

เรื่อง: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

ผู้วิจัย: ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชณีวรรณ บุญอนันต์และคณะ

ปีที่ทำการวิจัย: 2551

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ (1) สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร และ (2) หาแนวทาง การพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 400 คน และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ภาคีด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในรูปค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการหาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบปัญหาด้านต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ (1) ด้านบุคลิกภาพ (2) ด้านการนำเที่ยว (3) ด้านความรู้ และ (4) ด้านทัศนคติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบดังนี้ ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ผู้นำเที่ยวไม่มีความกระตือรือร้นในการนำเที่ยว และผู้นำเที่ยวไม่มีอารมณ์ขัน ไม่สดชื่น ไม่ร่าเริงแจ่มใสตลอดระยะเวลาที่นำเที่ยว ด้านการนำเที่ยว พบว่า ผู้นำเที่ยวไม่ดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน และด้านความรู้ พบว่า ผู้นำเที่ยวไม่มีความสามารถตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถามได้ทุกคำถาม ด้านข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายให้ข้อมูลในขณะที่นำเที่ยว ได้แก่ ประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว สิ่งที่น่าสนใจที่ต้องชมในแหล่งท่องเที่ยว และตำนาน/เรื่องเล่าเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ และผู้นำเที่ยวควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และการนำเที่ยว ทัศนคติต่อการให้บริการการท่องเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับพืชพรรณไม้ต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันต่อสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ (1) ผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวมีจำนวนน้อย (2) ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที่ปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีการระงับประจำอยู่เป็นจำนวนมากจึงไม่สามารถให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้ (3) ไม่มีการจัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดโดยเฉพาะ (4) ขาดหน่วยงานที่จะพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวของจังหวัดอย่างจริงจัง และ (5) ไม่มีศูนย์ข้อมูลที่จะให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว (6) ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวมีความรู้ไม่เพียงพอและไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเป็นผู้อธิบายให้ข้อมูล

ด้านการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันต่อแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สรุปได้ดังนี้ (1) จัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ให้ข้อมูล การท่องเที่ยวหรือ ผู้นำเที่ยว (2) พัฒนาอาสาสมัครชุมชมทุกเทศก์ (3) บูรณาการร่วมกันของทุกฝ่าย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และ ภาคเอกชนในการร่วมมือกันที่จะทำให้ นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น และ (4) จัดทำแผ่นพับแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อ ช่วยในการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว

Research Title: Human Resource Development to Information Service in Khamphaeng Phet Province.

Researcher: Ratchaneewan Boonanon, Asst. Prof. et all

Year: 2008

Abstract

The purpose of The Human Resource Development to information service in Khamphaeng Phet Province was to study 1) the problems in information service of Khamphaeng Phet Province and 2) searching for the guidelines in information service of Khamphaeng Phet Province. The data derived from 400 tourists who travel in Khamphaeng Phet Province by quantitatively analyzed. And in-depth interview, with people who concerned divided into 4 groups each 10 people were as follow government officers concerned , business man , local community leader and academic person consisted of 40 people by qualitatively analyzed. The descriptive statistics in terms of frequency, mean, percentage and standard deviation and content analysis was used.

The result found that the problems in information service of Khamphaeng Phet Province in overview at higher level ($\bar{x} = 4.06$). 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 considered in each items, the highest level was the personality of tour guide found that they was not active and cheerful all the time. The next level was the guideline aspect found that they can not safe all of the tourists and the knowing aspect was found that the tour guide can not answered all of the questions . The tourist would like to know about the information service from the tour guide were : The first, the history of attraction places. Second, the interesting things in attraction places. Finally, the legends and the tales about attraction places. The major factor of tour guide should be developed: The first, the knowing about attraction places and guidelines. Second, the attitude in guideline service. Finally, the knowing about natural in attraction places.

For in-depth interview study, the people who concerned 4 groups found that not different from the problems in information service. The first, there was fewer of officers who given

information. Second, the officer who given information were the officer in attraction places so, they have a lot of works. Third, there were not website of Khamphaeng Phet to information service. Fourth, there was not the office where public relations. Fifth, there was not the center for information service. Finally, the tour guide was not enough knowledge and incorrect information about attraction places.

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. The first, create the training for the tour guide in information service of Khamphaeng Phet Province. Second, develop the volunteer tour guide for practice them to know every attraction places in Khamphaeng Phet Province. Third, integrate the government office and public office to collaboration promote Khamphaeng Phet Province for more tourists. Finally, create brochure for information service as a tool public relations Khamphaeng Phet Province.