

บทความวิจัย เรื่อง การศึกษาทัศนคติและความรู้ความเข้าใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐมที่มีต่อสมรรถนะความรู้ด้านการท่องเที่ยว

Research article : A Study of Vision and Perception of Hotel Staffs in Nakornpathom Province to Tourism Knowledge Competency.

ผู้แต่ง อาจารย์นรินทร์ ยืนทน

สังกัด/สถานที่ทำงาน สาขาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โทรศัพท์มือถือ 09-3159-9536. E-mail : narin.yu@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

เนื้อหาบทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง การศึกษาและการสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาทัศนคติและความรู้ความเข้าใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐมที่มีต่อสมรรถนะความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพื่อทราบถึงแนวความคิดของพนักงานโรงแรมที่มีความเห็นต่อความสัมพันธ์ของความรู้ด้านการท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีส่วนส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ผลปรากฏว่า พนักงานทั้งสิ้น 80 คน ส่วนใหญ่มีทัศนคติและ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในทุกๆด้าน คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม, ด้านความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐม, ด้านการแนะนำและบอกเส้นทางท่องเที่ยว, ด้านการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและด้านความสำคัญต่อการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งเมื่อประมวลผลค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.925) แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมมีทัศนคติและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวในฐานะเป็นสมรรถนะหนึ่งที่ควรแก่พนักงานโรงแรมต้องรู้

คำสำคัญ : การสร้างรูปแบบการอบรม, สมรรถนะความรู้การท่องเที่ยว, พนักงานโรงแรม, จังหวัดนครปฐม

Abstract

This text is a part of research in the topic of A Study and Training Model Creation of Competency of Tourism for Hotel Staffs at Nakornpathom Province which is to study Vision and Perception of Hotel Staffs in Nakornpathom Province to Tourism Knowledge Competency for realizing hotel staff's thinkings to relation between tourism knowledge with hotel knowledge. So that the result stated that Most of hotel staffs had vision and perception about all sides of tourism, as Vision with Tourism Knowledge, Attractions knowledge in Nakornpathom Province, Giving Tourism route information, Giving tourism information and The Importance of Tourism information for hotel staffs, is high level. And also overall in high

level (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.925). It showed that hotel staffs emphasized tourism knowledge for creating skill training for hotel staffs.

Keywords : Training Model creation, Tourism Knowledge Competency, Hotel Staffs, Nakornpathom Province

บทนำ

จากการคาดการณ์แนวโน้มทางด้านธุรกิจโรงแรมปี 2559 มีอัตราการเติบโต ร้อยละ 4.6 – 6.0 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายตัวเข้าสู่พื้นที่ต่างจังหวัดมากยิ่งขึ้น อนึ่ง ศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่าธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มในการขยายตลาดไปสู่ต่างจังหวัดโดยเฉพาะการขยายตลาดไปสู่หัวเมืองรองตามแนวคิดทางการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท.ที่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในเมืองรอง อย่างแคมเปญ “12 เมืองต้องห้าม (พลาด)... PLUS” อนึ่ง ในส่วนของสมรรถนะทางด้านวิชาชีพโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะความรู้, สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านกิจนิสัย ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของบุคลากรในสายงานวิชาชีพโรงแรมควรที่จะต้องมี ทั้งนี้ ส่วนใหญ่บุคลากรที่เข้าทำงานในสายอาชีพดังกล่าวมีความสามารถในสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้นอยู่แล้ว

