

คุณสมบัติและสมรรถนะของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว
ในกรุงเทพมหานคร

The Characteristics and Competencies of Interns in Food and
Beverage Department Influencing the Satisfaction of the 4 to 5 Star
Hotel Business in Bangkok

พุฒิชัย ทองมอญ* และสุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล
คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Putichot Tongmon* and Suchada Chareanpunsirikul
School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

Received: December 2, 2019

Revised: January 21, 2020

Accepted: January 30, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์ แผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกสมาคม โรงแรมไทย จำนวน 43 โรงแรม เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในการสอบถามเชิงลึก การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพสุ่มตัวอย่างจากผู้ปฏิบัติงานจำนวน 10 คน และเชิงปริมาณ สุ่มตัวอย่างจากผู้ปฏิบัติงานโรงแรมจำนวน 129 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ สถิติทดสอบที และสถิติทดสอบ เอฟ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว แห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ สถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยตัวแปรคุณสมบัติด้านทักษะ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .977 รองลงมาคือ ตัวแปรคุณสมบัติด้านทัศนคติ ที่มีอิทธิพลเท่ากับ .944 และตัวแปรคุณสมบัติด้านความรู้ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .941 ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณสมบัติ สมรรถนะ ความพึงพอใจ ธุรกิจโรงแรม นักศึกษาฝึกประสบการณ์

Abstract

The purposes of this research study were: 1. to study the competencies of intern students in Food and Beverage Department that influenced the satisfaction of 4-5 star hotel business in Bangkok. 2. to study the competencies of intern students in accordance with ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) on Tourism Professionals that influenced the satisfaction of 4-5 star hotel business in Bangkok. The samples used in this research were drawn from 4-5 star hotel members of Thai Hotel Association in Bangkok by purposive sampling which included 43 hotels. The research instruments were questionnaires and structured in-depth interviews. The collection of qualitative data was performed with personnel of 10 hotels whereas the quantitative data collection was conducted with 129 hotel personnel. The statistics for analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression, t-test, and F-test.

The research findings showed that the competencies of intern students in accordance with ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) on Tourism Professionals influenced the satisfaction of 4-5 star hotel business in Bangkok at the statistical significance level of .05. The skills influenced satisfaction at the standardized coefficient of 0.977, followed by attitude and knowledge at 0.944 and 0.941 respectively.

Keywords: Characteristics, Competencies, Satisfaction, Hotel Business, Intern Students

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลาย ๆ ประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมากจากนักท่องเที่ยว นักธุรกิจที่เข้ามาท่องเที่ยวและลงทุนสร้างธุรกิจในประเทศต่าง ๆ การสร้างอาชีพให้กับประชาชนในประเทศในธุรกิจประเทศต่าง ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งในบางประเทศนั้นรายได้ที่มาจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศอีกด้วย นอกจากนี้ รัฐบาลของแต่ละประเทศได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ หรือมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศของตนเองนั้นสามารถสร้างรายได้และเป็นส่วนหนึ่งในการดึงดูดนักลงทุนรวมไปถึงนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้จ่ายในประเทศ

อย่างมั่นคงและยังมีการพัฒนาส่งเสริมบุคลากร สถานที่ท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โครงสร้างพื้นฐานที่ดีเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งประเทศไทยเองก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงได้ดำเนินการให้มีการจัดทำกลไกเพื่อเป็นหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อเป็นหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศต่อไป ด้วยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกื้อหนุนกันเกิดขึ้นจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อหาประสบการณ์ต่าง ๆ จึงมีธุรกิจมากมายประกอบอยู่ในอุตสาหกรรมนี้ เช่น ธุรกิจที่พักธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการเดินทางและขนส่ง ธุรกิจของที่ระลึก และธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกันอยู่ตลอดกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จากที่ได้กล่าวมาประเทศไทยก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงได้ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวและกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติให้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อเป็นหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากในการเดินทางท่องเที่ยวนั้นเป็นการเดินทางออกจากที่พักอาศัยในปัจจุบันเพื่อไปท่องเที่ยวหรือเพื่อเป้าหมายอื่น ๆ ในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งอาจจะไม่สามารถเดินทางกลับมาที่พักอาศัยในปัจจุบันได้ และในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีรายได้ที่นอกเหนือจากการให้บริการที่พักอาศัย โดยการประมาณโครงสร้างรายได้ของธุรกิจโรงแรมสามารถประมาณการแล้วแบ่งได้ดังนี้ รายได้จากห้องพัก ร้อยละ 60 รายได้จากการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 30 รายได้จากการบริการด้านอื่น ๆ ร้อยละ 10 (Sittiwangkul, 2009)

