

คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และบริการ จังหวัดอุบลราชธานี

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF LABOUR FOR ENTREPRENEURSHIP IN TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY, UBON RATCHATHANI PROVINCE

วิกานดา เกษตรเอี่ยม*
Vikanda Kasetiam*

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
* Assistant Professor, Faculty of Business Administration and Management (Human Resource Management),
Ubon Ratchathani Rajabhat University,
* Email: vikanda.k@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และ 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิ (Stratified sampling) เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เคารพกฎระเบียบ ปฏิบัติงานด้วยงานซื่อสัตย์ รักษาความลับในงานที่ปฏิบัติ มีความรับผิดชอบ และมีทัศนคติที่ดี

2. สถานประกอบการที่มีขนาดแตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่แตกต่างกันในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยี และ ด้านคุณธรรมจริยธรรม

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ อุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและโรงแรม

Abstract

The objectives of this research were to 1) study desirable characteristics of labour in tourism and hospitality industry of Ubon Ratchathani Province, and 2) compare desirable characteristics of labour in tourism and hospitality industry of Ubon Ratchathani Province classified by sizes of establishment. The sample groups were 400 owners/managers, using stratified random sampling. The instrument used in this research was rating scale questionnaires.

The research results show that

1. The result reveals that degree viewpoint of Entrepreneur on characteristics of labour is on high level. When considering each item and put in order from high to low, the lists are compliance with the rules, honesty, maintain the confidentiality of the job, responsibility, and positive attitude.

2. Entrepreneur being in different size were differently desirable characteristics of labour in interpersonal relation and responsibility skill; mathematic, communication and technology skill; and morale and ethic skill by difference in statistically significant at the 0.05 level.

Keyword: Desirable Characteristic, Tourism and Hospitality Industry

บทนำ

จากข้อมูล ปี พ.ศ. 2555 เป็นปีที่ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมากที่สุดคือ 22.3 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2554 ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะได้รับผลกระทบของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านๆ เช่น ในปี พ.ศ. 2546 เกิดการระบาดของโรค SARS มาจนถึงวิกฤติเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2551 อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทยก็ยังคงอยู่ในระดับสูงในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี 2551 - 2555 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนมีอัตราการเติบโตในระดับสูง โดยการขยายตัวเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 8.4 % ต่อปี ทำให้อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 18 % ต่อปี ในส่วนของประเทศไทยนั้น มีอัตราการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ย 17.6 % โดยความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ที่เกิดขึ้น ช่วงปี พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555 แสดงให้เห็นว่า อัตราการเพิ่มของรายได้จากการท่องเที่ยวสูงกว่าอัตราเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว (Tourism Knowledge Management Center, 2556)

จากข้อมูลข้างต้น การที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนที่มากขึ้น อาจเนื่องมาจากการเปิดเสรีด้านการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบอาเซียน ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่ประชากรในแต่ละประเทศจะเดินทางระหว่างประเทศมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นในเชิงธุรกิจหรือเชิงท่องเที่ยว สอดคล้องกับองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ที่ได้ระบุว่า ในอีก 8 ปีข้างหน้า หรือในปี พ.ศ. 2563 (ปี ค.ศ. 2020) การท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะเพิ่มจำนวนขึ้นมากกว่า 1,600 ล้านบาท และทำให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 100 ล้านบาท (World Tourism Organization, 1993 อ้างถึงในสายฝน บูชา และคณะ, 2550, 1) แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจการท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง

สาเหตุที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมากก็เนื่องมาจากรูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย โดยธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับความสนใจและถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวจากกระแสการท่องเที่ยว จึงทำให้มีการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวภายในประเทศที่มีความหลากหลายและดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยว การจัดรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น ได้แบ่งออกไปตามปัจจัยหลายๆ อย่าง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544) ดังนี้ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural based tourism) การท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural based tourism) และรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) นอกจากนี้ยังได้มีการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากความต้องการหรือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ที่เรียกว่า Green tourism หรือการท่องเที่ยวเพื่อร่วมเป็นอาสาสมัครในการทำกิจกรรมเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม หรือที่เรียกว่า Volunteer tourism อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวในประเทศไทยควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นสำคัญ

จากแนวทางของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงผลดีทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อเศรษฐกิจและสังคมในประเทศ เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศได้นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปี ธุรกิจขนส่ง การโรงแรมและภัตตาคาร การนำเที่ยว การค้าและของที่ระลึกเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเชิงของการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ธุรกิจบางประเภท อาทิเช่น การแปรรูปและการผลิตสินค้าเกษตรกรรม และงานหัตถกรรมพื้นบ้าน ยังมีส่วนเกี่ยวข้องทางอ้อมที่ได้รับผลดีจากธุรกิจการท่องเที่ยว (สายฝน บูชา และคณะ, 2550) ภาคบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยนับว่ามีศักยภาพค่อนข้างสูงทั้งในส่วนของความพร้อมในการบริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งการเปิดเสรีด้านการท่องเที่ยวจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีรายได้ที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาใช้บริการ

เมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเติบโต สิ่งสำคัญที่ตามมาและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยพัฒนาระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ก้าวเดินไปข้างหน้าอย่างยั่งยืนก็คือ บุคลากรหรือแรงงานในอุตสาหกรรม โดยประเทศไทยได้ขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก การผลิตกำลังคนที่มีความรู้

ความสามารถและทักษะในทางด้านการจัดการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว จึงช่วยให้ประเทศเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกับประเทศอื่นๆ ก่อให้เกิดการสร้างงานในประเทศ และยังเป็นการรักษาสมดุลทางการท่องเที่ยวไทยให้ยั่งยืนอีกด้วย การเรียนการสอนในสาขานี้เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้ง โรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง ภัตตาคารร้านอาหาร การสร้างบุคลากรให้มีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว การบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ตลอดจนพัฒนาบัณฑิตให้มีทักษะภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีนกลาง จนเกิดความชำนาญ ทั้งทักษะการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน และเพื่อให้สามารถจบออกไปแล้วสามารถทำงานได้จริง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของสถานประกอบการต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ

แนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับ ASEAN Mutual Recognition Arrangement

ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) เป็นข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของพนักงานด้านบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นวิชาชีพโดยวัตถุประสงค์ของ MRA ได้แก่ 1) การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียน และ 2) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) ในการสอนและฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพ โดยใช้ สมรรถนะเป็นหลัก (competency-based) ทั้งนี้เพื่อร่วมมือและเสริมสร้างความสามารถในหมู่สมาชิกอาเซียน ช่วยยกระดับมาตรฐานและการลดช่องว่างความแตกต่างของบุคลากร (Association of Southeast Asian Nations, 2012)

สำหรับคุณสมบัติโดยทั่วไปที่ประเทศสมาชิกเห็นชอบโดยมากจะเกี่ยวกับเรื่องการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่งๆ นอกจากนี้วัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRA อีกประการก็คือ การช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้ สะดวกมากขึ้น อีกทั้งยังอาจจะได้ลดหย่อนภาษีในประเทศนั้นๆ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบวิชาชีพยังต้องปฏิบัติ ตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น

จากหลักการข้างต้นที่ได้กล่าวมา และเพื่อเป็นการรองรับยุทธศาสตร์การเป็นตลาดและฐานผลิตเดียว เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาค อาเซียนได้จัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement: MRA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายการจ้างงานผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาค และเพิ่มความเท่าเทียมกันของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาค โดยให้มาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำในสาขาการโรงแรมและสาขารูทิกานำเที่ยว โดยบุคลากรในวิชาชีพท่องเที่ยวอาจมีสิทธิประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ หากมีวุฒิบัตรที่ออกโดย TPCB แต่อย่างไรก็ตาม กระทรวงการท่องเที่ยวอยู่ระหว่างการดำเนินการพิจารณาสมรรถนะดังกล่าว (จุฑาพร เริงรณอาษา, 2015)

แนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจัดเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ประกอบไปด้วยองค์กรธุรกิจที่หลากหลาย โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2541) ได้ให้คำนิยามว่า องค์กรธุรกิจที่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจะมีรูปแบบเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมบริการด้านการนำเที่ยว เช่น บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการด้านการนำเที่ยว ซึ่งดำเนินการโดยหวังผลกำไร ที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง โดยใช้เทคนิควิชาการเฉพาะมีการวางแผนการจ้างองค์กร และการตลาด ครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม มีองค์ประกอบ อาทิ 1) สถานที่ท่องเที่ยวที่มีสถานที่และบริการที่สะดวก การคมนาคมเข้าถึงได้ มีระบบสาธารณูปโภคครบครัน 2) ทรัพยากรที่นักท่องเที่ยวสนใจ เช่น ภูเขาที่มีอากาศหนาวทางภาคเหนือตอนบน หรือแก่งต่างๆในภาคอีสาน เป็นต้น 3) โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบสาธารณูปโภค น้ำไหล ไฟสว่าง มีโทรศัพท์ ถนนหนทางดี มีสถานพยาบาลเบื้องต้น มียานพาหนะ มีอาหารและที่พัก 4) มีแรงงาน ใช้จ่าย เช่น ลูกหาบรับจ้างขนของขึ้นภูกระดึง มีพนักงานทำความสะอาด พนักงานขาย พนักงานบริการ เป็นต้น และ 5) มีธุรกิจที่ประกอบกันเป็นอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สถานเริงรมย์ บริษัทนำเที่ยว รถเช่า ร้านขายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นต้น

นอกจากนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544) ได้กล่าวถึงลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่า จะต้องมองที่ประกอบดังต่อไปนี้ 1) เป็นอุตสาหกรรมบริการ สินค้าคือ บริการ ได้แก่ ความสะดวกในด้านต่าง ๆ เป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ 2) เป็นอุตสาหกรรมที่สินค้าไม่อาจจัดส่งให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ซื้อต้องเดินทางมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการด้วยตนเองไม่ว่าจะเป็นการขนส่ง ที่พักแรม หรือแหล่งท่องเที่ยว 3) เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการผลิตและจำหน่าย เพราะไม่ต้องใช้วัตถุดิบในการผลิต ผลผลิตคือทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่แล้ว ต้องการเพียงการจัดระบบ การอนุรักษ์และการพัฒนาอย่างถูกวิธี ก็จะเป็นอุตสาหกรรมที่ให้ผลผลิตไม่มีวันสิ้นสุด 4) เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แทบทุกประเภทก่อให้เกิดการลงทุน ทางอุตสาหกรรม การนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดทั้งทางด้านแรงงาน และวัตถุดิบ 5) เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างความเจริญและเสริมความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ท้องถิ่น โดยเฉพาะท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว และ 6) เป็นอุตสาหกรรมที่มุ่งสร้างความเจริญใจ มีผลต่อสันติภาพ สัมพันธไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างมนุษยชาติ

ซึ่งจากความหมายและลักษณะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่ได้นิยามไว้ข้างต้นนั้น พอจะสรุปใจความสำคัญได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีขอบเขตที่สัมพันธ์กับการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการก็จะจัดอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วย

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ในส่วนของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้นก็หลากหลายรูปแบบธุรกิจด้วยกัน โดยสายฝน บุชา และคณะ. (2550) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544) และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2541) ได้ให้ความคิดเห็นถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้แก่

1. ธุรกิจการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับพาหนะที่ใช้ในการขนส่งและคมนาคมทั้ง 3 ทาง คือ 1) ทางบกจะประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์และรถไฟ ได้แก่ บริการพาหนะในท้องถิ่น เช่น รถบัส รถแท็กซี่ รถสามล้อ รถม้า เกวียน เป็นต้น, 2) ทางเรือจะประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรือเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ เรือเดินสมุทร และเรือกลไฟ เรือใบ เรือลากจูง เรือแจว เรือพาย เรือหางยาว แพ เป็นต้น และ 3) ทางอากาศจะประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอากาศยานเป็นหลัก

2. ธุรกิจอาหารและการพักผ่อน ประกอบด้วย ร้านอาหารหรือภัตตาคารและที่พักแรมซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายระดับ เช่น ธุรกิจอาหารก็มีตั้งแต่ รถเข็นอาหาร ร้านอาหาร ภัตตาคาร ส่วนอาหารและศูนย์อาหาร นอกจากนี้ธุรกิจที่พักแรมก็มีตั้งแต่ โรงแรม บังกะโล โมเต็ล เกสต์เฮาส์ หอพัก แคมป์ริสอร์ท และเรือนแพ เป็นต้น

