

2.1 บัณฑิตฯ มีคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในสายงานด้านอุตสาหกรรมการบิน แต่ในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้ผลิตบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบินออกมาสู่ตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้ตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมการบินมีการแข่งขันกันสูงขึ้น และจุดอ่อนที่พบคือ บัณฑิตฯ มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานอยู่ในระดับที่น้อยกว่าความคาดหวังของหน่วยงาน

2.2 ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตฯ 1) เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี 2) เป็นผู้ที่สามารถนำความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น 3) เป็นผู้ที่ใช้เหตุมีผลในการทำงาน 4) สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมการทำงานได้เป็นอย่างดี และ 5) เป็นผู้ที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, สถาบันการบินพลเรือน

## Abstract

*The objectives of this research were to study the satisfaction of supervisors, employers, and entrepreneurs on qualities of graduates from the Bachelor of Technology in Aviation Program and the Bachelor of Science in Electronics Program, Class of 2012 at the Civil Aviation Training Center, based on five domains of learning outcomes: ethics and morals, knowledge, cognitive skills, interpersonal skills and responsibility, and numerical, communication and information technology skills; and to investigate graduates' performance qualities from the Civil Aviation Training Center. The research was conducted on a mixed methodology by relying on a combination of qualitative and quantitative research. Samples consisted of supervisors, employers, and entrepreneurs in which the graduates were employed. The findings of the study revealed as follows.*

1. *Results from quantitative study were summarized as follows. Supervisors, employers, and entrepreneurs were satisfied with overall qualities of graduates in five domains at the highest level; the domain of ethics and morals was in the highest mean. The next lower rankings in a hierarchical ordering were numerical, communication and information technology skills at the highest mean. A mean at high rank levels included interpersonal skills and responsibility, and cognitive skills were at a high mean. Also, knowledge domain was rated the highest.*

2. *Results from quality study were summarized as follows.*

2.1 *Samples agreed that graduates exhibited high working performance, especially in the aviation industry. However, many institutions produce graduates in aviation, resulting a lot of workforce in this field for the workplaces. It is inevitably highly competitive among graduates. The weak point appeared as lower-than-expected communicative English of the graduates.*

2.2 *Supervisors, employers, and entrepreneurs pointed out that 1) the graduates possessed high working accountability; 2) the graduates had working competency in working with new technology; 3) the graduates relied on reasonableness for work ; 4) the graduates expressed good self-adjustment in organizational culture; and, 5) the graduates were able to employ an IT expertise for the assignments effectively.*

**Keywords:** satisfaction, civil aviation training center

## 1. บทนำ

จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการบินที่มีการพัฒนาระบบการให้บริการ การเดินอากาศที่ทันสมัยโดยใช้ระบบดาวเทียมมาช่วยในการนำร่องของอากาศยาน การเพิ่มขีดความสามารถทางการบินของอากาศยานที่มีขนาดใหญ่เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารจำนวนมาก และสามารถทำการบินได้ไกลมากยิ่งขึ้น การพัฒนาระบบการขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมถึงการขยายตัวของท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่ และทันสมัยเพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน และความต้องการเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคในหลายประเทศ ได้ส่งผลทำให้สถานประกอบการ ในอุตสาหกรรมการบินต่าง ๆ ต้องเร่งปรับตัวและพัฒนาศักยภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการ และเร่งพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กร จึงมีความเกี่ยวเนื่องกับสถาบันการศึกษาที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการบินดังกล่าว โดยต้องเร่งผลิต และพัฒนาบุคลากรด้านการบิน ให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญที่ทันสมัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากลอย่างเพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรมการบินของประเทศ และภูมิภาค

สถาบันการบินพลเรือน เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีภารกิจที่สำคัญในการผลิตและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบิน และดำเนินกิจการเกี่ยวกับบริการช่างอากาศยานและกิจการอื่นเกี่ยวกับการบิน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ว่า “สถาบันการบินพลเรือนเป็นศูนย์กลางแห่งความเป็น