ปัจจุบันประเทศไทยได้ลงนามความร่วมมือในกรอบอาเซียนหรือสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations: ASEAN) ในด้านการกระชับความสัมพันธ์ทางการเมืองและความมั่นคงที่ได้กำหนดให้เอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นเขตแห่งสันติภาพ เสรีภาพ และความเป็นกลางด้านความร่วมมือทางสังคมและวัฒนธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และด้านการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาคที่ได้มีการจัดตั้งเขตการค้าเสรี และเขตการลงทุนเสรีเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการค้า การลงทุน และการบริการระหว่างกัน รวมทั้งยังเป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดการจ้างแรงงานในประเทศ ซึ่งการเปิดเสรีดังกล่าวจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างสมาชิกในกลุ่มประเทศอาเซียน แรงงานในแต่ละประเทศจะมีโอกาสเลือกทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ตนเองสามารถแสดงศักยภาพได้มากที่สุดและได้รายได้สูงสุด การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีนั้นอาจก่อให้เกิดการแข่งขันจากการไหลเข้ามาของแรงงานประเทศอื่นที่เข้ามาแข่งขันในอีกประเทศหนึ่งได้ ทั้งนี้ประเทศไทยได้ลงนามในข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หรือ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA โดยมีสาระสำคัญ (MRA THAILAND) คือ การกำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยผู้ที่ผ่านการรับรองคุณสมบัติ และได้ใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่เดินทางไปทำงาน ทั้งนี้สาขาวิชาการโรงแรมนั้นได้มีการกำหนดสมรรถนะมาตรฐานวิชาชีพ 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน โดยแบ่งเป็น แผนกต้อนรับ (Front Office) 5 ตำแหน่งงาน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) 6 ตำแหน่งงาน

แผนกอาหาร (Food Production) 7 ตำแหน่งงาน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) 5 ตำแหน่งงาน โดยในการเตรียมความพร้อมในระดับประเทศนั้น ประเทศไทยได้จัดตั้งศูนย์เครือข่ายประเมินมาตรฐานบุคลากรด้านท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Network-TPCN) ใน 6 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ที่วิทยาลัยดุสิตธานี ภาคเหนือ ที่มหาวิทยาลัยพะเยา ภาคใต้ ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาคตะวันออก ที่มหาวิทยาลัยบูรพา และภาคตะวันตก ที่มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ได้จัดทำชุดเครื่องมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนร่วมกับ สถาบัน William Angliss Institute (WAI) ในกลุ่มสาขาธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นสาขาเร่งด่วน โดยเน้นที่ 4 แผนกหลัก คือ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน และแผนกงานครัว ซึ่งปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาเป็นจำนวนมากที่ผลิตบุคลากรวิชาชีพด้านการโรงแรมป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน จากลงนามในข้อตกลงยอมรับร่วมกันของบุคลากรดังกล่าวจะช่วยให้ตลาดแรงงานภาคบริการกว้างขึ้น เปิดโอกาสให้บุคลากรที่ทำงานในสายงานบริการสามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานยังประเทศสมาชิกอาเซียนได้ (Department of Tourism, 2017)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Maslow (1970 in Kongkoon, 2014: 7) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการของมนุษย์มีอยู่สม่ำเสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น เมื่อความต้องการสิ่งนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว
2. สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมจะไม่มีผลอื่นต่อไป เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. การเรียงตามลำดับความสำคัญของความต้องการของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยู่ในระดับต่ำเมื่อตอบสนองแล้วนั้น จะมีความต้องการในระดับที่สูงกว่าเข้ามาเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป ตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มี 5 ขั้น ดังนี้

3.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการดำรงชีพให้อยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร อากาศ ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม น้ำ ความต้องการทางเพศ และที่อยู่อาศัย ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลก็ต่อเมื่อความต้องการ

นั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วนั้น ความต้องการในขั้นต่อไป คือ ความรู้สึกปลอดภัยหรือความมั่นคงชีวิตของตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความอบอุ่นใจและความก้าวหน้า

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นที่สองแล้วนั้น ความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม การยอมรับในสังคม ความต้องการมิตรและการได้รับความรักจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับการให้เกียรติ การยกย่องจากบุคคลอื่น และการเห็นความสำคัญ อยากรู้จัก การมีความรู้ความสามารถ ความสำเร็จในสังคม รวมถึงการมีอิสระและมีเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) ความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจากทฤษฎีของมาสโลว์ สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการเรียงเป็นลำดับขั้น จากความต้องการพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพัฒนาเป็นความต้องการที่สูงขึ้น เมื่อความต้องการในแต่ละขั้นนั้นได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อย

