

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี

THE COMPARISON BETWEEN SATISFACTION AND EXPECTATION OF GRADUATES USERS CASE STUDY OF LOGISTICS MANGEMENT PROGRAMS IS THONBURI UNIVERSITY

ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์

Chatchai Laoketkarn

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

Chatchai_lm@thonburi-u.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์จำนวน 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ที่มีตำแหน่งงาน ประสบการณ์ ขนาดธุรกิจแตกต่างกัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 3 ส่วน คือ ข้อมูลพื้นฐานของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ โดยเก็บข้อมูลจากบริษัทที่รับนักศึกษาเข้าทำงานหรือฝึกงานจำนวน 35 บริษัท โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น(Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตามโควตา(Quota Sampling) และวิธีการสุ่มโดยใช้วิจารณญาณ(Judgment Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบจำแนกทางเดียว(One-way ANOVA) โดยการวิเคราะห์คุณภาพของบัณฑิตผู้วิจัยใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL มาเปรียบเทียบโดยใช้ GAP Model เนื่องจากเป็นแบบจำลองที่มีความน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ทั้ง 6 ด้าน สถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตสูงสุดในด้านของ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบโดยมีค่าคะแนนที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ทั้ง 6 ด้าน ด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือ ทักษะด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยมีค่าคะแนนที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับความคาดหวังที่ผู้ประกอบการต้องการจากบัณฑิตพบว่า มีเพียง 1 ด้านเท่านั้นที่ไม่มีค่าเป็นลบ คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และอีก 5 ด้านที่เหลือมีค่าติดลบโดยด้านที่มีค่าติดลบมากที่สุดคือ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีความค่าคะแนนที่ - 0.27

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, บัณฑิตที่พึงประสงค์, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

ABSTRACT

The propose of this paper is to study. The comparison between satisfaction and expectation of graduates users, case study of logistics management programs in Thonburi University. This paper formulates 2 hypotheses from the literature review. The instrument using in this study is a survey questionnaire consisting of three major parts. The first part consists of basic data the second part consists of comparison between satisfaction and expectation of graduates users the third part consists of companies suggestion. From companies that get graduates to work 35 of firm. Using is quota sampling and judgment sampling. Query as a question rating scale estimate 5 class The statistical data analysis using SPSS were used to analyze data such as percentage, mean, standard deviation and one-way ANOVA. Using SERVQUAL Model the quality measure of graduates

The results of this study, satisfaction to use the graduates. According desirable features of graduates six sides, according to a review of the establishment, there is a high level average in all side by maximum level average is relationship skills and responsibility. But Expectations maximum level average is morality and ethics. The comparison between satisfaction and expectation of graduates users six sides, according to a review of the establishment, it points out that the gap of 0 in relationship skills and responsibility, represents the ability of graduates can get to know expectations have as well.

Keyword: Satisfaction, Expectations, Features graduates, Logistics management programs

บทนำ

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) ได้มีการพิจารณาถึงแนวทางการพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาลและความเชื่อมโยงกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ในภารกิจที่ 3 การพัฒนาปัจจัยสนับสนุน (Capacity Building and Policy Driving Factors) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ปรับปรุงระบบการพัฒนาและจัดการกำลังคน (Human Resource Development System) มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนการสร้างความเป็นมืออาชีพโดยมีกลยุทธ์หลัก 3 ประการคือ กลยุทธ์ที่ 1 สนับสนุนการปรับปรุงการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของ ภาคธุรกิจและแนวโน้มการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยการสนับสนุนระบบการเรียนการสอนแบบกรณีศึกษาสหกิจศึกษาและทวิภาคี รวมทั้งส่งเสริมงานวิจัยเชิงประยุกต์ เพื่อการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาบุคลากรทางธุรกิจสำหรับการค้าชายแดน

เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการดำเนินธุรกิจและการค้าที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของการค้าชายแดนในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) และอาเซียน กลยุทธ์ที่ 3 ผลักดันให้มีการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพให้กับบุคลากรในสาขาโลจิสติกส์ โดยเฉพาะเร่งพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานและเส้นทางอาชีพของพนักงาน ขั้บรรลบรรทุกและพนักงานระดับปฏิบัติการของสาขาโลจิสติกส์อื่นๆ เพื่อจูงใจให้แรงงานเข้ามาทำงานในอาชีพนี้ และมีแรงจูงใจในการยกระดับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีศักดิ์ศรีในอาชีพและคุณภาพชีวิต และสุขภาวะที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ: 2556) [1]

การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics community : AEC) ในปี 2558 นี้ประเทศไทยตั้งเป้าหมายเป็น ศูนย์กลางโลจิสติกส์ (Logistics Hub) ของภูมิภาค ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่าการที่ไทยจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้จะต้องมีการพัฒนาโครงข่ายการขนส่งให้มี

ประสิทธิภาพเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกกิจกรรมการขนส่งให้สามารถลดต้นทุนได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ภาครัฐได้มีแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานผ่าน พ.ร.บ. ให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของประเทศ จำนวน 2 ล้านล้านบาท เพื่อเป็นแนวทางในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ อนึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ (Logistics Hub) นอกจากการพัฒนาด้านกายภาพแล้ว การพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอเพื่อรองรับแผนพัฒนาก็เป็นปัจจัยสำคัญเพราะหากมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแต่ขาดองค์ความรู้และขาดแรงงานที่มีความรู้ความสามารถก็จะทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า ประเทศไทยยังขาดแคลนแรงงานกลุ่มบริหารจัดการ 46,795 คน และ 31,071 คน ในปี 2555 และ 2556 ตามลำดับ และขาดแคลนแรงงานกลุ่มปฏิบัติการ 86,378 คน และ 71,877 คน ในปี 2555 และ 2556 ตามลำดับ ทั้งนี้ ปัญหาการขาดแคลนแรงงานกลุ่มบริหารจัดการจะเป็นไปในระยะเวลาดังกล่าว เนื่องจาก สถาบันการศึกษาได้เร่งผลิตแรงงานออกสู่ตลาดในรูปแบบการรับสมัครนักศึกษาเพิ่มขึ้นและเปิดหลักสูตรสาขาโลจิสติกส์และสาขาที่เกี่ยวข้องใหม่ๆ รวมถึงยังสามารถทดแทนได้ด้วยแรงงานที่จบการศึกษาในสาขาอื่น และแรงงานที่ย้ายจากสาขางานด้านอื่นเข้าสู่สาขางานด้านโลจิสติกส์ได้ โดยสถาบันการศึกษาควรเปิดหลักสูตรการศึกษาสาขาโลจิสติกส์และสาขาที่เกี่ยวข้องในระยะสั้น มุ่งผลิตแรงงานเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics community : AEC) และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์ที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้ในเชิงธุรกิจ

สำหรับแรงงานกลุ่มปฏิบัติการนั้น เป็นกลุ่มที่ยังขาดแคลนอยู่เป็นจำนวนมาก ประกอบกับการเป็นแรงงานกลุ่มที่ใช้ความสามารถเฉพาะด้าน จึงไม่สามารถทดแทนได้ด้วยแรงงานจากสาขางานด้านอื่นๆ อีกทั้งการขยายเส้นทางการขนส่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เส้นทางการขนส่งทางบก ทั้งภายในประเทศและอาเซียน เป็นปัจจัยสำคัญที่นำมาซึ่งความต้องการแรงงานด้านโลจิสติกส์ กลุ่มปฏิบัติการมากขึ้น ปัญหาขาดแคลนแรงงานด้านโลจิสติกส์กลุ่มปฏิบัติการจึง

เป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมียกระดับมาตรฐานวิชาชีพ และสร้างแรงจูงใจในการประกอบอาชีพสำหรับแรงงานกลุ่มปฏิบัติการ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย: 2556) [2]

การบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเริ่มเข้ามา มีบทบาทสำคัญต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ความตื่นตัวในด้านของภาคการศึกษาไทย โดยการผลักดันของทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้สถาบันอุดมศึกษา ในประเทศบรรจุหลักสูตรด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์อย่างแพร่หลาย จนปัจจุบันมีมหาวิทยาลัย จำนวน 45 แห่งที่เปิดสอนด้านนี้ ได้แก่ มหาวิทยาลัยรัฐ จำนวน 10 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 4 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ 12 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 19 แห่ง พร้อมทั้งการสร้างบุคลากรระดับปฏิบัติการโดยให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาการจัดการโลจิสติกส์ตามกระทรวงศึกษาธิการ ในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนของประเทศประสบปัญหาหลายด้าน ส่งผลให้ผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละระดับมีความสามารถไม่เหมาะสมกับตลาดแรงงานที่ต้องปฏิบัติ และไม่สามารถแข่งขันในระดับนานาชาติ ส่วนหนึ่งยังมีความบกพร่องในเรื่องความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรมและความมุ่งมั่นในการประกอบวิชาชีพส่งผลต่อการพัฒนาคนและความก้าวหน้าของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กลุ่มสารนิเทศ: 2558) [3]

เมื่อมีการประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาโลจิสติกส์ พ.ศ. 2552 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 เพื่อประโยชน์ ในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการโลจิสติกส์ของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง ให้มีมาตรฐานเทียบเคียงกันในระดับชาติและระดับสากล ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม จริยธรรมและทักษะในการดำเนินชีวิต ในฐานะที่มหาวิทยาลัยธนบุรี มีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิต เพื่อตอบสนองความต้องการแรงงานของสังคมและท้องถิ่น

ตลอดมา จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านการจัดการศึกษาและความมุ่งมั่นในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการจึงได้มีการศึกษาความต้องการบัณฑิตและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความต้องการของสถานประกอบการ ซึ่งข้อมูลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสถานประกอบการ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและแนวทางในการปรับปรุงการเรียนการสอนของนักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ [4-9]

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ที่มุ่งอธิบายแนวทางและวิธีการในการศึกษาความต้องการและแรงจูงใจ กลุ่มทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญต่างๆ ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและความต้องการ รวมถึงผลงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น (วันชัย มีชาติ. 2548: 89) [10] โดยทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมายและความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งบุคคลจะต้องสามารถกำหนดและเข้าใจผลที่ต้องการจะบรรลุ และโอกาสที่จะบรรลุผลดังกล่าว

จากแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังได้มีงานวิจัยของคุณปัญญารุช ฅมยาวิทย์ [11] ในปี 2553 และคุณหทัยรัตน์ บัณฑิตยารักษ์ [12] ในปี 2552 ได้นำมาใช้ในการศึกษาความคาดหวังของลูกค้ำ ซึ่งตรงกับผู้วิจัยที่ให้ความสนใจในเรื่องของการวัดความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยนำมาเปรียบเทียบเพื่อศึกษาคุณภาพบัณฑิต ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดมาเป็นแนวทางในการออกแบบงานวิจัยของผู้วิจัย

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

การศึกษาเรื่อง Service Quality (SERVQUAL) นั้นมีนักทฤษฎีหลายๆ ท่านได้ทำการวิจัย และทำการศึกษารวบรวมคุณภาพของการบริการไว้ ซึ่งหนึ่งในนักทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในเรื่องนี้คือ Parasuraman และคณะ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง Servqual ไว้ในปี 1985 ได้เป็น Model ที่เรียกว่า GAP model

