

แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เพื่อเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรม โรงแรมไทย

เกศรา สุกเพชร*
โชคชัย สุเวชวัฒนกุล**

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เพื่อเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยด้วยการศึกษาสมการโครงสร้างของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงแรมในประเทศไทยโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารโรงแรมในประเทศไทยในห้าภูมิภาคของประเทศไทย และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้รูปแบบการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งผลการศึกษาพบว่าตัวแปรกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับมากที่สุด ได้แก่ การจัดองค์การ รองลงมาคือ การวางแผน และการนำและการจูงใจ

คำสำคัญ: ระบบการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ อุตสาหกรรมโรงแรมไทย

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abstract

The aimed of this study was to develop the guideline for encouraging the entrepreneurs in Thai hotel industry to involve the evaluation process on the professional qualification system. The model of the structure of encouraging toward the evaluation process on professional qualification system and organization benefits against empirical data was developed. The population used in this study was the hotel executives in Thailand by using questionnaire technique for data collection. The samples included the hotel executives in five regions of Thailand and the data analysis was Structural Equation Modeling (SEM). The result shows that the most impact factor of the evaluation process on professional qualification system variable was organization, followed by planning, and leadership and motivation.

Keywords: The professional qualification system, Hotel industry

บทนำ

ความเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมและเศรษฐกิจโลกที่ปรับเปลี่ยนไปสู่การแข่งขันที่มุ่งเน้นการใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความโดดเด่นหรือนำมาซึ่งนวัตกรรม การดำเนินกิจกรรมภาคธุรกิจในอนาคตจึงต้องปรับเปลี่ยนมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้นทางการพัฒนา ดังนั้นภาคส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนจึงต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศ ด้วยการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพที่จะยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการ การสร้างและการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้งสามารถปรับตัวได้รวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของโลก (*Modernising customs through competency-based human resource management*, 2015; Morabito, 2018; Oeij et al., 2018; Pellé, 2017; Phillips, 2018; Tang & Werner, 2017; Wheelen, 2018)

จากความสำคัญดังกล่าว รัฐบาลของประเทศไทย ได้กำหนดให้มีการส่งเสริมบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมด้วยการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาระบบระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (Professional Qualification System) ซึ่งเป็นการกำหนดมาตรฐานการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรให้มีสมรรถนะ (competency) ที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชน ประกอบกับอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยที่กำลังมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จากอัตราการเข้าพัก (Occupancy rate) ในปี 2014 อยู่ที่ 58.9 % เพิ่มขึ้นเป็น 67.8 % ในปี 2016 ทำให้เกิด

ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคนในอุตสาหกรรมโรงแรมให้รองรับการขยายตัวดังกล่าวได้

ตารางที่ 1 อัตราการใช้ห้องพักโรงแรมไทย

Area/Location	Occupancy Rate (%)		
	2014	2015	2016
Bangkok	67.5	76.3	78.3
Chonburi	69.1	74.8	75.2
Phuket	70.4	73.4	74.1
Petchaburi	63.6	68.9	70.5
Chiang Mai	62.2	66.3	70.0
Suratthani	62.6	66.8	69.1
Rayong	58.7	64.8	67.3
Prachuap Kiri Khan	60.8	65.7	67.1
Krabi	59.5	62.8	65.5
Trad	56.3	60.4	63.1
Nakhon Ratchasima	51.7	56.7	58.7
Tak	49.8	53.4	57.4
Nong Khai	51.3	54.4	56.2
Sa Kaew	51.3	52.6	54.6
Nationwide	58.9	62.2	67.8

Source: Department of Tourism

การพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดในระบบคุณวุฒิวิชาชีพนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาคเอกชนเป็นอย่างมากทั้งในด้านการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ การส่งบุคลากรเข้าร่วมการพัฒนาตามแผนการอบรมที่กำหนดขึ้นและการร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินสมรรถนะของพนักงานภายใต้ระบบดังกล่าว ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงบทบาทที่ภาคเอกชนจำเป็นต้องเข้าร่วมแล้ว ทำให้ภาคเอกชนต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมในระบบดังกล่าวด้วย

การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะพัฒนาแนวทางการส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เพื่อเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยด้วยการศึกษาสมการโครงสร้างของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพแก่ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

2.พัฒนาแนวทางการส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เพื่อเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ระบบการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร

ระบบการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในประเทศไทย เป็นระบบที่พัฒนาโดยการนำแนวคิดการพัฒนาระบบสมรรถนะเข้ามาใช้เพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

แนวคิด “สมรรถนะ” ได้เริ่มเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดย ศาสตราจารย์เดวิดแมคเคลเลน (David C. McClelland) ในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่ได้ศึกษาถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะของนักธุรกิจและผู้บริหารระดับสูงที่ประสบความสำเร็จในองค์กรชั้นนำ และมีข้อค้นพบว่า ประวัติตลอดจนผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ดีเด่นของบุคคลไม่ได้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในหน้าที่การงานของบุคคลนั้นๆ เสมอไป หากแต่ความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะอื่นๆ อีกเช่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นความสามารถในการสื่อสาร และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น

นอกจากนี้ McClelland (1973) สอดคล้องกับ Vashararangsi (2560) ค้นพบลักษณะของพฤติกรรมที่เรียกว่า “Superior Performer” ซึ่งก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นโดยที่ “ความฉลาดทางปัญญา (IQ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม ขณะที่ ชีตความสามารถ (Competency) ต่างหากที่จะเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานที่ดีกว่าสะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ตลอดจนทักษะที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานในหน้าที่ โดยบุคคลดังกล่าวจะมีสิ่งที่เรียกว่า ชีตความสามารถ

สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะของปัจเจกชนที่จะส่งเสริมให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ โดยชีตความสามารถเป็นผลรวมของ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับภารกิจที่ปฏิบัติอยู่ และชีตความสามารถปรับเปลี่ยนและยกระดับขึ้นได้ด้วยการพัฒนาที่ส่งเสริมในบุคคลเกิดการเรียนรู้สารสนเทศหรือข้อมูลใหม่ๆ ที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนแรงขับไปสู่ความสามารถที่สูงขึ้นได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมที่จะนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน และเป็นผลลัพธ์ทางธุรกิจที่องค์กรต้องการ เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด (McClelland, 1973) โดยคุณลักษณะของคนจึงเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง ที่มีทั้งส่วนลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถมองเห็นได้ แต่ส่วนที่มองเห็นก็เป็นเพียงส่วนน้อยของคุณลักษณะทั้งหมด และยังมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะจำนวนมากที่เป็นเสมือนส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำของภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนมากกว่าส่วนที่มองเห็น อีกทั้งยังเป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ยากกว่า ตัวอย่างเช่น บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Traits) ซึ่งรวมถึงทัศนคติ ค่านิยม ภาพลักษณ์ที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เช่น ภาวะผู้นำ ความอดทนต่อความกดดันรวมทั้ง

บุคลิกประจำตัวตลอดจนแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motives) ของแต่ละคน ซึ่งเรียกรวมกันว่า Self – concept หรือ Soft- Skill ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พัฒนายาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล

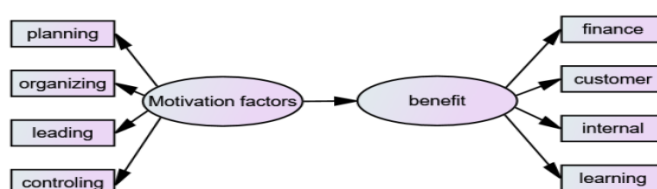
ขีดความสามารถมีลักษณะและองค์ประกอบที่หลากหลาย คือ ทักษะและความรู้ (Skill and Knowledge) ซึ่งเป็นสิ่งที่มองเห็นหรือสังเกตได้อย่างชัดเจนอีกส่วนเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นสังเกตได้ยาก จะประกอบไปด้วย ค่านิยม อุปนิสัย ทศนคติ แรงขับ (Value, Trait, Attitude, Drive) ที่จะสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม (Behavior) โดยขีดความสามารถตามความรู้ ทักษะ นั้น คนฉลาดและรอบรู้กว่าจะแสดงออกหรือมีพฤติกรรมบ่งบอกว่าเขาสามารถปฏิบัติงานได้ดี เช่นรู้จักการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การหาหนทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามเป้าหมายได้ด้วยตนเอง ส่วนขีดความสามารถตามคุณลักษณะเดิมของแต่ละคนซึ่งประกอบด้วย ค่านิยม อุปนิสัย ทศนคติ แรงขับจะส่งผลให้คนสามารถประยุกต์ใช้ขีดความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน เช่นความสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานตามซึ่งเป็นศักยภาพของลักษณะผู้นำ

จึงสรุปได้ว่า ความรู้ ทศนคติ ทักษะ และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมดังกล่าว จะทำให้การพัฒนาคนให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงหรือการเข้าควบคุมการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสังคม จำเป็นต้องให้การศึกษาแก่นมนุษย์เพื่อให้มีความรู้ ทศนคติที่ดี และแสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา

กรอบแนวคิดวิจัย

เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน 54 ชิ้น เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยตัวแปรต้น ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำและการจูงใจ (Leading & Motivation) และการควบคุม (Controlling) ตัวแปรตามได้แก่ ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ ประกอบด้วย การเงิน (Finance) ลูกค้า (Customer) กระบวนการภายใน (Internal) และ การเรียนรู้ และการเติบโต (Learning & Grow)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้บริหารโรงแรมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารโรงแรมในประเทศไทยในห้าภูมิภาคของประเทศไทยได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และ ภาคใต้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ Stratified Random Sampling โดยกำหนดจำนวนในแต่ละภาคตามสัดส่วนตามจำนวนโรงแรมที่จดทะเบียนกับสมาคมโรงแรมไทย โดยมีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งค่าของ n จะได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปคือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นคำถามเกี่ยวข้องกับประเด็นวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) เพื่อขอคำแนะนำสำหรับปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมในการนำไปเก็บข้อมูลจริง ซึ่งค่า IOC ที่ได้นั้นมีค่าเท่ากับ 0.90 จากนั้นได้ดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จำนวน 30 ชุด โดยได้ค่าครอนบาค (Cronbach' Alpha) เท่ากับ 0.86

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2	Y3	Y4
X1	1							
X2	.772 **	1						
X3	.731 **	.753 **	1					
X4	.687 **	.729 **	.747 **	1				
Y1	.642 **	.664 **	.593 **	.676 **	1			
Y2	.561 **	.610 **	.604 **	.544 **	.656 **	1		
Y3	.635 **	.690 **	.636 **	.683 **	.688 **	.682 **	1	
Y4	.477 **	.557 **	.529 **	.540 **	.619 **	.655 **	.705 **	1

** = $p < 0.01$

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .477 ถึง .772 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด ซึ่งเป็นความสัมพันธ์กันขนาดพอเหมาะไม่สูงเกินไป มีค่าไม่เกิน .90 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์อภินิพ

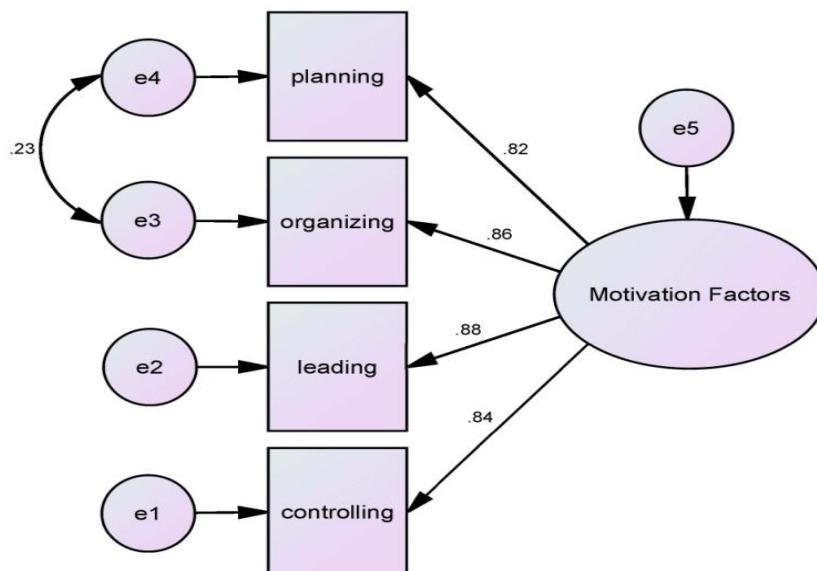
ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวแปรที่อยู่ในโมเดลว่ามีองค์ประกอบตามทฤษฎีและแนวคิดที่ได้ตรวจสอบมาหรือไม่ โดยการวิเคราะห์โมเดลการวัดด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ โมเดลการวัดตัวแปรแฝงปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย และโมเดลการวัดตัวแปรแฝงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด ดังนี้

1. ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแปรแฝงปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ได้ผลการตรวจสอบ ดังแสดงในตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ตัวแปรแฝงปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ตัวแปรสังเกตได้	ผลการวิเคราะห์		
	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t-value (C.R.)
การวางแผน	0.84	0.34	10.13
การจัดองค์การ	0.88	0.14	10.28
การนำและการจูงใจ	0.86	0.11	8.41
การควบคุม	0.82	0.12	9.21



Chi-Square = .778 ; df = 1 ; Relative Chi-Square =.778 ; p-value = .378
 GFI = .999 ; NFI = .999 ; TLI = 1.001 ; CFI = 1.000
 RMSEA = .000 ; RMR = .002

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลวิเคราะห์ปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการ
 ในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ตารางที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลวิเคราะห์ปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการใน
 อุตสาหกรรมโรงแรมไทย

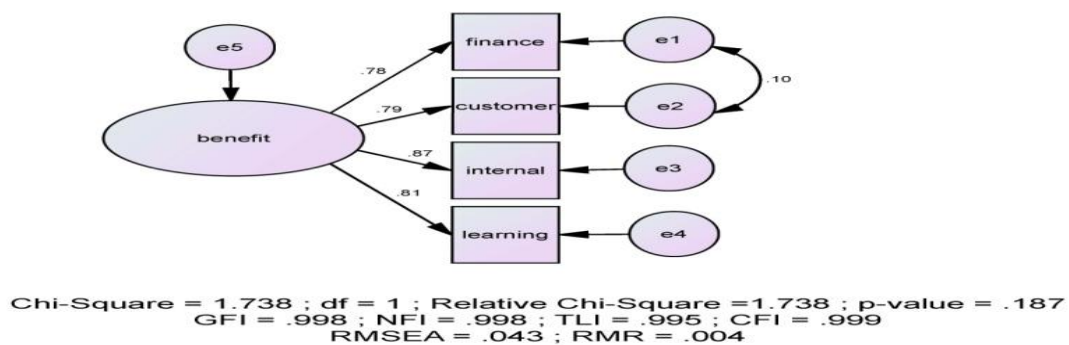
การตรวจสอบค่าดัชนีความตรงของโมเดลการวัด			
ดัชนีตรวจสอบความตรง	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
χ^2	$p > .05$	.778	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	< 2.00	.778	ผ่านเกณฑ์
GFI	$> .90$	.999	ผ่านเกณฑ์
CFI	$> .95$	1.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$< .08$	.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 3 ตารางที่ 4 และภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลวิเคราะห์ปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าดัชนีตรวจสอบความตรงผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ทุกค่า ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรากฏว่า ทุกองค์ประกอบมีน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก โดยมีค่าอยู่ในช่วง 0.82-0.88 มีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในระดับ 0.11-0.34 ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือการจัดการด้านการดำเนินงาน และการวางแผน และตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ การควบคุม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.88 0.86 0.84 และ 0.82 ตามลำดับ

2. ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแปรแฝงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ได้ผลการตรวจสอบ ดังแสดงในตารางที่ 5 และภาพที่ 3

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ตัวแปรแฝงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ตัวแปรสังเกตได้	ผลการวิเคราะห์		
	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t-value (C.R.)
การเงิน	0.78	0.04	8.71
ลูกค้า	0.79	0.02	10.39
กระบวนการภายใน	0.87	0.02	10.14
การเรียนรู้และการเติบโต	0.81	0.02	7.91



ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลวิเคราะห์ปัจจัยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ตารางที่ 6 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลวิเคราะห์ปัจจัยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

การตรวจสอบค่าดัชนีความตรงของโมเดลการวัด			
ดัชนีตรวจสอบความตรง	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
χ^2	$p > .05$	1.738	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	< 2.00	1.738	ผ่านเกณฑ์
GFI	$> .90$	.998	ผ่านเกณฑ์
CFI	$> .95$	.999	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$< .08$	.043	ผ่านเกณฑ์

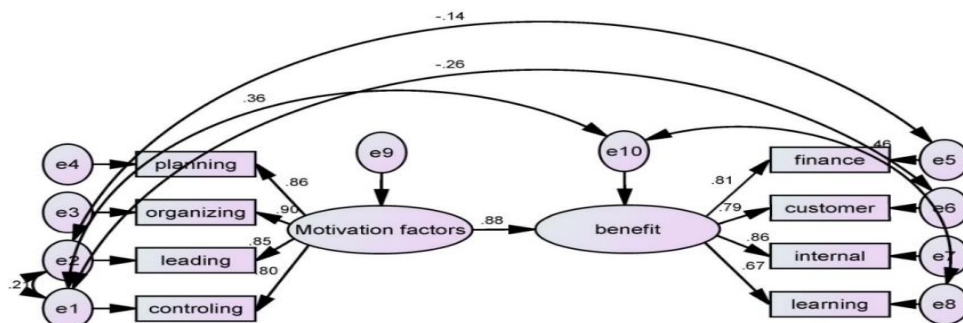
จากตารางที่ 5 ตารางที่ 6 และภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลวิเคราะห์ปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าดัชนีตรวจสอบความตรงผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรากฏว่า ทุกองค์ประกอบมีน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก โดย

มีค่าอยู่ในช่วง 0.78-0.87 มีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในระดับ 0.02-0.04 ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือกระบวนการภายใน ตามด้วย การเรียนรู้และการเติบโต ลูกค้า และตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ การเงิน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.87 0.81 0.79 และ 0.78 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ผลการวิเคราะห์นี้ เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดล ตรวจสอบผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ รวมทั้งพิจารณาค่าสอดคล้องโดยรวมของโมเดล โดยภาพรวมโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ดังแสดงในภาพที่ 4 และตารางที่ 7

ภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย



Chi-Square = 20.016 ; df = 14 ; Relative Chi-Square = 1.430 ; p-value = .130
 GFI = .988 ; NFI = .992 ; TLI = .995 ; CFI = .998
 RMSEA = .033 ; RMR = .008

ตารางที่ 7 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลที่ปรับเป็นโมเดลที่พัฒนาขึ้น

การตรวจสอบค่าดัชนีความตรงของโมเดลการวัด			
ดัชนีตรวจสอบความตรง	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
χ^2/df	< 2.00	1.430	ผ่านเกณฑ์
GFI	> .90	.988	ผ่านเกณฑ์
CFI	> .95	.998	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< .08	.033	ผ่านเกณฑ์

