

สมรรถนะวิชาชีพและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3-4 ดาว จังหวัดขอนแก่น ในการเป็นแรงงานมีทักษะในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Professional Competencies and Personality Characteristics of Three-Four Star Hotel Chefs in Khon Kaen for Skilled Labors in the ASEAN Economic Community

เครือจิต เจริญแสน *

ปรีดา ไชยา **

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะวิชาชีพและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3 - 4 ดาวในจังหวัดขอนแก่นในการเป็นแรงงานมีทักษะในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นในการเตรียมความพร้อม เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผู้ประกอบอาหารของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ให้มีสมรรถนะวิชาชีพและลักษณะบุคลิกภาพในการเป็นแรงงานมีอาชีพในระดับสากล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามสะดวกจากผู้ประกอบอาหารโรงแรม 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 331 คน และใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์หาคู่ และความถดถอยพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะวิชาชีพด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านวิชาการ ด้านความสามารถในที่ทำงาน ด้านเทคนิค และสมรรถนะวิชาชีพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสมรรถนะวิชาชีพโดยรวมมีอิทธิพลต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเทคนิค ส่วนอีก 3 ด้านไม่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารโรงแรม

คำสำคัญ : สมรรถนะวิชาชีพ ลักษณะบุคลิกภาพ ผู้ประกอบอาหารโรงแรม

Abstract

This study aims to investigate professional competencies and personality characteristics of the 3-4 star hotel chefs in Khon Kaen for being a skilled labor in the ASEAN Economic Community. The study highlights the need for the preparation on quality improvement and enhancement of the chefs working in the hotels in Khon Kaen province so that they could develop the professional competencies and personality characteristics of an international skilled labor. The questionnaire was constructed for convenient data collection from 331 chefs in 3-4 star hotels in Khon Kaen. Percentage, mean score, and standard deviation, *t*-test, *f*-test (ANOVA), Multiple Correlation analysis and Multiple Regression analysis were used to analyze basic data and statistically test the hypotheses of the study respectively. The findings indicate that all competency factors of personal effectiveness, academics, workplace, technical skills, and overall competency were positively correlated with the chefs' personality characteristics statistically significant at the level of .05. Significantly, the overall competency factor was

* นิสิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

** ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

found to be the most powerful variable on the personality characteristics of the chefs, followed by the academic competency factor, but none of any effect was found from the other three competencies.

Keywords: Professional competencies, Personality characteristics, Hotel chefs, Khonkaen, ASEAN

Keywords : Professional competencies, Personality characteristics, Hotel chefs

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการด้านอาหารของประเทศไทยมีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งกำลังมีการเติบโตและการลงทุนเพื่ออนาคต และประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในความเป็นผู้นำด้านการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการบริการอาหารของโลก เพื่อเตรียมความพร้อมแก่คนรุ่นใหม่เข้าสู่การทำงานในอุตสาหกรรมบริการ และมีโอกาสได้เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมที่พักและโรงแรมที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วของประเทศไทย ทั้งในระดับนานาชาติและระดับภูมิภาค การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่การเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินลงทุน รวมถึงแรงงานฝีมือ จะเป็นไปโดยเสรีมากขึ้นนั้น ยิ่งเป็นปัจจัยที่กำหนดให้ประเทศไทยต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรที่จะเป็นแรงงานที่มีคุณภาพและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในระดับอาเซียน เพื่อรองรับทั้งโอกาสและความท้าทายจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคตต่อไป (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559; สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ, 2559)

การศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและสมรรถนะด้านวิชาชีพของผู้ให้บริการด้านอาหาร โดยเฉพาะในส่วนของธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมดังกล่าว เพื่อให้สถาบันการศึกษาด้านการให้บริการและสถานประกอบการธุรกิจบริการ สามารถเข้าใจและทราบถึงสมรรถนะด้านวิชาชีพของการให้บริการด้านอาหาร ของการเป็นนักบริการที่มีความรู้ และทักษะความสามารถตรงตามข้อตกลงของคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยว (MRA : Mutual Recognition Arrangements) ในการเป็นแรงงานที่มีทักษะฝีมือในด้านดังกล่าว เพื่อให้สามารถเคลื่อนย้ายเป็นแรงงานเสรี (Free Flow Labor) ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้อย่างแท้จริง ซึ่งสมรรถนะวิชาชีพในการศึกษาในครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวที่จะหมายถึง บุคคลหรือแรงงานที่มี หรือถือสัญชาติไทย ซึ่งเป็นหนึ่งในประเทศของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยที่จะมีการรับรองวิชาชีพจากคณะกรรมการกำหนดคุณสมบัติวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยวในการประเมินคุณสมบัติสมรรถนะวิชาชีพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพ ในการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในส่วนของผู้ให้บริการด้านอาหารของอุตสาหกรรมที่พักและโรงแรม จึงมีความจำเป็นอย่างมากในปัจจุบันโดยเฉพาะในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทยที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เข้มแข็งอย่างเท่าเทียมกันในแต่ละภูมิภาค ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งยังมีการศึกษาอยู่อย่างจำกัดในประเทศไทย โดยเฉพาะในส่วนของจังหวัดต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค (กรมประชาสัมพันธ์, 2556)

จังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดหนึ่งในส่วนของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีศักยภาพทางด้านธุรกิจบริการ และธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม และที่สำคัญในปัจจุบันจังหวัดขอนแก่นกำลังจะทำให้เป็นศูนย์กลางการประชุมและสัมมนาของประเทศไทยและของอาเซียน เพราะเป็นจังหวัดที่มีศูนย์กลางทางการค้า ศูนย์การประชุม และศูนย์การศึกษา และเป็นจุดหมายยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีแบบดั้งเดิมของอีสาน และจากการเปิดภาคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ภาคเอกชนเห็นศักยภาพการท่องเที่ยวระดับลุ่มแม่น้ำโขงที่ขอนแก่นสามารถเป็นศูนย์กลางการเดินทางการท่องเที่ยวระดับภูมิภาคนี้ได้ (โพสท์ทูเดย์, 2559) ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ขอนแก่นต้องมีความพร้อมทั้งด้านการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในด้านแหล่งท่องเที่ยวและโรงแรม แต่รวมไปถึงธุรกิจห้องอาหารตามภัตตาคารหรือโรงแรม เนื่องจากเมื่อมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ จึงมีส่วนให้ผู้เดินทางมาต้องเข้าใช้บริการ

ประกอบกับความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการที่เกี่ยวข้องในจังหวัดดังกล่าว ก็ยังเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ธุรกิจศูนย์ประชุมและศูนย์แสดงสินค้ายังสามารถขยายตัวในต่างจังหวัดได้เป็นอย่างดี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559; สสปน, 2559)

จากการที่จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพทั้งทางด้านการให้การศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และมีสถานประกอบการในการรองรับผู้ที่เดินทางมาร่วมกิจกรรมทางธุรกิจ และการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประกอบอาหารของโรงแรมจึงมีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะส่งผลต่อการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในเกือบทุก ๆ ด้าน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559; สสปน, 2559) เพราะสมรรถนะการทำงานของผู้ให้บริการอาหารในธุรกิจที่พักและโรงแรมเป็นสิ่งแสดงถึงความเป็นมืออาชีพที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานผ่านไปได้ด้วยดี และควรให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าทักษะด้านอื่น ๆ และยังส่งผลถึงภาพลักษณ์โดยรวมของสถานประกอบการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม ในการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ที่จะเป็นแรงงานที่มีทักษะวิชาชีพในอาเซียน โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบวิชาชีพที่จะประสบความสำเร็จ ก็จะมีทักษะของการทำงานที่มีความเป็นมืออาชีพเป็นตัวกำหนด (Kaur I., 2017) อีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้จะมีประโยชน์ต่อสถานประกอบการและสถานศึกษาในการปรับปรุงและพัฒนาทักษะวิชาชีพการท่องเที่ยวของไทย ให้สอดคล้องกับข้อตกลงร่วมกันในเรื่องคุณสมบัติของวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของอาเซียนทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งยังมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวอย่างจำกัด โดยเฉพาะกับผู้ประกอบอาหารของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น

นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น การที่ประเทศไทยเน้นการวัดคุณภาพคน และโอกาสในการศึกษาต่อจากผู้จบการศึกษาตรงตามสายอาชีพเป็นหลัก จึงทำให้โอกาสการเรียนรู้ของคนไทยอยู่ในกรอบที่จำกัด ผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เรียนตามระบบจึงยากที่จะได้เข้ามาเรียนรู้และศึกษาตามสายอาชีพนั้น จากสาเหตุและปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาของความจำเป็นในการยกระดับและพัฒนาแรงงานในสายอาชีพต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน สามารถต่อยอดทางการพัฒนาทักษะแรงงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะวิชาชีพกับลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3-4 ดาว ในจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะวิชาชีพที่มีต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3-4 ดาว ในจังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบอาหารของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น แต่ไม่มีการระบุจำนวนของตำแหน่งงานดังกล่าวที่แน่ชัดจึงไม่สามารถระบุจำนวนแต่ละตำแหน่งที่แน่นอนได้ มีแต่เพียงระบุว่าผู้ประกอบอาหารโดยรวมเป็นจำนวน 645 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 36 โรงแรม (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น, 2558) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบอาหารของโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในจังหวัดขอนแก่น เช่น ตำแหน่ง พนักงานครัวหัวหน้าแผนกครัวต่าง ๆ และจากการที่ไม่มีสถิติที่ระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนในตำแหน่งดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้ได้จำนวนคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างตรงตามวัตถุประสงค์ จึงคัดเลือกตัวอย่างแบบสะดวก อีกทั้งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยรวมโดยใช้เกณฑ์การเปิดตารางกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (2003) ได้จำนวน 242 คน และเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตอบกลับมาที่สมบูรณ์และเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ โดยวิธีโควตาจาก 20 โรงแรม ได้โรงแรมละ 20 คน

อย่างละเท่า ๆ กัน โดยแต่ละโรงแรมจะแบ่งการเก็บข้อมูลอย่างละ 5 คน จากครัวเย็น ครัวร้อน ครัวหลัก และครัวเบเกอร์อย่างละเท่ากัน เพื่อให้เกิดการกระจายข้อมูลและมีโอกาสตอบแบบสอบถามเท่ากัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวความคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นสำหรับหัวหน้าและพนักงานแผนกครัว แบบสอบถามแผนกครัว แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับสมรรถนะวิชาชีพของผู้ประกอบอาหาร ประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลส่วนบุคคล ด้านวิชาการ ด้านในที่ทำงาน และด้านเทคนิค ใช้มาตราวัด 5 ระดับ หรือ Five-Likert Scales คือ ระดับการให้คะแนนความสำคัญน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด และตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารประกอบด้วยมิติทางสังคม มิติทางนวัตกรรม มิติความยืดหยุ่นและการตระหนักรู้ และมิติมุ่งเน้นผลงาน ใช้มาตราวัด 5 ระดับ หรือ Five-Likert Scales คือ ระดับการให้คะแนนความสำคัญน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 2 ปัจจัยสมรรถนะวิชาชีพและบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหาร ได้ค่า Alpha มากกว่า 0.7 และค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item–Total Correlation ซึ่งทุกปัจจัยรายข้อในแบบสอบถามทั้ง 2 ปัจจัยสมรรถนะวิชาชีพ และบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารได้ค่าตามที่กำหนดไว้คือมากกว่า 0.4 ซึ่งเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป (Ryan, 1995)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยขอหนังสือราชการจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามในวันที่ 1-15 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และถูกต้องกลับคืนมา จำนวน 331 ฉบับ คิดเป็น 82.75% ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบอาหารของโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในจังหวัดขอนแก่น ตามรายชื่อและที่อยู่ของโรงแรมที่ได้กำหนดไว้ หลังจากนั้นจึงได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทำ Data Screening เพื่อความถูกต้องของข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ Aaker, Kuma & Day (2001) และทำการตรวจสอบผลความน่าเชื่อถือและความสอดคล้องของข้อความรายข้อของแบบสอบถาม คือ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของของครอนบาค (Cronbach)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามดังนี้ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพของผู้ประกอบอาหาร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหาร โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้าน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีกรนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายสรุปผลการดำเนินวิจัย โดยกำหนดค่าคะแนนคำตอบแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99-100)