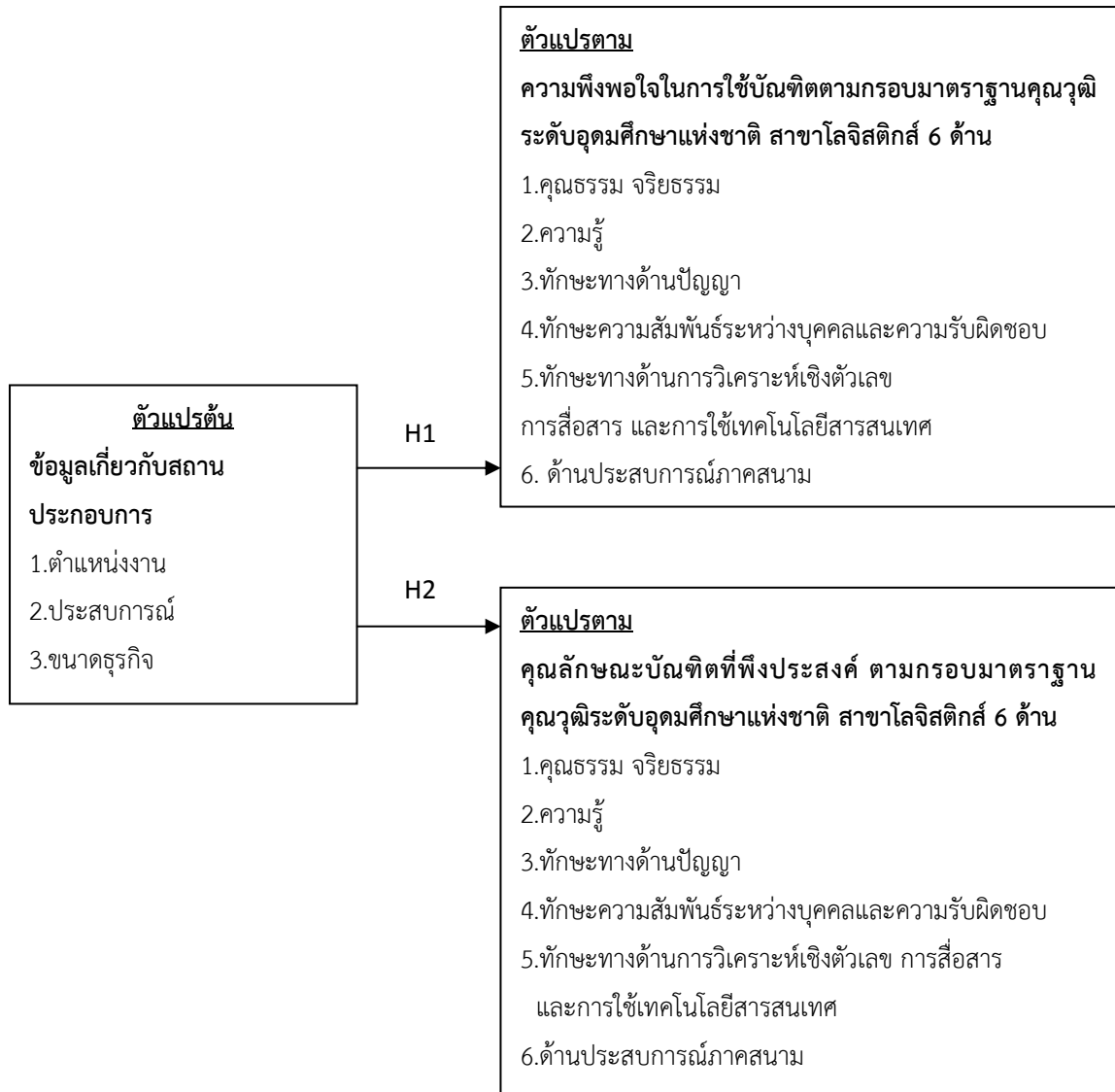
จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการได้มีงานวิจัยของคุณปัญญารุช ฅมยาวิทย์ [11] ในปี 2553 และคุณวิศิษฐ์ จิตภักดิ์รัตน์ และคณะ [13] ในปี 2557 ได้นำมาใช้ในการศึกษาคุณภาพการบริการหลังการให้บริการกับลูกค้ำ ซึ่งตรงกับผู้วิจัยที่ให้ความสนใจในเรื่องของการวัดความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยนำมาเปรียบเทียบเพื่อศึกษาคุณภาพบัณฑิต ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางของการวัดคุณภาพการบริการได้ โดยพิจารณาผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของสถานประกอบการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ที่มีตำแหน่งงาน ประสบการณ์ ขนาดธุรกิจแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame Work)

