

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

รัชนิวรรณ บุญอนันต์¹

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

069 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000 โทรศัพท์: 081 0360839 E-mail: ratchaneewan_b@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบปัญหาด้านต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ (1) ด้านบุคลิกภาพ (2) ด้านการนำเที่ยว (3) ด้านความรู้ และ (4) ด้านทัศนคติ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันต่อสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ส่วนการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันต่อแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว

คำสำคัญ: ข้อมูลการท่องเที่ยว, โฉมหน้าเที่ยว, ทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว

Abstract

The purpose to study the problems in information service of Khamphaeng Phet Province and searching for the guidelines in information service of Khamphaeng Phet Province. The result found that the problems in information service of Khamphaeng Phet Province in overview at higher level . To considered in each aspects, found that the problem in every aspect at high level. The personality of tour guide were highest level then guideline aspect , knowing aspect and attitude aspect follow level. For in-depth interview study, the people who concerned 4 groups found that not different from the problems in information service. For guideline to develop information service study, found that the opinion of the 4 groups were not different from the guideline to develop information service of Khamphaeng Phet Province.

Keywords: Tourism Information, Guide, Human Resource to Tourism Information

1. บทนำ

จังหวัดกำแพงเพชรเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติคลองลาน อุทยานแห่งชาติแม่วงศ์ บ่อน้ำพุร้อนพระร่วง เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร ซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกจาก UNESCO ตั้งแต่ปี 2534 วัดพระบรมธาตุเจดีย์าราม กำแพงป้อมทุ่งเศรษฐี ศาลพระอิศวร ศาลพ่อหลักเมือง เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจทั้งสิ้น ในปี 2548 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรประมาณ 340,832 คน มีรายได้ประมาณ 409.07 ล้านบาท (สำนักงานการท่องเที่ยวภาคเหนือเขต 4, 2548) แต่หากพิจารณาในภาพรวมแล้ว จัดว่ากำแพงเพชรเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร, 2545, หน้า 1-2) ประชาชนโดยทั่วไปรู้จักจังหวัดกำแพงเพชรน้อยมาก นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรจะเดินทางผ่านไปจังหวัดอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากที่ตั้งของจังหวัดกำแพงเพชรอยู่ใกล้จังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง เช่น จังหวัดสุโขทัยและจังหวัดตาก และประชาชนโดยทั่วไปและนักท่องเที่ยวไม่ทราบถึงประวัติความเป็นมาและความสำคัญของจังหวัดกำแพงเพชร นอกจากนี้ยังพบว่าจังหวัดกำแพงเพชรยังประสบกับปัญหาสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวดังนี้ 1) ปัญหาด้านมาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ปัญหาด้านที่พัก ปัญหาด้านอาหาร ปัญหาการเดินทางที่ไม่สะดวกและความไม่ปลอดภัย และปัญหาด้านอาสาสมัครนำเที่ยว 2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการในแหล่งท่องเที่ยว 3) ปัญหาด้านการไม่มีสินค้าที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยว และ 5) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร, 2549)

จากผลการประชุมเสวนาภาคีผู้เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรพบว่า ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนประสานเชื่อมโยงให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ภาครัฐควรเข้ามามีบทบาทบริหารจัดการในด้านการจัดทำศูนย์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พัฒนาศักยภาพการรองรับนักท่องเที่ยว ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด พัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ การตลาด การพัฒนาที่พัก ร้านอาหารให้ได้มาตรฐาน แนวทางการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น จากผลการประชุมดังกล่าว สามารถมองเห็นภาพการ

ท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรที่ยังต้องการพัฒนาให้เกิดความสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร, 2549)

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุดตลอดเวลาของการนำเที่ยว เป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจ (ไพฑูริย์ พงศบุตรและคณะ, 2529, หน้า 3) โดยมีหน้าที่ควบคุมดูแลนักท่องเที่ยวรวมถึงเป็นผู้ให้รายละเอียด ความรู้ในเรื่องแหล่งท่องเที่ยว สภาพความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชนที่นักท่องเที่ยวสนใจ และต้องคอยอำนวยความสะดวกตลอดการนำเที่ยวด้วย ดังนั้น การพัฒนาผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชรให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ให้เดินทางกลับมาเที่ยวซ้ำอีก

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิดการวิจัยและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือมัคคุเทศก์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย

4. วิธีดำเนินงาน

1. แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้ตารางการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง ร้อยละ 5 (สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์, 2540) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และภาคีด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะตัวแทนจากหน่วยงาน/องค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ของจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ศึกษาได้เป็นอย่างดี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

การศึกษาในเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth-Interview) เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร แนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)
ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 สอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 400 คน โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างให้กรอกแบบสอบถาม ทั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้ทีมงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 10 คน

- ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จำนวนทั้งสิ้น 40 คน

- ขั้นตอนที่ 3 จัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 4 ครั้งเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มประกอบด้วย เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน

ขั้นตอนที่ 4 นำผลของข้อมูลขั้นที่ 1 , 2 และ 3 มาดำเนินการเขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ เอกสารรายงาน หนังสือ ตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา

การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) การหาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การให้คะแนนและการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542)

เกณฑ์การให้คะแนน

- 1 แปลความหมายว่า ระดับสภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
- 2 แปลความหมายว่า ระดับสภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นน้อย
- 3 แปลความหมายว่า ระดับสภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 4 แปลความหมายว่า ระดับสภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นมาก
- 5 แปลความหมายว่า ระดับสภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

วัดระดับความพร้อม

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความว่า สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความว่า สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความว่า สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความว่า สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความว่า สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ใช้ในการ

วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

5. ผลการศึกษา/การทดลอง

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 56.50) มีอายุอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 28.30) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 32.75) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 41.80) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 46.80) มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรครั้งแรก (ร้อยละ 33.30) รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรจากญาติ/เพื่อน เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรกับครอบครัว (ร้อยละ 52.50) และมีความคิดเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรต้องมีผู้ให้ข้อมูล (ร้อยละ 69.00) แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร (ร้อยละ 83.80) ด้านสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรของผู้ให้ข้อมูล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ด้านการนำเที่ยว ($\bar{X} = 4.10$) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.06$) และด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่นและนักวิชาการ เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร มีดังนี้ (1) ผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย (2) ผู้ให้ข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีการงานประจำอยู่เป็นจำนวนมากจึงไม่สามารถให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้ (3) นักท่องเที่ยวไม่ต้องการผู้ให้ข้อมูล (4) ไม่มีการจัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดโดยเฉพาะ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรไม่สนใจประกอบอาชีพคัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว เนื่องจากมองว่าจังหวัดกำแพงเพชรไม่ใช่เมืองท่องเที่ยว (2) ขาดหน่วยงานที่จะพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดอย่างจริงจัง และ (3) ไม่มีศูนย์ข้อมูลที่จะให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) จังหวัดกำแพงเพชรไม่มีผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวจำนวนมาก (2) ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวมีความรู้ไม่เพียงพอและไม่ถูกต้อง

เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเป็นผู้อธิบายให้ข้อมูล และนักวิชาการส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ขาดมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (2) ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวขาดทักษะด้านการพูด การนำเสนอ

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) จัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร (2) มีการพัฒนาอาสาสมัครมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง เพื่อให้ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร และ (3) มีการบูรณาการร่วมกันของทุกฝ่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการร่วมมือกันที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น ด้านผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) จัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อช่วยในการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว (2) จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวกับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรอย่างต่อเนื่อง ด้านผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ ควรจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย และนักวิชาการส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ต้องพัฒนาและผลักดันให้เกิดอาชีพผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ในจังหวัดกำแพงเพชร (2) จัดฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวอย่างจริงจัง

6. การอภิปรายผล

1. สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ กล่าวคือผู้ให้ข้อมูลไม่มีความกระตือรือร้นในการนำเสนอ ไม่มีอารมณ์ขัน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีการงานประจำมาก ส่งผลให้เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่นำเสนอซึ่งมีใช้หน้าที่หลักของตน จึงขาดความกระตือรือร้นในการนำเสนอ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาด้านบุคลิกภาพในการเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดีเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ในการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวมีบุคลิกภาพที่ขาดความกระตือรือร้นและการมีอารมณ์ขันในการนำเสนอ ซึ่ง

สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ อุโมงค์ (2547) ทำการศึกษาการให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์จะต้องมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แต่แตกต่างจากการศึกษาของปริวรรต สมนึก (2548) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัญหาการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดอุบลราชธานีน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านการขาดคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ซึ่งตามทฤษฎีของ บุญเลิศ จิตต์วัฒนา (2549) อธิบายคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์หรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวไว้ว่า มัคคุเทศก์หรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่ดีจะต้องมีบุคลิกภาพดี ซึ่งหากมัคคุเทศก์มีบุคลิกภาพดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ โดยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่น และแจ่มใส ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด คือ การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร จะต้องพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวด้านบุคลิกภาพ โดยการจัดฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพให้กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ด้วยการเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพมาเป็นผู้ให้ความรู้หรืออาจจะใช้วิธีการส่งผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ไปศึกษาต่อด้านการท่องเที่ยว หรือ อาจจะพาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรไปศึกษาดูงานการเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยว เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

