



**การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว
ของจังหวัดกำแพงเพชร**

**HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT TO INFORMATION SERVICE
IN KAMPHAENGPHEI PROVINCE**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชนีวรรณ บุญอนันต์และคณะ

**งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ประจำปีงบประมาณ 2551**

2554

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) ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเจ้าของพื้นที่ปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีภาระงานประจำอยู่เป็นจำนวนมากจึงไม่สามารถให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้ (3) ไม่มีการจัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดโดยเฉพาะ (4) ขาดหน่วยงานที่จะพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวของจังหวัดอย่างจริงจัง และ (5) ไม่มีศูนย์ข้อมูลที่จะให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว (6) ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวมีความรู้ไม่เพียงพอและไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเป็นผู้อธิบายให้ข้อมูล

ด้านการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันต่อแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สรุปได้ดังนี้ (1) จัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ให้ข้อมูล การท่องเที่ยวหรือ ผู้นำเที่ยว (2) พัฒนาอาสาสมัครชุมชนภาคี (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.

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การการท่องเที่ยวโลกได้พยากรณ์แนวโน้มของการท่องเที่ยวในปี.ศ. 2010 (พ.ศ. 2553) และปี ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) ว่าทั่วโลกจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวถึง 1,006 ล้านและ 1,561 ล้านคน ตามลำดับโดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 4.15 ต่อปี และในปี 2020 มีการพยากรณ์ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกจะมีถึง 397 ล้านคน (ราชันวีวรรณ บุญอนันต์, 2551)

ทุกประเทศจึงให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศโดยเสียต้นทุนต่ำ ประเทศไทยเองก็ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาช้านาน ทว่าครั้งศตวรรษ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวสูง โดยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อประโยชน์ต่อประเทศในหลายด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ต่อชุมชนและคนในท้องถิ่น ทั้งที่เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวในประเทศและเงินตราต่างประเทศจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้านสังคมการท่องเที่ยวทำให้คนในท้องถิ่นมีงานทำและไม่อพยพย้ายถิ่นไปทำงานในเมืองหรือชุมชนอื่น ทำให้สังคมเจริญและคงอยู่ได้ ด้านวัฒนธรรมซึ่งนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่ชอบเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ และวัฒนธรรมเป็นของตนเอง ทำให้ประชาชนยังคงสืบทอดวัฒนธรรมดั้งเดิมของตน

จังหวัดกำแพงเพชรเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติคลองลาน อุทยานแห่งชาติแม่เงา 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) ประชาชนโดยทั่วไปรู้จักจังหวัด

กำแพงเพชรน้อยมาก นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรจะเดินทางผ่านไปจังหวัดอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากที่ตั้งของจังหวัดกำแพงเพชรอยู่ใกล้จังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง เช่น จังหวัดสุโขทัยและจังหวัดตาก และประชาชนโดยทั่วไปและนักท่องเที่ยวไม่ทราบถึงประวัติความเป็นมาและความสำคัญของจังหวัดกำแพงเพชร นอกจากนี้ยังพบว่าจังหวัดกำแพงเพชรยังประสบกับปัญหาสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวดังนี้ 1) ปัญหาด้านมาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ปัญหาด้านที่พัก ปัญหาด้านอาหาร ปัญหาการเดินทางที่ไม่สะดวกและความไม่ปลอดภัย และปัญหาด้านอาสาสมัครนำเที่ยว 2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการในแหล่งท่องเที่ยว 3) ปัญหาด้านการไม่มีสินค้าที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยว และ 5) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร, 2549)

จังหวัดกำแพงเพชรกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์ในการเพิ่มรายได้ ภาคประชาชน โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวไว้ดังนี้ “ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและประวัติศาสตร์ ” มีวิสัยทัศน์ว่า “กำแพงเพชร เมืองท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและประวัติศาสตร์” โดยมีเป้าหมายดังนี้ 1) เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรร้อยละ 6 ต่อปี 2) เพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรร้อยละ 5 ต่อปี กลยุทธ์ที่ใช้คือ 1) การเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการด้านการท่องเที่ยว 2) การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว 3) ยกกระดับขีดความสามารถของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และจากผลการประชุมส่วนภาคีผู้เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรพบว่า ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนประสานเชื่อมโยงให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ภาครัฐควรเข้ามามีบทบาทบริหารจัดการในด้านการจัดทำศูนย์ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พัฒนาศักยภาพการรองรับนักท่องเที่ยว ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด พัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ การตลาด การพัฒนาที่พัก ร้านอาหารให้ได้มาตรฐาน แนวทางการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น จากผลการประชุมดังกล่าว สามารถมองเห็นภาพการ ท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรที่ยังต้องการการเพิ่มเติม และพัฒนาให้เกิดความสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร, 2549)

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุดตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว เป็นผู้ที่นักท่องเที่ยว ให้ความไว้วางใจ (ไพฑูริย์ พงศบุตรและคณะ, 2529, หน้า 3) โดยมีหน้าที่ควบคุมดูแลนักท่องเที่ยว รวมถึงเป็นผู้ให้รายละเอียด ความรู้ในเรื่องแหล่งท่องเที่ยว สภาพความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชนที่นักท่องเที่ยวสนใจ และต้องคอยอำนวยความสะดวกตลอดการนำเที่ยวด้วย นอกจากนี้ สมใจ เฉลิม

วงศาวุฒ 2521, หน้า ๖) ได้สรุปบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นผู้ช่วย โฆษณาและเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศด้วยการให้ความรู้เรื่องราวที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศไทย เพื่อก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีงามและทัศนคติที่ดีจากนักท่องเที่ยวจากเรื่องราวที่ได้รับการบอกเล่า รวมถึงการสร้างประทับใจให้ชาวต่างชาติ และเป็นตัวแทนของวัฒนธรรมและประเพณีไทย อันดีงามอีกด้วย เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจะต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นดังนี้ 1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี 2) มีบุคลิกภาพดี 3) มีความรู้ดี 4) มีอารมณ์มั่นคง มีสติและไหวพริบดี และ 5) มีศิลปะในการพูด เป็นต้น (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2544, หน้า 48-49) ดังนั้น การพัฒนาผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชรให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ให้กับมาเที่ยวซ้ำอีก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

1.2 ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ภาคีด้านการท่องเที่ยว 5 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ จำนวนกลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน กำหนดผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 400 คน กำหนดผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญ

1.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ และด้านการนำเที่ยว

2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

2.2 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ภาควิชาการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ จำนวนกลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน กำหนดผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง

2.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แนวทางการพัฒนาด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความเฉลียวฉลาดและพลังของคนที่ให้กับองค์กรในฐานะที่ทำประโยชน์อย่างมีศักยภาพเพื่อสร้างพันธกิจ วิสัยทัศน์ คุณค่า และเป้าหมาย และทำให้มันบรรลุความสำเร็จ หนึ่งใน การวิจัยครั้งนี้ ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเรียนรู้ทักษะและได้รับประสบการณ์ให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่เฉพาะงานในปัจจุบันแต่รวมไปถึงงานในอนาคต การพัฒนาเป็นการเตรียมการให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะมากขึ้นเพื่อให้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือเจริญก้าวหน้าต่อไป

การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร หมายถึง การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยอาจเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐหรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่เป็นผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์อิสระ อาสาสมัครนำเที่ยว

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการใช้การฝึกอบรม และการพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้กับทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยการฝึกอบรม และการพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้กับทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวหรือเป็นผู้นำเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหาร และเครื่องดื่ม ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ธุรกิจคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวและธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเพื่อการท่องเที่ยวและธุรกิจนั้นพัฒนาการ

ผู้นำท้องถิ่น หมายถึง บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้ซึ่งมีบทบาทต่อชุมชนในท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร

นักวิชาการ หมายถึง นักวิชาการ ครู อาจารย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของ จังหวัดกำแพงเพชร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบ สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

2. ได้แนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งข้อมูลที่ได้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรการท่องเที่ยว และการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ฝ่ายแผนงานยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ศูนย์

การท่องเที่ยวและกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดสุโขทัย ผู้ประกอบการด้านที่พัก ผู้ประกอบการด้านการนำเที่ยว เป็นต้น อนึ่ง นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาแห่งเดียวในจังหวัดกำแพงเพชร สามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนานักศึกษาโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพต่อไป

3. ผู้นำชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาประชาชนที่ เป็นผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของชุมชน เพื่อก่อให้เกิดการสร้างงานและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ในท้องถิ่น ส่งผลให้ประชาชนท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด
กำแพงเพชร คณะผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว โดยสาระเนื้อหาที่นำเสนอแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือมัคคุเทศก์

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2544, หน้า 83-89) การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นคำที่มีความหมาย
กว้างขวาง มิได้หมายเฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิง
เชิงรมย์เท่านั้น การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการกีฬา ตลอดจนการ
เยี่ยมญาติพี่น้องก็นับว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น แต่ความหมายของการท่องเที่ยวในหลักการแล้ว
อาจจะกำหนดได้โดยเงื่อนไขสามประการ ดังต่อไปนี้

1. การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (temporary)
2. การเดินทางด้วยความสมัครใจ (voluntary)
3. การเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือ

หารายได้

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544, หน้า 15) การท่องเที่ยว หมายถึง การ
เดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่าการเดินทาง
นั้น เป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง

สุวัฒน์ จูชากรณ์ และจริญญา เจริญสุกใส (2544, หน้า 72) การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของการเดินทางของบุคคลที่จากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่ไม่ใช่เพื่อการหารายได้ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดปรากฏการณ์ และความสัมพันธ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง (นักท่องเที่ยว หรือผู้มาเยือน) ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ภาครัฐบาลที่ดูแลการท่องเที่ยว และชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว

ปานิตล นิชมค้ำ (2544) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นการสมัครใจเดินทางจากที่อยู่อาศัยของตนเพื่อเที่ยวชมทัศนศึกษา หรือร่วมกิจกรรม ณ สถานที่ต่าง ๆ โดยมีกำหนดระยะเวลาไปกลับที่ค่อนข้างแน่นอน ซึ่งแม้ว่าจะไปเพื่อทำธุรกิจ หรือหารายได้ด้วย น่าจะนับได้ว่าเป็นการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน เพราะเหตุผลสนับสนุนที่ว่านักธุรกิจผู้หารายได้ที่แวะเที่ยวชมหรือร่วมกิจกรรม ณ สถานที่ท่องเที่ยวในขณะนั้น ย่อมจะเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวไปโดยปริยาย

องค์การสหประชาชาติ (อ้างถึงในสำนักพัฒนาการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2546, หน้า 14) ได้กำหนดความหมายของการท่องเที่ยว ในการประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยว ณ กรุงโรม ว่า “การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่มีเจตนาที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

สมยศ มะลิลา (2546, หน้า 11) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวซึ่งเกิดจากนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจและผู้เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว ในกระบวนการดึงดูดใจและการต้อนรับผู้มาเยือน

แม็ก อินทอสส์และ โกลเนอร์ (Mc Intosh and Goeldner, 1990) การท่องเที่ยว หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่าง ๆ รวมทั้งกับรัฐบาลประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่น เปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

โกลเนอร์ ชาเลอร์ (Goeldner, Charles R., 2006, p.5) การท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการกิจกรรมและผลลัพธ์อันเกิดจากความสัมพันธ์และการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว รัฐบาล ชุมชนและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดึงดูดและการต้อนรับผู้มาเยือน

เวเวอร์ เดวิท (Weaver, David B., 2000, p.3) การท่องเที่ยว หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ รัฐบาล ชุมชน ผู้นำท้องถิ่น วิทยาลัยชุมชน มหาวิทยาลัย และองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดึงดูด การเป็นเจ้าบ้านด้วยการต้อนรับนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน

จากคำนิยามข้างต้น สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวซึ่งเกิดจากนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ศึกษาหาความรู้ สุขภาพ การกีฬาและบันเทิง เป็นต้น รวมถึงกิจกรรมและผลลัพธ์อันเกิดจากความสัมพันธ์และการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างนักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว รัฐบาล ชุมชนและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดึงดูดและการต้อนรับผู้มาเยือน

ความสำคัญของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญสูงสุดระดับหนึ่ง ซึ่งถูกพัฒนาให้กลายเป็นธุรกิจและขยายตัวใหญ่ขึ้นเป็นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามลำดับ การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังที่ รชพร จันทรสว่าง (2546, หน้า 16-18) และ สุวัฒน์ จูธากรณ์และจริญญา เจริญสุข โข (2544, หน้า 84-85) อธิบายไว้ดังนี้

ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ

1. การสร้างรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศ

ปัจจุบันหลายประเทศเกิดการตื่นตัวและให้ความสำคัญกับเรื่องการประกอบธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากมีการเล็งเห็นถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากการให้บริการการท่องเที่ยว ในทางเศรษฐศาสตร์ถือว่า รายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศจัดเป็นรายได้สินค้าส่งออก ขณะที่ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวจัดเป็นรายได้สินค้านำเข้า ดังนั้นการท่องเที่ยวระหว่างประเทศจึงเป็นแหล่งสำคัญของรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศ

2. การกระจายรายได้และการจ้างงาน

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลทางด้านเศรษฐกิจโดยตรงของประเทศ ซึ่งกระจายไปสู่ท้องถิ่นทั่วทุกภาค ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายอยู่ทุกพื้นที่ของประเทศ ซึ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปท่องเที่ยว ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงช่วยกระจายรายได้ไปสู่แรงงานด้านการผลิตและแรงงานในด้านการบริการการท่องเที่ยว

ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม

1. การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวและเจ้าของท้องถิ่น

การท่องเที่ยวมีผลต่อสังคมเนื่องจากวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวทำให้คนได้มีการเดินทางไปรู้จักสถานที่ใหม่ ๆ ซึ่งมีสภาพแวดล้อมและความเป็นอยู่ที่แตกต่างไปจากชีวิตประจำวัน การได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัส เรียนรู้วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวิถีชีวิตที่แตกต่าง ทำให้ได้มีโอกาสเรียนรู้ และทำความเข้าใจถึงความแตกต่างของคนแต่ละท้องถิ่น เมื่อการท่องเที่ยวขยายพื้นที่จากต่างถิ่น ต่างภูมิภาค ต่างประเทศ ทำให้ผู้ที่ได้มีโอกาสเดินทางได้เรียนรู้และเข้าใจเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละพื้นที่ อันนำไปสู่ความเข้าใจอันดีระหว่างพื้นที่เล็ก ๆ ซึ่งขยายใหญ่ขึ้นเป็นภูมิภาคประเทศและทั่วทั้งโลกเช่น กัวฮาลู มัลดีฟส์ หรือมาเลเซีย เป็นต้น

2. ความสัมพันธ์ด้านการเมืองระหว่างประเทศ

การท่องเที่ยวโดยเฉพาะการท่องเที่ยวระหว่างประเทศก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว รัฐบาลของแต่ละประเทศ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบทางการเมืองจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนนโยบายด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสากล เช่น นโยบายการบิน นโยบายการผ่านแดน นโยบายการค้าเสรี เป็นต้น

3. การฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

การท่องเที่ยวมีส่วนช่วยกระตุ้นให้คนในท้องถิ่นเกิดความสามัคคี เพื่อรักษาศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นตนเอง ตัวอย่าง เช่น วัฒนธรรมที่บางท้องถิ่นอาจละทิ้งหรือขาดผู้สืบทอด กลับถูกรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่ เมื่อมีผู้ให้ความสนใจ บางครั้งนักท่องเที่ยวมีการศึกษาหาข้อมูลก่อนเดินทางมาท่องเที่ยว ได้ทราบว่าแต่ละท้องถิ่นมีความเป็นอยู่วัฒนธรรมอย่างไร แต่พอมาถึงปรากฏว่าวัฒนธรรมเหล่านั้น ไม่มีการปฏิบัติสืบต่อกันอีกแล้ว เมื่อเป็นเช่นนี้หลายครั้งผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นอาจมีการรวมตัวกันจัดวัฒนธรรมโบราณเหล่านั้นขึ้นมาใหม่ เพื่อดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยว และยังทำให้อนุชนรุ่นหลังได้ทราบความเป็นมาของท้องถิ่นในอดีต ทำให้ประชาชนเกิดความรักความภาคภูมิใจในท้องถิ่น และช่วยกันสืบสานวัฒนธรรมนั้นต่อไป

4. การท่องเที่ยวทำให้ประชาชนเกิดความรักและความภาคภูมิใจในท้องถิ่น
วัฒนธรรมท้องถิ่นที่เข้มแข็ง นอกจากจะสามารถนำมาเป็นทรัพยากรทางการ
ท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอต่อนักท่องเที่ยวแล้ว ในอีกแง่มุมหนึ่งยังทำให้คนในท้องถิ่นเกิดความรักและ
ความภาคภูมิใจท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจที่สร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งดี ๆ ให้แก่
ท้องถิ่นของตนเอง อันเป็นการลดปัญหาการย้ายถิ่นเพื่อไปทำงานนอกพื้นที่ และปัญหาความแออัด
ทางสังคมที่จะตามมาด้วย

5. การท่องเที่ยวส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดี
การที่ประชาชนได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ อันเป็น
หนทางหนึ่งที่จะหลีกเลี่ยงจากสภาพชีวิตประจำวันที่ตั้งเครียดจากการทำงานและภาวะกดดันทางสังคม
ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งช่วยลดปัญหาทางสังคมในทางอ้อม

6. การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนรู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนรู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยการ
นำทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตเป็นสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกขาย ซึ่งนอกจากจะเป็นการ
เผยแพร่วัฒนธรรมแล้ว ยังเพิ่มรายได้ให้แก่คนในท้องถิ่นด้วย

7. การท่องเที่ยวเสริมสร้างพื้นฐานของสังคมที่ดี
การท่องเที่ยวเสริมสร้างพื้นฐานของสังคมที่ดีในด้านความมีน้ำใจ
เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเป็นเจ้าของบ้านที่ดีและกรยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว ซึ่งพื้นฐานของ
สังคมที่ดีในลักษณะนี้เป็นปัจจัยหลักที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี โดยหลายประเทศได้หันมา
ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ เช่น ประเทศไทยใช้ “ยิ้มสยาม” เป็นจุดขายสำคัญทางการท่องเที่ยว จาก
งานวิจัยทางการท่องเที่ยวหลายฉบับของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แสดงให้เห็นว่า อหยาศัย
ไมตรี รอยยิ้ม และความมีน้ำใจของคนไทยเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศเลือก
เดินทางกลับมาประเทศไทยอีกครั้ง

ความสำคัญต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวต้องเดินทางไปสัมผัสสถานที่ท่องเที่ยว
ด้วยตนเองสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ที่มีความเปราะบางต่อการบุกรุกหาก
ขาดการควบคุมดูแลอย่างดี พื้นที่นั้นอาจกลายเป็นพื้นที่เสื่อมโทรมได้ ดังนั้น การท่องเที่ยวมีผลต่อ
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาก จึงมีการสร้างกระแสการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและ
นักท่องเที่ยวตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวรูปแบบ
ต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นความพยายามเพื่อก่อให้เกิดการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่าง
ถูกวิธี การกำหนดขอบเขตพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวจะเข้าถึงธรรมชาติได้ โดยป้องกันไม่ให้

นักท่องเที่ยวเข้าถึงธรรมชาติส่วนที่เปราะบางหรือพื้นที่สงวน การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันชาวบ้านในท้องถิ่นก็ได้รับการเรียนรู้ว่า ตนเองต้องรู้จักรักษาสมบัติในพื้นที่ของตนเอง ไว้อย่างยั่งยืนเช่นกัน

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ ต่อสังคมและต่อ ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้หลากหลาย ดังนี้ สมบัติ กาญจนกิจ (2544, หน้า 87) กล่าวว่า การท่องเที่ยวมีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resource) บริการการท่องเที่ยว (Tourism Service) และ ตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market or Tourist) แต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันเป็นเหตุ และผลซึ่งกันและกัน ความแตกต่างของแต่ละรูปแบบการท่องเที่ยว จึงอยู่ที่ความแตกต่างใน องค์ประกอบและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง ความสัมพันธ์ระหว่างระบบทั้งสามเกิดขึ้นเมื่อ นักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการหรือทัศนศึกษา ซึ่งอาจเป็น การใช้ประโยชน์โดยตรงและจากการบริการที่เกี่ยวข้อง โดยปกติทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็น ทรัพยากรที่ใช้ไม่มีวันหมด เพราะรูปแบบการใช้มักเป็นการสัมผัสแต่ภายนอกโดยไม่มีการ เคลื่อนย้ายทรัพยากรใด ๆ หรืออาจมีการชดเชยได้อยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ในการท่องเที่ยวที่ เป็นจริงนั้นการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมักมีการแปรรูปทรัพยากรและอาจไม่มีการคำนึงถึงการ สูญเสีย หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบย่อยต่าง ๆ รวมทั้งผลต่อสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในทาง กลับกันสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบอื่น ๆ เช่นระบบชุมชน ระบบอุตสาหกรรม เป็นต้น อาจมี ผลกระทบมาสู่ระบบท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น การท่องเที่ยวที่ขาดระบบการจัดการที่ดีเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงเป็นควรท่องเที่ยวที่ไม่ประสบความสำเร็จได้เลย นอกจากองค์ประกอบภายในระบบแล้ว การ ท่องเที่ยวยังมีสิ่งแวดล้อมสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอีกหลายประการ เช่น สภาพกายภาพและ ระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจและการลงทุน สังคมและวัฒนธรรมองค์กร และกฎหมาย เป็นต้น โดยองค์ประกอบของการท่องเที่ยวในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นทรัพยากรที่สำคัญ จัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply) ซึ่ง Peters (1969) ได้จัดหมวดหมู่ของแหล่งท่องเที่ยวเป็นห้าประเภท คือ แหล่ง ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural Attractions) แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงถึงความงดงามในรูปแบบ ต่าง ๆ ของภูมิประเทศ แหล่งท่องเที่ยวประเภทที่ให้ความบันเทิง แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีลักษณะ เฉพาะตัว

สำหรับประเทศไทยนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แบ่งแหล่งท่องเที่ยว ออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณคดีและแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้น จัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

2. บริการการท่องเที่ยว บริการที่รองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบาย และความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน บริการการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่าย สินค้าแหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรม และบริการอื่น ๆ ทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ ด้วย

3. ตลาดการท่องเที่ยว ตลาดการท่องเที่ยว เป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism Demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ (พฤติกรรมการตลาดท่องเที่ยวจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการหมายรวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาการขาย และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

กุลวรา สุวรรณพิมล (2544, หน้า 26-31) อธิบายองค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวมีองค์ประกอบ ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง ที่พัก แรม ร้านอาหารและภัตตาคาร บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ร้านขายของที่ระลึกและขายของพื้นเมือง การให้ความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกในการเข้าออกเมือง และบริการอื่น ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว หรือทรัพยากรทางการท่องเที่ยว มี 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทธรรมชาติ อาทิเช่น ภูเขา น้ำตก ถ้ำ ลำธาร ทะเล ทะเลสาบ หาดทราย เกาะ น้ำพุร้อน บ่อน้ำร้อน เขตสงวนพันธุ์สัตว์ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยานแห่งชาติ สวนสัตว์ สวนรุกขชาติ อ่างเก็บน้ำ แหล่งน้ำจืด ห้วย คลอง บึง ปะการัง และธรรมชาติใต้ทะเลเป็นต้น ประเภทประวัติศาสตร์ ได้แก่ โบราณวัตถุสถาน ศาสนา และประเพณีศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ งานประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ วิถีชีวิต

2. การคมนาคมขนส่ง มี 3 ทาง คือ

2.1 ทางบก

2.1.1 การตัดและสร้างถนน มีการขยายเส้นทางเข้าไปสู่

แหล่งท่องเที่ยว

2.1.2 การจัดบริการสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น รถรับจ้าง
บริการรถเช่า รถ นำเที่ยว เป็นต้น

2.1.3 บริการขนส่งทางบกประเภทอื่น ๆ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เกวียน รถลาก รถม้า รถสามล้อ การสร้างอาคารที่พักในสนามบิน เป็นต้น

2.2 ทางเรือ

2.2.1 การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงเรือ

2.2.2 การสร้างและนำพาหนะขนส่งทางน้ำมาให้บริการ
เช่น เรือและแพทุกประเภท

2.2.3 การจัดบริการขนส่งทางเรือ ได้แก่ การขนส่ง
ผู้โดยสาร การขนส่งสินค้า เป็นต้น

2.3 ทางอากาศ

2.3.1 การปรับปรุงเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพในการขนส่งสูง มี
ความปลอดภัยและความปลอดภัย

2.3.2 การจัดเที่ยวบินและที่นั่งสำหรับนักท่องเที่ยวและการ
จัดเที่ยวบินให้เพียงพอ

2.3.3 การจัดสนามบินให้สะดวกและปลอดภัย

2.3.4 การปรับปรุงอัตราค่าโดยสารให้น่าสนใจ

3. ที่พักแรม

4. ร้านอาหารและภัตตาคาร

5. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

6. ร้านขายของที่ระลึก และขายของพื้นเมือง มีการผลิตสินค้าประเภทต่าง ๆ
สำหรับขายนักท่องเที่ยว ได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องหนัง เครื่องเรือน อาหาร ของที่ระลึก
ประดับพื้นบ้าน ของเล่นเด็ก และมีการพัฒนารูปแบบสินค้า เช่น การออกแบบและกำหนดราคาให้
เหมาะสม การเลือกวัสดุและการผลิต เป็นต้น

7. การให้ความปลอดภัย ได้แก่ การแนะนำคนท้องถิ่นให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
เมื่อได้รับความเดือดร้อน การแนะนำนักท่องเที่ยวถึงอันตรายต่าง ๆ การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อ
ความปลอดภัย การขอความร่วมมือของหน่วยต่าง ๆ ในการสร้างความมั่นคงปลอดภัย และการจัด
หน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือในด้านความปลอดภัย เช่น ตำรวจท่องเที่ยว อาสาสมัครทางการ
ท่องเที่ยว เป็นต้น

8. การอำนวยความสะดวกในการเข้าออกเมือง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเพื่อประโยชน์ของประเทศ ได้แก่ การออกกฎหมายเพื่อผ่อนคลายระเบียบวิธีการเข้า-ออกเมือง การให้บริการขอวีซ่า การบริการข่าวสาร บริการขนส่งกระเป๋าผู้โดยสาร บริการขนส่งระหว่างท่า/สถานี ขนส่งกับที่พักรับส่งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ทางสถานีขนส่งต่าง ๆ จัดขึ้น

9. จัดบริการอื่น ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวได้แก่ การจัดการประชุมในประเทศและนานาชาติ การจัดบริการในด้านข้อนิติเทศและข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการจัดกิจกรรมการบันเทิงและกิจกรรมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจอื่น ๆ

ราณี อธิชัยกุล (2546, หน้า 34-36) อธิบายไว้ว่า การท่องเที่ยวประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักที่มีความสัมพันธ์กัน คือ นักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว และธุรกิจในการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว การศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวจะมีประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้วางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยว (tourist) หมายถึง ผู้มาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนอย่างน้อย 24 ชั่วโมงและมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 1 ปี ซึ่งประเด็นสำคัญที่ควรศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว (เจริญญา เจริญสุกใส, 2544 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2546, หน้า 34) ได้แก่

1. ลักษณะของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพ สมรส และถิ่นพำนัก ซึ่งแต่ละปัจจัยจะส่งผลถึงพฤติกรรมการเดินทางและการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ต่อไปนี้

1.1 เพศ นักท่องเที่ยวชายเป็นกลุ่มที่เดินทางได้ตามลำพังหรือเดินทางมาเป็นกลุ่มและไปแทบทุกแหล่งท่องเที่ยว และมักทำกิจกรรมการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ เช่น กิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นธรรมชาติ ความตื่นเต้น ความสนุกสนานและบันเทิง เป็นต้น นักท่องเที่ยวหญิงมักเดินทางมากับเพื่อนหรือบริษัทนำเที่ยว โดยมักจะเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยและสามารถเดินทางได้สะดวก นักท่องเที่ยวหญิงชอบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีการจับจ่ายซื้อสินค้าหรือของที่ระลึกรวมอยู่ด้วย

1.2 อายุ บุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันก็มีความสามารถในการเดินทางได้แตกต่างกัน กล่าวคือ

1.2.1 กลุ่มวัยเด็ก ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเดินทางได้ตามลำพัง หากเดินทางท่องเที่ยวมักจะมากับพ่อแม่ หรือโรงเรียน กิจกรรมการท่องเที่ยวจะเน้นการศึกษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.2.2 กลุ่มวัยรุ่น ช่วงอายุ 15-24 ปี เป็นวัยที่กำลังศึกษาอยู่ หรือเพิ่งจบการศึกษาจึงยังไม่มีทุนทรัพย์ในการเดินทางด้วยตนเอง ส่วนใหญ่มักเดินทางมากับพ่อแม่ หรือโรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่าง ๆ หรือเดินทางมาพักอาศัยอยู่กับครอบครัว อุปถัมภ์ตามโครงการแลกเปลี่ยนทางการศึกษาต่าง ๆ กลุ่มนักท่องเที่ยววัยรุ่นจะชอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่ทำทลายความสามารถและความตื่นเต้น ในทางการตลาด ทั้งกลุ่มวัยเด็กและกลุ่มวัยรุ่น เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่น่าส่งเสริม แม้ว่าจะยังเป็นกลุ่มที่ใช้จ่ายเงินในการท่องเที่ยวน้อย แต่หากว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวเมื่อวัยเด็กแล้ว พวกเขาจะรักการท่องเที่ยวและจะพยายามเดินทางท่องเที่ยวเมื่อมีโอกาสในอนาคต

1.2.3 กลุ่มวัยทำงานตอนต้น ช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้จ่ายเงินได้สูง เพราะมีรายได้เป็นของตนเอง ลักษณะกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เลือกก็ยังสามารถทำได้หลากหลายตามความสนใจเพราะสุขภาพแข็งแรง เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การศึกษาศิลปวัฒนธรรมหรือชีวิตความเป็นอยู่เป็นต้น กลุ่มวัยนี้จะมีการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มวัยอื่น ๆ

1.2.4 กลุ่มวัยทำงานตอนกลางและตอนปลาย ช่วงอายุ 35-44 ปี และ 45-54 ปี เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางค่อนข้างสูง เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อเข้าร่วมสัมมนาหรือเจรจาธุรกิจประกอบกับมีฐานะทางการเงินที่ค่อนข้างมั่นคงแล้ว

1.2.5 กลุ่มวัยเกษียณ ช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีเวลาในการท่องเที่ยวมาก เพราะไม่มีภาระการงานที่จะต้องรับผิดชอบแล้ว หากสุขภาพเอื้ออำนวย กลุ่มนี้จะเดินทางท่องเที่ยวแบบประหยัดแต่ไม่เร่งรีบ กิจกรรมการท่องเที่ยวมักเน้นกิจกรรมเชิงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา

1.3 อาชีพ กลุ่มบุคคลที่ทำงานในอาชีพระดับผู้บริหาร ตัวแทนชาย หรือกลุ่มนักวิชาชีพที่มีการติดต่อระหว่างประเทศ จะมีโอกาสเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