เครื่องมือและวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative methodology) เรื่อง“การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึง

ประสงค์สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี”ครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ [14]



การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารในสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าร่วมงาน จำนวน 35 แห่ง มาทำการวิเคราะห์ โดยจำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 7 ประเด็น คือ วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานประกอบการ, วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต/นักศึกษา, วิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังในการใช้บัณฑิต/นักศึกษา, วิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของบัณฑิต/นักศึกษา ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์, วิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคาดหวังการให้บริการของบัณฑิต/นักศึกษา, วิเคราะห์การประเมินคุณภาพการบริการของบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 6 ด้านตามหลักทฤษฎี SERVQUAL, วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา ตามลำดับ โดยใช้สถิติดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบจำแนกทางเดียว(One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของบัณฑิตตามความต้องการของสถานประกอบการกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ สถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าร่วมทำงาน จำนวน 35 แห่ง

ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานประกอบการ
2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต/นักศึกษา
3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังในการใช้บัณฑิต/นักศึกษา
4. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของบัณฑิต/นักศึกษา ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
5. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคาดหวังการให้บริการของบัณฑิต/นักศึกษา
6. ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการบริการของบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรีตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 6 ด้านตามหลักทฤษฎี SERVQUAL
7. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

โดยบทความฉบับนี้จะมุ่งเน้นในการอธิบายถึงผลการวิจัยที่สำคัญของงานวิจัยเล่มนี้ โดยจะอธิบายถึงผลการวิเคราะห์ 3 ประการเท่านั้น ได้แก่ 1)ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต/นักศึกษา 2)ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังในการใช้บัณฑิต/นักศึกษา 3)ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการบริการของบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรีตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 6 ด้านตามหลักทฤษฎี SERVQUAL

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต/นักศึกษา แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และอันดับของข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 6 ด้านตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

ความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น	อันดับ
1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.19	.552	มาก	2
2. ด้านความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลักการ	3.92	.616	มาก	6
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.09	.572	มาก	3
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	4.25	.596	มาก	1
5. ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.97	.507	มาก	5
6. ด้านประสบการณ์ภาคสนาม	4.05	.528	มาก	4
รวม	4.07	.554	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 6 ด้านในภาพรวมมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อันดับ 2 คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.19 อันดับ 3 คือ ด้านทักษะทางปัญญา อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อันดับ 4 คือ ด้านประสบการณ์ภาคสนาม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และอันดับ 5 คือ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังในการใช้บัณฑิต/นักศึกษา แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และอันดับของข้อมูลความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 6 ด้านตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

ความคาดหวังในการใช้บัณฑิต	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.36	.521	มาก	1
2. ด้านความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลักการ	4.02	.731	มาก	6
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.08	.572	มาก	5
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	4.25	.596	มาก	2
5. ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.24	.521	มาก	3
6. ด้านประสบการณ์ภาคสนาม	4.22	.528	มาก	4
รวม	3.51	.578	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ ความคาดหวังในการใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 6 ด้านตามความคิดเห็นของสถานประกอบการในภาพรวมมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือด้านคุณธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อันดับ 2 คือด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

อันดับ 3 คือด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อันดับ 4 คือด้านประสบการณ์ภาคสนาม อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อันดับ 5 คือด้านทักษะทางปัญญา อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และอันดับ 6 คือด้านความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลักการ อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการบริการของบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 6 ด้านตามหลักทฤษฎี SERVQUAL แสดงการประเมินคุณภาพการบริการของบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรีตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 6 ด้านตามหลักทฤษฎี SERVQUAL ในภาพรวม

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	ความพึงพอใจ \bar{X}	ความคาดหวัง \bar{X}	ช่องว่าง (Gap)
1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.19	4.36	-0.17
2. ด้านความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลักการ	3.92	4.02	-0.10
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.09	4.08	-0.01
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.25	4.25	0
5. ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.97	4.24	-0.27
6. ด้านประสบการณ์ภาคสนาม	4.05	4.22	-0.17

