



การพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

Human Resource Development in Tourism and Service Industries in Udon thani Province to Increase The Efficiency in Competition

รุจิรา พลแพงขวา¹

สจี กุลธวัชวงศ์²

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญชัย พรไพโรเพชร³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี 2) ศึกษาศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ดำเนินการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการต้อนรับ ส่วนหน้ารวมทั้งสิ้น 46 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference)

ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

แนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ควรเพิ่มรอยยิ้มและการบริการที่ประทับใจ รองลงมาได้แก่ ควรมีความรู้หลากหลายด้านภาษาต่างประเทศ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ พัฒนาศักยภาพด้านจิตวิทยาบริการ ภาษาต่างประเทศ การสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ และ บุคลิกภาพและการแสดงออกที่เหมาะสมควรปรับปรุงบุคลิกภาพและการแต่งกาย ทักษะในการตอบคำถาม และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถให้ข้อมูลได้อย่างแม่นยำ

¹หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยสันตพล

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยสันตพล

³ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสันตพล



แนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี พบว่า 3 อันดับแรก คือ ควรยกระดับทักษะการให้บริการ/Service Mind ให้ได้มาตรฐานสากลและเป็นที่ประทับใจ มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศให้ดียิ่งขึ้นและหลากหลาย และ สนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ

คำสำคัญ : การพัฒนาบุคลากร, อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ, ชีตความสามารถ ในการแข่งขัน

Abstract

The objectives of this research were to 1) to study tourism's satisfaction that affect to human resource in tourism and service industries in Udon thani province. 2) to study the ability of human resource in tourism and service industries in Udon thani province. And 3) to study suggestions on the system to human resource development in tourism and service industries in Udon thani province to increase the efficiency in competition. The research was conducted by mixed method in qualitative research by using in-depth Interview from the subjects were entrepreneur in tourism and service industries that compose of general manager, human resources manager and front office manager in the amount of 4 6 sampling. This group was analysis by using content analysis. And the other group was choosing sampling by using quantitative research from tourist that travel to visit in Udon thani's tourist attraction in 4 0 0 subjects. The research instruments were a questionnaire. The analysis was finding frequency, percentage, average, standard deviation, T-Test, One-way ANOVA analysis, and LSD method.

The quantitative research found that; Tourism's satisfaction that affect to human resource in tourism and service industries in Udon thani province shown that the respondent had satisfaction to human resource in tourism and service industries in Udon thani province in overall was good. When we considered in detail found that most of tourism had satisfied in physical appearance. The second was responding to service recipients and the less average was reliability.

The system in human resource development in tourism and service industries in Udon thani province found that to increase the service of smile and build a good impression in service. The second was knowledge in many foreign languages . Dressing and personality improvement. Problem solving and answering skill. And the ability of getting the accurate information in suggestion.

The qualitative research found that; the needs of self-potential development in tourism and service industries in Udon thani province was service mind, foreign languages, creating positive thinking with service, personality and assertion.

The system in human resource development in tourism and service industries in Udon thani province from quantitative sampling found that the sampling suggested system to personnel in tourism and service industries in Udon thani province in most of 3 ranks as following; Enhance service mind skill to be standardization and having a good impression. The second was improvement of foreign languages skill in several languages. Finally, personal supporting in domestic and overseas field trips.

Keywords : Human Resource Development, Tourism and Service Industries, The Efficiency in Competition

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินหมุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาท เช่นเดียวกัน (แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 : 5)