1.4 ระดับการศึกษา โดยส่วนใหญ่บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงก็มักจะมีอาชีพและรายได้ที่ดี ส่งผลให้เดินทางได้บ่อยครั้ง นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยว ด้วยสมมติฐานที่ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงก็มักจะเป็นผู้ที่

มีความคิดและจะแสดงออกถึงทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ดี เช่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์รักษาสีงแวดล้อม มีความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นต้น

1.5 ระดับรายได้ บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวได้ระยะไกลและบ่อยครั้งกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า โดยทั่วไปกลุ่มรายได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มรายได้สูง กลุ่มรายได้ปานกลาง และกลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งช่วงรายได้ที่จะกำหนดระดับฐานะนั้นขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและระดับค่าครองชีพของแต่ละประเทศ

1.6 สถานภาพสมรส บุคคลโสดจะมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักค้างแรมได้ยาวนานกลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากสามารถตัดสินใจได้เพียงลำพังและไม่มีภาระทางครอบครัวที่จะต้องดูแลมาก ในขณะที่กลุ่มที่แต่งงานแล้วมักจะเดินทางเป็นครอบครัวหรือไปเป็นคู่ ซึ่งมีผลต่อการทำกิจกรรมท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

1.7 ถิ่นพำนัก บุคคลที่อยู่ในสถานที่ที่มีภูมิอากาศที่แตกต่างกัน มีวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ก็จะเลือกท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพที่แตกต่างกันไปจากที่ตนประสพอยู่ เช่น ชาวตะวันตกที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่มีอากาศหนาวจัดนิยมเดินทางมาดินแดนตะวันออกที่มีอากาศอบอุ่นกว่าเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

2. การกระจายตัวของนักท่องเที่ยว เป็นการศึกษาสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางเข้าไปในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว ว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาวางแผนด้านขีดความสามารถในการรองรับของแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว

3. กิจกรรมของนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่ควรศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการสร้างและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น ท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเล่นกีฬา เพื่อเยี่ยมญาติ หรือเพื่อเจรจาธุรกิจ เป็นต้น

4. ฤดูกาลท่องเที่ยว ในแต่ละช่วงเดือน นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศในแหล่งท่องเที่ยวและสภาพภูมิอากาศในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว รวมทั้งระยะเวลาวันหยุดพักผ่อนของนักท่องเที่ยว หากช่วงใดแหล่งท่องเที่ยวมีสภาพภูมิอากาศที่ดี และตรงกับช่วงวันหยุดยาว หรือตรงกับสภาพอากาศที่เลวร้ายในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว ก็จะมีผลทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามามาก เรียกว่า ฤดูท่องเที่ยว ส่วนช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวน้อย เรียกว่า นอกฤดูท่องเที่ยว ซึ่งเป็นช่วงที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ หรือจัดรายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามามากขึ้น

2. ทรัพยากรการท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวและเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

2.1. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงดงามตามธรรมชาติ สามารถดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น ภูเขา ป่าไม้ น้ำพุร้อน ถ้ำ น้ำตก บ่อน้ำร้อน ชายทะเล หาดทราย ทะเลสาบ เกาะแก่ง เป็นต้น

2.2. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นตามความประสงค์หรือประโยชน์ของมนุษย์ ทั้งที่เป็นมรดกในอดีต และได้สร้างเสริมในปัจจุบัน แต่มีผลดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น พระราชวัง ศาสนสถาน ชุมชนโบราณ พิพิธภัณฑสถาน กำแพงเมือง อุทยานประวัติศาสตร์ อนุสาวรีย์ อนุสรณ์สถาน เป็นต้น

2.3. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือสืบทอดต่อกันมา ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น สภาพชีวิตในชนบท หมู่บ้านชาวเขา ตลาดน้ำ ศูนย์วัฒนธรรม สวนสนุก การแสดงสินค้าพื้นบ้าน การแข่งขันกีฬา งานเทศกาลประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น

2.4. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทมนุษย์สร้างขึ้น หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยการสร้างกิจกรรมใหม่หรือปรับปรุงดัดแปลงเพื่อให้สถานที่ที่มีความหลากหลายในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทมนุษย์สร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทย่อย (รชพร จันท์สว่าง , 2546) ดังนี้

2.4.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาสิ่งแวดล้อม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวไปเพื่อเรียนรู้สิ่งและสภาพการณ์ต่าง ๆ รอบตัวเกี่ยวกับสัตว์ พืช หรือระบบนิเวศ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อศึกษาสัตววิทยา ได้แก่ สวนสัตว์ปิด เช่น สวนสัตว์ดุสิตเขาดินวนา สวนสัตว์ตามต่างจังหวัด และสวนสัตว์เปิด เช่น สวนสัตว์เปิดเขาเขียวที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ จังหวัดชลบุรี ชาวารีวิลล์ ฟาร์มจระเข้ สวนเสือศรีราชา โอเอซิส วิลล์ สวนผีเสื้อที่เป็นของเอกชน เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวเพื่อศึกษาพฤกษศาสตร์ ประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นของภาครัฐ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวของกรมวิชาการเกษตร เช่น ศูนย์วิจัยเกษตรหลวง เชียงใหม่-ขุนวาง สถานีทดลองเกษตรที่สูง ศูนย์บริการท่องเที่ยวเกษตรบ้านร่องกล้า แหล่ง

ท่องเที่ยวของกรมส่งเสริมการเกษตร เช่น ศูนย์บริการท่องเที่ยวเชิงเกษตร แหล่งท่องเที่ยวเกษตร บ้านมณีพุกษ์ จังหวัดน่าน เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวขององค์กรสวนพฤกษศาสตร์ กรมป่าไม้ เช่น สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่ สวนรวมพรรณไม้ป่า 60 พรรษามหาราชนิ เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวของโครงการหลวง เช่น สถานีเกษตรหลวงอ่างขาง สถานีวิจัยโครงการหลวงอินทนนท์ เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เช่น สวนป่าแม่แจ่ม สวนป่าเขากระยาง เป็นต้น ตลอดจนสวนสาธารณะ เช่น สวนหลวง ร.9 เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวเพื่อศึกษาพฤกษศาสตร์ที่เป็นของภาคเอกชน เช่น สวนกล้วยไม้ สวนกุหลาบ สวนสมุนไพรรวม สวนส้ม ไร่กำนันจุล ไร่บีเอ็น เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวเพื่อศึกษาความรู้ทั่วไป เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่เก็บรวบรวมศิลปะและวิทยาศาสตร์ ทั้งที่เป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่อยู่ในความดูแลของกรมศิลปากร เช่น พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งไทย เมืองโบราณ พิพิธภัณฑ์สถานชาติพันธุ์วิทยาของสยามสมาคม เป็นต้น

3.4.2 ทรัพยากรท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน

เพลิดเพลินและความบันเทิง เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นโดยแนวคิดจินตนาการเพื่อเน้นความสำราญให้แก่ผู้ที่ได้ไปเที่ยวชม แบ่งออกเป็นประเภทย่อย ดังนี้ สวนสนุกและสถานที่ชมทิวทัศน์ เช่น ดรีมเวิลด์ สวนสยาม สถานที่ชมทิวทัศน์ที่ชั้นบนของโรงแรมไบฮอกสกาย เป็นต้น สถานบันเทิงและสถานที่ซื้อสินค้า เช่น สถานบันเทิงยามค่ำคิน ในตึกคลับ ดิสโก้เธค โรงละคร โรงภาพยนตร์ ศูนย์หัตถกรรม ตลาดนัด เป็นต้น สถานที่เล่นกีฬา แบ่งเป็นสถานที่เล่นกีฬาที่เป็นของภาครัฐ เช่น โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก ค่ายธนระพี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น และสถานที่ที่เป็นของเอกชน เช่น สนามกอล์ฟ สนามแข่งรถ เป็นต้น

นอกจากนี้โดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่สำคัญมี 3 ประการ ได้แก่ ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resource) บริการการท่องเที่ยว (Tourism Service) และการตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market or Tourist)

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resource) เป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวหรือสิ่งดึงดูดใจของจังหวัดกำแพงเพชรที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์โบราณคดีและแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม โดยบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) กล่าวโดยสรุปว่า การที่จะให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมทรัพยากรใด ๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งดึงดูดใจ เช่น ความสวยงามของธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน สถานที่ทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น

2. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีบริการอำนวยความสะดวก น้ำประปา ไฟฟ้า การสื่อสาร การขนส่ง ที่พักแรม อาหาร นันทนาการ จำหน่ายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น

3. ทรัพยากรท่องเที่ยวจะต้องมีเส้นทางคมนาคมเข้าถึง เป็นปัจจัยสำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวที่ต้องมีเส้นทางหรือโครงข่ายคมนาคมที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้น ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวกับบริเวณใกล้เคียง

สรุปได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านสิ่งดึงดูดใจ องค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และองค์ประกอบด้านการคมนาคมขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ รวมทั้งความมีมิตรไมตรีของเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ ด้วยเพื่อช่วยสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายและมีความสุข

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ราณี อธิชัยกุล (2546, หน้า 47-55) กล่าวถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่

1. ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation) หมายถึง การประกอบธุรกิจขายบริการที่พักเพื่อคนเดินทางหรือนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักค้างคืน แบ่งได้หลายประเภท เช่น โรงแรม (Hotel) โมเต็ล (Motel) บ้านแบ่งให้เช่า รีสอร์ท (Resort) เกสต์เฮาส์ (Guesthouse) และที่พักสำหรับเยาวชน (Youth Hostels) เป็นต้น

2. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) หมายถึง การประกอบธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับคนเดินทาง นักท่องเที่ยวหรือประชาชนทั่วไป โดยที่ผู้บริโภคสามารถรับประทานอาหารภายในสถานบริการ หรืออาจนำไปรับประทานที่อื่นได้ หลักสำคัญในการให้บริการนักท่องเที่ยวคืออาหารสะอาด ถูกหลักอนามัย ราคาเหมาะสม และบริการมีคุณภาพ

ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการนักท่องเที่ยวมีหลายประเภท เช่น ภัตตาคารศูนย์อาหาร ร้านอาหารจานด่วน ร้านอาหารพื้นเมือง ร้านอาหารนานาชาติ ร้านอาหารทะเล ตลาดโต้รุ่ง หรือแม้กระทั่งหาบเร่ รถเข็น เป็นต้น รวมทั้งห้องอาหารในโรงแรม อย่างไรก็ตามในประเทศไทยยังไม่มีการจัดรูปแบบร้านอาหารและเครื่องดื่มเพื่อบริการนักท่องเที่ยวออกเป็นพิเศษ ครอบคลุมที่ชัดเจน ร้านอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่ให้บริการทั้งคนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวปะปนกันไป ในปัจจุบันอาหารไทยเป็นที่รู้จักมากขึ้นในต่างประเทศ โดยเฉพาะต้มยำกุ้งและ

ถ้วยเตี้ยผู้ผลิตไทย ทำให้ร้านอาหารไทยมีการพัฒนาและเป็นสินค้าและบริการที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างประเทศได้มาก

3. ธุรกิจคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารและสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งด้วยพาหนะขนส่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการท่องเที่ยวทั้งภายในและระหว่างประเทศ การคมนาคมเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยย่อมส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

ธุรกิจคมนาคมขนส่งอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ และการขนส่งทางอากาศ การคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยมักนิยมใช้การคมนาคมขนส่งทางอากาศ เช่น นักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาโดยเครื่องบิน และเดินทางระหว่างภาคต่าง ๆ เป็นต้น การคมนาคมขนส่งทางบกเป็นการเดินทางในประเทศที่นิยมมากที่สุด เนื่องจากมีถนนเชื่อมต่อหลายจังหวัดและถนนเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวได้สะดวก และข้ามพรมแดนระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน และการคมนาคมขนส่งทางน้ำไปสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและทางน้ำในแม่น้ำลำคลอง

4. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก หมายถึง การประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อและนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน เพื่อเป็นที่ระลึก ของฝาก หรือแม้แต่เพื่อใช้สอยในชีวิตประจำวัน เช่น ร้านขายของที่ระลึกท้องถิ่น ร้านขายของฝาก ในทิวทัศน์ธรรมชาติกลางคืน เป็นต้น สินค้าที่ระลึกมักถูกพัฒนาขึ้นมาจากศิลปหัตถกรรมของแต่ละท้องถิ่น ที่แสดงเอกลักษณ์ความเป็นอยู่ของท้องถิ่น โดยใช้วัสดุที่หาได้ภายในท้องถิ่นเป็นวัตถุดิบในการผลิต และใช้แรงงานฝีมือคนท้องถิ่น เช่น อัญมณีและเครื่องประดับ วัสดุทำจากไม้หรือหิน ผ้าไหม หัตถกรรม เครื่องเงินเครื่องถม เครื่องจักรสาน เป็นต้น สินค้าที่ระลึกช่วยก่อให้เกิดรายได้แก่ประเทศชาติและประชาชนในท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการสร้างงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานในชนบทที่ว่างจากการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

5. ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม ทักษนาจร และการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่นักท่องเที่ยว หรืออาจเรียกว่า การจ้ดนำเที่ยว โดยการนำเอาบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่นักท่องเที่ยวหรืออาจเรียกว่า การจ้ดนำเที่ยว โดยการอำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะ ที่พัก อาหาร และทัศนอาจรมารวมกันและขายในลักษณะเหมารวมที่เรียกว่าทัวร์เหมารวม (package tour) จึงทำให้ราคาโดยรวมถูกลง เป็นการท่องเที่ยวแบบประหยัด ที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางได้ระยะทางไกลมากขึ้น และขยายเวลาท่องเที่ยวได้มากขึ้นตลอดจนเกิดความมั่นใจและปลอดภัยระหว่างการเดินทางเพราะมีผู้คอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้ง

การได้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมเดินทาง ธุรกิจนำเที่ยวอาจขายบริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงได้ หรือขายผ่านตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว (travel agent) ก็ได้ ธุรกิจนำเที่ยวอาจอยู่ในลักษณะการนำเที่ยวภายในประเทศ (domestic tour operator) ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ (inbound tour operator) ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ (outbound tour operator) และธุรกิจนำเที่ยวในท้องถิ่น (local tour operator)

6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง การประกอบกิจการในรูปแบบของตัวแทนที่ได้รับอนุญาตให้จำหน่ายสินค้าหรือบริการในนามของธุรกิจท่องเที่ยวและได้รับค่านายหน้าเป็นการตอบแทน อาทิ การขายตั๋วให้แก่ผู้โดยสารในธุรกิจขนส่ง เช่น สายการบิน รถโดยสาร เรือสำราญ รถไฟ รถเช่า หรือขายห้องพักในธุรกิจที่พักแรม เช่น โรงแรม รีสอร์ท หรือขายโปรแกรมนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวแทนบริษัทนำเที่ยว รวมทั้งการขายบริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น ประกันการเดินทาง รวมทั้งการขายบริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น ประกันการเดินทาง การแลกเปลี่ยนเงินตราหรือการซื้อเช็คเดินทาง บัตรเข้าชมการแสดงหรือสวนสนุก บริการมัคคุเทศก์ เป็นต้น