จากตารางที่ 3 พบว่าเมื่อนำค่าความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตของผู้ตอบแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 6 ด้านทำให้เห็นถึงช่องว่างของคะแนนที่มีค่าเท่ากับ 0 ในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ แสดงถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับระบบการทำงานและเพื่อร่วมงาน โดยในหัวข้อดังกล่าวยังแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ในขณะที่คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีค่าเป็นลบ แสดงถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงจากการใช้บัณฑิต โดยเฉพาะด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข

การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรองลงมาคือด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านประสบการณ์ภาคสนาม ด้านความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลักการ และด้านทักษะทางปัญญา ตามลำดับ

สรุปผล

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ตามกรอบ

มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พบว่าความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตโดยภาพรวม เรียงคะแนนเฉลี่ยจากลำดับความสำคัญ คือ

- 1.) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
- 2.) คุณธรรม จริยธรรม
- 3.) ทักษะทางด้านปัญญา
- 4.) ด้านประสบการณ์ภาคสนาม
- 5.) ทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6.) ความรู้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ความคาดหวังในการใช้บัณฑิตโดยภาพรวม เรียงคะแนนเฉลี่ยจากลำดับความสำคัญ คือ

- 1.) คุณธรรม จริยธรรม
- 2.) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
- 3.) ทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.) ด้านประสบการณ์ภาคสนาม
- 5.) ทักษะทางด้านปัญญา
- 6.) ความรู้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึง

ประสงค์ของสถานประกอบการต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

1.) ทุกๆสถานประกอบการ ให้ความสำคัญพอใจในการใช้บัณฑิตในระดับมากที่สุด 6 ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

2.) ทุกๆสถานประกอบการ ให้ความสำคัญพอใจในการใช้บัณฑิตในระดับมากที่สุด 6 ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ด้านคุณธรรม จริยธรรม

3.) เมื่อเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจกับความคาดหวังตามลักษณะบัณฑิต 6 ด้านทำให้เห็นช่องว่างของคะแนนที่ออกมา ได้ 0 ในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ แสดงถึงความสามารถของบัณฑิตที่สามารถรับรู้ความคาดหวังได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบประเด็นที่น่าสนใจหลายประการ ซึ่งจะได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตโดยภาพรวม สถานประกอบการมีความพึงพอใจในทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าบัณฑิตจากสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับบริบทใหม่ๆ ได้ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน แต่สาขาวิชาจะต้องเพิ่มทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ ให้แก่นักศึกษามากขึ้นเพราะผลการวิจัยชี้ว่าเป็นด้านที่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่ำ ดังนั้นสาขาวิชาจะต้องมีการปรับปรุงหลักสูตรหรือการเรียนการสอนในเรื่องดังกล่าวเพื่อเพิ่มศักยภาพแก่นักศึกษาในรุ่นถัดไป

2. ความคาดหวังในการใช้บัณฑิตโดยภาพรวม สถานประกอบการให้ความสำคัญกับ คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เพราะนักศึกษาที่จบจากสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์มักจะมีหน้าที่ในการบริหารจัดการคนและสินค้าซึ่งทักษะทั้ง 2 มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในอนาคตอย่างมาก แต่พบข้อมูลที่น่าสนใจอีก

ว่าทักษะทางด้านปัญญา และความรู้ สถานประกอบการ กลับตั้งความคาดหวังใน 2 ปีข้างหน้านี้ต่ำที่สุด เพราะสายงานด้านโลจิสติกส์มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลาจึงสามารถเข้าไปเรียนรู้ในการปฏิบัติงานจริงได้