ส่วนสภาพปัญหาที่รองจากบุคลิกภาพ คือ

ปัญหาด้านความรู้ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถามได้ทุกคำถาม รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่า ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้น มีภาระงานประจำที่ได้รับมอบหมายมาก จนไม่มีเวลาที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเป็นผู้ให้ข้อมูลและความรู้ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในประเด็นที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนา คือ ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งหากผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอย่างดีก็จะสามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้ทุกคำถาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริวรรต สมนึก (2548) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ คือ ปัญหาด้านการขาดความรู้ของมัคคุเทศก์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมส่วน บุณพงษ์ (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาภูมิคุ้มกันมัคคุเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่า ปัญหาของภูมิคุ้มกันมัคคุเทศก์ คือ ขาดความรู้และทักษะในการชมแหล่งท่องเที่ยว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวลักษณ์ อุโมงค์ (2547) เรื่อง การให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของ

มัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้จริงในข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว อนึ่งจากการศึกษาทัศนคติที่ดีของมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2534) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันและทันสมัย และความรู้รอบตัวอื่น ๆ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด คือ การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชรจะต้องพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวด้านบุคลิกภาพ โดยการจัดฝึกอบรมด้านความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรืออาจจะใช้วิธีการส่งผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ไปศึกษาต่อด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกภาคีที่เกี่ยวข้องกับ

การท่องเที่ยวเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทุกกลุ่มมีความคิดเห็นว่า การที่จังหวัดกำแพงเพชรมีใช้เมืองท่องเที่ยวในสายตาของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรจำนวนไม่มากเมื่อเทียบกับจังหวัดในภูมิภาคเดียวกัน ส่งผลให้ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรไม่สนใจที่จะประกอบอาชีพเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร และไม่มีหน่วยงานใดในจังหวัดกำแพงเพชรที่จริงจังในการพัฒนาและฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวควรเร่งทำการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดกำแพงเพชรให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อที่กระตุ้นดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวมีงานทำเพิ่มขึ้นและมีรายได้เสริมจากการเป็นผู้ให้ข้อมูล ก็จะเป็นแรงกระตุ้นใจให้ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรหันมาประกอบอาชีพการเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นด้วย

2. แนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการ

ท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรจากการสนทนากลุ่มภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร 4 กลุ่ม พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ไว้ดังนี้ คือ ควรจัดการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องโดยการร่วมมือกันของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรที่ผ่านมาหลายหน่วยงานที่ดำเนินการ เช่น การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร และมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นต้น ซึ่งการจัดฝึกอบรมดังกล่าว หน่วยงานแต่ละหน่วยงานต่างดำเนินการฝึกอบรม โดยไม่ได้มีการร่วมมือกันส่งผลให้การจัดฝึกอบรมมีความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมส่วน บุณยพงษ์ (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การ

พัฒนาวุฒิมัคคุเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่า แนวทางและวิธีการพัฒนาวุฒิมัคคุเทศก์ คือ การฝึกอบรม และสอดคล้องกับทัศนคติของ ดนัย เทียนพุ่ม (2542) ที่อธิบายขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 3 ด้าน ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนาสอดคล้องกับ ราณี อธิชัยกุล (2550) กล่าวถึงกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การฝึกอบรมและการพัฒนา ดังนั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนควรร่วมมือกันในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อให้สามารถอธิบายให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. สรุปและข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จังหวัดกำแพงเพชรควรจัดตั้ง

หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาความรู้และทักษะของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ควรบูรณาการร่วมกันระหว่าง

หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แหล่ง

ท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรให้เป็นที่รู้จัก โดยผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม เช่น วิทยุเด็ก วิทยุใหญ่ และวิทยุสูงอายุ เนื่องจากจังหวัดกำแพงเพชรเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายเหมาะกับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ดังนั้น ในการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดจะต้องอาศัยสื่อที่เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม

2.2 จังหวัดควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ทักษะ

ด้านการท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับจังหวัดกำแพงเพชร ความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและด้านบุคลิกภาพให้กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยว เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและมีบุคลิกภาพที่ดี ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในขณะนำเที่ยว ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนควรร่วมมือกันจัดฝึกอบรมผู้ให้ความรู้และทักษะต่าง ๆ กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว

8. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่ส่งเสริมและสนับสนุนทุนในการดำเนินการวิจัยแก่คณะผู้วิจัยในครั้งนี้

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] ไพฑูรย์ พงศบุตรและคณะ. (2529). คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: โครงการศึกษาต่อเนื่องฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[2] ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[3] สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: เพื่องฟ้า พรินต์ติ้ง.

[4] สุนันทา เลาหันทน์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

[5] สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเขต 4 ภาคเหนือ. (2548) . **สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร**. ตาก: อัดสำเนา.

[6] สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร. (2549). **ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร**. กำแพงเพชร : สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร.

[7] องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร. (2545). **การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร**. กำแพงเพชร:องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร