

องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
The Component of Desirable Characteristics for Hotel Management Students in  
Udonthani Rajabhat University

ณัฐกานต์ รุ่งเรือง\*<sup>1</sup> กรรณิการ์ ศรีไชโยรักษ์\*\*<sup>2</sup> ชีระพล คุณบุราณ\*\*\*<sup>3</sup>  
โชติกา นาคประสูติ\*\*\*\*<sup>4</sup> และ ปรีชญา อุดมผล\*\*\*\*\*<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>สาขาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

E-mail: Nattagant278@gmail.com

Received: December 2, 2018 Revised: December 25, 2018 Accepted: January 25, 2019

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ระดับชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวนทั้งสิ้น 184 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร สุ่มมาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยให้ชั้นปีเป็นชั้นภูมิ และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.936 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษามีทั้งหมด 10 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 64.54 เรียงลำดับตามความสำคัญได้ ดังนี้ 1) ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ 2) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม 3) การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล 4) ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี 5) การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ 6) ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน 7) การยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม 8) ทักษะการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ 9) คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี และ 10) ความสามารถในการติดสื่อสาร

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะที่พึงประสงค์ องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การจัดการโรงแรม

### Abstract

The purpose of this research was to identify the component of desirable characteristics for hotel management students, which under operated in the faculty of management science, Udonthani Rajabhat University. The samples were the 184 hotel management students in faculty of management science, Udonthani Rajabhat University ranging from freshmen to senior who registered in the first semester of academic year 2018. Sample size calculated by the formula of sample size determination for population average estimation. The samples were obtained by random stratified sampling techniques which each year of students were classified and implemented random sampling from this stratified proportionally. To collect the primary data, the study used a questionnaire for students that familiar to desirable characteristics by using a Likert scale with the reliability equal to 0.936. Statistics used in this research was factor analysis.

The research results indicated that hotel management student's desirable characteristics were generated in 10 components and the responsibility score at 64.54%. Prioritizing the components descending

were as follow; 1) cognitive and inspiration, 2) ability to implement the knowledge about food and beverage, 3) critical thinking, 4) familiarity with new technology, 5) etiquette in certain circumstance, 6) aims higher in work routine, 7) respectively in rules and regulations of society, 8) equipment skills, 9) good service manner in term of the hospitality, and 10) communication skills.

**Keywords:** Desirable characteristics, Factor of desirable characteristic, Hotel management

## บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ควบคู่ไปกับธุรกิจการท่องเที่ยว โดยสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมในปี พ.ศ. 2560 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพักและค่าบริการห้องพักเฉลี่ย ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญของการเจริญเติบโตของธุรกิจดังกล่าว มาจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เป็นจำนวนมาก เพราะได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากรัฐบาล ด้วยมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ อาทิ การนำค่าใช้จ่ายระหว่างการท่องเที่ยวไปลดหย่อนภาษี การนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในเชิงรุก การออก Road show ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในต่างประเทศที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย การยกเว้นและลดค่าธรรมเนียมวีซ่า รวมทั้งการเป็นเจ้าภาพจัดงานประชุมระดับนานาชาติ ส่งผลทำให้มีความต้องการทางด้านที่พักอาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำเป็นในการอุปโภคและบริโภคเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีการขยายตัวเพื่อตอบสนองสิ่งเหล่านี้ให้กับนักท่องเที่ยว และคาดว่าธุรกิจโรงแรมจะยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2561 (สิริทิพย์ ฉลอง 2560)

กรณีศึกษาล่าสุดที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจการโรงแรมที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของไทย คือ การจัดงานโมโตจีพีซึ่งประเทศไทยเป็นเจ้าจัดขึ้นเป็นครั้งแรก ที่จังหวัดบุรีรัมย์ ในระหว่างวันที่ 5-7 ตุลาคม 2561 ที่ผ่านมา พบสถิติที่สำคัญหลายประการคือ ในช่วงระยะเวลา 3 วันของการแข่งขันรถจักรยานยนต์ Moto GP มีผู้เข้าร่วมงานประมาณ 205,000 คน แบ่งเป็นชาวไทยประมาณ 153,750 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 75 สามารถสร้างรายได้รวมประมาณ 3,100 ล้านบาท โดยสามารถแบ่งเป็นการใช้จ่ายในหมวดต่าง ๆ ได้แก่ ค่าพาหนะการเดินทางจำนวน 764 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.70 ค่า

อาหารเครื่องดื่ม ประมาณ 679 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.90 ค่าที่พักโรงแรม จำนวน 642 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.70 ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึกจำนวน 517 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.70 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ จำนวน 349 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.30 และค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง 146 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.70 ตามลำดับ (ไทยรัฐออนไลน์ 2561) ซึ่งจากสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า รายได้ที่เกิดขึ้นจากการจัดงานครั้งนี้อยู่ในกลุ่มของธุรกิจโรงแรม คือ ค่าที่พักโรงแรมและค่าอาหารเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ้น 1,321 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.61 ของรายได้ทั้งหมด ซึ่งถือเป็นรายได้ที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับรายได้ในธุรกิจกลุ่มอื่นๆ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมีโครงสร้างของการบริหารแบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ ตามบทบาทและหน้าที่ของแต่ละส่วนงาน ดังนี้ แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage) แผนกการขายและการตลาด (Sales and Marketing) แผนกรักษาความปลอดภัย (Security) แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource) แผนกบัญชี (Accounting) และแผนกช่าง (Engineering) โดยทุกส่วนจะมีการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ รายได้หลักของธุรกิจโรงแรมนั้น มาจากการขายห้องพัก และรายได้อันดับรองลงมาคือ การขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยแผนกสำคัญที่ทำหน้าที่รับผิดชอบคือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งแผนกนี้มีโอกาสติดต่อกับแขกโดยตรงเช่นเดียวกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า เนื่องจากเป็นแผนกที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพไว้เพื่อให้บริการแขกที่มาพักอย่างเพียงพอ และที่สำคัญคือหน้าที่ในการนำอาหารและเครื่องดื่มไปให้บริการหรือเสิร์ฟแขกโดยตรง แผนกอาหารและเครื่องดื่มจึงมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้กับแขกที่มาพัก โดยการสร้างความประทับใจให้กับแขกที่มาพักนั้นจำเป็นต้อง

สร้างความประทับใจทั้งในส่วนของคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงการให้บริการหรือวีธีเสิร์ฟ ซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ารสชาติหรือคุณภาพของอาหาร ยิ่งไปกว่านั้นในบางครั้งแขกบางคนอาจให้ความสำคัญกับการบริการมากกว่าคุณภาพของอาหารอีกด้วย แผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นกลไกสำคัญในระบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ และมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่มจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจนี้ และต้องมีศักยภาพพร้อมที่จะพัฒนาคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม และการให้บริการจนเป็นที่ประทับใจของแขก ด้วยการพัฒนาฝีมือในการปรุงอาหารให้มีรสชาติอร่อยและมีคุณภาพ พัฒนาฝีมือในการชงเครื่องดื่มทุกประเภทให้มีรสชาติดีถูกใจคนดื่ม และที่สำคัญคือ การพัฒนาการให้บริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกวิธี ด้วยบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง มีกิจกรรมยามว่างที่สุขภาพเรียบร้อยงดงามเปี่ยมไปด้วยไมตรีจิตในการให้บริการ โดยถือเสมือนว่าการให้บริการนั้นเป็นส่วนสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของคุณภาพอาหาร (Thaihotel 2014) และที่สำคัญคือบุคลากรแต่ละคนต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นคนที่มีคุณสมบัติตามที่สถานประกอบการต้องการ โดยคุณสมบัติดังกล่าวควรจะประกอบด้วยคุณสมบัติที่สำคัญอย่างน้อย 3 อย่าง คือ เป็นคนดี เป็นคนเก่ง และเป็นคนพิเศษ (สนทยา เขมวีรัตน์ 2549)

สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เป็นหน่วยงานทางการศึกษาในระดับปฏิบัติการหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเปิดสอนในหลักสูตรที่ประกอบด้วยรายวิชาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมในทุกแผนก และมุ่งเน้นการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะและคุณสมบัติในการทำงานในธุรกิจโรงแรม ลักษณะการจัดการเรียนการสอนจึงมุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยในหลักสูตรกำหนดให้นักศึกษาออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงแรมต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่เรียนในห้องเรียนไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงตามแผนกต่างๆ ที่ตนเองถนัดและมีความสนใจ จากข้อมูลการออกนิเทศ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในปีการศึกษาที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาที่ฝึกงานตามโรงแรมในแผนกต่างๆ โดยเฉพาะในแผนกอาหารและเครื่องดื่มประสบปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานที่ฝึกงานได้ ปัญหาที่พบได้แก่ การขาดทักษะฝีมือที่จำเป็นบางประการ

ในการปฏิบัติงานด้านงานครัวและเครื่องดื่ม ปัญหาด้านบุคลิกภาพบางอย่างที่สำคัญในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต (2547) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาไว้ตามมุมมองของเจ้าของสถานประกอบการว่า ปัญหาในการฝึกงานของนักศึกษาที่สำคัญคือ นักศึกษาไม่มีความพร้อมในการฝึกงาน ขาดความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพจึงทำให้นักศึกษาขาดโอกาสสำคัญในการเรียนรู้งานอย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังทำให้โรงแรมซึ่งเป็นแหล่งฝึกงานไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการฝึกงานของนักศึกษา จนทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการรับนักศึกษาเข้าฝึกงานในครั้งต่อไป ประกอบกับปัจจุบันได้เกิดวิกฤตทางการศึกษาขึ้น ซึ่งเป็นที่รับทราบกันโดยทั่วไป คือ มีจำนวนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่เข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยน้อยลง จนมหาวิทยาลัยบางแห่งต้องปิดตัวลง สำหรับบางแห่งที่ยังเปิดทำการจัดการเรียนการสอนอยู่ได้ยุบบางคณะบางสาขาที่ไม่มีผู้เรียน และเลิกจ้างอาจารย์ผู้สอน ซึ่งปัญหาดังกล่าวถือเป็นความเสี่ยงอย่างยิ่งต่อการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ในอนาคตข้างหน้า

สาเหตุที่สำคัญของปัญหาการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรมดังที่กล่าวมา คือ การขาดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่จะนำมาใช้ประกอบการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของโรงแรม ส่วนสาเหตุของปัญหาที่เป็นความเสี่ยงที่จะทำให้นักศึกษาน้อยลงในอนาคตนั้น คือ การที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายขาดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรียนการสอนที่จะทำให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ตลาดแรงงานเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมต้องการเช่นกัน

การแก้ปัญหาการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและปัญหาของแนวโน้มที่จะมีจำนวนนักศึกษาน้อยลงนั้น จึงทำได้โดยการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศสำคัญในการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาการจัดการโรงแรม ตลอดจนจนถึงปรับปรุงวิธีการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาสามารถฝึกประสบการณ์ตามโรงแรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ต้องการ

ของตลาดแรงงานด้านธุรกิจโรงแรม เมื่อเรียนจบออกไปมีงานทำตรงกับความรู้ความสามารถตามจุดมุ่งหมาย และเพิ่มความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเรียนต่อที่สาขาวิชาการจัดการโรงแรมของนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ต่อไป เช่นเดียวกับธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์ (2555) ที่ได้ศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และ รวิวรรณ พวงสอน (2552) ซึ่งได้ศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษาตามแนวความคิดของสถานประกอบการ กรณีศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผู้วิจัยในฐานะผู้สอนประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จึงได้ทำการศึกษาวิจัย องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้มีโอกาสเข้าฝึกงานตามโรงแรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงแรมที่เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์ และลดความเสี่ยงของจำนวนผู้เรียนในสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ที่มีแนวโน้มลดลงในอนาคต ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

### วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากร** คือ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ระดับชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวนทั้งสิ้น 256 คน