Shelly (1975 in Saejao, 2015) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ในความหมายที่แตกต่างออกไปว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้น คือ ความรู้สึกที่มีความซับซ้อน 2 แบบของมนุษย์ ซึ่งมีทั้งความรู้สึกเชิงบวกและความรู้สึก เชิงลบ ความรู้สึกที่มีความสุขที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกในเชิงลบ มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน กับความสุข ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ โดยความรู้สึกพึงพอใจของแต่ละคนจะเกิดขึ้นได้ เมื่อบุคคลนั้นมีความรู้สึกเชิงบวกต่อสิ่งที่เกิดขึ้นมากกว่าความรู้สึกเชิงลบ เมื่อสิ่งที่เขาต้องการหรือสิ่งที่คาดหวัง บรรลุจุดหมายในระดับใดระดับหนึ่ง หรือถ้ายังไม่บรรลุจุดหมายในระดับสูงตามที่ได้คาดหวังไว้ ความรู้สึกเชิงบวกก็จะมากขึ้นตามไปด้วย และทำให้ความสุขนั้นมากขึ้นเช่นกัน ในทางตรงกันข้ามหากการตอบสนองต่อจุดหมายหรือคาดหวังไว้ เป็นไปในทิศทางลบ ความรู้สึกเชิงลบก็จะเพิ่มมากขึ้น และความไม่พึงพอใจก็จะมากขึ้นตามไปด้วย

สมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

Wongdontri (2016) กล่าวว่า สมรรถนะ Competency คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้ 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)

Hiransai (2017) สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยเกิดจากพื้นฐานความรู้ ทักษะ และทัศนคติ นำไปสู่ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

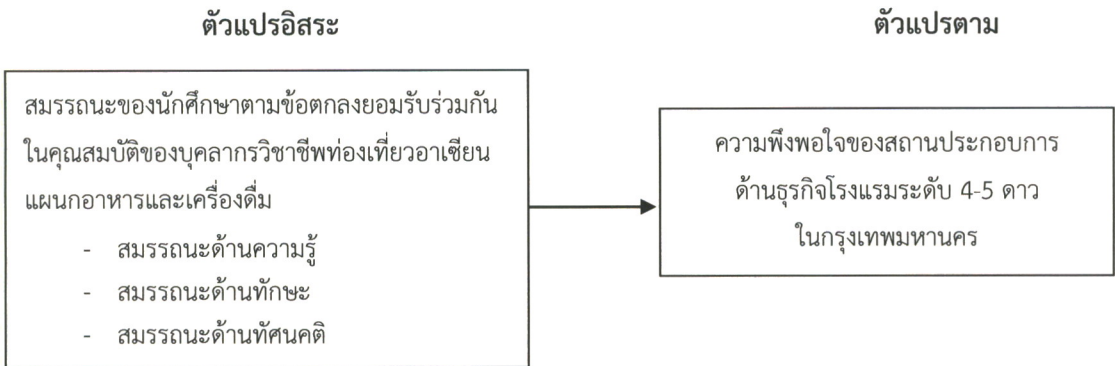
จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าสมรรถนะ คือ ความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในการทำงานหรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีการประมวลมาจากองค์ประกอบต่าง ๆ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าสมรรถนะ คือ ความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในการทำงาน หรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีการประมวลมาจากองค์ประกอบต่าง ๆ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ทัศนคติ (Attitude) ของแต่ละบุคคล

Department of Tourism (2017) ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาวิชาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน และการศึกษาเรียนรู้/ฝึกปฏิบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศที่เป็นสมาชิกอาเซียนสอดคล้องกันรวมถึงมีมาตรฐานที่สามารถยอมรับกันในกลุ่มประเทศสมาชิกได้ ทั้งนี้ผู้ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานวิชาชีพและคุณสมบัติจะได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว มีสิทธิและสามารถเดินทางเข้าทำงานในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน โดยสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำ (Minimum Requirements) สำหรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อผู้ประกอบวิชาชีพของสาขาการเดินทางและที่พัก ทั้งนี้สมรรถนะขั้นพื้นฐานที่ ACCSTP กำหนดนั้น เป็นสมรรถนะที่ประกอบด้วยสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Generic and Functional Competencies) และสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) ซึ่งรายละเอียดที่สำคัญสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทางครอบคลุมตำแหน่งงาน 32 ตำแหน่ง