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.9) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 44.1) เพราะส่วนใหญ่โรงแรมจะมีพนักงานครัวที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยปกติอยู่แล้ว ซึ่งตรงกับผลการวิจัยนี้ และพนักงานครัวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20–29 (ร้อยละ 38.1) รองลงมา คือ 30–39 ปี (ร้อยละ 26.6) โดยมีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี (ร้อยละ 46.5) รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/ปวส. (ร้อยละ 26.3) ซึ่งช่วงอายุและระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นช่วงที่ตรงกับแรงงานที่จบใหม่ ๆ ที่โรงแรมรับเข้าทำงาน เพราะหากู้กที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากในแผนกนี้ยาก จึงมีการรับวุฒิตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาและสายอาชีพ (ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) สูงขึ้น ไม่จำกัดเพียงแค่ผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเท่านั้น ด้วยเหตุเป็นสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลนและเฉพาะทาง จึงอาจเป็นให้ช่วงอายุและระดับการศึกษาดังกล่าวมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และตำแหน่งงานปัจจุบันมากที่สุดจึงเป็น Commis (ร้อยละ 45.3) รองลงมา คือ Sous chef/รองหัวหน้าพ่อครัว (ร้อยละ 19.9) และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 45.9) รองลงมา คือ มีประสบการณ์ 1–3 ปี (ร้อยละ 26.6) ตามลำดับ (ตาราง 1)

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโดยรวม (N=331)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม		ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	44.10
	หญิง	55.90
2. อายุ	20–29 ปี	38.10
	30–39 ปี	26.60
	40–49 ปี	19.00
	มากกว่า 49 ปี	16.30
3. ระดับการศึกษา	มัธยมต้น	7.90
	มัธยมปลาย/ปวส.	26.30
	ปริญญาตรี	46.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	19.30
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน	หัวหน้าพ่อครัว / Executive Chef	15.70
	รองหัวหน้าพ่อครัว / Sous Chef	19.90
	ก๊วก / Commis	45.40
	อื่นๆ	19.00
5. ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	13.00
	1–3 ปี	26.60
	4–5 ปี	14.50
	มากกว่า 5 ปี	45.90

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะวิชาชีพกับลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3–4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น พบว่าสมรรถนะวิชาชีพทุกด้าน คือ สมรรถนะประสิทธิผลส่วนบุคคล สมรรถนะทางวิชาการ สมรรถนะในที่ทำงาน สมรรถนะทางเทคนิค และสมรรถนะวิชาชีพโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับลักษณะบุคลิกภาพ

ของผู้ประกอบอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยสมรรถนะวิชาชีพที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ดังนั้นจากผลการวิจัยข้างต้นนี้ได้ช่วยบรรลุดุลประสงค์ที่ 1 คือ การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยเกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น และยังสามารถช่วยยืนยันสมมติฐานข้อที่ 1 คือ สมรรถนะวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น (ตาราง 2)

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะวิชาชีพและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของธุรกิจโรงแรม ระดับ 3 – 4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบอาหาร (Correlation Matrix)

ตัวแปร	ลักษณะบุคลิกภาพ	ประสิทธิผลส่วนบุคคล	วิชาการ	ในที่ทำงาน	เทคนิค	สมรรถนะวิชาชีพโดยรวม
ลักษณะบุคลิกภาพ	1.00	0.816	0.803	0.815	0.865	0.886
ประสิทธิผลส่วนบุคคล	0.816 (Sig = .000)	1.00	0.864	0.865	0.784	0.944
วิชาการ	0.803 (Sig = .000)		1.00	0.846	0.787	0.940
ในที่ทำงาน	0.815 (Sig = .000)			1.00	0.786	0.939
เทคนิค	0.865 (Sig = .000)				1.00	0.902
สมรรถนะวิชาชีพโดยรวม	0.886 (Sig = .000)					1.00

Note: Two – Tail Probability $p < 0.05$

จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการประเมินสมการถดถอย ซึ่งก่อนการวิเคราะห์และประเมินสมการถดถอยของผู้ประกอบอาหารของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ดูผลการวิเคราะห์จากกราฟ Histogram และ Normal Probability Plot พบว่า ข้อมูลมีการแจกแจงปกติ จึงทำการตรวจสอบต่อไปว่า อาจเกิดปัญหา Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ซึ่งตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยค่า VIF ที่ได้ ควรน้อยกว่า 10 จะแสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity และในส่วนของการพิจารณาค่าการยอมรับ (Tolerance) กับค่า VIF โดยค่า Tolerance จะมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระกัน แต่ถ้าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าเกิดปัญหา Collinearity นั่นคือ ถ้าค่า Tolerance < 0.1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ดังนั้น จากตาราง 3 ผลการยอมรับได้อยู่ระหว่าง .318-.334 จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้ ดังนั้นจึงนำผลของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะวิชาชีพที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาวิเคราะห์

การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี Stepwise ซึ่งเป็นการนำตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าสู่โมเดลพร้อมกันครั้งเดียว และวิเคราะห์ทีละตัว (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551)

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 3 จึงแสดงผลการประเมินสมการถดถอยและค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนด (Coefficient of Determination- R^2) พบว่า F-test ($F=692.856$, $Sig=.000$) ปฏิเสธ Null Hypothesis ($H_0=0$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปว่าตัวแปรอิสระ 2 ตัวร่วมกันพยากรณ์ 80.7% (Adjusted R Square=.807) โดยที่ด้านสมรรถนะวิชาชีพโดยรวม (Beta = .568) มีผลต่อลักษณะบุคลิกภาพมากที่สุดรองลงมาเป็นสมรรถนะด้านเทคนิค (Beta=.353) ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะด้านประสิทธิผลส่วนบุคคล ด้านวิชาการ และในที่ทำงานไม่มีผลต่อลักษณะบุคลิกภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตาราง 3)

ตาราง 3 อิทธิพลของสมรรถนะวิชาชีพที่มีต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในจังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบอาหารโรงแรม

ตัวแปรอิสระ (สมรรถนะวิชาชีพ)	ตัวแปรตาม (ลักษณะบุคลิกภาพ)					Collinearity Statistics	
	B	SE.B	Beta	t	p	Tolerance	VIF
Constant	.412	.108	-	3.824	.000	-	-
สมรรถนะวิชาชีพโดยรวม	.579	.057	.568	10.151	.000	.334	4.020
สมรรถนะด้านเทคนิค	.334	.053	.353	6.315	.000	.318	3.129

Note: Two-Tail Probability $p<.05$. $F = 692.856$ Adjusted RSquare= .807 Durbin-Watson = 1.683

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสมรรถนะวิชาชีพและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นแรงงานมีทักษะในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีประเด็นที่จะสรุปและอภิปรายตามดังนี้

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพมีความสัมพันธ์ต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม 3-4 ดาว ในจังหวัดขอนแก่นตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าสมรรถนะวิชาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยสมรรถนะวิชาชีพที่มีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ปฏิบัติงาน พนักงานหรือบุคลากร โดยเฉพาะในวิชาชีพผู้ประกอบอาหารโรงแรมจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงาน และเข้าใจขั้นตอนของการดำเนินงานทางด้านต่างๆ ของโรงแรม รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาสร้างสรรค์และประยุกต์ ร่วมใช้กับการดำเนินงานในการประกอบอาหาร เพื่อให้กระบวนการทำงานดังกล่าวเกิดความสะดวกในการให้บริการลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันและตรงกับความต้องการของทั้งลูกค้าและธุรกิจโรงแรมที่มีการแข่งขันกันอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาที่ว่าความสัมพันธ์ของสมรรถนะวิชาชีพและลักษณะบุคลิกภาพจะมีความสัมพันธ์ ต่อการปฏิบัติงานจริงที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ และนอกจากนั้นยังเป็นที่ยอมรับในวิชาชีพ ดังกล่าว ซึ่งผลการวิจัยในเรื่องนี้มีส่วนร่วมในการสร้าง (Theory Contribution) วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและประเด็น ที่เกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพของผู้ประกอบอาหารที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษาถึงความสัมพันธ์

ของลักษณะของบุคลิกภาพของการเป็นผู้ประกอบอาหารในการเป็นแรงงานที่มีทักษะฝีมือวิชาชีพที่ติดตามมาตรฐานสากลต่อไป (นงคันทน์ ศรีธนาอนันต์, 2548; ศิริพร ประโยค, 2546)

ผลการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของสมรรถนะวิชาชีพที่มีต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่พบว่าปัจจัยด้านสมรรถนะวิชาชีพโดยรวม มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรมมากที่สุด และรองลงมา คือ สมรรถนะด้านเทคนิคของวิชาชีพ ผู้ประกอบอาหาร เนื่องจากความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในปัจจัยดังกล่าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถของทักษะการมีฝีมือและประสบการณ์ในวิชาชีพของผู้ประกอบอาหารโรงแรม กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ทั้งสองปัจจัยดังกล่าว จึงถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพแรงงานในวิชาชีพผู้ประกอบอาหารโรงแรมในระดับสากล นั่นคือธุรกิจโรงแรม และสถาบันการศึกษาที่ให้การฝึกอบรมวิชาชีพต่าง ๆ ควรต้องมีการจัดการบูรณาการทั้งสายวิชาการ ควบคู่ไปกับสายวิชาชีพดังกล่าว เพื่อผลิตพนักงานโรงแรมโดยเฉพาะในตำแหน่งผู้ประกอบอาหารให้มีคุณภาพและทักษะฝีมือด้านวิชาชีพให้ตรงตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะในการเข้าสู่การเป็นแรงงานผู้ที่มีทักษะฝีมือในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นต้น (เอมอร ดิสปัญญา และสุวิชา ศรีถาน, 2560; สุวิชา ศรีถาน, 2557; สุริยาอุธ ธรณี ปรีดา ไชยา และเอมอร ดิสปัญญา, 2557)