จากภาพที่ 4 และตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่จะกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยที่ปรับเป็นโมเดลที่พัฒนาขึ้น ปรากฏว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าสถิติและดัชนีตรวจสอบความตรงผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า ได้แก่ ค่าไคแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.430 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .988 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ .998 ค่าความคาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ .033

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรากฏว่า ตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝงมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวกในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีค่าอยู่ในช่วง .23-.57 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การจัดองค์การ มีค่าเท่ากับ .90 รองลงมาคือ การวางแผนมีค่าเท่ากับ .86 และ การนำและการจูงใจ มีค่าเท่ากับ .85 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ การควบคุม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา แนวทางการแนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เพื่อเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย สรุปได้ตามลำดับค่า Factor Loading ได้ดังนี้

การจัดองค์การ ควรมีการเพิ่มจำนวนหน่วยงานผู้รับการประเมินให้มีจำนวนมากพอ รวมถึงควรมีการพัฒนาให้หน่วยงานผู้รับการประเมินรองรับผู้ประเมินที่มีความหลากหลาย เช่น ภาษา นอกจากนี้ ควรมีการให้ความสำคัญกับระบบการขอรับการประเมินที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีผู้ประเมินที่มาจากผู้ปฏิบัติงานจริง

การวางแผน ควรมีการเลือกวิธีการประเมินที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง มีการกำหนดเวลาที่ต้องใช้ในการประเมินที่เหมาะสม รวมถึงการมีแผนการสนับสนุนการให้เข้าร่วมกิจกรรมจากภาครัฐ และการกำหนดนโยบายให้สามารถนำผลการประเมินไปเทียบเคียงในการขอการรับรองกับหน่วยประเมินอื่นๆ ได้

การนำและการจูงใจ ควรมีการกำหนดมาตรการการจูงใจที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมที่เข้ารับการประเมิน และการทำให้เห็นว่าการประเมินจะสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้ควรมีการสนับสนุนของสมาคม/ชมรมผู้ประกอบการ และการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมการประเมินจากรัฐบาล

การควบคุม ควรมีการพัฒนากระบวนการประเมินร่วมกับของหน่วยงานประเมินต่างๆ รวมทั้งการมีระบบการตรวจสอบการประเมินให้มีมาตรฐาน นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมรับฟังความเห็นจากหน่วยงานผู้ถูกประเมินอย่างต่อเนื่องและการจัดเผยแพร่ข้อมูลประโยชน์ที่โรงแรมได้รับอย่างเป็นรูปธรรมหลังจากเข้าร่วมการประเมิน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพของไทยควรมีการศึกษาในลักษณะนี้กับอุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อยกระดับความสนใจของผู้ประกอบการ นอกจากนี้อาจมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับระบบการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศอื่นๆ ได้

เอกสารอ้างอิง

- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". **American Psychologist**, 28(1), 1-14.
- Modernising customs through competency-based human resource management. (2015). Luxembourg: Publications Office.
- Morabito, J. (2018). **Designing knowledge organizations: a pathway to innovation leadership**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Oeij, P. R. A., Dhondt, S., Pot, F., Totterdill, P., Howaldt, J., Kaletka, C., & Zirngiebl, M. (2018). **Workplace innovation as an important driver of social innovation**. Dortmund: Sozialforschungsstelle, TU Dortmund.
- Pellé, S. (2017). **Business, innovation and responsibility**. Hoboken, NJ: ISTE Ltd/John Wiley and Sons Inc.
- Phillips, J. J. (2018). **The value of innovation: knowing, proving, and showing the value of innovation and creativity: a step by step guide to impact and ROI measurement**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Tang, M., & Werner, C. H. (2017). **Handbook of the management of creativity and innovation: theory and practice**. New Jersey: World Scientific.
- Vashararangsi, P. (June - September 2560). The Students Competencies and Attributes as Entrepreneurs in MBA Program in Benjamitr Universities Consortium. **Journal of Humanities and Social Sciences**, Rajapruk University, 3(2)