ทว่าในส่วนของสมรรถนะทางด้านความรู้เป็นที่น่าสนใจว่านอกเหนือจากความรู้ในสายงานโรงแรมแล้วนั้น ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่พนักงานสายวิชาชีพโรงแรมควรที่จะต้องฝึกอบรมเพื่อเป็นการสร้างศักยภาพทางด้านความรู้ที่นอกเหนือจากงานในสายอาชีพที่ทำอยู่ ดังที่ เอกพล วงศ์เสรีและคณะ (2556) ได้ศึกษาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน พบว่าในสมรรถนะภาพรวมของธุรกิจบริการ โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมทั้งปัจจุบันและอนาคตควรที่จะมีความโดดเด่นในความรู้ด้านการท่องเที่ยวและทักษะภาษาอังกฤษ จากข้อมูลดังกล่าวยิ่งตอกย้ำความสำคัญในการพัฒนาในด้านการท่องเที่ยวที่กล่าวมา อีกทั้งยังเป็นการช่วยกระตุ้นทางด้านการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่งโดยเฉพาะการท่องเที่ยวของท้องถิ่นประหนึ่งเป็นฝ่ายสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวอันเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในเชิงบวก ทั้งนี้จากงานวิจัยของ วิไลดา เณรโต (2550) ในเรื่องยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม : ศึกษากรณีโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย พบว่า พนักงานโรงแรมควรตระหนักถึงหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนข้อมูลด้านการท่องเที่ยวท้องถิ่น ตลอดจนโรงแรมควรกำหนดนโยบายเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมเช่นกัน

ดังนั้น จากความสำคัญข้างต้นในด้านของการเพิ่มองค์ความรู้ทางการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม ดังนั้นจึงเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่จ.นครปฐม อันมีแนวโน้มทั้งด้านการท่องเที่ยวและด้านโรงแรมในทางที่ดีจึงได้ศึกษาการศึกษาทัศนคติและความรู้ความเข้าใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐมที่มีต่อสมรรถนะความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการที่จะออกแบบรูปแบบการอบรมสมรรถนะความรู้ด้านการท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์/ระเบียบวิธีวิจัย (Objectives/Research Methodology)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความรู้ความเข้าใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐมที่มีต่อสมรรถนะความรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

พนักงานโรงแรม (ที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมโรงแรม)ใน อ.เมือง จังหวัดนครปฐม โดยเลือกเฉพาะแผนกที่มีปฏิสัมพันธ์หรือพบปะลูกค้าเท่านั้น อาทิ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า concierge และ Bellboy จำนวน 80 คนโดยเลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยการนำข้อมูลลงรหัสเพื่อประมวลผลจากคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าสถิติและทดสอบสมมติฐานตามที่กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดให้หน่วยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ± 0.05 โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Pearson Correlation หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน (Results)

จากการศึกษาทัศนคติและความรู้ความเข้าใจของพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐมที่มีต่อสมรรถนะความรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 80 ท่าน ซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม ผลปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 80		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	32	40.0
หญิง	48	60.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	5.0
20 – 25 ปี	44	55.0
26 – 30 ปี	15	18.8
31 – 35 ปี	7	8.8
36 – 40 ปี	7	8.8
41 ปี ขึ้นไป	3	3.8
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	0	0
มัธยมศึกษา	10	12.5
ปริญญาตรี	63	78.8
ปริญญาโท	6	7.5
สูงกว่าปริญญาโท	1	1.3

4. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนครปฐม		
ใช่	43	53.8
ไม่ใช่	37	46.3
5. อายุในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	27	33.8
1 – 3 ปี	32	40.0
4 – 6 ปี	11	13.8
7 – 9 ปี	5	6.3
10 ปี ขึ้นไป	5	6.3
รวม	80	100

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวในเรื่องสมรรถนะความรู้ด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม พบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.0 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 อายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.0 อายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8 อายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุ 41 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.8 ด้านระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.8 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.5 ระดับสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.3 ด้านภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครปฐม ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 53.8 ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 46.3 ด้านอายุในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 อายุการทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 อายุการทำงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.8 อายุการทำงาน 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม

ตารางระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ทัศนคติและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐมของพนักงานโรงแรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านทัศนคติที่มีต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม			
1. ท่านคิดว่าโรงแรมเป็นธุรกิจอย่างหนึ่งที่มาช่วยส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวได้	4.06	0.905	มาก
2. ท่านคิดว่าความรู้ด้านการท่องเที่ยวเป็นองค์ความรู้หนึ่งที่จำเป็นหรือสำคัญกับงานโรงแรม	3.93	0.925	มาก
3. ท่านเคยใช้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวในฐานะพนักงานโรงแรม	3.66	0.980	มาก
4. ท่านรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงภายใน จ.นครปฐม และสามารถแนะนำกับลูกค้าที่มาเข้าพักได้	3.70	1.024	มาก
5. หากท่านไม่สามารถที่จะอธิบายหรือแนะนำ	3.51	1.019	มาก