เลิศด้านวิชาชีพการบิน (Center of Excellence) ของภูมิภาค โดยเป็นองค์กรเรียนรู้ที่มีบุคลากรคุณภาพระดับมาตรฐานสากล” ทำให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะผลิตบุคลากรด้านการบินพลเรือนให้มีศักยภาพในระดับสูง และมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรมการบินของประเทศ เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากรด้านการบินของประเทศไทย โดยสถาบันการบินพลเรือนได้ดำเนินการฝึกอบรมด้านกิจการการบินพลเรือนระหว่างประเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ได้ระบุไว้ในอนุสัญญาการบินระหว่างประเทศ และสอดคล้องกับกฎหมายเกี่ยวกับการเดินอากาศภายในประเทศอีกด้วย เพื่อผลิตบุคลากรด้านการบินให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญการ รวมถึงมีศักยภาพเป็นไปตามมาตรฐานสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ อันเป็นที่ต้องการของทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการบินของประเทศ และของภูมิภาค

หลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตเป็นหลักสูตรเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ด้านการจัดการจราจรทางอากาศ การจัดการท่าอากาศยาน และการจัดการการขนส่งสินค้าทางอากาศ รู้จักประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการบริหาร การจัดการ และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการเดินอากาศ การจัดการท่าอากาศยาน รวมถึงการรองรับความต้องการของอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และสำหรับหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตเป็นหลักสูตรเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ทักษะ ในการควบคุมงานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์การบิน หลักสูตรจึงมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้รู้จริงและปฏิบัติงานได้จริงตามความต้องการของอุตสาหกรรมการบิน การจัดโครงสร้างหลักสูตร จึงกำหนดให้มีการศึกษาวิชาศึกษาทั่วไปที่สามารถพัฒนาผู้เรียนให้คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น มีมนุษยสัมพันธ์ และกำหนดให้มีวิชาพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิชาชีพทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ

ดังนั้น สถาบันการบินพลเรือนจึงเห็นควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ปีการศึกษา 2555 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยให้อาจารย์การบินพลเรือนทราบถึงความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งจะช่วยสะท้อนให้เห็นคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาในการทำงานในหน่วยงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวจะนำมาเป็นตัวบ่งชี้สำคัญในการกำหนดแนวทางเพื่อปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมการบินในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา/การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ปีการศึกษา 2555 จากสถาบันการบินพลเรือน ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับปริญญาตรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการบินพลเรือน

## 3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้สำเร็จการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 6 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาไว้ว่า ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต รวมถึงสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข กระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นคนไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มี

ความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (สำนักงาน  
รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549 หน้า 7)

ดังนั้นเพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามจุดหมายที่กำหนดไว้ข้างต้น ในหมวด 6 ซึ่งว่าด้วยมาตรฐานและ  
การประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดแนวทางเพื่อรองรับการดำเนินงาน ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ  
ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกัน  
คุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและ  
ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการ  
จัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา  
คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำ  
หน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพ  
ของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ใน  
พระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมิน  
ครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับ  
สถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้  
ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรอง  
มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือ หน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมิน  
คุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงาน  
รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษา  
ปรับปรุง แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ  
การศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไข

### 3.1.1 คุณสมบัติของบัณฑิต

1) คณะกรรมการอุดมศึกษา (2552, หน้า 6-8) ได้กำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา  
แห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 6 ระดับดังนี้

- ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี)
- ระดับที่ 2 ปริญญาตรี
- ระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิต
- ระดับที่ 4 ปริญญาโท
- ระดับที่ 5 ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง
- ระดับที่ 6 ปริญญาเอก

ซึ่งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทั้ง 6 ระดับ จะช่วยให้บัณฑิตที่สำเร็จ  
การศึกษาในระดับใดระดับหนึ่งสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การเข้าศึกษาต่อของแต่ละ  
สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับคะแนนเฉลี่ยสะสม หรือเงื่อนไขอื่นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้สมัครเข้าศึกษาต่อจะมีโอกาสประสบ  
ความสำเร็จในการศึกษาระดับที่สูงขึ้นและซับซ้อนยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ คณะกรรมการอุดมศึกษา (2552, หน้า 8-9) ได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้สำหรับ  
ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับที่ 2 ปริญญาตรี ในแต่ละด้านไว้ดังนี้

1.1) คุณธรรม จริยธรรม หมายถึง สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และวิชาชีพ  
โดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้าน  
คุณธรรมและจริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจโลก เป็นต้น

1.2) ความรู้ หมายถึง มุ่งองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนัก รู้หลักการ และทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติ จะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

1.3) ทักษะทางปัญญา หมายถึง สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและหลักฐานใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและงานอื่น ๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติ และผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพ สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ นักศึกษาสามารถใช้วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

1.4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ หมายถึง มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้องใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม รับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ

1.5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลแปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้

2) การเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่นักศึกษาพัฒนาขึ้นในตนเองจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมีอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

2.1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติ อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตามศีลธรรม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม

2.2) ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิด และการนำเสนอ ข้อมูล การวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

2.3) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่าง ๆ ในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

2.4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึง ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง

2.5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์ และสถิติ ความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านนี้ บางสาขาวิชาต้องการทักษะทางกายภาพสูง เช่น การเดินรำ ดนตรี การวาดภาพ การแกะสลัก พลศึกษา การแพทย์ และวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องเพิ่มการเรียนรู้ทางด้านทักษะพิสัย (Domain of Psychomotor Skill)

### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สมฤดี เพชรนาค (2550, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ เมื่อสิ่งเหล่านั้นตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่ง ที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2553, หน้า 7) ความพึงพอใจหมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการที่บุคคลแสดงทัศนคติต่าง ๆ หรือเป็นผลการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้เห็นจริงกับสิ่งที่คาดหวังว่า สอดคล้องกันหรือมีระดับความคาดหวังอย่างน้อยเพียงใด

Kotler (1997, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลก่อนได้รับจากสินค้าหรือบริการ ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างผลงานที่ได้รับกับความคาดหวัง

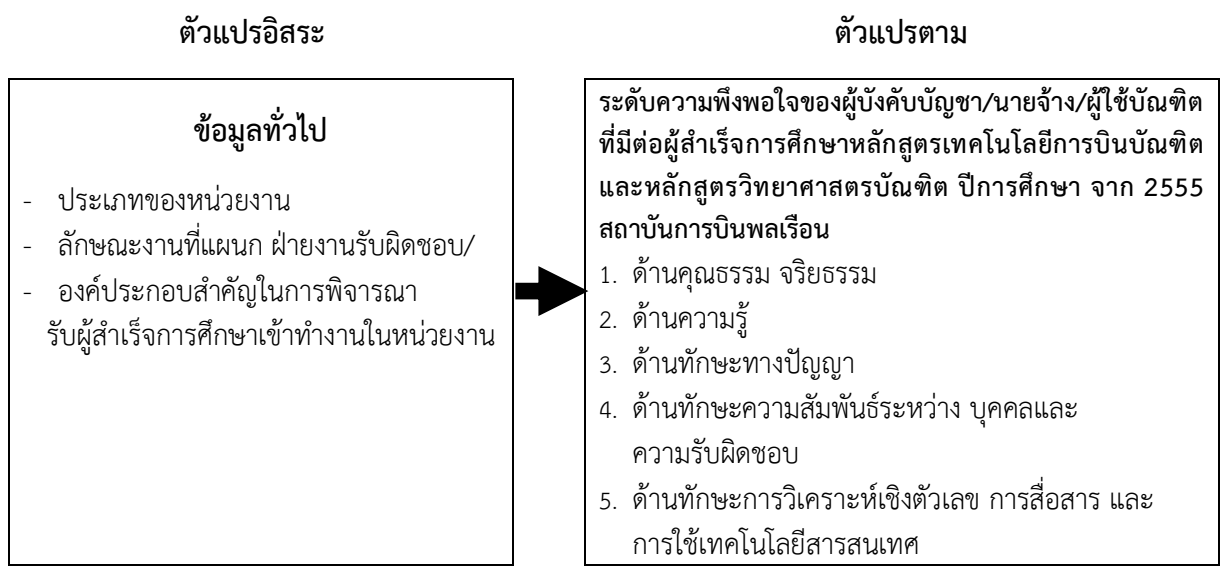
Shelly (1975) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบ อื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความสุขทางบวกอื่น ๆ

Powell (1983, หน้า 17-18) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความสุข จะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้นความพึงพอใจ คือ สภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งทั้งในทางบวกและในทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข และเกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น โดยจะสามารถสังเกตกิริยาท่าทางของบุคคลที่มีความพึงพอใจได้จากสายตา คำพูด และท่าทางการแสดงออก

### 3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทางวิชาการข้างต้นทำให้ได้กรอบแนวคิดเพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. วิธีดำเนินการศึกษา/การวิจัย

การศึกษานี้ดำเนินการด้วยวิธีการวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods Research) โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้ามาใช้ร่วมกันเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2555 จากสถาบันการบินพลเรือน ดังนี้

4.1 ศึกษาเฉพาะบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2555 จากสถาบันการบินพลเรือน