มาตรฐานขั้นต่ำในสมรรถนะขั้นพื้นฐานสำหรับบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ทั้งสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Generic and Functional Competencies) และสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้น ซึ่งสมรรถนะของบุคลากรแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อจำแนกตาม Functional Competencies คือ ตำแหน่ง F&B Director มี Competency Standards จำนวน 38 ข้อ, ตำแหน่ง F&B Outlet Manager มี Competency Standards จำนวน 44 ข้อ, ตำแหน่ง Head Waiter มี Competency Standards จำนวน 26 ข้อ, ตำแหน่ง Head Waiter มี Competency Standards จำนวน 26 ข้อ, ตำแหน่ง Bartender มี Competency Standards จำนวน 23 ข้อ, ตำแหน่ง Waiter มี Competency Standards จำนวน 21 ข้อ โดยในงานวิจัยฉบับนี้ทางผู้วิจัยเลือกเฉพาะสมรรถนะของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่ง Bartender และ Waiter รวม 2 ตำแหน่งประกอบไปด้วย 27 สมรรถนะ เท่านั้น

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร
2. สมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากร การศึกษาระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมนั้น กลุ่มประชาชนของการวิจัยในครั้งนี้คือ มีจำนวน 190 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จำนวน 43 แห่ง ที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกในสมาคมโรงแรมไทย ในปี พ.ศ. 2557 ในกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติงานดูแลนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
2. กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จำนวน 43 แห่ง ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม และเป็นสมาชิกในสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotel Association) ในปี พ.ศ. 2557 ในกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติงานดูแลนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 129 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดเครื่องมือ ดังนี้

เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้เป็นการสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน โดยแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) และคำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open End Question) เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากผู้รับการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกถึงระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณสมบัติของนักศึกษาและสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษารูปแบบเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร การกำหนด ข้อคำถามจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้ มาสร้างเป็นเครื่องมือในรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ในข้างต้น ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดและปลายปิด (Open-ended and Closed-ended Questionnaires) ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณสมบัติของนักศึกษาและสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 วิธีดังนี้

การเก็บข้อมูลสำหรับแบบสอบถามเชิงคุณภาพ ในการเก็บข้อมูลประเภทนี้ ทางผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกทรัพยากรบุคคลของโรงแรม หรือผู้ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 10 โรงแรม โรงแรมละ 1 คน โดยโรงแรมกลุ่มตัวอย่างนั้นจะต้องผ่านด้วยข้อกำหนดดังต่อไปนี้

- โรงแรมที่มีนักศึกษาฝึกประสบการณ์
- โรงแรมที่มีรูปแบบการจัดการแบบระบบเครือข่าย ระดับโลก (Inter Chain)
จำนวน Chain ละ 1 โรงแรม
- มีจำนวนห้องอาหารภายในโรงแรมมากกว่า 4 ห้องอาหาร

การเก็บข้อมูลสำหรับแบบสอบถามเชิงปริมาณ ในการเก็บข้อมูลของแบบสอบถามประเภทนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากโรงแรมในกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 43 แห่ง (คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมาย) โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแทนของโรงแรมที่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีนักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์ อย่างน้อยโรงแรมละ 3 คน รวมเป็นจำนวน 129 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในงานวิจัยครั้งนี้ จากการเก็บแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ มีดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และเลือกสถิติที่สอดคล้องตามสมมติฐานงานวิจัย คุณสมบัติและสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 129 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือ Manager จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9

2. ข้อมูลของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์ คือ 3 เดือน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

3. การประเมินการพบเห็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพแผนกอาหารและเครื่องดื่มของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ตามสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับพบเห็นบ่อยที่สุด ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ สมรรถนะด้านความรู้ (4.65) สมรรถนะด้านทัศนคติ (4.64) และสมรรถนะด้านทักษะ (4.63) ตามลำดับ

3.1 สมรรถนะด้านความรู้ อยู่ในระดับ พบเห็นบ่อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสั่งซื้ออุปกรณ์ (4.79) รองลงมา คือ นักศึกษามีความรู้ในการเก็บรักษาอาหารและเครื่องดื่ม (4.72) นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการรับชำระเงิน (4.72) ตามลำดับ

3.2 สมรรถนะด้านทักษะ อยู่ในระดับ พบเห็นบ่อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ นักศึกษาสามารถเบิกของในสต็อกได้ถูกต้องตามหลัก “First In First Out” (4.87) รองลงมา คือ นักศึกษาสามารถแนะนำอาหารหรือเครื่องดื่มต่อลูกค้าได้อย่างเหมาะสม (4.81) นักศึกษาสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานได้อย่างถูกต้อง (4.81) ตามลำดับ

3.3 สมรรถนะด้านทัศนคติ อยู่ในระดับ พบเห็นบ่อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ นักศึกษาสามารถแสดงออกในทางที่ดีต่อการทำงานในสังคมที่หลากหลาย (4.87) รองลงมา คือ นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยของสถานประกอบการได้โดยไม่มีข้อโต้แย้ง (4.67) นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระเบียบด้านมาตรฐานความปลอดภัยของสถานประกอบการได้โดยไม่มีข้อโต้แย้ง (4.66) ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมของนักศึกษาตามสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA on TP) ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะด้านความรู้ (4.68) สมรรถนะด้านทักษะ (4.66) และสมรรถนะด้านทัศนคติ (4.50) ตามลำดับ

4.1 สมรรถนะด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ นักศึกษาทราบวิธีการดูแลรักษาอาหารและเครื่องดื่ม (4.93) นักศึกษาทราบวิธีการดูแลรักษาเพื่อยืดอายุการใช้งานอาหารและเครื่องดื่ม (4.93) นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการรับชำระเงินจากลูกค้าได้ถูกต้อง

(4.72) ตามลำดับ

4.2 สมรรถนะด้านทักษะ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือนักศึกษาสามารถให้บริการที่โต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้อง (4.92) นักศึกษาสามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบาร์ได้อย่างถูกต้อง (4.79) นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระบบการเก็บรักษาไวน์ได้อย่างถูกต้อง (4.79) ตามลำดับ

4.3 สมรรถนะด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือนักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระเบียบเรื่องความปลอดภัยของสถานประกอบการได้โดยไม่มีข้อโต้แย้ง (4.62) นักศึกษาทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้โดยไม่มีข้อโต้แย้ง (4.58) นักศึกษาทำงานในสังคมที่หลากหลายได้โดยไม่มีข้อโต้แย้ง (4.58) ตามลำดับ

5. สมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณอิทธิพลของสมรรถนะด้านความรู้ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มกับความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ	ค่าสัมประสิทธิ์							
	ความพึงพอใจ	B	Std. Error	Beta	t	P	Tolerance	VIF
1. สมรรถนะด้านความรู้		1.083	.035	.941	31.299	.000*	1.000	1.000

หมายเหตุ : $R^2 = 0.885$ ค่า adjusted $R^2 = 0.884$ $F = 979.656$

(* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) พบว่า ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบนัยสำคัญ สมรรถนะด้านความรู้ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันส่งผลต่อ ความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านความรู้ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair et al., 2010) สมรรถนะด้านความรู้ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว และสามารถใช้เป็น ตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($R^2 = 0.885$ $F = 979.656$) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (adj. R^2) มีค่าเท่ากับ 0.884 วิเคราะห์ได้ว่าสมรรถนะด้านความรู้ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน

สามารถอภิปรายผลความแปรผันของความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ได้อัตราร้อยละ 88.4 โดยตัวแปรสมรรถนะด้านความรู้ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณอิทธิพลของสมรรถนะด้านทักษะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มกับความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์						
	B	Std. Error	Beta	t	P	Tolerance	VIF
2. สมรรถนะด้านทักษะ	1.068	.021	.977	51.933	.000*	1.000	1.000

หมายเหตุ : $R^2 = 0.955$ ค่า adjusted $R^2 = 0.955$ $F = 2697.060$ Durbin Watson = 2.286

(*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) พบว่าในการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบนัยสำคัญ สมรรถนะด้านทักษะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเป็นอิสระต่อกัน พบว่าการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านทักษะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair et al., 2010) สมรรถนะด้านทักษะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันมีความสัมพันธ์กับต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($R^2 = 0.955$ $F = 2697.060$) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (adj. R^2) มีค่าเท่ากับ 0.955 วิเคราะห์ได้ว่าสมรรถนะด้านทักษะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน สามารถอภิปรายผลความแปรผันของความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ได้อัตราร้อยละ 95.5 โดยตัวแปรสมรรถนะด้านทักษะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณอิทธิพลของสมรรถนะด้านทัศนคติตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มกับความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ	ค่าสัมประสิทธิ์						
	ความพึงพอใจ	B	Std. Error	Beta	t	P	Tolerance
3. สมรรถนะด้านทัศนคติ	.692	.021	.944	32.278	.000*	1.000	1.000

หมายเหตุ : $R^2 = 0.891$ ค่า adjusted $R^2 = 0.890$ $F = 1041.879$ Durbin Watson = 1.763

(*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) พบว่าในการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบนัยสำคัญ สมรรถนะด้านทัศนคติตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันส่งผลต่อ ความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านทัศนคติตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair et al., 2010) สมรรถนะด้านทัศนคติตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันมีความสัมพันธ์กับต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($R^2 = 0.891$ $F = 1041.879$) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (adj. R^2) มีค่าเท่ากับ 0.890 วิเคราะห์ได้ว่าสมรรถนะด้านทัศนคติตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน สามารถอธิบายผลความแปรผันของความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ได้อัตราร้อยละ 89.0 โดยตัวแปรสมรรถนะด้านทัศนคติตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีอิทธิพลกับความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว พื้นที่กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ดังนี้

สมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้าน

ธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สมรรถนะด้านความรู้ (4.68) รองลงมา คือ สมรรถนะด้านทักษะ (4.66) และสมรรถนะด้านทัศนคติ (4.50) ตามลำดับ

สมรรถนะด้านความรู้ ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์พบว่า 3 ลำดับแรกคือ (1) ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสั่งซื้ออุปกรณ์ ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์ทางสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน เนื่องจากนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการดังกล่าวจึงทำให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานและสื่อสารกับพนักงานอย่างเข้าใจและสามารถแจ้งกับพนักงานได้หากมีวัตถุดิบหรืออุปกรณ์บางชนิดที่ต้องดำเนินการสั่งซื้อ เพื่อให้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งานอยู่เสมอ (2) ความรู้ในการเก็บรักษาอาหารและเครื่องดื่ม จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากนักศึกษาเข้าใจและสามารถดูแล ปฏิบัติตามวิธีการเก็บรักษาอาหารและเครื่องดื่มได้ถูกต้องและเหมาะสม แต่อาจมีบางรายการที่นักศึกษายังต้องทำความเข้าใจ เรียนรู้เพิ่มขึ้นเนื่องจากเป็นสิ่งที่นักศึกษาอาจไม่เคยรู้จัก และไม่ทราบถึงวิธีการเก็บรักษา (3) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการรับชำระเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์สถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี เนื่องจากนักศึกษาสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการที่ทางสถานประกอบการได้กำหนดอย่างไม่มีข้อสงสัยสิ่งที่มาที่ไป หรือวิธีการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chumyen and Phadungkan (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ระดับความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Shelly (1975 in Saejao, 2015) ที่กล่าวว่า “เมื่อสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวัง บรรลุจุดหมายในระดับใดระดับหนึ่ง ความรู้สึกเชิงบวกก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย และทำให้ความสุขนั้นมามากขึ้นเช่นกัน” ซึ่งจากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้นักศึกษาผู้ตอบคำถามนั้นมีความรู้สึกเชิงบวกต่อสมรรถนะด้านความรู้ของนักศึกษาเป็นอย่างมาก

สมรรถนะด้านทักษะ ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์พบว่า 3 ลำดับแรกคือ (1) การเบิกของในสต็อกได้ถูกต้องตามหลัก “First In First Out” จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากระบบการเบิกของในสต็อกเป็นสิ่งที่มีการละเอียดที่ต้องให้ความสนใจและใส่ใจอย่างมากแต่นักศึกษาสามารถเบิกของในสต็อกตามระบบดังกล่าวได้อย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบ จัดเรียงของภายในสต็อกให้ถูกต้องตามระบบ “First In First Out” (2) สามารถแนะนำอาหารหรือเครื่องดื่มต่อลูกค้าได้อย่างเหมาะสม จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา นักศึกษาสามารถนำเสนอและแนะนำรายการอาหารได้ถูกต้องตามกระบวนการของสถานประกอบการ แต่ยังไม่สามารถแนะนำรายการอาหารที่ลูกค้าต้องการให้แนะนำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคลได้ เนื่องจากนักศึกษาอาจจะยังไม่คุ้นเคยกับอาหารต่าง ๆ ในรายการอาหาร รวมไปถึงอาจจะยังไม่ทราบถึงวัตถุดิบในการปรุงอาหารแต่ละชนิดซึ่งนักศึกษาต้องใช้เวลาในการจดจำ ทำความเข้าใจในรายการอาหารถึงจะสามารถแนะนำได้ แต่ในเบื้องต้นการแนะนำอาหารตามระเบียบของสถานประกอบการ และบุคลิกภาพในการเข้าหาลูกค้า นักศึกษาทำได้อย่างดี และหลังจากนักศึกษาฝึกงานไปได้ในระยะเวลาหนึ่งนักศึกษาได้เรียนรู้และพัฒนาในเรื่องดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว (3) นักศึกษาสามารถใช้

อุปกรณ์สำนักงานได้อย่างถูกต้อง จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก จากการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงานซึ่งนักศึกษาเป็นผู้เข้าใจในเทคโนโลยี และคุ้นเคยกับเทคโนโลยีจึงทำให้การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นเทคโนโลยีในสำนักงานมักไม่เป็นปัญหา แต่อาจจะมีในเรื่องของอุปกรณ์บางอย่างที่ไม่ใช่เทคโนโลยีที่นักศึกษาอาจไม่เคยใช้งาน ซึ่งนักศึกษาจะต้องใช้เวลาเรียนรู้และทดลองทำก่อนถึงจะสามารถใช้งานได้ ซึ่งนักศึกษามีการพัฒนาทักษะได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Benjarattananon (2018) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Shelly (1975 in Saejao, 2015) ที่กล่าวว่า “เมื่อสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวัง บรรลุจุดหมายในระดับใดระดับหนึ่ง ความรู้สึกเชิงบวกก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย และทำให้ความสุขนั้นมีมากขึ้นเช่นกัน” ซึ่งจากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบคำถามนั้นมีความรู้สึกเชิงบวกต่อสมรรถนะด้านความทักษะของนักศึกษาเป็นอย่างมาก