**ตัวอย่าง** คือ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ระดับชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวนทั้งสิ้น 184 คน กำหนดขนาด

ตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร สุ่มมาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Random Stratified Sampling) โดยให้ชั้นปีเป็นชั้นภูมิ และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) อย่างเป็นสัดส่วน

### เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็นสองตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามที่มีลักษณะแบบเช็ครายการ (Check List) ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม เป็นคำถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ มีค่าความเที่ยงตรง (IOC) รายข้อ ระหว่าง 0.6-1 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ระหว่าง 0.236-0.648 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.936 เพื่อใช้ในการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ที่เป็นตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Method) หมุนแกนแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax Rotation)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษามีทั้งหมด 10 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ร้อยละ 64.54 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบที่ 1 ความรู้และความคิดสร้างสรรค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	.655
มีความรู้ความสามารถในงานบริการ	.644
นำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	.634
หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่ทันสมัยอยู่เสมอ	.628
มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	.553
มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	.463
Eigenvalue = 4.147	
Percent of variance = 10.113	

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 2 ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	.846
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่ไม่ใช่เครื่องดื่มแอลกอฮอล์	.797
มีความสามารถในการผสมเครื่องดื่มมาตรฐานได้	.789
มีความรู้เกี่ยวกับอาหารประเภทต่างๆ ในโรงแรม	.591
มีความสามารถในการจัดเตรียม ทำความสะอาดและเก็บรักษาอุปกรณ์เครื่องครัวต่างๆ	.498
สามารถนำหลักวิชาการมาใช้ในการทำงานได้	.433
Eigenvalue = 3.454	
Percent of variance = 8.425	

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 3 การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีความรู้เกี่ยวกับคณิตศาสตร์และสถิติ	.865
มีความรู้และทักษะทางด้านวิทยาศาสตร์	.808
มีความรู้ด้านกฎหมายเบื้องต้น	.682
Eigenvalue = 3.322	
Percent of variance = 8.103	

ตารางที่ 4 องค์ประกอบที่ 4 ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	.756
มีความรู้ภาษาไทยและสามารถใช้ในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี	.653
มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี	.587
สามารถคิดและแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	.435
Eigenvalue = 2.968	
Percent of variance = 7.238	

ตารางที่ 5 องค์ประกอบที่ 5 การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
สามารถให้อภัยผู้อื่นโดยอาศัยความมีเหตุผล	.666
พูดจาชัดเจนและเหมาะสมกับกาลเทศะ	.580
มีความเข้าใจและสามารถยอมรับสภาพปัญหาของตนเองและผู้อื่นได้	.563
เป็นคนสุภาพอ่อนน้อม	.439
Eigenvalue = 2.481	
Percent of variance = 6.052	

ตารางที่ 6 องค์ประกอบที่ 6 ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	.672
กระตือรือร้นและตั้งใจทำงานเพื่อผลสำเร็จ	.611
เป็นคนตรงต่อเวลา	.490
สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ	.368
Eigenvalue = 2.322	
Percent of variance = 5.664	

ตารางที่ 7 องค์ประกอบที่ 7 การยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
เคารพและยอมรับคำสอนของอาจารย์	.756
ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเพื่อนในกลุ่ม	.741
ทำงานร่วมกับเพื่อนในกลุ่มหรือทำงานเป็นทีมได้	.568
ซื่อสัตย์สุจริต	.471
Eigenvalue = 2.282	
Percent of variance = 5.565	

ตารางที่ 8 องค์ประกอบที่ 8 ทักษะการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ด้วยความระมัดระวัง	.794
เก็บรักษาดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	.731
Eigenvalue = 2.158	
Percent of variance = 5.264	

ตารางที่ 9 องค์ประกอบที่ 9 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
สามารถทำงานหนักและยืนนานๆ ได้	.755
สามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	.559
มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	.540
Eigenvalue = 1.811	
Percent of variance = 4.418	