แหล่งท่องเที่ยวแก่ลูกค้าได้ท่านจะรู้สึกผิดและรู้สึกบกพร่อง
ในหน้าที่

ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐม			
1. ท่านรู้จักแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงพร้อมทั้งแนะนำ ให้แก่ลูกค้าได้	3.70	0.999	มาก
2. ท่านรู้จักแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปะ ประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิต อาทิ งานประเพณี ชุมชนเก่าแก่ ฯลฯ	3.39	0.879	ปานกลาง
3. ท่านรู้จักแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ โบราณคดี อาทิ วัด แหล่งโบราณคดี ฯลฯ	3.44	0.912	มาก
4. ท่านรู้จักแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อาทิ น้ำตก ลำธาร ฯลฯ	3.39	1.049	มาก
5. ท่านรู้จักแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น อาทิ ห้างสรรพสินค้า สวนน้ำ ฯลฯ	3.55	0.940	มาก
6. นอกเหนือจากแหล่งท่องเที่ยว ท่านสามารถแนะนำสถานที่ ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้ อาทิ ร้านสปา ฯลฯ	3.55	0.953	มาก
ด้านการแนะนำและบอกเส้นทางท่องเที่ยว			
1. ท่านสามารถแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัด นครปฐม โดยจัดเป็นโปรแกรมนำเที่ยวได้	3.45	1.018	มาก
2. ท่านสามารถแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการท่องเที่ยวได้ อาทิ ร้านอาหาร ร้านของที่ระลึก	3.48	1.031	มาก
3. ท่านสามารถบอกการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งลูกค้าต้องการไปได้อย่างถูกต้อง	3.49	0.955	มาก
4. ท่านสามารถคำนวณเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ ท่องเที่ยว ลูกค้าต้องการไปได้	3.45	1.054	มาก
5. ท่านสามารถแนะนำการคมนาคมท้องถิ่น เพื่อไปยัง สถานที่ลูกค้าต้องการไปได้อย่างถูกต้อง	3.48	0.968	มาก
ด้านการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว			
1. ท่านมีความรู้ในด้านประวัติความเป็นมาภาพรวมของพื้นที่ จังหวัดนครปฐม	3.56	0.992	มาก
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว ภายในจังหวัดนครปฐม	3.34	1.018	ปานกลาง
3. ท่านสามารถอธิบายหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ได้พอสังเขป	3.40	1.014	ปานกลาง
4. ท่านสามารถแนะนำแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้า ศึกษาได้	3.41	0.937	มาก

5. ในสถานประกอบการของท่านมีสื่อต่างๆ ให้ข้อมูล แหล่งท่องเที่ยวเพื่อช่วยให้คุณสมารถแนะนำลูกค้าได้	3.49	0.900	มาก
ด้านความสำคัญต่อการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรม			
1. ท่านคิดว่าสถานประกอบการของท่านมีบุคลากรหรือ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่พร้อมให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	3.81	1.032	มาก
2. ท่านคิดว่าสถานประกอบการของท่านควรที่จะมีการเตรียม ความพร้อมในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่เป็นระบบ เพื่อรองรับหรือแนะนำให้กับลูกค้าได้	3.54	0.856	มาก
3. ท่านคิดว่าความรู้ด้านการท่องเที่ยวเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญ สำหรับพนักงานควรรู้	3.68	0.938	มาก
4. ท่านคิดว่าควรมีนโยบายในการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ทางใดทางหนึ่งสำหรับพนักงานโรงแรม	3.66	1.018	มาก
5. ท่านคิดว่าควรมีการสร้างกิจกรรมการอบรมความรู้ด้าน การท่องเที่ยวให้กับพนักงานและทำอย่างต่อเนื่อง	3.59	0.951	มาก
6. ท่านคิดว่า หากพนักงานมีองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว สามารถสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถานประกอบการได้มากยิ่งขึ้น	3.70	1.011	มาก
รวม	3.54	0.985	มาก

**ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐมของ
พนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม**

จากตาราง ทัศนคติและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐมของพนักงานโรงแรม พบว่า ระดับ
ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54, S.D. 0.985$) เมื่อพิจารณาจากราย
ด้านที่ได้ผลการวิจัย ดังนี้

ด้านทัศนคติที่มีต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คิดว่าโรงแรมเป็นธุรกิจอย่าง
หนึ่งที่สามารถช่วยส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.905$) คิดว่าความรู้ด้านการท่องเที่ยว
เป็นองค์ความรู้หนึ่งที่สำคัญกับงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.925$) เคยใช้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวใน
ฐานะพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66, S.D. = 0.980$) รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงภายในจังหวัดนครปฐมและ
สามารถแนะนำกับลูกค้าที่มาเข้าพักได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70, S.D. = 1.024$) ไม่สามารถที่จะอธิบายหรือแนะนำแหล่ง
ท่องเที่ยวแก่ลูกค้าได้ แล้วจะรู้สึกผิดและรู้สึกบกพร่องในหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51, S.D. = 1.019$)

ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้จักแหล่งท่องเที่ยวที่มี
ชื่อเสียงพร้อมทั้งแนะนำให้แก่ลูกค้าได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.999$) รู้จักแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปะ ประเพณีวัฒนธรรม
และวิถีชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39, S.D. = 0.879$) รู้จักแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ โบราณคดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
3.44, S.D. = 0.912) รู้จักแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.39, S.D. = 1.049$) รู้จักแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้าง
ขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, S.D. = 0.940$) นอกเหนือจากแหล่งท่องเที่ยว สามารถแนะนำสถานที่ร้านอาหารและร้านขายของที่
ระลึก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, S.D. = 0.953$)

ด้านการแนะนำและบอกเส้นทางท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัด
นครปฐม โดยจัดเป็นโปรแกรมนำเที่ยวได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45, S.D. = 1.018$) สามารถแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการ
ท่องเที่ยวได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48, S.D. = 1.031$) สามารถบอกการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งลูกค้าต้องการไปได้อย่าง

ถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.955) สามารถคำนวณเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวลูกค้าต้องการได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.054) สามารถแนะนำการคมนาคมท้องถิ่นเพื่อไปยังสถานที่ลูกค้าต้องการไปได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.968)

ด้านการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้สึกในด้านประวัติความเป็นมาภาพรวมของพื้นที่จังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.992) มีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 1.018) สามารถอธิบายหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวได้พอสมควรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.014) สามารถแนะนำแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าศึกษาได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.937) ในสถานประกอบการมีสื่อต่างๆ ที่ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเพื่อช่วยให้สามารถแนะนำลูกค้าได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.900)

ด้านความสำคัญต่อการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คิดว่าสถานประกอบการมีบุคลากรหรือข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่พร้อมให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.032) คิดว่าสถานประกอบการควรที่จะมีการเตรียมความพร้อมในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่เป็นระบบเพื่อรองรับหรือแนะนำให้กับลูกค้าได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.856) คิดว่าความรู้ด้านการท่องเที่ยวเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญสำหรับพนักงานควรรู้ที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.938) คิดว่าควรมีนโยบายในการให้ความรู้ในด้านการท่องเที่ยวทางใดทางหนึ่งสำหรับพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 1.018) คิดว่าควรมีการสร้างกิจกรรมการอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้กับพนักงานและทำอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.951) คิดว่าหากพนักงานมีองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสามารถสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถานประกอบการได้มากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 1.011)

สรุปและวิจารณ์ผล (Conclusions and Discussion)