7. ธุรกิจนันทนาการ หมายถึง การประกอบธุรกิจการให้บริการเพื่อความบันเทิงและเพลิดเพลินสำหรับคนเดินทางหรือนักท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจสวนสนุก ธุรกิจบันเทิง ธุรกิจการกีฬาเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเพื่อการท่องเที่ยวและธุรกิจนันทนาการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความเฉลียวฉลาดและพลังของคนที่ใช้กับองค์การในฐานะที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างพันธกิจ วิสัยทัศน์ คุณค่า และเป้าหมาย และทำให้มันบรรลุความสำเร็จ (ชาญชัย อาจินสมอาจารย์, 2550, หน้า 26)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ได้ออกแบบไว้อย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้โดยการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา เป็นการเพิ่มความรู้และศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งปรับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น (สุนันทา เลานันท์, 2542)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือการพัฒนาพนักงาน หมายถึง การจัดการเรียนรู้ การพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานทีมงานและองค์กรมีผล การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อทั้งพนักงานและองค์กร (Helen Whitrod Brown and Angela Green 2001, p. 142 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2550, หน้า 106)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถแยกได้เป็น การพัฒนา บวกกับ ทรัพยากรมนุษย์ โดยที่ ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความเฉลียวฉลาดและพลังของคนที่ใช้กับองค์กรในฐานะที่ทำ ประโยชน์อย่างมีศักยภาพเพื่อสร้างพันธกิจ วิสัยทัศน์ คุณค่า และเป้าหมาย และทำให้มันบรรลุ ความสำเร็จ ส่วนคำว่า การพัฒนา หมายถึง กระบวนการของการเรียนรู้อย่างกระฉับกระเฉงจาก ประสบการณ์ นำไปสู่การพัฒนาบุคคลทั้งบุคคลอย่างเป็นระบบและเต็ม ไปด้วยวัตถุประสงค์ในด้าน ร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ การพัฒนารวมโนทัศน์ของการพัฒนา (การเปลี่ยนแปลงและความ เจริญงอกงาม) การฝึกอบรม การพัฒนาองค์กร ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการใช้การ ฝึกอบรม การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาอาชีพอย่างผสมผสานเพื่อปรับปรุงกลุ่มและ ประสิทธิภาพขององค์กร (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2550, หน้า 26)

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการใช้การฝึกอบรม และการพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้การทำงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านผลผลิตของพนักงานและเพิ่มผลกำไรให้แก่ องค์กร
2. เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการ ทักษะ และเทคโนโลยีที่ล้าสมัยในการปฏิบัติงาน ของทุกระดับในองค์กร
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ก้าวหน้าไปดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในสาย งาน โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานที่มีความสามารถได้พัฒนาให้มีความรู้ตามขีด ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ตลอดจนให้มีทัศนคติที่เอื้ออำนวยต่อการ ไปปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น กว่าเดิม

อนึ่งนอกจากนี้ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2550, หน้า 32-33) อธิบายจุดมุ่งหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การก่อให้เกิดสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่คนมาก่อนและสิ่งอื่น ๆ

ตามมาทีหลัง โดยจุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ความยุติธรรมและสามารถทำงานได้ และความสามารถในการปรับตัว/การสู้คู่แข่งได้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความยุติธรรม (Equity) การยอมรับว่า มนุษย์คือสัตว์ที่แข่งขันกันเอง องค์กรต้องสร้างสิ่งแวดล้อมของความนับถือ ความไว้วางใจและความรู้สึกของการเป็นเจ้าของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แสวงหาการพัฒนาพนักงานทั้งหมด โดยคำนึงถึงชนชั้น ผิวสี หลักความเชื่อ ศาสนา ภาษา เชื้อชาติ วัฒนธรรม เป็นต้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องประกันว่าองค์กรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลสัมฤทธิ์ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคนเกี่ยวกับการวางแผนและการพัฒนาอาชีพ การบริหารอาชีพ การเลื่อนขั้นรางวัล การฝึกอบรมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น เพื่อส่งเสริมความสามารถทางวิชาชีพของเขา สิ่งดังกล่าวต้องการการสื่อความหมายเชิงความสัมพันธ์ผ่านระบบเปิด สนับสนุน และมีปฏิสัมพันธ์

2. ความสามารถทำงานได้ (Employability) ในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงของทุกวันนี้ องค์กรได้ตัดทอนค่าใช้จ่ายของตัวเองลงโดยให้พนักงานลาออกจากงานด้วยแผนเกษียณตามความสมัครใจ เป็นต้น ความสามารถทำงานได้หมายถึง ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะของแต่ละคนในการทำงานของเขาเอง ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องยกระดับและสมรรถนะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เขามีแรงจูงใจ เข้าวร่วมและรักษาไว้ และทำให้เขามีงานทำด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังควรให้โอกาสที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมคนหนุ่มสาวที่มองหางานทำเป็นครั้งแรกและคนว่างงาน

3. ความสามารถในการปรับตัว/การสู้คู่แข่งได้ (Adaptability/Competitiveness) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยการปรับตัวของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะและการปรับทักษะใหม่ทางวิชาชีพของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สิ่งดังกล่าวจะทำให้เกิดความพอใจของพนักงานมากขึ้น และปรับปรุงการตัดสินใจในองค์กร

เป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2550, หน้า 33-34) อธิบายเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

1. การก่อให้เกิดประสิทธิผลองค์กร เพื่อเป็นการประกันว่า จำนวนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ที่มีทางอุตสาหกรรม ทั้งพนักงานทั่วไปและพนักงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะมีในระดับปฏิบัติการ นิเทศงาน และบริหารมีเพียงพอ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลองค์กร การกระตุ้นความหลากหลายในแรงงานช่วยในการส่งเสริมสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พนักงานต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่เชื่อในพวกเขา ไม่ว่าพวกเขาจะมาจากพื้นเพ

เดิมหรือวัฒนธรรมอะไร เขาก็เหมือนกับผู้นำของเขา นั่นคือ ต้องการทำประโยชน์ มีส่วนร่วมใน
 กำไร และเป็นแรงงานที่เคลื่อนไหวอยู่เสมอ

2. การส่งเสริมผลิตภาพและคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาทรัพยากร
 มนุษย์ให้พนักงานได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคในการขยายในองค์กรภายใต้พื้นฐานของการ
 ปฏิบัติงานและความสามารถของเขา อันจะเป็นการส่งเสริมผลิตภาพและคุณภาพ องค์กรควร
 ประกันว่า ความรับผิดชอบเพื่อผลลัพธ์ได้รับตั้งแต่ระดับล่าง เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนา
 ความรู้สึกรับผิดชอบและความมั่นใจในตัวเอง

3. การส่งเสริมความเจริญของงานและการพัฒนาบุคคล พนักงานต้องมีความ
 มั่นใจในหลักการบริหารงานบุคคล นโยบายต้องยุติธรรม เพื่อส่งเสริมความเจริญของงานและการ
 พัฒนาส่วนบุคคล

4. การผสมผสานเข้ากับธุรกิจ ควรขยายและเพิ่มเนื้อหาของงาน เพื่อเขาจะได้
 ทำงานที่ส่งเสริมทีมงาน ให้โอกาสแก่เขาในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และหลากหลาย ทำให้เขามี
 ความพอใจมากขึ้น และงานก็มีความหมายมากขึ้น สิ่งดังกล่าวจะประกันว่าถึงการผสมผสาน
 ทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่ธุรกิจ

สรุป เป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ

1. เพื่อก่อให้เกิด “องค์กรเรียนรู้”
2. เตรียมพนักงานด้วยทักษะใหม่ๆ
3. เป็นกระบวนการที่ดำเนินอย่างต่อเนื่อง
4. แสดงออก โดย วัฒนธรรมการสอนและการติดตามผล ระบบดำเนินตนเอง

นำโดยผู้เรียน

ประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ราล์ฟ อิลิซีกูล (2550, หน้า 106) กล่าวว่าไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี
 ประโยชน์ดังนี้

1. มีความมั่นใจว่ามีทักษะที่ใช้ในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้ดี
2. เพิ่มการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. เปิดโอกาสให้สามารถพัฒนาอาชีพได้เจริญก้าวหน้า
4. ได้รับการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น
5. มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามความสนใจ
6. ได้รับความรู้และทักษะที่ทันสมัย
7. เพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน

8. ปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลง
9. ลดความเสี่ยงในด้านสุขภาพและความปลอดภัย
10. ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

นอกจากนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังมีความสำคัญต่อองค์กรและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้ (ราณี อธิชัยกุล, 2550, หน้า 106)

1. สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
2. ลดอัตราการเข้าออกงานของพนักงาน
3. ลดอัตราการขาดงาน
4. ทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น
5. เกิดการประหยัดทรัพยากรและลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็น
6. รักษาระดับความจงรักภักดีของพนักงานและจงใจพนักงานในการทำงานให้มากขึ้น
7. รักษาระดับและปรับปรุงคุณภาพของการบริการ
8. ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น และทำให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้นตามมา
9. มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงาน

อนึ่งนอกจากนี้ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2550, หน้า 35-36) กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1. คน คือ สินทรัพย์ที่สำคัญ และองค์กรสามารถใช้ศักยภาพของปัจเจกบุคคลให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยให้สิ่งแวดล้อมและโอกาสในการพัฒนา ด้วยการส่งเสริมและให้รางวัลสำหรับสิ่งใหม่ๆ และความสร้างสรรค์
2. สมรรถนะสามารถพัฒนาได้ในคน ณ จุดใดจุดหนึ่งของเวลา และองค์กรต้องสนับสนุนการส่งเสริมสมรรถนะ
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้คุณภาพของชีวิตการทำงานที่สูงผ่านโอกาสของอาชีพที่มีความหมายความพอใจในงาน และการพัฒนาวิชาชีพ
4. ปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นความผาสุกของมนุษย์ และความเจริญงอกงามในองค์กร
5. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นความสัมพันธ์เป็นศูนย์กลาง และระดับของความสัมพันธ์ภายใต้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ตลอดชีวิต ไม่ใช่แค่ 8 ชั่วโมงต่อวัน
6. ถ้าพนักงานรับรู้สิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความงอกงาม มันจะมีการตอบสนอง

ในทางบวก โดยอัตโนมัติในการจับคู่การคล้อยของปัจเจกบุคคลกับความต้องการขององค์กร

7. กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการวางแผน และเป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีประสิทธิภาพ
8. สัญญาที่ให้กับพนักงานที่ว่า ฝ่ายบริหารเชื่อว่า พวกเขามีความสำคัญและควรจูงใจพวกเขาให้ได้รับทักษะใหม่ ๆ และรางวัล
9. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก่อให้เกิดพันธะผ่านการสื่อความหมายในคำนิยาม
10. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก่อให้เกิดเอกลักษณ์กับเป้าหมายของกิจการ โดยผ่านความเข้าใจดีกว่าของพนักงาน
11. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้การสื่อความหมายเปิดสองทาง และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน
12. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โฟกัสไปยังความพอใจในความต้องการผ่านผลสัมฤทธิ์และการยอมรับ
13. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้การเพิ่มเนื้อหางานผ่านการฝึกอบรม และการได้มาซึ่งทักษะใหม่ ๆ
14. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพิ่มความตระหนักในความสำคัญของการบริหารการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของพนักงานที่ตามมา

หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ชาญชัย อัจฉินสมาจาร (2550, หน้า 36-37) กล่าวถึง หลักการสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. **หลักการพัฒนาความสามารถ** ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรช่วยองค์กรเพิ่มความสามารถ ความสามารถรวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะ สุขภาพองค์กร การปรับปรุงความสามารถในการแก้ปัญหา ทักษะ การวินิจฉัย ความสามารถในการสนับสนุนระบบอื่น ๆ ในองค์กร เป็นต้น
2. **หลักการใช้ศักยภาพให้สูงสุด** ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรช่วยให้ปัจเจกบุคคลได้ตระหนักถึงศักยภาพของตน และช่วยเขาให้ทำประโยชน์สูงสุดบทบาทต่าง ๆ ขององค์กรที่เขาคาดหวังที่จะทำและทำให้ดีที่สุด
3. **หลักการใช้ความอิสระสูงสุด** ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้บุคคลใช้ความอิสระสูงสุดผ่านการเพิ่มความรับผิดชอบ

4. **หลักการมอบอำนาจให้สูงสุด** ระบบการพัฒนาศักยภาพคนควรก่อให้เกิดการกระจายอำนาจ ผ่านการมอบอำนาจและการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบ

5. **หลักการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม** ระบบการพัฒนาศักยภาพคนควรก่อให้เกิดการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม

6. **หลักการบริหารการเปลี่ยนแปลง** ระบบการพัฒนาศักยภาพคนควรพยายามสร้างความสมดุลระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ปัจจุบันกับวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลง

7. **หลักการประเมินเป็นระยะ ๆ** ควรจะมีการประเมินและการฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง ในหน้าที่การพัฒนาศักยภาพคน

แนวทางในการพัฒนาศักยภาพคน

การผสมผสานแนวทางเชิงระบบเข้ากับการพัฒนาศักยภาพคนมีองค์ประกอบต่อไปนี้ (1) แผนกพัฒนาศักยภาพคนที่ยืดหยุ่นต่างหาก และมีเจ้าหน้าที่การพัฒนาศักยภาพคนทำงานเต็มเวลา (2) สื่อในระบบของการพัฒนาศักยภาพคนและการพัฒนาองค์การ (3) การเชื่อมระหว่างกันของอนุระบบต่าง ๆ (4) กรอบออกแบบมาด้วยหลักการที่ดี และ (5) เชื่อมกับอนุระบบอื่น ๆ ของหน้าที่การบริหารทรัพยากรคน (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2550, หน้า 40-41)

1. **แนวทางกรอบทรัพยากรคนเชิงกลยุทธ์ (The Strategic HR Framework Approach)** กรอบดังกล่าวกำหนดโดยอัลริชและเลค (Ulrich and Lake) มุ่งเพื่อเพิ่มผลและ/หรือทำให้การปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพคนลงรอยกัน เพื่อสร้างความสามารถในองค์การที่ทำให้องค์การบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย กรอบดังกล่าวให้เครื่องมือและเส้นทางที่จำเพาะเพื่อระบุวิธีที่องค์การสามารถให้ผลกับการปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพคน กลยุทธ์ธุรกิจ ความสามารถในการองค์การ และแนวปฏิบัติในการพัฒนาศักยภาพคนคือ สามองค์ประกอบที่สำคัญในกรอบดังกล่าว

2. **กรอบเชิงบูรณาการ (The Integration Framework)** เสนอโดยยังและเบอร์แมน (Young and Berman) ระบุสามเส้นทางที่การพัฒนาศักยภาพคนสามารถทำประโยชน์ให้กับการดำเนินธุรกิจ (1) โดยการสร้างความสามารถขององค์การ (2) โดยการปรับปรุงความพอใจของพนักงาน และ (3) โดยการหล่อหลอมความพอใจของลูกค้าและผู้ถือหุ้นต้องมีการเปลี่ยนแปลงในมาตรการการพัฒนาศักยภาพคนเพื่อไปข้างหน้าอย่างถาวรและทรัพยากรของหน้าที่การพัฒนาศักยภาพคนใหม่ เขาได้แย้งว่า มาตรการการพัฒนาศักยภาพคนควรขับเคลื่อนธุรกิจ แทนที่จะเป็นการขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพคน ขับเคลื่อนด้วยผลกระทบ แทนที่จะเป็นการขับเคลื่อนด้วยกิจกรรม มองไปข้างหน้าและเป็นสิ่งใหม่ ๆ แทนที่จะมองไปข้างหลัง และแทนที่จะ

โฟกัสไปยังการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นรายบุคคล ควรโฟกัสไปยังระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด โดยนำเอาพลังพิเศษที่ปรากฏขึ้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาพิจารณา

3. แนวทางการประเมินทุนมนุษย์ (Human Capital Appraisal Approach) เสนอโดย ฟรีดแมนและคณะ (Freedman et al) โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า การบริหารทุนมนุษย์มีห้าขั้นตอน คือ ขั้นตอนการทำความเข้าใจ (clarification stage) ขั้นประเมิน (assessment stage) ขั้นออกแบบ (design stage) ขั้นนำไปใช้ (implementation stage) และขั้นติดตามผล (monitoring stage) การบริหารทุนมนุษย์มีห้าข้อบ่งชี้คือ 1. การเลือกสรร การรักษาไว้และการเกษียณ 2. การให้รางวัลและการบริหารการปฏิบัติงาน 3. การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการฝึกอบรม 5. โครงสร้างองค์กรและทำให้ทุนมนุษย์เป็นไปได้อ