จังหวัดอุดรธานี เป็นจังหวัดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางการคมนาคมและการท่องเที่ยวของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยในปัจจุบัน มีความสำคัญอย่างยิ่งในทางประวัติศาสตร์ เนื่องจากเป็นที่ตั้งของแหล่งอารยธรรมบ้านเชียง ซึ่งเป็นร่องรอยของอารยธรรมมนุษย์ที่เก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก นอกจากนี้ อุดรธานียังมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติหลายแห่ง มีการทำกิจกรรมที่น่าสนใจต่าง ๆ เช่น ฝ้ายชิต ชุมชนพื้นบ้านมีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย มีเสน่ห์ตามแบบฉบับชุมชนไทยอีสาน ในเมือง และตามสถานที่ต่าง ๆ มีโรงแรมที่พักมากมาย และการคมนาคมสะดวกสบาย อุดรธานีจึงเป็นหนึ่งจังหวัดที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว และสร้างรายได้เข้าสู่จังหวัดเป็นจำนวนมาก

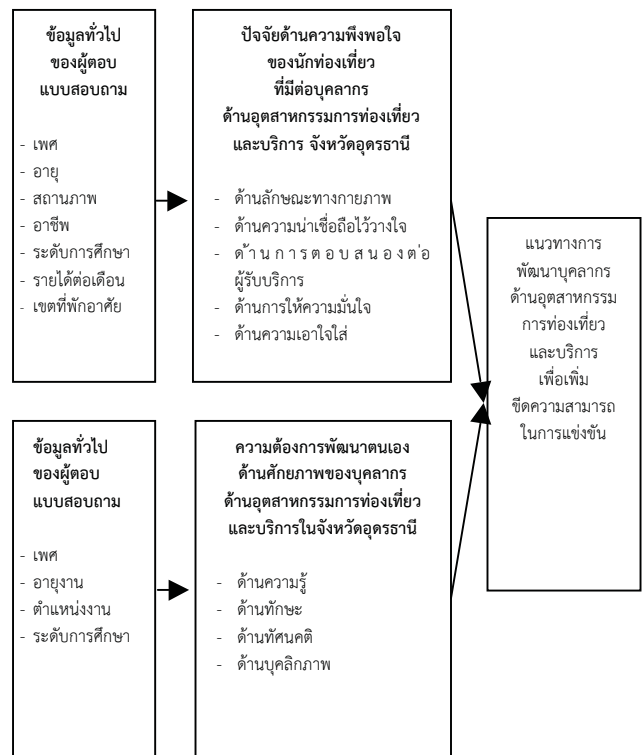
การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของจังหวัดอุดรธานี โดยในแต่ละปี สามารถสร้างรายได้เข้าสู่จังหวัดเป็นจำนวนมาก ด้วยอัตรานักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ เติบโตอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเมื่อเปิดเสรีอาเซียน ซึ่งส่งผลให้ตลาดแรงงานท่องเที่ยวไทยเปิดกว้างมากขึ้น แรงงานฝีมือสามารถเคลื่อนย้ายไปยังแหล่งที่ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่า ในขณะที่เดียวกันแรงงานต่างชาติสามารถเข้ามาแข่งขันในภาคการท่องเที่ยวของไทยได้เช่นกัน

จากเหตุผลดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญ และเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี และผลจากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อจะได้นำแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานีให้มีศักยภาพและทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 การดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

4.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำนวน 3,104,984 คน (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (อ้างถึงใน สมพล พุ่มหว่า, 2553, หน้า 97-99)

4.1.3 การสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยเลือกตัวอย่างตามวัตถุประสงค์หรือแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคณะผู้วิจัยจะพิจารณาจากข้อจำกัดคือ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยเลือกเฉพาะอำเภอที่มีสถานที่ท่องเที่ยว จำนวน 8 อำเภอ จาก 20 อำเภอ ในจังหวัดอุดรธานี

4.2 การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำนวน 46 ราย จากจำนวน 90 ราย (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด, 2556) ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สมบูรณ์ ครบถ้วน ทั้งสิ้น 46 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 63.01 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามทฤษฎีของ Aaker, Kumar และ Day (2001) โดยกำหนดไว้อย่างน้อยในอัตราร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Questions) และเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนผสมผสานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบคุณภาพของ

เครื่องมือความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่

4.3.1 แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด และลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และเขตที่พักอาศัย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการจังหวัดอุดรธานี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่