4.2 ศึกษาเฉพาะผู้สำเร็จการศึกษาที่ทำงานในประเทศไทยเท่านั้น

4.3 ศึกษาเฉพาะผู้สำเร็จการศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการนั้น ๆ มาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

4.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 154 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานที่พร้อมให้สัมภาษณ์ โดยติดต่อหน่วยงานที่มีบัณฑิตจากสถาบันการบินพลเรือนทำงานอยู่มากที่สุดจำนวน 10 แห่ง เพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) สำหรับสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

4.5 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

4.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม

4.5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ แบบสัมภาษณ์

#### 5. ผลการศึกษา/การวิจัย

5.1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้ ประเภทของหน่วยงานหน่วยงานที่รับบัณฑิตฯ เข้าทำงาน เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 97.76 โดยบัณฑิตฯ เข้าทำงานอยู่ในแผนก/ฝ่ายงานบริการ/งานบริหารทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 57.46 สำหรับองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณารับบัณฑิตฯ เข้าทำงานในหน่วยงานคือ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นสูงมากที่สุด ร้อยละ 62.69

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2555 จากสถาบันการบินพลเรือน ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องมีการรักษาระยะการจราจร ในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เช่น การตรวจสอบความปลอดภัย การรายงานข้อผิดพลาดที่พบโดยเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับดังนี้ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องมีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องมีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องสามารถค้นหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

5.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

5.2.1 ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2555 สถาบันการบินพลเรือน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นว่า บัณฑิตฯ จากสถาบันการบินพลเรือนถือว่ามีคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในสายงานด้านอุตสาหกรรมการบิน เช่น ธุรกิจขนส่งทางอากาศ และการซ่อมบำรุงเครื่องมือ ระบบของอากาศยาน เนื่องจากเป็นสถาบันเฉพาะทางที่สอนเฉพาะด้านโดยผู้ที่มีประสบการณ์สูงในวงการอุตสาหกรรมการบิน และในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้ผลิตบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบินออกมาสู่ตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือเป็นคู่แข่งที่สำคัญของสถาบันการบินพลเรือนที่ทำให้ตลาดแรงงานของ

อุตสาหกรรมการบินมีการแข่งขันกันสูงขึ้น สำหรับจุดอ่อนที่สำคัญคือ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ซึ่งบัณฑิตต้องได้รับการพัฒนาเพื่อช่วยให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.2 ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ปีการศึกษา 2555 จากสถาบันการบินพลเรือน ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับปริญญาตรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บัณฑิตฯ (1) เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี โดยพยายามรักษาจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด (2) เป็นผู้ที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชาที่ตนจบมา รวมถึงสามารถนำความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (3) เป็นคนรุ่นใหม่ที่นิยมใช้ความมีเหตุมีผลในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมการบินที่ต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพสูง และตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4) สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมการทำงานได้เป็นอย่างดี และเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ตนได้รับมอบหมาย และ (5) เป็นผู้ที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

5.2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นว่า สถาบันการบินพลเรือนต้อง (1) เพิ่มกิจกรรมการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูง (2) พัฒนาความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย และเพิ่มกิจกรรมการฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จากสายการบิน (3) ให้ศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จเข้าไปช่วยปรับปรุงหลักสูตร และ (4) เพิ่มกิจกรรมการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำทีมในการทำงาน และทักษะการสื่อสาร

## 6. อภิปรายผลการศึกษา/การวิจัย

6.1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจของต่อบัณฑิตฯ ในด้านคุณธรรม จริยธรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องมีการรักษาจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เช่น การตรวจสอบความปลอดภัย การรายงานข้อผิดพลาดที่พบโดยเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า บัณฑิตฯ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในระดับสูง มีอุดมการณ์ในการทำงานตามมาตรฐานวิชาชีพได้เป็นอย่างดี จนเป็นที่ชื่นชมและไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา โดยผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเห็นว่า บัณฑิตฯ เป็นผู้ที่มีเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี โดยพยายามรักษาจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของละเมียด ลิมอักษร (2517, หน้า 8) ที่กล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบเป็นการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและขยันขันแข็ง เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และยังคงสอดคล้องกับทฤษฎี ด้านกิตติคุณ (2545 หน้า 11-12) ได้กล่าวไว้ว่า บัณฑิตฯ ต้องเป็นผู้ที่ยึดมั่นวินัยและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ และผลวิจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ สุรสิทธิ์ และคณะ (2554) ที่ได้ศึกษาวิจัยตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2552 จากสถาบันการบินพลเรือน โดยผลการศึกษาพบว่าผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณารับบัณฑิตเข้าทำงาน ในหน่วยงานคือด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด รวมถึงผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของบัณฑิตในด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด

6.2 ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจของต่อบัณฑิตฯ ในด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องมีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า บัณฑิตฯ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของความรู้ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเห็นว่า บัณฑิตฯ เป็นผู้ที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชาที่ตนจบมา และสามารถนำความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งตรงนี้เป็นจุดแข็งที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานทุกแห่ง ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของจำเนียร จวงตระกูล (2540 หน้า 80-85) ที่ได้กล่าวว่า บัณฑิตที่พึงประสงค์ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิ ด้านกิตติคุณ (2545 หน้า 11-12) ได้กล่าวไว้ว่า บัณฑิตฯ ต้องมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาของตนเองและภาวะ



งานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่จิรวัดน์ วีรังกร (2549) ได้กล่าวไว้ว่า บัณฑิตจำเป็นต้องสามารถประยุกต์ความรู้ เข้ากับสถานการณ์จริง โดยสามารถบูรณาการความรู้จากแนวคิดทางวิชาการที่หลากหลายเพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

6.3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจของต่อบัณฑิตฯ ใน ด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องสามารถค้นหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า บัณฑิตฯ เป็นผู้ที่มีศักยภาพสูงในการหาข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อ ช่วยให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้บังคับบัญชาให้ ความเห็นว่า บัณฑิตฯ เป็นคนรุ่นใหม่ที่นิยมใช้ความมีเหตุมีผลในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม การบินที่ต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพสูง และตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวเป็นไปตาม หลักการตัดสินใจที่เหมาะสมกับภารกิจที่สมทรัพย์ อติชาติบุตร (2541, หน้า 19) ได้กล่าวไว้ว่า การลงมือปฏิบัติงานจำเป็นต้อง ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของเกรียง ศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546 หน้า 25) ที่ได้กล่าวว่า การคิดวิเคราะห์เป็นความสามารถในการสืบค้นข้อเท็จจริงเพื่อตอบคำถาม เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างโดยการตีความ การจำแนกแยกแยะ และการทำความเข้าใจกับองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้ทำได้ ข้อเท็จจริงในการตัดสินใจแก้ปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

6.4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจของต่อบัณฑิตฯ ใน ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องมีความคิดริเริ่มในการ วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า บัณฑิตฯ เป็นคนรุ่นใหม่ที่กำลังคิด ในสิ่งที่แตกต่างโดยเฉพาะในงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งสะท้อนให้เห็นความคิดริเริ่มในการทำงาน และนับเป็นสิ่งที่ดีที่ช่วย พัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้ชี้ให้เห็นว่า บัณฑิตฯ เป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นรอบ ข้าง โดยสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมการทำงานได้เป็นอย่างดี และเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ตนได้รับ มอบหมาย ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของคณะกรรมการอุดมศึกษา (2552, หน้า 6-8) ที่ได้กล่าวถึงด้านทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยไว้ว่า เป็น ความสามารถในการความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเอง ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้อง กับแนวคิดของจำเนียร จวงตระกูล (2540 หน้า 80-85) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การมีความคิดริเริ่มดีโดยพยายามที่จะสร้างสรรค์ คิด ค้นหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้น และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีโดยเข้ากันได้กับบุคคลอื่นทั้งกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคล อื่น ๆ ถือเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่หน่วยงานต้องการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่ทัศนาศาสตร์ (2531 หน้า 84-86) ได้กล่าวถึงทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานว่าควรประกอบด้วยเรื่องที่มีความยืดหยุ่น การมีความคิด สร้างสรรค์และมีแนวทางแปลกใหม่ รวมถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงได้

6.5 ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจของต่อบัณฑิตฯ ใน ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่อง สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็น ว่า บัณฑิตฯ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของคนรุ่นใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเห็นว่า บัณฑิตฯ เป็นผู้ที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สูงขึ้น ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2553 หน้า 7) และวิทยาลัยชุมชน (2555, หน้า 2-3) ที่ได้มีความเห็นในประเด็นนี้ในทิศทางเดียวกันว่า บัณฑิตควรมีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยสามารถใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้และการทำงานได้ ทั้งนี้ หวน พิณรุฬพันธ์ (2549, หน้า 41) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของพสุ เดชะรินทร์ (2547, หน้า 2) ที่ได้ กล่าวไว้ว่า ในการทำงานนั้นต้องมีการพัฒนาและประยุกต์ใช้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเพื่อที่จะช่วยให้การดำเนินงาน สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