4. แนวทาง PCMM (PCMM Approach) เสนอโดยเคอร์ติสและทีม (Curtis and Team) ได้พัฒนาแนวทางดังกล่าวสำหรับองค์กรซอฟต์แวร์ (software organizations) PCMM (The People Maturity Model) เล็งไปที่การให้คำแนะนำวิธีปรับปรุงความสามารถขององค์กรซอฟต์แวร์เพื่อดึงดูด พัฒนา จูงใจ จัดระเบียบ และรักษาไว้ซึ่งคนที่มีความเฉลียวฉลาดที่จำเป็นต่อการปรับปรุงความสามารถในการพัฒนาซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง สมมติฐานเบื้องต้นของกรอบที่พัฒนาเต็มก็คือ การปรับปรุงเป็นไปได้อถ้าไม่สามารถทำซ้ำ ๆ ในสภาวะที่องค์กรพัฒนาน้อยที่สุด การปฏิบัติที่เป็นระบบและซ้ำ ๆ ทำเป็นครั้งคราว PCMM อธิบายวิวัฒนาการของเส้นทางการปรับปรุงจากเส้นทางเฉพาะกิจ PCMM รวมถึงการปฏิบัติเช่น สิ่งแวดล้อมของการทำงาน การสื่อสาร ความหมาย การจัดคนเข้าทำงาน การบริหารการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม ค่าชดเชย การพัฒนาสมรรถนะ การพัฒนาอาชีพ การสร้างทีม และการพัฒนาวัฒนธรรม PCMM ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อสมมติฐานที่ว่า องค์กรการจัดตั้งขึ้นและปรับปรุงแนวปฏิบัติในการบริหารคนโดยให้มีความก้าวหน้าผ่านห้าขั้นตอนของความเจริญเต็มที่ดังนี้ ขั้นริเริ่ม ขั้นทำซ้ำ ๆ ขั้นให้คำจำกัดความขั้นบริหาร และขั้นทำให้ได้ประโยชน์สูงสุด ในแต่ละระดับของความเจริญเต็มที่ประกอบด้วยข้อบ่งชี้กระบวนการที่สำคัญหลายข้อบ่งชี้ที่ระบุกลุ่มของแนวปฏิบัติของแรงงานซึ่งสอดคล้องกันเมื่อปฏิบัติงานร่วมกัน แนวปฏิบัติของข้อบ่งชี้กระบวนการที่สำคัญทำให้เป้าหมายชุดหนึ่งที่มีความสำคัญในการส่งเสริมความสามารถของแรงงานบรรลุผลสำเร็จ

5. แนวทางเชิงระบบผสมผสาน (Integrated Systems Approach) เป็นแนวทางที่มองเห็นแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แยกต่างหากเพื่อการออกแบบและนำระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มันมองเห็นกลยุทธ์ในฐานะจุดเริ่มต้นและโฟกัสไปยังระบบทั้งหมด เพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจและความพอใจของพนักงานมันเล็งไปที่พลัง

พิเศษ เสนอแนะขั้นตอนวิวัฒนาการของหน้าที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และรวมเอาองค์ประกอบส่วนใหญ่ของแนวทางทุนมนุษย์

ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การจะครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (คณัย เทียนพุด, 2542)

1. ด้านการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยกิจกรรมที่ทำในระยะสั้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน และปรับพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการให้เข้าไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ โดยเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมจะไม่ยาวนาน เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ด้านการศึกษา เป็นกระบวนการให้ความรู้ประกอบด้วยการเรียนรู้ทักษะใหม่ ช่วยให้ผู้คนที่ได้รับการศึกษามีความรู้ความสามารถ มีสติปัญญาที่จะไปประกอบอาชีพตามสาขาที่ตนถนัด โดยจะมีระยะเวลาการศึกษาที่ต่อเนื่องยาวนานกว่าการฝึกอบรม
3. ด้านการพัฒนา เป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งพัฒนาศักยภาพของผู้บริการและบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านส่วนตัวและองค์กร เป็นการเตรียมบุคลากรให้ก้าวไปพร้อม ๆ กับองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงและเจริญเติบโตขึ้น

อนึ่งนอกจากนี้ ราณี อิติชัยกุล (2550, หน้า 106-107) ได้กล่าวถึงขอบข่ายกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีขอบข่ายครอบคลุมกิจกรรมของการฝึกอบรม (Training) และการพัฒนา (Development) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์การได้รับความรู้และพัฒนาทักษะและทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานปัจจุบัน โดยการเรียนรู้หรือฝึกฝน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบด้วยความชำนาญและคล่องแคล่ว

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1. เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
2. เพื่อปรับปรุงทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน ส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานและเปิดโอกาสให้พนักงานเจริญก้าวหน้า

3. เพื่อเพิ่มระดับของความพึงพอใจของพนักงานซึ่งจะมีผลในการลดอัตราเข้าออกของพนักงาน
4. เพื่อทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัยสำหรับพนักงานและผู้มาใช้บริการ ช่วยป้องกันการเกิดอุบัติเหตุขณะทำงาน และมีการกำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัย

ประเภทของการฝึกอบรม

การกำหนดวิธีหรือประเภทของการฝึกอบรม (Training Method) เป็นการพิจารณาถึงวิธีหรือประเภทของการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้มากที่สุด องค์การธุรกิจจะเลือกวิธีการฝึกอบรมใดขึ้นอยู่กับว่าองค์การมีฝ่ายฝึกอบรมที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดฝึกอบรมหรือไม่ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรมและลักษณะของความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น การฝึกอบรมภายใน (In-house Training Method) และภายนอกองค์การ (Out-house Training Method)

การฝึกอบรมภายในองค์การ (In-house Training Method) แบ่งออกได้หลายประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom Training)

การฝึกอบรมในห้องเรียนเหมาะสำหรับการให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ แก่พนักงานเป็นจำนวนมากพร้อมกัน เช่น กฎ ระเบียบ วิธีการหรือเทคนิคการทำงานระบบการควบคุมคุณภาพ ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น การฝึกอบรมในห้องเรียนมักมีวิทยากรเป็นผู้บรรยาย ซึ่งหากจัดภายในองค์การธุรกิจจะประหยัดค่าใช้จ่ายเนื่องจากสามารถฝึกอบรมพนักงานได้เป็นจำนวนมาก แต่มีข้อจำกัดคือ เป็นการสื่อสารทางเดียว ผู้เข้าอบรมอาจเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย หากวิทยากรไม่สามารถเรียกความสนใจของผู้เข้าอบรมได้นาน ซึ่งควรนำเอาสื่อต่าง ๆ มาช่วยในการบรรยาย เช่น วีดิทัศน์ สไลด์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น หรือใช้แบบฝึกหัด กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง หรือบทบาทสมมติช่วยในการฝึกอบรม

2. การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงาน (On-the-Job Training)

การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงานเป็นการฝึกอบรมที่มุ่งสอนให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน โดยให้ลงมือปฏิบัติงานจริงในสถานที่ทำงานจริง โดยอยู่ภายใต้การดูแลของผู้ฝึกอบรมหรือผู้สอนงาน โดยอาจจัดเป็นกลุ่มหรือเดี่ยว การฝึกอบรมประเภทที่นิยมใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่ หรือผู้ที่ทำงานมานาน

การฝึกอบรมประเภทนี้มีข้อดีคือ ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติจริง แต่มีข้อจำกัดคือผู้สอนงานอาจสอนงานวิธีที่ไม่ถูกต้อง และบางครั้งจะรบกวนการให้บริการลูกค้าเนื่องจากอยู่ในสถานที่ทำงานจริงและมีลูกค้าจริง

3. การฝึกอบรมโดยการสอนงาน (Job Instruction Training)

แม้ว่าการฝึกอบรมโดยการสอนงานเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงาน แต่ในที่นี้แยกออกมาเพื่อเน้นถึงความสำคัญ เนื่องจากเป็นวิธีที่นิยมใช้ในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ การฝึกอบรมโดยการสอนงานเป็นวิธีการที่ผู้ฝึกอบรมบอกผู้รับการฝึกถึงวิธีการทำงานเฉพาะอย่างละเอียด แสดงวิธีการทำงานให้ผู้รับการฝึกอบรมดู สังเกตการณ์ปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และแสดงข้อคิดเห็นสะท้อนกลับให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบว่าปฏิบัติงานได้ดีหรือถูกต้องเพียงใด วิธีการนี้จะได้ผลดีหากผู้ฝึกอบรมสามารถเชื่อมโยงผลของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของลูกค้า เช่น หากพนักงานเตรียมอาหารไม่ล้างผัก 2 ครั้ง แยกผู้มารับประทานสลัดผักอาจเกี่ยวข้องกับอาหารที่อยู่ในผัก และทำให้เกิดประสบการณ์ที่ไม่เอกริมย์นัก เป็นต้น

4. การฝึกอบรมในห้องทดลองปฏิบัติการ (Vestibule Training)

การฝึกอบรมในห้องทดลองปฏิบัติการกระทำในห้องที่จำลองลักษณะให้คล้ายคลึงกับสถานการณ์ที่ทำงานจริง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้สึกเหมือนปฏิบัติงานอยู่จริง แต่ไม่รบกวนการให้บริการลูกค้าจริง การฝึกอบรมวิธีนี้จะมิค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงในการจัดสร้างห้องปฏิบัติการ จึงมักจัดขึ้นเพื่อสอนงานที่จำเป็น เช่น พนักงานต้อนรับรับแขก ลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกอบรมในห้องโดยสารจำลอง นักบินฝึกอบรมในห้องควบคุมการบินจำลอง เป็นต้น

5. การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer-based Training)

การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์เป็นการฝึกอบรมที่สอนงานโดยผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่อำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถควบคุมช่วงเวลาการฝึกอบรมได้ด้วยตนเอง การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาก้าวหน้าจนสามารถทำให้การฝึกอบรมคล้ายกับการฝึกอบรมด้วยการจำลองสถานที่จริงหรือเป็นการสร้างสถานการณ์เสมือนจริงโดยใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่พนักงานสามารถฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานที่จัดทำเป็นขั้นตอนได้หลายครั้งตามความต้องการในช่วงเวลาว่างจากการทำงาน การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์มีข้อดีคือพนักงานสามารถฝึกฝนได้ตามเวลาที่สะดวกตามต้องการและสามารถทบทวนได้หลายครั้งตามต้องการหากไม่เข้าใจในขั้นตอนใด แต่มีข้อจำกัดคือ ขาดการปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวกับผู้สอน และมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นค่อนข้างสูง ความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตช่วยให้การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์พัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Computer On-line

Training) หรือฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training) ที่องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น กลุ่มเครือโรงแรมเมริออตและกลุ่มเครือโรงแรมเซอราตัน จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานของ โรงแรมในเครือในเมืองต่าง ๆ ได้ฝึกอบรมอีกช่องทางหนึ่ง เป็นต้น

การฝึกอบรมภายนอกองค์กร (Out-house Training Method) เป็นการที่องค์กรส่งพนักงานและผู้บริหารเข้าร่วมในหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่สถาบันการศึกษาจัดขึ้นสำหรับฝึกอบรมบุคคลภายนอกทั่วไป เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมผู้บริหาร การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ เกมธุรกิจจำลอง การศึกษาดูงาน เป็นต้น นอกจากนี้พนักงานยังสามารถศึกษาและอบรมทางไกล (Distance Learning) ในหลักสูตรต่าง ๆ ที่สถาบันศึกษาจัดขึ้นทั้งระดับพนักงานปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร

แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน

เมื่อการเปลี่ยนแปลงในสาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอยู่อย่างไม่ขาดสาย จึงเกิดแนวคิดต่าง ๆ ขึ้นเพื่อการพิจารณาและการดำเนินงานโดยองค์กรและปัจเจกบุคคลดังที่จะอภิปรายต่อไปนี้ (ชาอุชัย อาจินสมาจาร, 2550, หน้า 49-52)

1. **เชื่อมการพัฒนา กับกลยุทธ์ขององค์กร** ความสามารถของพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่กำหนดความสามารถในการแข่งขันกับตัวเอง ดังนั้น การพัฒนาคนสามารถสร้างอิทธิพลต่อกลยุทธ์ขององค์กร การเชื่อมกับกลยุทธ์นำความเหมาะสมมาสู่การฝึกอบรมการเรียนรู้และกระบวนการพัฒนาโดยสังเกตความต้องการเพื่อการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการพิจารณาทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การเชื่อมเชิงกลยุทธ์ก่อให้เกิดการจัดลำดับขอบข่ายการเรียนรู้ที่สามารถทำประโยชน์โดยตรงต่อพันธกิจและจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. **การเรียนรู้ในองค์กร** พนักงานติดต่อกับลูกค้าและจัดหาสินค้าอย่างใกล้ชิด ดังนั้น เขาจึงมีความเข้าใจที่ดีกว่าในสิ่งแวดล้อมภายนอกและสามารถให้การหยั่งเห็น (insight) ที่ดีกว่าผู้ประเด็นธุรกิจต่าง ๆ องค์กรควรให้โอกาสแก่พนักงานในการลับทักษะและความสามารถของเขาในการจัดการกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และแปรรูปความผิดพลาดให้เป็นโอกาสของการเรียนรู้ “หลักการห้าประการ (five disciplines)” ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในองค์กรเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล ได้แก่

- 2.1 ความรอบรู้ส่วนตัว
- 2.2 รูปแบบการคิด
- 2.3 การมีส่วนร่วมในวิสัยทัศน์
- 2.4 การคิดอย่างเป็นระบบ

การเรียนรู้ในองค์การเกี่ยวข้องกับ อุดมการณ์ที่เกิดขึ้นในหลายรูปแบบ คุณลักษณะการมีส่วนร่วม การให้โอกาสการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง ใช้การเรียนรู้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของปัจเจกบุคคลและองค์การ การเชื่อมการปฏิบัติงานของปัจเจกบุคคลกับขององค์การ การสนับสนุนการสอบถามและการสนทนาโดยให้คน ได้มีส่วนร่วมอย่างเปิดเผยและใช้การเสี่ยง การรับความตึงเครียดเชิงสร้างสรรค์เป็นแหล่งของพลังและการฟื้นฟูองค์การ และการตระหนักรู้ อยู่เสมอและมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

3. **ปรับปรุงการสื่อความหมายในองค์การ** การมีส่วนร่วมในปัญหา ขาดสาร ข้อมูล และความห่วงใยในองค์การระหว่างพนักงานช่วยพัฒนาความรู้ลึกของความเป็นเจ้าของ พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ทำประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ดังนั้น การปรับปรุงการสื่อความหมายจึงช่วยสร้างพันธะและการจูงใจในจิตใจและหัวใจของพนักงาน

4. **การเชื่อมการเรียนรู้กับงาน** การเชื่อมการเรียนรู้กับงานจะช่วยให้พนักงานคิดอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับความต้องการและการคล้อยงานเพื่อจะได้เริ่มต้นในสิ่งที่เราจะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง เจตคติดังกล่าวมอบอำนาจให้พนักงาน นำผลลัพธ์ของการฝึกอบรม และการพัฒนา มายังที่ทำงานของเขาด้วยประสิทธิผลที่ดีกว่าเพื่อปรับปรุงผลลัพธ์ของธุรกิจ