สมรรถนะด้านทัศนคติ ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์พบว่า 3 ลำดับแรกคือ (1) นักศึกษาสามารถแสดงออกในทางที่ดีต่อการทำงานในสังคมที่หลากหลายจากการสัมภาษณ์สถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยจากการสังเกตพฤติกรรม นักศึกษาสามารถ เข้าไปปฏิบัติงานได้ในทุกส่วนงานของแผนกซึ่งแต่ละจุดอาจมีวัฒนธรรม สังคม หรือวิธีการทำงานที่ต่างกัน แต่นักศึกษาสามารถทำงานได้อย่างไม่มีข้อโต้แย้ง (2) นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยของสถานประกอบการได้โดยไม่มีข้อโต้แย้ง จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก โดยจากการสังเกตพฤติกรรมนักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างดีและเรียบร้อยเนื่องจากระเบียบในด้านนี้เป็นระเบียบที่ช่วยพัฒนาคุณภาพด้านสุขอนามัยต่าง ๆ ของนักศึกษาและส่วนมากนักศึกษาจะปฏิบัติในเรื่องเหล่านี้อยู่เป็นปกติ จึงไม่ใช่ปัญหาในการที่นักศึกษาจะปฏิบัติตามในเรื่องนี้ (3) นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระเบียบด้านมาตรฐานความปลอดภัยของสถานประกอบการได้โดยไม่มีข้อโต้แย้ง จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก โดยจากการสังเกตพฤติกรรม นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับได้อย่างดีโดยไม่มีข้อโต้แย้งเนื่องจากระเบียบนี้เป็นความปลอดภัยในการทำงานที่นักศึกษาเข้าใจและพร้อมที่จะปฏิบัติตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Agsompim, Sinraksa and Vongkrachang (2019) ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริง สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความประพฤติอ่อนน้อมและกิริยามารยาทสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นนอกเหนือหน้าที่และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Shelly (1975 in Saejao, 2015) ที่กล่าวว่า “เมื่อสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวัง บรรลุจุดหมายในระดับใดระดับหนึ่ง ความรู้สึกเชิงบวกก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย และทำให้ความสุขนั้นมีมากขึ้นเช่นกัน” ซึ่งจากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบคำถามนั้นมีความรู้สึกเชิงบวกต่อ

สมรรถนะด้านความทัศนคติของนักศึกษาเป็นอย่างมาก

อิทธิพลของสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้แบ่งสมรรถนะของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เป็น 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านความรู้ และสมรรถนะด้านทัศนคติ ซึ่งจากการวิจัย พบว่า สมรรถนะด้านทักษะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ สมรรถนะด้านทัศนคติ และสมรรถนะด้านความรู้ ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยสมรรถนะด้านทักษะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Benjarattananon (2018) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านทักษะในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก สมรรถนะด้านความทัศนคติ สอดคล้องกับ Aksompim, Sinraksa and Vongkrachang (2019) ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริง สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจระดับมาก ในด้านความประพฤติอ่อนน้อมและกิริยามารยาทสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น นอกเหนือหน้าที่และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และสมรรถนะด้านความรู้ ผลการวิจัยเช่นเดียวกับ Chumyen and Phadungkan (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและ ความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ระดับความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงพบว่า สมรรถนะทางด้านทักษะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นสมรรถนะที่มีผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด ซึ่งจากการสัมภาษณ์สถานประกอบการโดยส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็นตรงกันว่า ทักษะเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ง่ายและรวดเร็วที่สุดซึ่งหากนักศึกษาได้มีการเรียนรู้และมีการพัฒนาทักษะของตนเองมาจากสถานศึกษาแล้วนั้นในการเข้ามาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะทำให้ศึกษานั้นสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเองได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาได้อย่างมากเช่นกัน งานวิจัยของ Benjarattananon (2018) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้ควบคุมและดูแล การปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านทักษะในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและ รายด้าน อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะต่อหลักสูตรการเรียนการสอน สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบริการที่มีความประสงค์ผลิตบัณฑิตเพื่อส่งเข้าสู่ตลาดแรงงานด้านธุรกิจโรงแรม ควรเพิ่มเติมในเรื่องของการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการในส่วนงานต่าง ๆ ให้หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากการส่งนักศึกษาเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานนั้นยังไม่ครอบคลุมทุกสมรรถนะ และการเรียนการสอนนั้นยังไม่ครอบคลุมตามกรอบสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนสมรรถนะวิชาชีพ ซึ่งหากนักศึกษาได้เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ มากขึ้นอาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมมีมากขึ้น และการแข่งขันทางด้านวิชาชีพของบัณฑิตในตลาดแรงงานกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น บัณฑิตสามารถพัฒนาและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการด้านโรงแรม สถานประกอบการควรส่งเสริมให้บุคลากรภายในโรงแรมนั้นมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถตามสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนที่มากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพในการวัดระดับทักษะ การแข่งขันในคุณภาพแรงงาน และมาตรฐานการให้บริการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมุ่งศึกษาในพื้นที่ท่องเที่ยวในจังหวัดที่ได้รับคามนิยมทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมุ่งศึกษาในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2559). **งานมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว**. [Online]. Available: <https://www.dot.go.th/standard-tourism-personnal> [2559, ตุลาคม 20].