สรุปผล

จากข้อมูลซึ่งรวบรวมจากแบบสอบถามโดยพนักงานโรงแรมภายในจังหวัดนครปฐมเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้คำตอบข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป

พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ที่ทำงานในโรงแรมจะเป็นคนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครปฐมและทำงานอยู่ในช่วง 1 – 3 ปีเป็นส่วนมาก

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐมของพนักงานโรงแรม

2.1 ด้านทัศนคติที่มีต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวในทุกๆด้านอยู่ในระดับมากซึ่งหากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยจะพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีส่วนช่วยในการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว ขณะที่มองว่าการไม่สามารถให้คำตอบหรือคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวแก่ลูกค้าจะทำให้รู้สึกผิดมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐม พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐม โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่ขึ้นชื่อของจังหวัดอยู่ในระดับมากแต่แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปะ ประเพณีและวิถีชีวิตและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในระดับปานกลาง

2.3 ด้านการแนะนำและบอกเส้นทาง พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการแนะนำและบอกเส้นทางท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่เมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ยแล้วนั้นพบว่า พนักงานมีความสามารถในการบอก

เส้นทางการเดินทางได้โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ขณะที่การแนะนำการท่องเที่ยว และการคำนวณเวลาการเดินทางมีค่าเฉลี่ยที่น้อยสุด

2.4 ด้านการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากในเรื่องของประวัติความเป็นมาภาพรวมของจังหวัด แต่หากลงรายละเอียดด้านแหล่งท่องเที่ยวจะอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการให้ความสำคัญต่อการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรม พนักงานมีความคิดเห็นต่อการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น โดย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับได้ดังนี้ คือ พนักงานคิดว่าสถานประกอบการมีบุคลากรหรือข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่พร้อมให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ถัดมาเห็นว่าหากมีองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสามารถสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถานประกอบการได้มากยิ่งขึ้น และคิดเห็นว่าความรู้ด้านการท่องเที่ยวเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญสำหรับพนักงานควรรู้ อยู่ อีกทั้งควรมีนโยบายในการให้ความรู้ในด้านการท่องเที่ยวทางใดทางหนึ่งสำหรับพนักงานโรงแรม และสร้างกิจกรรมการอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้กับพนักงานและทำอย่างต่อเนื่อง และสถานประกอบการควรที่จะมีการเตรียมความพร้อมในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่เป็นระบบเพื่อรองรับหรือแนะนำให้กับลูกค้าได้เป็นลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมและการรับรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 20 – 25 ปี โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.8 อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครปฐมและมีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1 – 3 ปี ส่วนพฤติกรรมการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมนั้นในรอบ 1 ปี พบว่าท่องเที่ยวอยู่ภายในจังหวัดราว 2- 4 ครั้งและส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และพนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมจากองค์กรภายในและภายนอก และรู้จักพร้อมทั้งสามารถอธิบายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้ประมาณ 2 – 4 แห่ง สอดคล้องกับผลวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ของงานวิจัยของ วิไลดา เณรโต (2550) เรื่อง ยุทธวิธีการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม : ศึกษากรณี โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดเลยเป็นเพศหญิงและจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแต่ต่างกันเพียงในส่วนของการรับรู้ข้อมูลทางด้านท่องเที่ยวที่ส่วนใหญ่รับรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ แต่จากงานวิจัยของผู้วิจัยพบว่าการรับรู้ด้านการท่องเที่ยวมาจากอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เนื่องมาจากความทันสมัยและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่แตกต่างกันตามช่วงเวลา ดังนั้น อาจเป็นปัจจัยหนึ่งในการให้ความสำคัญและรูปแบบการอบรมในด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรมที่เปลี่ยนแปลงและแตกต่างกันไปซึ่งเห็นได้จากข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงทำให้การอบรมดังกล่าวถูกมองข้ามและถูกลดบทบาทลงไปอีกด้วย