จากสถานการณ์ที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น เมื่อมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการโดยเฉพาะในจังหวัดขอนแก่น ที่จะทำให้เป็นเมืองท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมไมซ์ จึงมีส่วนให้ผู้ที่เดินทางมาต้องเข้าใช้บริการในด้านอาหารของโรงแรมมากขึ้นและส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3-4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น จำเป็นต้องมีแผนการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจดังกล่าว คือ การตระหนักถึงปัจจัยด้านสมรรถนะวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรมโดยเฉพาะทั้งในปัจจัยสมรรถนะวิชาชีพโดยรวมและด้านเทคนิควิชาชีพในการทำงานต่าง ๆ เช่น ประสิทธิภาพของความสำเร็จในการทำงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีความรู้และทักษะในการทำงาน รวมถึงศิลปะของการประกอบและคิดค้นสร้างสรรค์รายการอาหารพร้อมกับการประดับตกแต่งสัดส่วนของอาหาร (ศุนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559; สสปน, 2559) เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพก็จะช่วยให้โรงแรมและสถานศึกษามีเป้าหมายที่ชัดเจนในการสร้างหรือผลิตพนักงานในตำแหน่งผู้ประกอบอาหารรุ่นใหม่ให้มีสมรรถนะวิชาชีพที่ต้องการพัฒนาแรงงานของภาคอุตสาหกรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งแรงงานวิชาชีพ แรงงานมีทักษะ และแรงงานไม่มีทักษะ โดยการเร่งรัดและขยายผลการใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความเป็นเอกภาพกับระบบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และมาตรฐานวิชาชีพใน 8 กลุ่ม ตามข้อตกลงเบื้องต้นของวิชาชีพดังกล่าว (Mutual Recognition Arrangements) ในอาเซียน (เอมอร ดิสปัญญา และสุวิชา ศรีถาน, 2560; สุริยาอุธ ธรณี ปรีดา ไชยา และเอมอร ดิสปัญญา, 2557)

นอกจากนั้น จากการสรุปข้อมูลของการสัมภาษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามหมายเลข S227, S228, S325, S058, S061 และ S119 ได้สนับสนุนผลการวิจัยดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของสมรรถนะวิชาชีพ ที่มีต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารโรงแรม โดยได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบอาหารโรงแรมในปัจจุบันควรมีโอกาสได้ปฏิบัติงานในส่วนหน้าหรือต้องพบกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านความสะอาด ความชำนาญขณะปฏิบัติงาน ความคล่องแคล่วว่องไว และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งส่งผลให้สมรรถนะวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารโรงแรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการใช้บริการ และความพึงพอใจและประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการอาหารและการประกอบอาหารของโรงแรมได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะวิชาชีพโดยรวมทั้งในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านวิชาการ ด้านในที่ทำงาน และโดยเฉพาะด้านเทคนิคมีอิทธิพลต่อลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารโรงแรมอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและสถาบันการศึกษา สามารถนำข้อมูลวิจัยนี้ไปปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและศักยภาพของผู้ประกอบอาหารของโรงแรม เช่น การเรียนการสอนและการฝึกอบรมวิชาชีพ โดยเฉพาะในประเด็นสมรรถนะวิชาชีพและทางเทคนิคการทำงาน ที่มีผลต่อบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาหารโรงแรมโดยตรง เนื่องจากปัจจุบันศาสตร์ของการทำอาหารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเพื่อให้สมรรถนะวิชาชีพของผู้ประกอบอาหารมีการพัฒนา