ประจัญพล วงษ์ดนตรี. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท กัสโต้ รับเบอร์วู้ดดีไซน์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ปาริฉัตร หิรัญสาย. (2559). **สมรรถนะของบุคลากรและการถ่ายโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม ในองค์กรบริบทธนาคารพาณิชย์ไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัชรราวดี อักษรพิมพ์, ชิตฐิตา สีนรักษา และสลิลลา วงศ์กระจ่าง. (2562). **ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริง สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา**. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- วรรณิ สิริวิวงค์กุล. (2552). เล็ก ๆ น้อย ๆ กับการตรวจสอบ และควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม. [Online]. Available: <http://www.108acc.com/index.php?lite=article&qid=103430> [2559, ตุลาคม 20].
- วีรวรรณ แซ่จ้าว. (2557). อิทธิพลของทัศนคติและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจวางแผนการท่องเที่ยว. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุเทวี คงคุณ. (2556). ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พ.ศ. 2556. ผลงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- อดิศา เบญจรัตน์นนท์. (2560). ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรทัย ชุ่มเย็น และรายวดี ผดุงกาญจน์. (2557). การศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

References

- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis** (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Translated Thai References

- Agsornpim, P., Sinraksa, D. and Vongkrachang, S. (2019). **Satisfaction of The Establishments For The English Major Prior Student Trainees**. Faculty of Humanities and Social Sciences. Songkhla Rajabhat University. Songkhla: Songkhla Rajabhat University. (in Thai)
- Benjarattananon, A. (2018). **Satisfaction of The Establishments for The English Major Trainee Students, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University**. Songkhla: Songkhla Rajabhat University. (in Thai)
- Chumyen, O. and Phadungkan, R. (2015). **A Study of The Chiefs' Expectations and Satisfaction Towards Characteristics of Rajamangala University of Technology Krungthep**. Bangkok: Rajamangala University of Technology Krungthep. (in Thai)
- Department of Tourism. (2017). **Standard Tourism Personnal**. [Online]. Available: <https://www.dot.go.th/standard-tourism-personnal> [2017, October 20]. (in Thai)

- Hiransai, P. (2017). **The Influence Of Employee Competency And Knowledge Transfer On Thai Commercial Bank Innovation**. Master Of Science Technology Management College Of Innovation Thammasat University: Thammasat University. (in Thai)
- Kongkoon, S. (2014). **Satisfaction of the establishment, the students professional experiences**. Sisaket Rajabhat University. (in Thai)
- Saejao, V. (2015) **The Influence of Attitudes on and Satisfaction of Media Exposure in Tourism Public Relations Media via the Internet on Decision-Making Behavior in Travel Planning**. The Master Of Arts Program in Hospitality and Tourism Industry Management. School of Humanities and Tourism Management: Bangkok University. (in Thai)
- Sittiwankul, W. (2009). **Recheck and Internal Control in Hotel Business**. [Online]. Available: <http://www.108acc.Com/Index.Php?Lite=Article&Qid=103430> [2017, October 20]. (in Thai)
- Wongdontri, P. (2016). **The Relationship Between Core Competency And Working Efficiency Of Gusto Rubber Wood Designs Co., Ltd**. The Master Of Science Program In Human Resource Management Graduate College Of Management Sripatum University: Sripatum University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

ว่าที่ร้อยตรีพุฒิโชติ ทองมอญ

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เลขที่ 9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

e-mail: por_putichot@hotmail.com

ดร. สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เลขที่ 9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120