จากผลสรุปของข้อมูลทางด้านทัศนคติและความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พบว่า พนักงานมีความเห็นว่าโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีส่วนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและเป็นองค์ความรู้หนึ่งที่สำคัญและจำเป็นต้องงานโรงแรม ทั้งนี้พนักงานส่วนใหญ่สามารถแนะนำและเคยใช้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวในการบริการ อีกทั้งยังมีความคิดเห็นว่าหากไม่สามารถอธิบายหรือแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้ลูกค้าได้จะรู้สึกผิดและบกพร่องในหน้าที่เป็นอย่างมากอีกด้วย ส่วนในเรื่องของความคิดเห็นด้านแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีความสามารถในการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์, ทางธรรมชาติ, มนุษย์สร้างขึ้น และองค์ประกอบอื่นๆทางด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ขณะที่ ความรู้ด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปะ ประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงในด้านการบอกเส้นทางการเดินทางและการแนะนำแผนท่องเที่ยว และการให้ข้อมูลประวัติของจังหวัด การให้ข้อมูลแหล่งข้อมูลอื่นๆ ตลอดจนสื่อต่างๆภายในโรงแรมด้านการท่องเที่ยว พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น เว้นเสียแต่การให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเฉพาะภายในจังหวัด

นครปฐมและความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง อนึ่งในด้านความสำคัญต่อการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรม พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด กอปรด้วย ความคิดเห็นด้านความพร้อมของบุคลากรหรือข้อมูลด้านการท่องเที่ยวภายในโรงแรม, ด้านการเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการในด้านการท่องเที่ยวที่เป็นระบบ, ด้านการให้ความสำคัญต่อองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว, ด้านการที่ควรมีนโยบายการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานและด้านการสร้างกิจกรรมการอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนด้านความคิดเห็นว่าหากพนักงานมีความรู้ในด้านดังกล่าวจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ให้สถานประกอบการได้ ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ วิลดา เณรโต (2550) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าการสนับสนุนการท่องเที่ยวเป็นหน้าที่หนึ่งของพนักงานโรงแรมซึ่งพนักงานเองนั้นย่อมต้องแสดงบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนดังกล่าวด้วย มิเพียงแต่พนักงานเท่านั้น ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต้องมีส่วนร่วมช่วยเหลือด้วย เช่นเดียวกับ ทีนาสนใจ คือ พนักงานมีความคิดเห็นหากไม่สามารถให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยวแก่ลูกค้าได้จะรู้สึกผิดและบกพร่องต่อหน้าที่ จากผลวิจัยทั้งสองแสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นในด้านความสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยเฉพาะการเข้าใจบทบาทของทักษะด้านอื่นที่นอกเหนือจากด้านการโรงแรม คือ การท่องเที่ยว ที่พนักงานยอมรับว่ามีความสำคัญและสัมพันธ์เป็นอย่างยิ่งอีกด้วย ตลอดจนแสดงถึงความตระหนักในด้านการบริการในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในฐานะหน้าที่อย่างหนึ่งของการทำงานบริการด้านโรงแรมอีกด้วย ทั้งนี้จากผลวิจัยที่เห็นความสำคัญของสมรรถนะความรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมยังเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลวิจัย เอกพล วงศ์เสรีและคณะ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการต้อนรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่และตรัง พบว่า สมรรถนะของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีความรู้ด้านการท่องเที่ยว ท่องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกและในอนาคตความรู้ที่ควรมียังคงเป็นเรื่องของความรู้ด้านการท่องเที่ยว การบริการและการต้อนรับ ตลอดจนทักษะด้านการโรงแรม อาทิ การปูเตียง

เอกสารอ้างอิง

วิลดา เณรโต. (2550). **ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม :**

ศึกษารณิ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย. ปริญญาานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (สำเนา)

เอกพล วงศ์เสรี และคณะ. **การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อ**

เตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่และตรัง.2556.http://hrm.pkru.ac.th/backoffice/research/images/1402997294_.pdf สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2559.

Thannews. **ธุรกิจโรงแรม. (2557) .**<http://www.thannews.th.com>. . สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2559.