2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและสถาบันการศึกษา ควรมีความร่วมมือในการส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานและนักศึกษา ผู้ที่จะเป็นแรงงานมีทักษะฝีมือ โดยเฉพาะแผนกที่ขาดแคลน เช่น แผนกครัว ด้วยการส่งเสริมให้มีการเพิ่มอัตราการจ้างและบรรจุพนักงานมากขึ้น เนื่องจากในจังหวัดขอนแก่น ธุรกิจโรงแรมและที่พักยังขาดบุคลากรด้านการผลิตอาหารอย่างมืออาชีพระดับสากล ซึ่งโรงแรมจำนวนมากยังขาดพนักงานในแผนกครัวหรือผู้ประกอบอาหารมืออาชีพที่ไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยวที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากในคราวเดียวกัน จึงอาจส่งผลให้การทำงานในด้านการประกอบอาหารโรงแรมล่าช้า ไม่ทันท่วงทีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าจำนวนมากอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

3. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาหารโรงแรม เพื่อให้สามารถรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายบุคคลที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและศาสนา จึงควรมีการจัดอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในกลุ่มผู้ประกอบอาหารโรงแรมในระดับสากล เพื่อยกระดับความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีในการสื่อสาร ด้านการบริการและการประกอบอาหารแก่ลูกค้านานาชาติของโรงแรมมากขึ้น

4. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานในการดูแลรักษาสุขอนามัย และความปลอดภัยของผู้ประกอบอาหารที่มีต่อลูกค้าในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในแผนกครัว ซึ่งผู้ประกอบอาหารควรรักษามาตรฐานทั้งคุณภาพของอาหารและความสะอาด เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม

5. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรมีการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบอาหาร ให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยยึดหลักจริยธรรมและโดยภาพรวม เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยและมั่นใจกับการเลือกใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะด้านอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ ของโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2556). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2560, จาก <http://nwnt.prd.go.th>
- กระทรวงแรงงาน. (2560). *การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.mol.go.th>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *ข้อมูลจังหวัดขอนแก่น*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2560, จาก <http://www.Service.nso.go.th>
- นงคีนุช ศรีธนาอนันต์. (2548). *การโรงแรมเบื้องต้น*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2560, จาก <http://catalog-lib.psru.ac.th/ULIB6/dublin.php?ID=22626>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- โพสต์ทูเดย์. (2559). *หนุนฮับเที่ยวลุ่มน้ำโขง-ข้าวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2559, จาก <https://www.posttoday.com/biz/aec/news/4297012559>

- ศิริพร ประโยค. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผล การปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา:บริษัทริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2560, จาก:
http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Prapaipan_S.pdf
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครขอนแก่น. (2558). *จำนวนผู้ประกอบการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น*. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2559, จาก www.kkmuni.go.th/center/index.php/.../18-khonkaen-airport-flight-schedule.htm
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). *ผู้ประกอบการมองความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษาไทยลดลงและพัฒนาาระบบการศึกษา และวางแผนบุคลากรเตรียมคนรับ AEC. กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 2500*. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2560, จาก: <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=32682>
- สุริยาจรัส ธรณี, ปรีดา ไชยา และเอมอร ดิสปัญญา. (2557). *ความพร้อมในการผลิตนักศึกษาสาขาท่องเที่ยวตามกรอบวิชาชีพ การบริการท่องเที่ยวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *วารสารช่อพะยอม*, 25(2), 167-212.
- สุวิชา ศรีถาน. (2557). *ความสำคัญและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อจรรยาบรรณของพนักงาน บริการนำเที่ยวภายในประเทศ*. *วารสารช่อพะยอม*, 25(1), 139-150.
- เอมอร ดิสปัญญา และสุวิชา ศรีถาน. (2560). *องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: การศึกษาเชิงเปรียบเทียบของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงและมหาวิทยาลัย มหาสารคาม*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Aaker, Kuma & Day (2001). *Marketing Research*. Accessed 1 April 2017, Available from:
<https://www.amazon.com/Marketing-Research-7th-David-Aaker/dp/0471363405>
- Kaur I. (2017). *Role of Hotel Management and Catering Technology Institutes in Ensuring Food Safety*. [Online]. Accessed 3 May 2017, Available from:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128017739000261>
- Krejcie RV and Morgan DW. (2003). *Determine Sampling Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30 607-610.
- Ryan C. (1995). *Researching Tourist Satisfaction: Issue, Concepts, Problems*. London, England: Routledge. Accessed 15 August 2017, Available from: <http://trove.nla.gov.au/work/11769716?selectedversion=NBD10842077>