7.1.1 จัดทำสื่อความรู้สำเร็จรูปเกี่ยวกับทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงเทคนิคการทำงานในอุตสาหกรรมการบิน โดยเผยแพร่ทางช่องทางสื่อสารของสถาบัน และแหล่งอื่นตามความเหมาะสม เพื่อให้นักศึกษา และบัณฑิตฯ สามารถเข้าไปศึกษาและทบทวนความรู้เพิ่มเติมได้ง่าย

7.1.2 จัดให้มีการทบทวนเพื่อกำหนดมาตรฐานวิธีการวัด ประเมินผลที่สอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องมีการประเมินผลอย่างจริงจังและเข้มข้น เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาผ่านเกณฑ์การประเมินผลได้อย่างมีคุณภาพ

7.1.3 ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมการบิน เช่น ความรู้ในเชิงธุรกิจบริการ และการเขียนหนังสือตอบโต้ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงานในอุตสาหกรรมการบิน

7.1.4 เพิ่มกิจกรรมการพัฒนาทักษะและเสริมสร้างความเป็นผู้นำทีมในการทำงาน รวมถึงทักษะการสื่อสารเพื่อนำเสนอในที่ประชุม ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ที่จะเป็นผู้นำในอนาคต

7.1.5 จัดทำหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นพิเศษ เพื่ออบรมด้านความรู้ในเชิงธุรกิจบริการ และการเขียนหนังสือตอบโต้ระหว่างหน่วยงานให้กับผู้ที่สำเร็จการศึกษา และศิษย์เก่าที่ประสงค์จะเข้าร่วมอบรม

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการในตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมการบินในอนาคต เพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรที่ช่วยให้บัณฑิตฯ มีจุดแข็งในการทำงาน และเป็นที่ต้องการในตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมการบิน

7.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการจัดทำหลักสูตรของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตเพื่อนำมาสู่การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรต่อไป

## 8. เอกสารอ้างอิง

- Bloom , Benjamin S. (1976).Taxonomy of Education Objectives. Handbook I : Cognitive Domain. New York : David Mckay Company.
- DuBrin, A.J. (1988). Human relations: a job oriented approach. New Jersey: Prentice-Hall.
- Good, C.V. (1973). Dictionary of Education. 3rd ed. New York : McGraw – Hill. Griffin.
- Kotler, Philip. (1997). Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.
- Powell, D. H. (1983) Understanding human adjustment: Normal adaptation through the Life cycle. Boston, MA: Little Brown.
- Shelly, Maynard W. (1975) Responding to social change. Strondsburg, Penn: Powden,Hutohison& Rose.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2554). ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง. เข้าถึงเมื่อ 10 มีนาคม 2554 เข้าถึงได้จาก [www.catc.or.th/](http://www.catc.or.th/)
- สำนักงาน ก.พ. (2550). เอกสารประกอบการกำหนดสมรรถนะของตำแหน่ง. เอกสารถ่ายสำเนา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2550). เอกสารเผยแพร่ความรู้วิชาการศึกษา หมายเลข 06/2550. เอกสารถ่ายสำเนา.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. เอกสารถ่ายสำเนา.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2549). คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา. เอกสารถ่ายสำเนา.
- สำเร็จ ยุธชัย. (2550). จรรยาบรรณและความเป็นวิชาชีพขั้นสูง. ม.ป.ท.
- สุภาณี อินทน์จันทน์และคณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2551 สถาบันการบินพลเรือน. สถาบันการบินพลเรือน.

อมร นนทสุด (2550). นวัตกรรมกับการพัฒนางานสาธารณสุข. เข้าถึงเมื่อ 10 มีนาคม 2553 เข้าถึงได้จาก

[http://www.nakhonphc.go.th/datacenter/doc\\_download/p13290752.pdf](http://www.nakhonphc.go.th/datacenter/doc_download/p13290752.pdf)

อำนาจ จันทร์มหา. (2542). การศึกษาจริยธรรม ด้านความมีวินัยในตนเองของนักเรียนนักศึกษาในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เอกรินทร์ สีมหาศาล และคณะ (2552). สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ป.2. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์