ตอนที่ 3 เป็นลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Question) สอบถามข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี

4.3.2 แบบคำถามใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Questions) เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Question) และคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เดี่ยว โดยมีสาระตรงกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อสอบถามผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี

4.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี



4.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวารสาร บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารวิชาการต่าง ๆ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสถิติเชิงบรรยาย หรือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะ ของข้อมูลทั่วไปด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (The semi-structured interview) สำหรับผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในอุตสาหกรรมบริการ ได้แก่ โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการตีความจากข้อมูลที่ได้ ตามกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล (Content Analysis) รวมทั้งสร้างข้อสรุปในการวิจัยเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) เพื่อเชื่อมโยงกับแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท สำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีเขตที่พักอาศัยในจังหวัดอุดรธานี

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี

จากการศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวและบริการจังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

1) ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) โดยนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยวสะอาดและสวยงามมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาได้แก่การเดินทางมายังสถานที่ท่องเที่ยวมีความสะดวกและหาได้ง่าย ($\bar{X} = 4.10$) และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.70$)

2) ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาได้แก่ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวสามารถให้บริการภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.00$) และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.58$)

3) ความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวมีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาได้แก่ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.08$) และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.72$)

4) ความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวให้บริการสุภาพ อ่อนโยน และยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาได้แก่ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวมีอัธยาศัยไมตรีอันดี ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.93$)



และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ผู้ให้บริการในแหล่ง
ท่องเที่ยวปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.66$)

5) ความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจผู้ให้บริการในแหล่ง
ท่องเที่ยวเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาได้แก่การบริการของ
ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวดี สม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยนแปลง
($\bar{X} = 3.91$) และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ผู้ให้บริการ
ในแหล่งท่องเที่ยวเอาใจใส่และให้บริการตามความต้องการ
ของผู้ใช้บริการแต่ละคน ($\bar{X} = 3.70$)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากร ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัด อุดรธานี

ความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามเปิดเผย
เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา
บุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในจังหวัด
อุดรธานีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรด้านอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานีเพิ่มรอยยิ้มและการ
บริการที่ประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 33.57 รองลงมาได้แก่ควรมี
ความรู้หลากหลาย ด้านภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ
25.71 และ ควรปรับปรุงบุคลิกภาพและการแต่งกาย คิดเป็น
ร้อยละ 24.29

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี ตำแหน่งหัวหน้างาน การศึกษา
อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี

ความต้องการพัฒนาตนเองด้านศักยภาพของ
บุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
ในจังหวัดอุดรธานี เป็นดังนี้

1) ด้านความรู้ ได้แก่ ต้องการพัฒนาศักยภาพด้านจิตวิทยาบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา

มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการ คิดเป็น
ร้อยละ 32.81 และมีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้าน
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 17.19 ตามลำดับ

2) ด้านทักษะ ได้แก่ ต้องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 39.22
รองลงมา มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการ
ให้บริการ/Service Mind คิดเป็นร้อยละ 31.37 และมีความ
ต้องการพัฒนาศักยภาพด้านการใช้เทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ
22.55 ตามลำดับ

3) ด้านทัศนคติ ได้แก่ ต้องการการสร้าง
ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ คิดเป็นร้อยละ 38.37
รองลงมา มีความรักในงานบริการ คิดเป็นร้อยละ 33.72
และการสร้างความสุขในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 20.93
ตามลำดับ

4) ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ต้องการ
พัฒนาบุคลิกภาพและการแสดงออกที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ
31.52 รองลงมา คือการแต่งกาย คิดเป็นร้อยละ 23.91
และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ คิดเป็นร้อยละ 26.09
ตามลำดับ

แนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานีเพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการหรือ
ผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ โรงแรม/
อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ทฯ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี พบว่า แนวทาง
ให้กับบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
ในจังหวัดอุดรธานีมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ควรยกระดับ
ทักษะการให้บริการ/Service Mind ให้ได้มาตรฐานสากลและ
เป็นที่ประทับใจ คิดเป็น ร้อยละ 13.46 รองลงมาได้แก่ ควรมี
การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศให้ดียิ่งขึ้นและ
หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 12.82 และควรสนับสนุน
ให้บุคลากรได้ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ
11.86 ตามลำดับ

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



และบริการในจังหวัดอุดรธานี พบว่า มีความพึงพอใจต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงด้านการประกอบธุรกิจ ดังนั้น ทำให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ได้ปรับกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจ ให้รองรับการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อตลาดนัดศิลปะในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีความพึงพอใจต่อบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี เกี่ยวกับปัจจัยด้านศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการจังหวัดอุดรธานี พบว่า มีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ กิระดิวินิกุล (2553) ที่ศึกษาถึงความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ จินณพัช ปทุมพร (2560) พบว่า นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมายังหัวหินประเทศไทยนั้นเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศที่พัฒนาแล้วที่มีกำลังซื้อสูง มีความต้องการการบริการเพื่อสุขภาพที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ซึ่งให้ความสนใจกับภาพลักษณ์ของแต่ละประเทศเป็นหลัก

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สถาบันการศึกษา ควรพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและบุคลากรในด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อผลิตบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ

2) ควรมีการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนาบุคลากรตั้งแต่เด็ก เช่น โดยอาจมีการตั้งเป็นโรงเรียนสาธิตท่องเที่ยวและบริการเพื่อสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อในด้านนี้

3) สถานศึกษาควรมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นภาษาอังกฤษ และภาษาอาเซียนหรือภาษาต่างประเทศ

4) นอกจากจะมุ่งผลิตบุคลากรรายใหม่เข้าสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการแล้วนั้น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ควรร่วมมือกันพัฒนาบุคลากรในด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการที่มีอยู่เดิม ให้มีความรู้ความสามารถด้านบริการที่โดดเด่น เน้นด้านการบริการที่ประทับใจ ตลอดจนส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโอกาสได้ศึกษาดูงานต่างประเทศ การฝึกอบรมด้านภาษา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี

2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ โรงแรม/อพาร์ทเมนต์/รีสอร์ท ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษากลุ่มผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการอื่น ๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.(2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2557, จาก http://marketingdatabase.tat.or.th/more_news.php?cid=98&filename=index.



2. กองอาเซียน 3. (2557). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2557, จาก <http://r.search.yahoo.com>.
3. กอบกาญจน์ เหรียญทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. มหาวิทยาลัยสยาม.
4. ข้อมูลแนะนำจังหวัดอุตรธานี. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2557, จาก <http://thai.tourismthailand.org>.
5. จินณพัช ปทุมพร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศในการใช้บริการกิจกรรมเพื่อสุขภาพในหัวหิน ประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) หน้า 105.
6. จุฑามาศ ถนอมถิ่น. (2555). การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจที่พักแรมเกสต์เฮาส์ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
7. ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2546). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
8. ณีภูธรพันธ์ เขจรนนท์. (2553). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
9. ธานินทร์ ศิป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.อินเตอร์ พรีนซ์.
10. บรรยงค์ โตจินดา. (2548). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท รวมสาส์น (1997) จำกัด.
11. ปรียาพร วงศ์อนุดรโรจน์. (2547). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด เพลส หจก.
12. สุนทร พิสิม และพรรณชญา ศิริวรรณบุศย์. (2557). การท่องเที่ยวอาเซียนกับการเปิดเสรีภาคบริการของอาเซียน. ค้นเมื่อ วันที่ 21 ธันวาคม 2557, จาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid =1394179061.
13. รัตนาภรณ์ บุญนุช. (2555). การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัด พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
14. ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร”. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
15. สมศักดิ์ คล้ายสังข์. (2554). ความสนใจของนักท่องเที่ยวต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.