ตารางที่ 10 องค์ประกอบที่ 10 ความสามารถในการติดต่อสาร

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Factor loading
มีความรู้ภาษาต่างประเทศและสามารถใช้สื่อได้เป็นอย่างดี	-.574
มีความอดทนในการทำงาน	.490
มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี	.473
มีทักษะการใช้ชีวิตเพื่อทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข	.401
Eigenvalue = 1.517	
Percent of variance = 3.700	

### สรุปผลการวิจัย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีองค์ประกอบทั้งหมด 10 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 64.54 โดยสามารถเรียงลำดับขององค์ประกอบตามความสำคัญได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 6 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .463-.655 และ Eigenvalue เท่ากับ 4.147 สามารถอธิบายความแปรปรวนของ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 10.113

องค์ประกอบที่ 2 ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 6 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .433-.846 และ Eigenvalue เท่ากับ 3.454 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 8.425

องค์ประกอบที่ 3 การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 4 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .682-.865 และ Eigenvalue เท่ากับ 3.322 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 8.103

องค์ประกอบที่ 4 ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 4 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .435-.756 และ Eigenvalue เท่ากับ 2.968 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 7.238

องค์ประกอบที่ 5 การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 4 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .439-.666 และ Eigenvalue เท่ากับ 2.481 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 6.052

องค์ประกอบที่ 6 ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 4 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .368-.672 และ Eigenvalue เท่ากับ 2.322 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 5.664

องค์ประกอบที่ 7 การยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 4 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .471-.756 และ Eigenvalue เท่ากับ 2.282 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 5.565

องค์ประกอบที่ 8 ทักษะการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 2 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ .731 และ .794 ตามลำดับ และ Eigenvalue เท่ากับ 2.158 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 5.264

องค์ประกอบที่ 9 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 3 ตัว มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง .540-.755 และ Eigenvalue เท่ากับ 1.811 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 4.418

องค์ประกอบที่ 10 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ตัวแปรที่ใช้อธิบายองค์ประกอบนี้มีทั้งหมด 3 ตัว มีขนาดของค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง -.574 - .490 และ Eigenvalue เท่ากับ 1.517 สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้ ร้อยละ 3.7

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม มีองค์ประกอบทั้งหมด 10 องค์ประกอบ เรียงลำดับความสำคัญได้ ดังนี้ 1. ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ 2. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม 3. การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล 4. ความสามารถในการปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี 5. การวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ 6. ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในงาน 7. การยอมรับในกฎระเบียบกติกาของสังคม 8. ทักษะการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ 9. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี และ 10. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร แสดงว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่มีอยู่ทั้งหมดอย่างมากภายในกรอบการวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนโดยอาศัยคุณลักษณะที่สำคัญเพียง 10 อย่างเท่านั้น โดยคุณลักษณะที่สามารถอธิบายคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาได้มากที่สุดคือ คุณลักษณะในด้านความรู้และความคิดสร้างสรรค์ นั่นแสดงว่า ด้านความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะใช้เป็นดัชนีบ่งบอกถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาดังกล่าว อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงคุณลักษณะที่สามารถอธิบายคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้ในลำดับรองลงมาพบว่า คุณลักษณะด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพสำคัญที่สุด นั่นแสดงว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาจะมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นหากนักศึกษาสามารถนำความรู้และความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพ อย่างไรก็ตามยังมีคุณลักษณะที่เหลืออีก 8 อย่างที่สามารถนำมาใช้เป็นตัวบ่งชี้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรมให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นตามลำดับความสำคัญต่อไป ซึ่งหากนำองค์ประกอบทั้งหมด 10 องค์ประกอบดังกล่าว มาจัดกลุ่มตามพฤติกรรมของมนุษย์สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความคิดและทักษะทางปัญญา 2. กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ความรู้ ความคิดและปัญญามาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ 3. กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรมสำหรับการเป็นสมาชิกที่ดี

ของคนในสังคม 4. กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวและรู้เท่าทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และ 5. กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (ทศนา เขมมณี 2553) ซึ่งได้กำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาไว้ 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับ อิมพริวเมนต์ อิมพริวเมนต์ (2555) ที่ได้ศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมมีความต้องการนักศึกษาฝึกงานที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน เช่นเดียวกับ รุ่งรัตน์ หัตถกรรม และคณะ (2559) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมที่ทำงานในสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งได้กำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน ด้านทักษะปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ชลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ซึ่งได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรใน 7 ด้าน เรียงลำดับตามความสำคัญได้ดังนี้ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอน

นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้ดังนี้

1. การจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ควร มีกระบวนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการเพื่อมุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้และมีความคิดสร้างสรรค์
2. การจัดการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาหารและเครื่องดื่ม ควรเน้นการปฏิบัติเพื่อให้นักศึกษาสามารถ ประกอบอาหารเมนูต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย และสามารถผสมเครื่องดื่มต่างๆ ได้ ทั้งประเภทแอลกอฮอล์ และไม่มีแอลกอฮอล์
3. ควรจัดให้มีการเรียนการสอน หรือจัดอบรม เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ทางด้าน คณิตศาสตร์ และสถิติเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล
4. ควรจัดอบรมให้ความรู้ นักศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร รวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ทางด้านการจัดการโรงแรม เพื่อให้นักศึกษาสามารถปรับตัวให้ทันความเจริญของเทคโนโลยี
5. ควรจัดกิจกรรมอบรมบุคลิกภาพให้แก่ นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาสามารถวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ
6. ในการจัดการเรียนการสอนแต่ละรายวิชาควรมอบหมายงานในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะงานที่มีลักษณะเป็นโครงการในการแก้ปัญหา เพื่อฝึกฝนให้นักศึกษารู้จักเรียนรู้การทำงาน มีความอดทนมุ่งมั่นโดยมีความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมาย
7. ส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่าง นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบกติกาของสังคม
8. ฝึกปฏิบัติเพื่อให้นักศึกษามีทักษะการใช้ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ โดยเฉพาะอุปกรณ์ครัว
9. ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าไปมีส่วนร่วมในงานต่างๆ ที่คณะ มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่นๆ จัดขึ้นใน ฝ่ายปฏิบัติ หรือฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อฝึกให้นักศึกษามีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
10. ควรจัดโครงการอบรมภาษาไทย และภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาจีน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี ที่สนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้ และนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี ทุกคนที่เสียสละเวลาในตอบแบบสอบถาม

### เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต. บัณฑิตใหม่กับตลาดแรงงาน มุมมองจากนักธุรกิจมืออาชีพ. **วารสารสวนดุสิต**. 1, 2 (พฤษภาคม- สิงหาคม 2547): 90-94.
- ชลดา มงคลวานิช และ รัตนาภรณ์ ชาตวิงค์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรใน อุตสาหกรรมไมซ์. **Wms Journal of Management**. 2, 6 (2560): 45-50.
- ทิศนา แคมมณี. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา: กลยุทธ์การสอน. **วารสารราชบัณฑิตยสถาน**. 35, 2(เมษายน-มิถุนายน 2553): 181-201.
- ไทยรัฐ. **การจัดงานโมโตจีพี**(ออนไลน์) 2561 (อ้างเมื่อ 12 ตุลาคม 2561). จาก <https://www.thairath.co.th/content/1392880>.
- ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์. การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารสุทธิปริทัศน์**. 26, 79 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2555): 27-42.
- รวีวรรณ พวงสอน. ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ: กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552. **RMUTP Research Journal Special Issue**. 5 (2552): 195-205.
- รุ่งรัตน์ หัตถกรรม และคณะ. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์: จังหวัดบุรีรัมย์, 2559.
- สนทยา เขมวีรัตน์. ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตพณิชยการพระนคร. **วิทยาสารกำแพงแสน**. 4, 3 (กันยายน 2549): 41-46.
- สิริทิพย์ ฉลอง. **ธุรกิจโรงแรม**. (ออนไลน์) 2560 (อ้างเมื่อ 20 ตุลาคม 2561). จาก <https://www.gsb.or.th/GSB-Research.aspx>
- Thaihotel. **บทความตามสายงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม**. (ออนไลน์) 2014 (อ้างเมื่อ 6 กันยายน 2561). จาก <https://www.thaihotelstaff.com>