5. **การบริหารความรู้** เป็นกระบวนการที่องค์การก่อให้เกิดคุณค่าจากสินทรัพย์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของสติปัญญาและความรู้ มันเป็นแนวทางบริหารองค์การที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ การบริหารความรู้แสดงถึงการบริหารระบบการเรียนรู้และประสิทธิภาพของเขา ความรู้เป็นส่วนผสมของข้อมูล ค่านิยม ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญสำหรับองค์การ สิ่งเหล่านี้อยู่ในตัวพนักงาน และเป็นตัวแทนของแหล่งของความสร้างสรรค์ นวัตกรรมและความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ในเศรษฐกิจโลก ความรู้อาจจะเป็นความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในองค์การ ข้อได้เปรียบในการแข่งขันเป็นข้อได้เปรียบที่ยั่งยืน ในอนาคตอันใกล้ การเรียนรู้จะถูกผสมผสานเข้ากับระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานระดับโลก

6. **การโฟกัสไปยังการฝึกอบรมและการพัฒนาเพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน** วัตถุประสงค์ของธุรกิจใด ๆ ก็คือ การทำให้ข้อได้เปรียบในการแข่งขันสำเร็จ รักษาไว้ซึ่งข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ได้ผลตอบแทนสูงกว่าระดับปานกลาง และดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและถูกกฎหมาย โปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาที่มีประสิทธิผลช่วยปรับปรุงพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสามารถสร้างความซื่อสัตย์ต่อแบรนด์ (brand) เพื่อเอาชนะการเปลี่ยนแปลง

7. **มอบอำนาจให้พนักงาน** พนักงานส่วนใหญ่ที่ติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดหาสินค้า เป็นพนักงานระดับต่ำที่แทบจะไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเลย การมอบอำนาจให้กับพนักงาน ดังกล่าวช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาลูกค้าและผู้จัดหาสินค้า ซึ่งนำมาซึ่งความพอใจของลูกค้า และ ช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกว่าขององค์กร ทำให้สามารถเพิ่มความซื่อสัตย์ของลูกค้ามากขึ้น

8. **ความรับผิดชอบของพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง** องค์กรต้อง สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ปัจเจกบุคคลได้ใช้เวลาตามลำพังเพื่อพิจารณาประเด็นการ เรียนรู้และการพัฒนาของตัวเอง แทนที่จะพึ่งพาตนเองแต่องค์กรหรือหัวหน้าฝ่ายเดียว แต่ยังคง สำรวจแหล่งอื่น ๆ ของการเรียนรู้ เช่น กลุ่มเพื่อน อินเทอร์เน็ต หนังสือที่เรียนด้วยตัวเอง นิตยสาร เป็นต้น

9. **การบริหารผู้มีความสามารถพิเศษและการพัฒนาผู้นำ** หนึ่งใน การเปลี่ยนแปลงที่เศรษฐกิจยุคใหม่นำมาสู่องค์กรก็คือ ความพยายามที่จะดึงดูด และคงไว้ซึ่งอาชีพที่ดี ที่สุด มีการเปลี่ยนแปลงจากตลาดแรงงานมาเป็นตลาดความต้องการแรงงานที่แสวงหาอาชีพที่ดี ที่สุด การบริหารผู้มีความสามารถส่งเสริมความคล่องแคล่ว การตอบสนอง และความสามารถเพื่อ การแข่งขันและได้รับความสำเร็จจากธุรกิจ เศรษฐกิจ โลก

ทรัพยากรที่มีน้อยที่สุดในโลกทุกวันนี้คือ ภาวะผู้นำ ซึ่งสามารถแปรรูปองค์การให้ ประสบชัยชนะในโลกของวันพรุ่งนี้ จากอัตราการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญหน้าธุรกิจโลกของทุกวันนี้ ความต้องการผู้นำที่มีประสิทธิผลซึ่งสามารถดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึง ประสงค์ที่สำคัญยิ่งต่อความสามารถในการแข่งขัน และความอยู่รอดขององค์กร

10. **E-learning และการบูรณาการของเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลกับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์** ในยุคโลกาภิวัตน์ของเศรษฐกิจและธุรกิจ มีการปฏิวัติในเทคโนโลยีข่าวสาร ข้อมูล ข้อมูลมหาศาลและการดำเนินธุรกิจเกิดขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถถือเอาข้อ ได้เปรียบในการปฏิบัติเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลดังกล่าว ทำให้กระบวนการ โปรแกรม และระบบ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถตอบสนองและพึ่งพาได้มากขึ้น โปรแกรมการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ของการเรียนรู้ การฝึกอบรม ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ การประเมินการปฏิบัติงาน เป็นต้น จะมี ประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการใช้เทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล

แนวโน้มใหม่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1. สร้างและรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจโดยการเปิดเผยความโปร่งใสและความ รับผิดชอบ
2. เอาชนะความท้าทายที่เกิดจากสภาพความซับซ้อนที่เพิ่มมากขึ้นของเศรษฐกิจ

โลกสมัยใหม่

3. เชนิจกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ จากอินเทอร์เน็ตในฐานะเครื่องมือการตลาดต่อผลกระทบขององค์การของเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล
4. เปลี่ยนแปลงบทบาทจากทักษะการสอนและความรู้ไปสู่การสร้างความรู้ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการทางธุรกิจและการมีส่วนร่วมในความรู้

อุปสรรคต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ในองค์การ มีองค์ประกอบและเหตุผลจำนวนหนึ่งสำหรับสิ่งดังกล่าว องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ มโนทัศน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังคงอยู่ในขั้นวิวัฒนาการ มีความแตกต่างกันมากมาในบรรดานักวิชาการ และนักปฏิบัติเกี่ยวกับเนื้อหาและวิธีการของมัน โดยอุปสรรคต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ชาอุชัย อาจินสมาจาร, 2550, หน้า 54-55) มีดังนี้

1. ขาดการเสริมแรงทางการบริหาร ในองค์การหลายแห่ง หน้าที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่เกิดขึ้น หรือมีก็ไม่ได้มาตรฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าฝ่ายบริหารระดับสูงไม่กระจายปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และไม่ได้มองว่ามันเป็นหน้าที่เพิ่มมูลค่าในบริบทของกลยุทธ์ธุรกิจ นอกจากนี้ เขายังมองว่า การพัฒนาทรัพยากรเป็นค่าใช้จ่าย องค์การดังกล่าวจึงมุ่งเน้นไปยังเทคโนโลยีและการบริหารการเงินในฐานะที่พึงทางกลยุทธ์ ทรัพยากรมนุษย์ได้ถูกมองว่าเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์

2. วัฒนธรรมขององค์การที่ไม่สนับสนุน บางครั้ง วัฒนธรรมขององค์การก็ขัดขวางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เหตุผลสำคัญประการหนึ่ง คือ ความเข้าใจผิดที่ว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ สิ่งเดียวกัน อย่งไรก็ตาม มันไม่ใช่อย่างนั้น พนักงานมีความรู้สึกว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยโปรแกรมการฝึกอบรมบาง โปรแกรมซึ่งได้ส่งเสริมความเอาใจใส่ในการจ้างงานของเขาหรือไม่มีผลประโยชน์ที่จับต้องได้ในโปรแกรมดังกล่าว โดยทั่วไปแล้วมีความรู้สึกว่าการพัฒนาที่ทำงานไม่ดีเท่าที่ควรที่ต้องการการฝึกอบรม/การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความคิดดังกล่าวขัดขวางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

3. การรบกวนจากสิ่งแวดล้อมของงาน ถึงแม้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยหลักการแล้วเป็นหน้าที่ทางสายการบังคับบัญชาก็ตาม แต่ผู้บริหารหลายคนมองว่า สิ่งดังกล่าวเป็นเรื่องการสูญเสียเวลาและทรัพยากร เขารู้สึกว่า นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่เข้าใจธุรกิจและปัญหาของมัน ตรงกันข้าม พวกเขาถูกโถมเข้าใส่ด้วยโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำนวนหนึ่ง ซึ่งพวกเขาแทบจะไม่มีเวลาอยู่แล้ว ดังนั้น พวกเขาจึงไม่ได้ให้การศึกษาแก่พนักงานถึงประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถนำมาสู่พวกเขาและองค์การ โดยเกรงว่าจะสูญเสียอำนาจ

ให้กับผู้ได้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ยังมีความขัดแย้งจำนวนมากระหว่างฝ่ายบังคับบัญชากับฝ่ายสนับสนุน ซึ่งไปเพิ่มความทุกข์ให้กับหน้าที่การพัฒนาศูนย์เข้าไปอีก

4. ขาดมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ บ่อยครั้งที่ผู้นำอาวุโสมักพิจารณาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นลำดับสุดท้าย โดยเชื่อว่าองค์กรมีธุรกิจที่สำคัญอื่น ๆ ที่ต้องทำ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ขาดความสามารถทางวิชาชีพของมืออาชีพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จนทำให้โปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถเข้าร่วมกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรได้ ผู้บริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลายคนรู้สึกว่ “เรารู้เรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เรารู้เรื่องธุรกิจ ” ปัจจุบันความจำเป็นของผู้ทำหน้าที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือต้องเข้าใจธุรกิจขององค์กรเพื่อทำประโยชน์ให้กับระดับล่างอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือมัคคุเทศก์

ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ มาจากภาษาบาลี คือ มคฺ + อุทฺเตสฺ โดยที่มคฺ แปลว่า ทาง ส่วนคำว่า อุทฺเตสฺ แปลว่า ผู้นำ หรือ ผู้อธิบาย เมื่อรวมกันเป็น มัคคุเทศก์ จึงหมายถึง ผู้นำทางหรือผู้อธิบายทาง ซึ่งจะทำหน้าที่นำเที่ยวแก่ผู้อื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศตรงกับภาษาอังกฤษว่า guide หรือ tourist guide หรือ tour guide นอกจากนี้ในทางวิชาการมีผู้ให้คำจำกัดความของ “มัคคุเทศก์” ไว้หลากหลายดังนี้

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 “มัคคุเทศก์ ” หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

มัคคุเทศก์ (Tourist Guide) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า “ไกด์” (Guide) หมายถึง ผู้นำทางผู้ชี้ทางแก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนต่างถิ่นให้ได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (กุลวรรณพิมล, 2544)

Kruse (1982: p. 179) “มัคคุเทศก์” (guide หรือ tour guide) หมายถึง บุคคลที่นำเที่ยวและอธิบายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า “มัคคุเทศก์” หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า “ไกด์” (guide) หมายถึง บุคคลที่นำเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นทูตหรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศหรือในท้องถิ่น เพราะมัคคุเทศก์มีโอกาสใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นบุคคลแรกที่นักท่องเที่ยวได้พบเมื่อเดินทางมาถึงจุดหมายปลายทาง ทำหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาที่ท่องเที่ยว และเป็นบุคคลสุดท้ายที่จะกล่าวคำอำลาเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางกลับ มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะสร้างภาพพจน์และทัศนคติทั้งด้านบวกและด้านลบต่อประเทศและท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือน ฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงควรปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความซื่อสัตย์สุจริต สร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาเยือนซ้ำอีก บุญเลิศ จิตต์วัฒนา (2549, หน้า 12 – 15) อธิบายไว้ว่า มัคคุเทศก์มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว ดังนี้

- 1.1 เป็นผู้อธิบายประวัติข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจตลอดจนตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยว
- 1.2 เป็นผู้สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทางให้เกิดความสนุกสนานในการท่องเที่ยว ทำให้การเดินทางไปด้วยความสนุกสนาน เพลิดเพลิน มีชีวิตชีวาไม่เบื่อหน่าย
- 1.3 เป็นผู้คอยดูแลความปลอดภัยและตักเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังในการท่องเที่ยวในจุดที่อาจเป็นอันตราย
- 1.4 เป็นผู้คอยชี้แนะหรือบอกกล่าวเรื่องเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวลดความเสี่ยงจากความไม่รู้ ไม่เข้าใจในการเดินทางท่องเที่ยวและลดความเสี่ยงในการหลงทางหรือความเข้าใจผิดในข้อมูลต่าง ๆ
- 1.5 เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวในแทบทุก ๆ เรื่อง เช่น ช่วยขนสัมภาระ ช่วยต่อรถราสินค้า ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกประเทศ เป็นต้น
- 1.6 เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว เช่น กรณีที่นักท่องเที่ยวทำพาสปอร์ตหายมัคคุเทศก์จะช่วยติดต่อแจ้งทางสถานทูตให้กับนักท่องเที่ยว เป็นต้น
- 1.7 กรณีที่นักท่องเที่ยวทำพาสปอร์ตหายมัคคุเทศก์จะช่วยติดต่อแจ้งทางสถานทูตให้กับนักท่องเที่ยว เป็นต้น
- 1.8 เป็นผู้คอยรักษาวินัยอันมีค่าของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้เที่ยวตามโปรแกรมที่ระบุด้วยการจัดสรรเวลาการท่องเที่ยวแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม

2. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว

มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวที่ทำหน้าที่ให้บริการนำเที่ยวแก่ลูกค้าเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวที่จะบริการให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ จึงนับได้ว่ามัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อบริษัทนำเที่ยวมาก ดังนี้

2.1 เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวให้กับลูกค้าของบริษัท

2.2 เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เป็นต้น

2.3 เป็นผู้สร้างชื่อเสียงและทำหน้าที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทนำเที่ยว

2.4 เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านค้าที่ระลึก เป็นต้น

2.5 เป็นผู้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ตลอดจนข้อมูลสถานที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข และข้อเสนอแนะในการนำเที่ยวแต่ละครั้งมารายงานให้บริษัทนำเที่ยวทราบ เพื่อบริษัทจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขในการบริการครั้งต่อไป

3. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม ซึ่งล้วนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทั้งสิ้น ฉะนั้นจึงต้องสงวนและรักษาไว้ มัคคุเทศก์เป็นผู้หนึ่งที่มีความสำคัญในการสงวนและรักษาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ไว้ดังนี้

3.1 เป็นผู้ที่คุณดูแลเอาใจใส่คุ้มครองอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทุก ๆ ที่ ซึ่งเปรียบเสมือนแหล่งสร้างงานสร้างรายได้ให้กับตน

3.2 มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนตัวแทนของเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวในการทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยว เป็นผู้สร้างภาพพจน์ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของแหล่งท่องเที่ยววนั้น ๆ

3.3 เป็นผู้ช่วยประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้แก่เจ้าของแหล่งท่องเที่ยวที่พานักท่องเที่ยวไปเที่ยวชม

4. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อประเทศชาติ

มัคคุเทศก์เป็นเสมือนทูตทางวัฒนธรรมของประเทศชาติ เป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ ฉะนั้น มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญต่อประเทศชาติ ดังต่อไปนี้

4.1 เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถาบันต่าง ๆ ของประเทศให้กับนักท่องเที่ยว

อย่างถูกต้อง และสร้างความเข้าใจอันดีในทุก ๆ เรื่องของประเทศให้แก่นักท่องเที่ยว

4.2 เป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนของประเทศชาติ และเป็นบุคคลตัวอย่างที่เป็นแนวทางให้กับนักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติตามในสิ่งที่ดีงาม

คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ที่ดีควรมีคุณสมบัติต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความประทับใจและควรผูกมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมักเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังนี้

- 1.1 มองโลกในแง่ดี มีความสุจริตใจ
- 1.2 สดชื่น ร่าเริงและมีอารมณ์ขัน
- 1.3 มีน้ำใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือยินดีที่ได้เห็นผู้อื่นมีความสุข
- 1.4 มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักห่วงใยผู้อื่น
- 1.5 มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเหนือผู้อื่น

2. มีบุคลิกภาพดี มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ บุคคลที่

- 2.1 มีร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ ไม่อ่อนแอหรือผอมบางเกินไป
- 2.2 มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่นแจ่มใส
- 2.3 มีอารมณ์มั่นคง เยือกเย็น ไม่หวั่นไหวง่าย เพลิดเพลินงานการต่าง ๆ