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับความคาดหวังของสถานประกอบการ พบว่าคุณลักษณะบัณฑิตในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุด ดังนั้นสาขาวิชาควรจะมีการฝึกอบรมทักษะดังกล่าว หรือพยายามสอดแทรกกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะดังกล่าวในวิชาที่มีความเกี่ยวข้อง และควรพิจารณาเพิ่มรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและสารสนเทศทางโลจิสติกส์ในการปรับปรุงหลักสูตรในรอบต่อไป ส่วนคุณลักษณะด้านประสบการณ์ภาคสนามและด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ในลำดับที่สอง สาขาวิชาควรสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพให้นักศึกษาทุกรายวิชา เพราะเป็นด้านที่ผู้ประกอบการคาดหวังสูงสุด และควรที่จะเพิ่มประสบการณ์ภาคสนามให้นักศึกษาให้มากยิ่งขึ้นโดยเป็นการเพิ่มรอบในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม หรือให้นักศึกษาออกฝึกประสบการณ์ภาคสนามในเวลาที่นานขึ้น หรือหลักสูตรสามารถส่งนักศึกษาเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ภาคสนาม หรือส่งเข้าแข่งขันทักษะด้านวิชาชีพให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานจริงแก่นักศึกษา

โดยสรุป จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเห็นได้ว่าบัณฑิตจากสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี เป็นผู้ที่มีทักษะในการปรับตัวเข้ากับการทำงานในสถานประกอบการและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี แต่ผู้ประกอบการยังคาดหวังในส่วนทางด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจากผลการศึกษาจะพบว่าเป็นทักษะที่มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังสูงสุด ดังนั้นสาขาวิชาจำเป็นต้องเร่งเพิ่มเติมใน

ทักษะที่ยังมีช่องว่างสูงๆ เพื่อพัฒนาให้นักศึกษาเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นเพียงผลที่เกิดขึ้นจากกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ยังไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับประชากรในระดับประเทศได้จึงควรมีการวิจัยต่อไป โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ อาทิ จากนักศึกษาในสาขาอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ หรือสามารถศึกษาในรูปแบบของสถานศึกษา และควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อคุณภาพของนักศึกษา/บัณฑิต เป็นต้น

2. ควรมีการนำผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ไปสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาบัณฑิตของสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี และใช้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันแนวทางนั้นด้วยเทคนิคการประชุมกลุ่ม (Focus Group) หรือเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560). สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2558, จาก <http://www.news.mot.go.th/motc/portal/graph/logistic2.pdf>
- [2] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556). รายงานไม่เพียงพอ ปัจจัยเสี่ยงจุดรั้งการเติบโตของภาคโลจิสติกส์ไทย (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 2364). สืบค้นเมื่อ 13 กันยายน 2558, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=31140>
- [3] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กลุ่มสารนิเทศ. (2558). นักศึกษารวมปี 2557. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2558, จาก <http://www.info.mua.go.th/information>

- [4] กาญจนา ทองทัศน์. (2555). **การศึกษาความต้องการคุณลักษณะบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- [5] ทศนีย์ สิริวิทยกุล. (2552). **คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าในธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งทางทะเล**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [6] วิมานพร รูปใหญ่. (2555). **การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- [7] สุธี ประยูร. (2552). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [8] แสงดาว สุกดาทิพย์. (2556). **ศึกษาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ต่อการจ้างงานกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [9] สำนักงานวิจัยและบริการวิชาการสถาบันราชภัฏนครสวรรค์. (2547). **ความต้องการบัณฑิตและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสถาบันราชภัฏนครสวรรค์ ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิตปี 2543-2545**. วิทยานิพนธ์สำนักงานวิจัยและบริการวิชาการสถาบันราชภัฏนครสวรรค์.
- [11] ปัญญาวุธ ฅมยาวิทย์. (2553). **กรณีศึกษาการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขาย โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [12] ทศย์รัตน์ บัณฑิตยารักษ์. (2552). **คุณลักษณะที่คาดหวังของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง ตามความต้องการของสถานประกอบการในเขตชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญา สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง.
- [13] วิศิษฐ์ จิตภักดิ์รัตน์; และ ธนัญญา วสุศรี และคณะ. (2557). **การศึกษาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซีย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วารสารวิจัยและพัฒนา**.
- [14] วิชิต อู่อ้น. (2553). **การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.