

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ โดยมีมูลค่าถึงหนึ่งในสามของการค้าบริการของโลก และยังเป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดการแพร่สะพัดของรายได้ระหว่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องอีกมากมาย อาทิ ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มของค่าจ้างตามมา สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยมีส่วนประมาณร้อยละ 4.8 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศและรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศได้ปีละกว่า 200,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ (จิริยา, 2542)

การท่องเที่ยวไทยปี 2545 เริ่มฟื้นตัวหลังจากที่มีแนวโน้มลดลงในช่วงเหตุการณ์วินาศกรรมในสหรัฐอเมริกาเมื่อเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2544 ซึ่งเป็นผลจากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องของภาครัฐ ทำให้ในปี 2545 มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวน 10.78 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2544 ร้อยละ 7.1 ล้านคน สร้างรายได้จากการท่องเที่ยว 7.7 พันล้านดอลลาร์ และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีร้อยละ 60.8 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2545)

ปัจจุบันจึงถือได้ว่าอุตสาหกรรมบริการมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งสังเกตได้จากการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมบริการที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวทำให้อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวเกิดการขาดแคลนด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ด้วยเหตุดังกล่าววิทยาลัยดุสิตธานีจึงได้จัดตั้งขึ้นในปี 2539 เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากร และการขาดแคลนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ สถาบันที่ผลิตด้านนี้ไม่มีเพียงพอ และหลักสูตรการเรียนการสอนที่ยังไม่สมบูรณ์ทั้งทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ (วิทยาลัยดุสิตธานี, 2545: 15)

วิทยาลัยอุตสาหกรรมได้เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มุ่งผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพในธุรกิจที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การจัดการครัวและภัตตาคาร เพื่อความเป็นมาตรฐานของอุตสาหกรรมบริการด้านการจัดการครัวและภัตตาคารของประเทศให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพทัดเทียมกับนานาชาติ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้ที่สนใจในอาชีพการครัวเข้าสู่สายวิชาชีพด้านการจัดการครัวมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติสำหรับตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการ (วิทยาลัยอุตสาหกรรม, 2545: 79)

วิทยาลัยอุตสาหกรรม ถือได้ว่าเป็นสถาบันแห่งหนึ่งที่ผลิตบัณฑิต เพื่อตอบสนองความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพเฉพาะ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้ รุดหน้าทัดเทียมนานาชาติประเทศซึ่งจะมีผลดีต่อประเทศชาติโดยรวม (วิทยาลัยอุตสาหกรรม, 2545: 15) จากปีการศึกษา 2543 ถึงปีการศึกษา 2547 เป็นเวลาทั้งสิ้น 4 ปี มีผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัย อุตสาหกรรม สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร ไปแล้วทั้งสิ้น ทั้งหมด 230 คน โดยบัณฑิตที่จบไปนั้น ได้นำ ความรู้ความสามารถที่ได้เรียนมาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งวิทยาลัยอุตสาหกรรมยังไม่มี การติดตามผลว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาไปนั้น มีความคิดเห็นอย่างไรต่อหลักสูตร และการจัดการเรียน การสอนของคณะอุตสาหกรรมบริการ

ดังนั้นจึงควรมีการติดตามผลจากผู้ที่สำเร็จการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับมาซึ่งถือได้ว่าเป็น สิ่งสำคัญต่อคุณภาพและการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานซึ่ง สอดคล้องกับประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรปริญญาตรี ในข้อ 15 ที่กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร ให้ทุกหลักสูตรมีการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย แสดงการปรับปรุง ดัชนี ด้านมาตรฐาน และคุณภาพการศึกษาเป็นระยะ ๆ อย่างน้อยทุก ๆ 5 ปี และมีการประเมิน หลักสูตรอย่างต่อเนื่องทุก 5 ปี (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของวิทยาลัยอุตสาหกรรมเห็นความสำคัญของการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคารของวิทยาลัย อุตสาหกรรม โดยทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิต วิทยาลัยอุตสาหกรรม ในทัศนะของ บัณฑิต และผู้ประกอบการที่รับบัณฑิตเข้าทำงานว่าเป็นอย่างไร ซึ่งผลที่ได้จะเป็นแนวทางในการ พัฒนาการผลิตบัณฑิตให้มีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยและ สอดคล้องกับตลาดแรงงาน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี ตามทัศนะของบัณฑิตวิทยาลัยดุสิตธานี
2. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี ตามทัศนะของผู้ประกอบการของบัณฑิต
3. ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี ตามทัศนะของบัณฑิตวิทยาลัยดุสิตธานี และผู้ประกอบการของบัณฑิต
4. ศึกษาข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาการผลิตบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร ของวิทยาลัยดุสิตธานีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี ในด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพ

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ บัณฑิตที่จบการศึกษาจากหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี ตั้งแต่ปี 2543-2547

### นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การนำความรู้และทักษะที่สำคัญในด้านการจัดการครัวและภัตตาคาร ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งแยกออกเป็น 3 ด้าน คือ ทางด้านวิชาการ ครอบคลุมวิทยาการและเทคโนโลยี ภาษา การวิจัย ด้านวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิชาการ หมายถึง การนำความรู้ความสามารถ ด้านวิชาการ ซึ่งครอบคลุมวิทยาการและเทคโนโลยี ภาษา และการวิจัย ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ หมายถึง การนำความรู้ความสามารถ ด้านวิชาชีพ ได้แก่ มีความสามารถในการปรุงอาหาร และชิมรสชาติอาหาร ได้ มีความสามารถทางศิลปะ มีความสามารถในการจัดซื้ออาหาร คิดตำรับอาหารใหม่ ๆ ได้ รู้จักเครื่องปรุงที่ใช้ในการประกอบอาหาร และควบคุมและกำหนดต้นทุนได้ ฯลฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ หมายถึง การนำความรู้ความสามารถ ไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพทั้งทางกายและใจ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ อดทน อดกลั้น กิริยาสุภาพเรียบร้อย ตรงต่อเวลา มีน้ำใจ ยุติธรรม ขยันหมั่นเพียร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ฯลฯ

ทัศนะ หมายถึง ความคิดเห็นของบัณฑิตและผู้ประกอบการของบัณฑิต เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี

บัณฑิต หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการครัว  
และภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี ระหว่างปี 2543 – 2547

ผู้ประกอบการของบัณฑิต หมายถึง หัวหน้าที่รับผิดชอบการทำงานของบัณฑิต สาขาการ  
จัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี โดยตรง และรวมถึงกรณีที่บัณฑิตเป็นเจ้าของกิจการเอง  
หรือประกอบอาชีพส่วนตัว

สถานประกอบการ หมายถึง บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้านค้าเอกชน หรือสถาน  
ประกอบการในรูปแบบอื่นที่มีการจ้างแรงงานบัณฑิตสาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัย  
ดุสิตธานี ได้แก่ โรงแรม ร้านอาหาร ภัตตาคาร ฯลฯ

หลักสูตร หมายถึง หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร  
วิทยาลัยดุสิตธานี