3. ธุรกิจการนำเที่ยว ประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว ที่ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยว และบริการนำเที่ยว

4. ธุรกิจจำหน่ายสินค้า เป็นกิจกรรมหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญ สินค้าที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมีจำหน่าย จะเป็นตัวกระตุ้นความสนใจต่อนักท่องเที่ยวในอีกทางหนึ่ง เช่น สินค้าพื้นเมือง

5. ธุรกิจเกี่ยวกับนันทนาการและบันเทิง เป็นธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น สถานบันเทิง บริการศูนย์สุขภาพ สปา ฟิตเนส เป็นต้น

จากรูปแบบของธุรกิจต่างๆที่ได้กล่าวถึงข้างต้น จะเห็นได้ว่า ทุกธุรกิจมีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ นอกจากนี้แต่ละธุรกิจก็จะมีหลายรูปแบบและหลายระดับด้วยกัน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นผู้วิจัยจึงมีความต้องการจะศึกษาดูว่าขนาดของธุรกิจจะมีผลอย่างไรกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อแรงงาน

สมมุติฐานการวิจัย

ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่มีขนาดแตกต่างกัน มีคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จังหวัดอุบลราชธานี โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการศึกษาตามหัวข้อดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ เจ้าของธุรกิจ/ผู้จัดการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 33,861 แบ่งประเภทธุรกิจเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) ธุรกิจที่พัก, บริการอาหาร และเครื่องดื่ม 2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง 3) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้า 4) ธุรกิจนำเที่ยว, บริการท่องเที่ยวและบริการสนับสนุนอื่นๆ และ 5) ธุรกิจบันเทิงและนันทนาการ (สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม, 2555) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดหมวดหมู่คำถามเป็น 3 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลเบื้องต้น 2) เป็นคำถามเพื่อสำรวจคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ใน 5 ด้าน และ 3) เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์

การทดสอบแบบสอบถาม

การดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือแบ่งเป็น

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญของวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ โดยค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00 จึงจะถือว่าคำถามข้อนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องตามที่ต้องการวัด (ทองใบสุตชาติ, 2546, น. 81-88)

3. นำแบบสอบถามไปทดลองกับคือ เจ้าของธุรกิจ/ผู้จัดการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 40 ชุด

4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย ทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient (α) ตามวิธีของ Cronbach (ทองใบ สุตชาวี, 2546, หน้า 99-103) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ที่หาได้มีค่าระหว่าง 0.764 – 0.871

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ เลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว มาตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมาย เป็นรายชื่อโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่าง จะตรวจสอบด้วยตาราง LSD

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคูณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ครั้งนี้ใช้ประชากรในการศึกษาวิจัยจากหน่วยงานธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จังหวัดอุบลราชธานี

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1) ตัวแปรอิสระ

2) ตัวแปรตาม คือ คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ โดยประยุกต์จากมาตรฐานผลการเรียนรู้ 5 ด้านตามที่คณะกรรมการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านคุณธรรมจริยธรรม ทักษะด้านความรู้ ทักษะทางด้านปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2552)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยสรุปดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านความรู้

2. จากสมมติฐานที่ว่าธุรกิจในการท่องเที่ยวและบริการที่มีขนาดแตกต่างกัน มีคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลคือสถิติ F-test หรือการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยผลการทดสอบสมมติฐานได้แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การทดสอบค่าความแปรปรวนจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.097	3	.699	2.899	.035*
	ภายในกลุ่ม	95.486	397	.241		
	รวม	97.583	400			
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.028	3	.343	1.305	.272
	ภายในกลุ่ม	104.032	397	.263		
	รวม	105.060	400			
ด้านทักษะทางปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	.736	3	.245	.694	.556
	ภายในกลุ่ม	140.024	397	.354		
	รวม	140.760	400			
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	8.143	3	2.714	8.891	.000*
	ภายในกลุ่ม	120.900	397	.305		
	รวม	129.043	400			
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	7.987	3	2.662	6.416	.000*
	ภายในกลุ่ม	164.315	397	.415		
	รวม	172.302	400			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.918	3	.639	3.137	.025*
	ภายในกลุ่ม	80.722	397	.204		
	รวม	82.640	400			

จากตารางที่ 1 พบว่า ธุรกิจไม้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่มีขนาดต่างกันมีคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า มีแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยี และ ด้านคุณธรรม จริยธรรม รายละเอียดของความแตกต่างรายคู่ได้แสดงผลไว้ในตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบรายคู่จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการด้านคุณธรรมจริยธรรม

ขนาดของสถานประกอบการ	Mean	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่	ขนาดใหญ่มาก
ขนาดเล็ก	4.63	-	.609	.009*	.925
ขนาดกลาง	4.65		-	.004*	.902
ขนาดใหญ่	4.42			-	.121
ขนาดใหญ่มาก	4.64				-

จากตารางที่ 2 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD พบว่า สถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในด้านคุณธรรมจริยธรรมแตกต่างจากสถานประกอบการที่มีขนาดเล็ก และ ขนาดกลาง

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบรายค่าจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ขนาดของสถานประกอบการ	Mean	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่	ขนาดใหญ่มาก
ขนาดเล็ก	4.55	-	.490	.170	.000*
ขนาดกลาง	4.60		-	.078	.000*
ขนาดใหญ่	4.43			-	.000*
ขนาดใหญ่มาก	3.87				

จากตารางที่ 3 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD พบว่า สถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่มากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบแตกต่างจากสถานประกอบการที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบรายค่าจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี

ขนาดของสถานประกอบการ	Mean	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่	ขนาดใหญ่มาก
ขนาดเล็ก	4.28	-	.001*	.230	.033*
ขนาดกลาง	4.52		-	.001*	.492
ขนาดใหญ่	4.16			-	.010*
ขนาดใหญ่มาก	4.64				-

จากตารางที่ 4 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD พบว่า สถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่มากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีแตกต่างจากสถานประกอบการที่มีขนาดเล็ก และ ขนาดกลาง

นอกจากนี้ สถานประกอบการที่มีขนาดกลางมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีแตกต่างจากสถานประกอบการที่มีขนาดเล็ก และ ขนาดใหญ่

อภิปรายผล

การศึกษาคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุบลราชธานี สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการในภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านความรู้ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พศิน แดงจวง และคณะ (2545) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ที่สำเร็จการศึกษา ปี 2540 – 2544 ได้สรุปว่าบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณลักษณะที่นายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ประการ เรียงลำดับตามมากไปน้อย คือ มีมนุษยสัมพันธ์ ปรับตัวเองเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้, มีคุณธรรมจริยธรรม, มีภาวะผู้นำ, มีความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัย

สิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่มีอยู่ตลอดเวลาทำให้ผู้ประกอบการมีความต้องการแรงงานที่มีความรู้ ทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบ และที่สำคัญมีความซื่อตรงไม่เอาเปรียบองค์กรและเพื่อนร่วมงาน (วิกานดา เกษตรเอี่ยม, 2558)

2. จากผลการวิจัยพบว่า ขนาดของของสถานประกอบการมีผลต่อความต้องการแรงงานในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่แตกต่างกันในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยี และ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Semeijin, Velden and Boone (2000) ที่กล่าวว่า ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ เช่น เทคโนโลยี ความเติบโตของการค้าระหว่างชาติ ความต้องการในตลาดแรงงานเปลี่ยนแปลง และปัจจัยอื่นๆ ส่งผลให้องค์การมีขนาดที่ลดลงหรือในแง่หนึ่งคือการลดขนาดโครงสร้างองค์การเพื่อความคล่องตัวลดโครงสร้างองค์การเพื่อที่จะได้มีโครงสร้างย่อยไปดำเนินธุรกิจในด้านอื่นได้ ดังนั้นเมื่อขนาดขององค์การเปลี่ยนไปคุณลักษณะของแรงงานในองค์การก็ต้องเปลี่ยนไปด้วย ซึ่งงานวิจัยของ Semeijin, Velden and Boone (2000) ได้ให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพส่วนตัวของแรงงานว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ โดยเฉพาะทักษะด้านสังคม (Soft skill) เช่น การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ คุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งหากแรงงานมีทักษะด้านสังคม (Soft skill) ที่สูงก็จะมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้ดี นอกจากนี้ จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณ (2558) ได้กล่าวเสริม องค์การสมัยใหม่จะมีความแตกต่างในหลายๆด้านเกิดขึ้น เช่น เชื้อชาติ ช่วงอายุของแรงงาน เป็นต้น ดังนั้นเององค์การสมัยจึงแสวงหาแรงงานที่มีทักษะในด้านสื่อสาร สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ยอมรับความแตกต่างที่เกิดขึ้น และที่สำคัญ องค์การขนาดใหญ่หลายแห่งจะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานของตนไปยังประเทศที่มีค่าแรงขั้นต่ำไม่แพง ทั้งนี้เพื่อลดต้นทุนการผลิต ซึ่งแรงงานที่องค์กรส่งไปยังประเทศนั้น องค์กรเองจะต้องแน่ใจว่ามีความรู้ มีคุณธรรม และจริยธรรม ที่จะไม่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ตรงตามที่ต้องการ และยังมีประโยชน์หากผู้ประกอบการอยากจะทำพัฒนาบุคลากรให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีแนวทางหลักดังนี้

1. องค์กรควรใส่ใจกระบวนการในการบริหารองค์กร โดยเฉพาะกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ เช่น การสรรหาและคัดเลือกแรงงานให้ตรงตามความต้องการ การพัฒนาบุคลากร (การฝึกอบรม) เป็นต้น เมื่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีศักยภาพแล้ว คุณภาพของบุคลากรก็จะเกิดตามมา

2. มีการติดต่อประสานงานกับสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นแหล่งป้อนแรงงานให้กับผู้ประกอบการ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานที่สถานประกอบการต้องการเพื่อให้เป็นข้อมูลสำหรับสถาบันอุดมศึกษาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทที่สถานประกอบการต้องการ

3. นอกจากนั้น สถานประกอบการอาจจะมีการดำเนินการในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนร่วมกันกับทางสถาบันอุดมศึกษา เช่น หลักสูตรสหกิจศึกษา เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *สรุปสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย ปี 2553* (ออนไลน์). สืบค้น 9 กันยายน 2558, จาก <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php?cid=30>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2541). *เอกสารประกอบการท่องเที่ยวไทย 2541-2542 (Amazing Thailand 1998-1999) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มพท.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). *การประชุมเพื่อหาแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งชาติ 20-21 เมษายน 2544*. (ถ่ายสำเนา).
- จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณ. (2558). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จุฑาทพร เจริญธาดา. (2015). *ข้อมูลการเตรียมความพร้อมการตลาดท่องเที่ยว เพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*, สืบค้น 9 กันยายน 2558, จาก www.attm.biz/private_folder/AEC2015_01_01.doc
- ทองใบ สุดขารี. (2546). *การวิจัยธุรกิจ*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วาสนา ศรีมะเรือง. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ทำบัญชีที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กในเมือง จังหวัดอุบลราชธานี*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิภาดา เกษตรเอี่ยม. (2558). *การสร้างทีมงาน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พศิน แดงจวง และคณะ. (2545). *ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่สำเร็จการศึกษา 2540 - 2544*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภศิมา ศรีบุญชัย. (2557). *คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในมุมมองของบริษัทเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครกรณีศึกษา บริษัทที่เป็นคู่ค้ากับบริษัท สยาม โอคาย่า แมชชีน แอนด์ ทูล จำกัด*, *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 6(2), 91-105
- สายฝน บูชา และคณะ. (2550). *คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ตามทัศนะของสถานประกอบการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี..
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2552). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.
- สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม. (2555). *จำนวนสถานประกอบการ จำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ, สำนักงานสถิติจังหวัดอุบลราชธานี* (ออนไลน์). สืบค้น 9 กันยายน 2558, จาก http://webhost.nso.go.th/nso/project/search_cen/result_by_department.jsp
- Association of Southeast Asian Nations. (2012). *ASEAN Mutual Recognition Arrangement Framework*, สืบค้น 9 กันยายน 2558, จาก <http://www.asean.org/>
- Semeijin, J., Velden, R.V.D. and Boone, C. (2000). *Personality Characteristics and Labour Market Entry and Exploration*. Research Centre for Education and the Labour Market, Maastricht University.
- Tourism Knowledge Management Center. (2556). *สถานการณ์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย*. College of Innovation Thammasat University. สืบค้น 9 กันยายน 2558, จาก <http://www.tourismkm-asean.org/>