ได้อย่างสงบ สุขุม

- 2.4 แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ คือ เหมาะสมกับสถานที่และโอกาส
- 2.5 มีกริยามารยาทอ่อนโยน
- 2.6 วาจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ

3. มีความรู้ดี มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดี จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับประโยชน์คุ้มกับเงินที่เสียไป บุคคลที่มีความรู้ดีมีลักษณะดังนี้

- 1.1 สนใจสิ่งรอบตัว
- 1.2 ช่างสังเกต
- 1.3 รักการค้นคว้า
- 1.4 เป็นนักอ่าน

4. มีวาทศิลป์ มัคคุเทศก์ที่มีวาทศิลป์ดีจะมีลักษณะดังนี้

- 4.1 มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง

- 4.2 มีจังหวะ และลีลาการพูดเหมาะสม
- 4.3 ใช้ระดับของภาษาได้เหมาะกับผู้ฟัง
- 4.4 ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน ตรงประเด็น
- 4.5 มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย
- 4.6 สามารถเร้าความสนใจของผู้ฟังให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย

5. มีความรักงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ มัคคุเทศก์ที่มีความรักงานจะรักในกรกฎแล นักท่องเที่ยว รักที่จะอธิบายข้อมูลให้นักท่องเที่ยวฟัง กระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชม สถานที่แปลกใหม่ ยินดีที่จะหยิบยื่นประสบการณ์ที่ดีที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ และรักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ

นอกจากคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ทั้ง 5 ประการดังกล่าวแล้ว สุภาพร มากแจ้ง (2534, หน้า 58-59) กล่าวว่ามัคคุเทศก์ยังต้องมีความสามารถ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถด้านภาษา งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตนและ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งด้านการพูด การเขียนและการอ่าน ได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา ซึ่งความสามารถด้านภาษาจะเป็น คุณสมบัติสำคัญในการพิจารณารับมัคคุเทศก์เข้าทำงาน
2. ความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ที่มัคคุเทศก์ต้องใช้เพื่อการประกอบอาชีพ ดังนี้
 - 2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์การเข้าถึง ที่พักแรม เป็นต้น
 - 2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรมขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ อาหารการกิน การเมืองการปกครอง เป็นต้น
 - 2.3 ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันและทันสมัย
 - 2.4 ความรู้รอบตัวอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่าง ๆ ระเบียบพิธีการทางศุลกากร แหล่งบันเทิงเรีงรมย์ แหล่งซื้อสินค้าต่าง ๆ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น
3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว เป็นหัวใจสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์แม้จะมีคุณสมบัติที่ดีมีความสามารถทางด้านภาษา ด้านวิชาการ แต่ถ้าหากขาดความสามารถด้านการนำเที่ยวก็ไม่อาจจะประสบความสำเร็จในอาชีพได้ มัคคุเทศก์ที่มี

ความสามารถด้านการนำเที่ยวจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ซึ่งความสามารถด้านการนำเที่ยวประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการจัดเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้อย่างเหมาะสม และนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวครบตามรายการที่จัดให้ โดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย หรือเบื่อหน่าย ซึ่งการเตรียมการนี้ทำได้โดยมัคคุเทศก์ต้องสำรวจเส้นทาง การท่องเที่ยวล่วงหน้า จัดแบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ รวมทั้งเวลาส่วนตัวของนักท่องเที่ยวด้วย เช่น การทำธุระส่วนตัว การดื่มน้ำ รับประทานอาหารว่าง ชื่อของที่ระลึก เป็นต้น

3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่า มีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใด เพื่อจะได้สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรม และสถาปัตยกรรม มัคคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญ่กับการเยี่ยมชมแหล่งศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม รวมทั้งให้การบรรยายในแต่ละจุดโดยละเอียด ส่วนนักท่องเที่ยวที่สนใจเพียงการถ่ายรูปและการซื้อของ มัคคุเทศก์ก็อาจจะบรรยายสั้นๆ เฉพาะเรื่องที่นักท่องเที่ยวควรทราบ และใช้เวลาอิสระแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นตามที่นักท่องเที่ยวพอใจ แต่ต้องไม่เกินเวลาที่กำหนดไว้ในรายการ เป็นต้น การวิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยการศึกษาลักษณะประจำชาติของนักท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น ชาตินิรังกะสู มัคคุเทศก์ประวัติศาสตร์และโบราณคดี ชาวอเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ชาวเดนมาร์กชอบถ่ายรูปและซื้อของ เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านเพศ วัย อายุ และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวก็มีส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวเช่นกัน

3.3 ความสามารถในการสร้างความสนใจ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชม ดังนั้น นอกจากความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่น่าสนใจตามเส้นทางผ่านที่มัคคุเทศก์อาจชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจได้แล้ว หากเดินทางเป็นเวลายาวนานมัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือการละเล่นหรือ เกมส์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลินให้กับนักท่องเที่ยวด้วย

3.4 ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ที่ดีต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบายและปลอดภัย ฉะนั้น ก่อนการนำเที่ยวทุกครั้งมัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ ยืนยันเรื่องที่พัก และสถานประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องพานักท่องเที่ยวไปใช้บริการ

นัดหมายและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไปตั้งแต่กำหนดการ การเตรียมตัว ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น การเข้าชมพระบรมมหาราชวังและวัดต้องแต่งกายสุภาพ การเข้าพระอุโบสถต้องถอดรองเท้า สุภาพสตรีถูกต้องตัวพระภิกษุไม่ได้ การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพ เป็นต้น การเตรียมสัมภาระและข้อควรระวังต่าง ๆ เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงและเสมอหน้า

4. ความสามารถด้านการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดั่งนั้น มัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมการที่ดี โดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวแต่ละรายการ และศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้น และจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้า โดยมีสิ่งที่สำคัญคือ ความมีสติ มั่นคง และความรอบคอบของมัคคุเทศก์

นอกจากนี้ นักวิชาการได้เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี ไว้ดังนี้

1. มีใจรักที่จะทำ รักที่จะอธิบายและสนใจศึกษาเนื้อหาข้อมูลต่าง ๆ และรักที่จะศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว
2. มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น เป็นคนกระตือรือร้น ตาหูไวที่จะสังเกตปฏิกิริยาของนักท่องเที่ยว เป็นคนเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ภัยและรูปโฉมมีส่วนช่วยให้น่าดู ท่าทางแจ่มใส แต่งกายรัดกุม ฯลฯ
3. มีความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการนำชมสถานที่ต่าง ๆ ทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม และสามารถที่จะตอบคำถามได้ทุกอย่างด้วยความมั่นใจ

การปฏิบัติตัวของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้กำหนดการปฏิบัติหน้าที่การแต่งกาย มารยาทและความประพฤติของมัคคุเทศก์ไว้ ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำอย่างหนึ่งอย่างใด อันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
2. ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ต้อง
 - 2.1 แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับสถานที่
 - 2.2 ดัดเครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาตและ

ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่อกเสื้อ เว้นแต่จะอยู่ในสภาพที่ไม่อาจจะปฏิบัติเช่นนั้น โดยเครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งได้รับอนุญาตให้ติดอยู่ที่มุมบนซ้ายของใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

2.3 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการใดนอกเหนือความตกลงที่มีอยู่กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว

สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ

นอกจากมารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์แล้ว มัคคุเทศก์ยังต้องคำนึงถึงสิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ดังนี้

1. ต้องรู้จักขอโทษและขอขอบคุณ
2. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
3. ต้องให้ความสนใจและช่วยเหลือคนแก่ คนพิการ เด็ก อย่างใกล้ชิด เช่น การขึ้นลงรถข้ามถนน การขึ้นบันได เป็นต้น
4. ก่อนที่จะพูดหรือบรรยาย ต้องสำรวจความพร้อมในการรับฟังของนักท่องเที่ยวเพราะบางคนค้นหาของยังไม่พบ หรือกำลังคุยกับเพื่อน เป็นต้น
5. รักษากริยามารยาทที่ดีของคนไทยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจ
6. ต้องเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตนและให้เกียรติกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในเรื่องที่มัคคุเทศก์กำลังบรรยายอยู่ ถ้ามีนักท่องเที่ยวถามหรือขัดคอขึ้น มัคคุเทศก์จะต้องแสดงความสนใจและขอให้เขาได้พูดบ้าง และควรกล่าวขอบคุณทุกครั้งที่นักท่องเที่ยวถาม
7. ในขณะที่ขณะนักท่องเที่ยวนั่งอยู่ในรถ อย่าปล่อยให้บรรยากาศเงียบโดยเว้นระยะไม่พูดอะไรเลย อย่างน้อยก็อาจจะเล่าเรื่องวัฒนธรรมไทย ชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทย ฯลฯ
8. ให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวในเรื่องทั่ว ๆ ไป เช่น เรื่องการคมนาคมขนส่ง เวลาเปิดบริการของธนาคารต่าง ๆ เป็นต้น
9. ถ้านักท่องเที่ยวต้องการถ่ายรูป มัคคุเทศก์ควรให้โอกาสกับนักท่องเที่ยวโดยอาจกำหนดเวลาไว้เลยว่าจะให้เวลาถ่ายรูปนานเท่าใด

สิ่งที่มัคคุเทศก์ไม่พึงปฏิบัติ

นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังต้องคำนึงถึงสิ่งที่มัคคุเทศก์ไม่พึงปฏิบัติ ดังนี้

1. ไม่ตะโกน ดบมือดัง ๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยวให้เข้ามาหา เพราะเป็นกริยาที่ไม่สุภาพ
2. ไม่พูดจาว่า เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงสถานที่ที่นัดหมายเข้าไป เพราะ

นักท่องเที่ยวอาจไม่เข้าใจ และอาจทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอายนอกเหนือจากคนอื่น

3. ไม่ทำตัวเป็นครูตั้งหน้าแต่จะสอน เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มจะสนใจแตกต่างกันเช่น นักท่องเที่ยวที่เป็นหมออาจจะสนใจเรื่องความรู้มากกว่ากลุ่มคนงานบริษัทห้างร้าน
4. ไม่ควรสูบบุหรี่หรือดื่มสุราขณะปฏิบัติงาน
5. ไม่ควรนั่งร่วมโต๊ะเครื่องดื่มหรือรับประทานอาหารกับนักท่องเที่ยวจากจะถูกขอร้อง
6. ไม่แสดงความรำคาญเมื่อนักท่องเที่ยวซักถามในกรณีที่ฟังมักคุเทศก์บรรยายแล้วเพราะนักท่องเที่ยวอาจจะสนใจในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว
7. ในกรณีที่นักท่องเที่ยวถาม แต่มักคุเทศก์ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ก็ให้ตอบว่าเสียใจที่ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ แต่จะไปค้นคว้าหาคำตอบมาให้ทีหลัง อย่าตอบคำถามทั้ง ๆ ที่ไม่ทราบ

บทบาทหน้าที่ของมักคุเทศก์

มักคุเทศก์มีหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไปที่ต้องปฏิบัติดังนี้

1. อำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยว
มักคุเทศก์มีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยวที่อยู่ในความดูแลและรับผิดชอบของตนทั้งในด้านของการจัดที่นั่งในยานพาหนะ การนำชมสถานที่ต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในกำหนดการ การรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม การใช้ห้องน้ำ การพักผ่อน และการซื้อของที่ระลึก ซึ่งความรับผิดชอบของมักคุเทศก์ในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวจะเริ่มตั้งแต่เมื่อออกเดินทางจนกระทั่งสิ้นสุดการเดินทางในแต่ละครั้ง
2. อธิบายนำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
มักคุเทศก์มีหน้าที่อธิบายนำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในรายการ โดยให้ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และประเพณีของท้องถิ่นสอดแทรกไว้ด้วย รวมทั้งการอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ที่น่าสนใจในขณะที่เดินทางอยู่ในยานพาหนะและการตอบคำถามของนักท่องเที่ยว
3. ดูแลความปลอดภัยและสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยว
มักคุเทศก์มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางทั้งด้านสุขภาพอนามัย และทรัพย์สินส่วนตัว โดยระมัดระวังมิให้เกิดอุบัติเหตุและการโจรกรรม อันเนื่องจากการฉกชิงวิ่งราวหรือการลักทรัพย์สินที่นักท่องเที่ยววางไว้ในยานพาหนะที่จอดขณะไปเดินชมสถานที่ท่องเที่ยว

นอกจากหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไปดังกล่าวแล้ว มัคคุเทศก์ยังมีหน้าที่ในฐานะผู้นำเที่ยว
ประการดังต่อไปนี้

3

1. การรับเข้านักท่องเที่ยว หมายถึง การไปรับนักท่องเที่ยวจากจุดเข้าเมืองหรือเข้า
จังหวัด เช่น ท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือสถานีรถยนต์ แล้วนำมาส่งยังสถานที่พักแรม
ดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักอย่างเรียบร้อย
2. หน้าที่ในการนำเที่ยว ได้แก่ การนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ
ในรายการที่กำหนดแต่ละครั้ง แล้วนำมาส่งยังที่พัก
3. หน้าที่ส่งออกนักท่องเที่ยว หมายถึง การนำนักท่องเที่ยวจากที่พักไปส่งยังท่า
อากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือสถานีขนส่งเพื่อเดินทางกลับ

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ หมายถึง ข้อพึงปฏิบัติของมัคคุเทศก์เพื่อที่จะดำรงไว้ซึ่ง
เกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพและทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่อง
นับถือในฐานะทิวทัศน์วัฒนธรรมและทิวทัศน์สภาพและเป็นตัวแทนของประเทศ (สุภาพร มากแจ้ง,
2534, หน้า 62-63) ฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ

มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยเต็มกำลังความสามารถและมีความ
รับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พักโดยสวัสดิภาพไม่ทอดทิ้งให้
นักท่องเที่ยวเผชิญโชคหรือเหตุการณ์โดยลำพังหรือละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลความสะอาดแก่นัก
ท่องเที่ยว

2. ความซื่อสัตย์สุจริต

มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่ปล่อยให้
ความโลภความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเข้าครอบงำ ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จาก
นักท่องเที่ยวหรือถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสียผลประโยชน์
รวมทั้งรับและเรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้นักท่องเที่ยว
โดยวิธีการที่มีชอบ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของ โดยเฉพาะร้านที่จ่ายค่าป่วยการพิเศษให้โดยไม่
คำนึงถึงคุณภาพของสินค้ากับราคาที่นักท่องเที่ยวจ่าย หรือพานักท่องเที่ยวไปซื้อของจากร้าน
จำหน่ายสินค้าที่ด้อยคุณภาพหรือมีราคาแพงมากเกินไป เพื่อจะได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนมาก
จากร้านค้า เป็นต้น ผลของการกระทำดังกล่าวไม่กระทบเฉพาะชื่อเสียงของมัคคุเทศก์เท่านั้น แต่
กระทบต่อบริษัทนำเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์สังกัดและชื่อเสียงของประเทศชาติอีกด้วย

3. ความรู้จักประมาณตน

มักคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยว เป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเสมือนนายจ้างจึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยวทั้งด้าน กริยาท่าทาง ความประพฤติและวาจา เช่น ไม่ตะโกน หรือตบมือดัง ๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่ แสดงอาการไม่พอใจหรือเบือนหน้าเมื่อนักท่องเที่ยวพลัดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราดเอาแต่ใจเมื่อนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกำหนดการที่วางไว้ ไม่ร่วมโต๊ะรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มกับ นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้รับการเชิญ และไม่ควรเสพของมีนเมาหรือสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น มักคุเทศก์พึงแสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของตนแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องไม่ประพฤติดนในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยวอย่าง เด็ดขาด

4. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์

มักคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการ ให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เอาใจใส่ดูแล อย่างทั่วถึงไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระวังระวังไม่ก่อความกระทบกระเทือนใจให้กับนักท่องเที่ยวโดย มิได้เจตนา เช่น การล้อเลียนสีผิวของนักท่องเที่ยว เป็นต้น พึงยึดหลักการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา ” ในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว

5. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข

มักคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุขและความ เพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มักคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองตอบความประสงค์ของ นักท่องเที่ยวด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจโดยจะต้องไม่ก่อความทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัวหรือความทุกข์ร้อนเพื่อขอความเห็นใจ

6. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

มักคุเทศก์พึงอธิบายข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิด ๆ อันเกิด จากการเดา หรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มีไ้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่ จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้จากคำอธิบายของมักคุเทศก์อยู่แล้ว หากให้ข้อมูลผิด ๆ อาจก่อให้เกิดความ เสียหายแก่อาชีพมักคุเทศก์ส่วนรวมได้

7. การตรงต่อเวลา

มัคคุเทศก์พึงตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทาง รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่น ๆ การผิดนัดหรือไม่ตรงต่อเวลาจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน

8. การไม่กล่าวคำหยาบคายหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น

มัคคุเทศก์พึงไม่กล่าวคำหยาบคายหรือให้ร้ายป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด

นอกจากนี้ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (ส.ม.อ.) ได้กำหนดจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาชีพ (tourist guide code of conducts) ดังนี้

1. เคารพในชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
2. เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งประเทศไทยมีการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่เหยียดหยามศาสนาอื่น
 - 3.1 เมื่อพูดถึงเรื่องศาสนา ควรพูดในเชิงวิชาการ ไม่ใช่แนวสอนศาสนา
 - 3.2 เมื่อนำแขกเข้าไปในศาสนสถานต้องแสดงความเป็นศาสนิกชนที่ดี
4. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ และอุทิศเวลาของตนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ
 - 4.1 เข้าสู่จุดนัดหมายก่อนเวลาพอสมควร อย่าปล่อยให้แขกรอ
 - 4.2 หากต้องพูดมากกว่าหนึ่งภาษา พยายามเฉลี่ยให้เท่า ๆ กันทั้งเวลาและเนื้อความ
 - 4.3 ไม่ควรเปิดโทรศัพท์มือถือหรือวิทยุตามตัวขณะนำทัวร์หรือโทรออกด้วยเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน
 - 4.4 ไม่อ่านหนังสือพิมพ์หรืออื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับทัวร์ที่กำลังทำ แม้ในขณะนำเที่ยวเดินทางต่างจังหวัด
 - 4.5 เมื่อนำทัวร์จึงให้เกียรติแขกในฐานะนายจ้าง
 - 4.6 เรียนรู้ประเภทของแขก แล้วปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของแขกอย่างถูกต้อง
 - 4.7 ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยเมตตาธรรม ในฐานะเจ้าของประเทศตามควรแต่กรณี

- 4.8 หากแขกเกิดป่วยไข้ ประสพอุบัติเหตุ อย่าทำตัวเป็นหมอเสียเอง
- 4.9 เมื่อรับงานมาแล้ว ต้องทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยตัวเอง
- 4.10 หลังจากเสร็จงานแล้วแต่ละงาน ควรชำระบัญชีหนี้สินภายในเวลาที่ทางบริษัทกำหนดไว้

5. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติอันเป็นการฝ่าฝืนศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์

5.1 พุดให้เป็นธรรมชาติ มีชีวิตชีวา สีสัน สาระ มีอารมณ์ขันบ้าง แต่ไม่ควรใช้ตลกหยาบโหลน

5.2 ไม่พุดเรื่องเกี่ยวกับเพศสขขึ้นมาก่อน นอกจากเขาจะถามเป็นการส่วนตัว

5.3 ปฏิบัติต่อแขกโดยยึดวัฒนธรรมไทยเป็นหลักเสมอเป็นเอกภาพ

5.4 การนำแขกไปที่ใด ต้องแจ้งหรืออธิบายให้แขกเข้าใจและยินยอมที่จะนำ

5.5 อย่าเข้าไปในห้องแขกต่างเพศโดยไม่มีบุคคลที่สามเข้าไปด้วย ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ

ใด ๆ

5.6 มัคคุเทศก์ย่อมเป็นผู้ที่ตื่นอยู่เสมอ ไม่หลับระหว่างนำทัวร์ไม่ว่าจะเดินทางไกลหรือใกล้ก็ตาม

ใกล้หรือใกล้ก็ตาม

5.7 อย่างมองแขกเป็นสินค้า หรือคิดหาทางที่จะกอบโกยหรือทำอะไรก็ได้ให้เป็นเงินได้มากที่สุด

เป็นเงินได้มากที่สุด

5.8 จงเป็นผู้ให้ที่มีเมตตาจิต

5.9 จงทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด อย่าให้ผลประโยชน์เข้ามาครอบงำ

5.10 ภาควุมิใจงานอาชีพของตนเอง

5.11 ทำทัวร์ตามโปรแกรม ไม่ตัดทอน โดยพลการ หากรายการใดมีปัญหาควรได้รับความยินยอมจากบริษัท

5.12 แม้อยู่ในฐานะมัคคุเทศก์รับจ้างอิสระ (freelance) เมื่อรับทำงานให้ควรคำนึงถึงหน้าที่ของพนักงานแบบมีอาชีพที่ดี

5.13 ไม่รับทำงานให้แก่บริษัทที่ให้ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม

5.14 ไม่เข้าไปรับทำงานที่ถูกรมัคคุเทศก์อื่น ๆ ปฏิเสธมาแล้ว นอกเสียจากจะมี

เหตุผลที่สมควร

5.15 ไม่คดโกงใครทั้งสิ้น บริษัท ผู้ร่วมงาน แขก หรือแม้แต่เบียดบังอย่างไม่

สุจริต

5.16 การขายทัวร์นอกการขายสามารถทำได้แต่ต้องขายทัวร์ที่บริษัทมีไว้ให้
เป็นมาตรฐานเสียก่อน

5.17 มัคคุเทศก์พึงไม่เอาความลับที่เราถือปฏิบัติกันในแวดวงมัคคุเทศก์ไป
เปิดเผย

5.18 ไม่ช่วยเหลือหัวหน้าทัวร์ต่างชาติทำผิดกฎหมาย

5.19 พุดแต่ในเชิงสร้างสรรค์

5.20 ไม่เอาเงินไปซื้องานมาทำ หรือให้เงินสมนาคุณแก่ผู้จัดงานให้

5.21 ไม่ขอทิปจากแขกให้ผู้ร่วมงานหรือตนเอง

5.22 ไม่เอาเรื่องส่วนตัวมาเปิดเผย เพื่อเรียกร้องความสงสารจากแขก

6. พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรมและทักษะในการ

6.1 ปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์

6.2 ปรับอารมณ์ให้แจ่มใสตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่

6.3 หากยังอยู่ในอาการมีเมมา ไม่ควรทำงาน

6.4 พบแขกครั้งแรก ทักทาย ได้ความทุกข์สุข และปัญหาต่าง ๆ

6.5 ไม่สูบบุหรี่ เคี้ยวหมากฝรั่ง กินจุกกินจิกในเวลาปฏิบัติงาน

6.6 ตอบคำถามซ้ำซาก ลองภูมิ คูแกลน ด้วยอารมณ์ดี อดทนและเห็นใจ

6.7 ไม่ยั่ว ชั่วซาก เรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ

6.8 จงเป็นนักขายผู้ชาญฉลาด

6.9 ไม่พูดแบบเสแสร้ง กระแนะกระแหน เหน็บแนม ขอกย้อน ให้ผู้ถามเสีย

หน้า

6.10 เวลาอธิบายให้รู้จักสังเกตปฏิกิริยาตอบรับ แล้วสนองให้เหมาะสม

6.11 เมื่อถึงเลาเชิญแขกขึ้นรถ ลงเรือ ควรเชิญด้วยระดับเสียงปกติธรรมดา

รูปภาพ

6.12 อย่าพูดจาค่าแขก หรือแสดงความไม่พอใจให้ปรากฏ

6.13 เวลาพูดควรให้แขกเห็นหน้าและสัมผัสสายตาเพื่อมิให้แขกขาดทัศนะ

สัมพันธ์

6.14 เมื่อเข้าไปในสถานที่โอ้โง่รู้จักวางตัวให้เคารพในสถานที่

6.15 เมื่อไปรับแขกตามโรงแรม หากไม่พบควรติดต่อเจ้าหน้าที่โรงแรมเป็น

ผู้หาแขกให้

6.16 เมื่อแขกให้ทิป ต้องรับด้วยความยินดี กล่าวขอบคุณตามมารยาท

- 6.17 เมื่อต้องอธิบายในขณะนำท้าวร้อมาใช้เสียงดังจนเป็นการรบกวนผู้อื่น
- 6.18 จงรู้จักใช้เวลาว่างของตนให้เป็นประโยชน์ที่สุด
- 6.19 จงเคารพความเชื่อถือศรัทธาของผู้อื่น
7. พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษทรัพย์ากรการทองเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทาง
 ธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม
8. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม
 ของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ เช่น
 แต่งกายให้เรียบร้อยเหมาะสมทั้งรูปแบบ สี สัน ความสบาย คล่องตัว เป็นต้น
9. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้จักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรม
 ท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปโดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น เช่น
- 9.1 วางตัวเป็นกลางและเหมาะสมกับทุกคน ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ
 มีสัมมาคาราวะ
- 9.2 เคารพสิทธิ ความคิดเห็น และการปฏิบัติงานของเพื่อนมัคคุเทศก์ในเวลา
 ทำท้าว
- 9.3 ไม่วิจารณ์เรื่องที่เป็นข้อข้อง ทั้งแขกของเราและของแขกผู้อื่น
- 9.4 รู้จักการประสานงานที่ดีกับหัวหน้าคณะ
- 9.5 ประพฤติตนให้เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของผู้เป็นมัคคุเทศก์ เพิ่มพูนความรู้
 ทักษะให้แก่งกันและกัน
- 9.6 รู้จักแยกแยะหน้าที่ ความเข้าใจ และมีความเคารพกับทุกฝ่าย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์และคณะ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความ
 พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย 4 ด้าน คือ
 ข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนา ศิลปะไทย วัฒนธรรมไทย ศักยภาพด้านภาษาของมัคคุเทศก์ และการ
 บริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ชาวไทย วิธีการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันจำนวน
 127 ตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่า ก่อนที่นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันจะได้รับข้อมูลด้านต่าง ๆ 4 ด้าน
 จากมัคคุเทศก์ชาวไทย นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและ
 ศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการศึกษาคความพึงพอใจของ

นักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่ต้องการรับข้อมูลทั้ง 4 ด้านจากมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลด้านพุทธศาสนา ข้อมูลด้านวัฒนธรรมไทยและศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านศิลปะไทย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลางเท่านั้น ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่ต้องการรับข้อมูลทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและวัฒนธรรมในระดับสูงและระดับปานกลางจะมีระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับสูง ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อข้อมูลเกี่ยวกับศิลปะไทยอยู่ในระดับต่ำ แต่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลเกี่ยวกับศิลปะไทยอยู่ในระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ชญาพันธ์ อัครธรรมานนท์ (2546) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริการของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์ในการเป็นทูตวัฒนธรรม ในเรื่องสำคัญต่อไปนี้ (1) ระดับการรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ (Role Perception) ในฐานะทูตวัฒนธรรม (2) ระดับความรู้สึกรับบทบาทของมัคคุเทศก์ (Role Attitude) ในฐานะทูตวัฒนธรรม (3) ระดับการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์ (Behavior Role-play Perception) ในฐานะทูตวัฒนธรรม โดยทำการศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรอนุญาตสีปรอทเงิน (Silver-Bronze Cards) ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 212 คน โดยใช้ตัวแปรต้นคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ และใช้สถิติการแปรค่าข้อมูลวิเคราะห์เชิงพรรณนาพร้อมตารางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ มัคคุเทศก์ผู้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้บทบาทและมีความพึงพอใจในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมแตกต่างกันและมีระดับการปฏิบัติตามบทบาทแตกต่างกัน โดยมัคคุเทศก์เพศหญิงมีระดับการปฏิบัติตามบทบาททูตวัฒนธรรมมากกว่าเพศชาย

สมใจ พิทักษ์สกุลกานต์ (2547) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดของมัคคุเทศก์กับคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างเป็นมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 129 คน และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีความเครียดแตกต่างกันมีคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

มัคคุเทศก์ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนมัคคุเทศก์ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และมัคคุเทศก์ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

เสาวลักษณ์ อุโมงค์ (2547) ศึกษาเรื่อง ลักษณะการให้บริการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ ในทัศนะของมัคคุเทศก์ จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการท่องเที่ยวในทัศนะของมัคคุเทศก์ 2) เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ที่พึงประสงค์ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ และการส่งเสริมมาตรฐานให้บริการนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ 1) ด้านทัศนะของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว มีทัศนะทางด้านลบ คือเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวมีความเสื่อมโทรมลง และเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะโลก นักท่องเที่ยวเป็นผู้นำรายได้เข้ามาสู่ประเทศ องค์การท้องถิ่นเห็นความสำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนกลาง ททท. เน้นให้การประชาสัมพันธ์ทำป้ายบอกระยะทาง มัคคุเทศก์ไม่ทราบนโยบายการท่องเที่ยวทั้งระดับจังหวัดและระดับประเทศ 2) ลักษณะการบริการนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน มอง 4 มิติ คือ 1. ลักษณะขั้นตอนการบริการแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่การเตรียมตัว ตรวจสอบรายชื่อ นักท่องเที่ยว การนำเที่ยวโดยการอธิบายโปรแกรมพร้อมบอกระยะทาง มีแผนที่ประกอบการนำเสนอด้วยการอธิบาย เมื่อสิ้นสุดการนำเที่ยว นำนักท่องเที่ยวเข้าที่พักให้เรียบร้อย 2. ติดตามประเมินผลจากการให้นักท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถาม 3. สังกัดของมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์อิสระ สามารถทำงานได้หลายบริษัท นิยมนำเที่ยวเพียงคนเดียวไม่มีทีมงานมัคคุเทศก์ 4. นำเสนอเนื้อหาสาระพร้อมกับสอดแทรกความสนุกสนานบันเทิง 3) การให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ ในทัศนะของผู้ให้ข้อมูล คือ ต้องมีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ คือ มั่นใจในตนเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ลักษณะการบริการที่พึงประสงค์ คือตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยใช้ภาษาพูดสื่อสารชัดเจน มีความรู้จริงในข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว 4) ปัญหาที่พบและเป็นอุปสรรคต่ออาชีพ คือ การสื่อสาร การออกเสียงภาษาต่างประเทศไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะอื่นๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และศูนย์การท่องเที่ยวกีฬานันทนาการของจังหวัด ควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรสนับสนุนมัคคุเทศก์ พัฒนาทักษะด้านภาษา และด้านเนื้อหาสาระ หน่วยงานระดับกลางควรส่งเสริมให้มีการใช้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้มากขึ้น

ปริวรรต สมนึก (2548) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัญหาการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาที่มัคคุเทศก์นำเที่ยว ณ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี ในระหว่างวันที่ 3-16 มีนาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 214 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ แต่ในการเก็บข้อมูลภาคสนามใช้เทคนิคแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า 1.ความต้องการมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ส่วนความต้องการในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) 2.นักท่องเที่ยวที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความต้องการมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ ภูมิลำเนา การศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความต้องการมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3.ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัญหาการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมมีปัญหาการนำเที่ยวอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) ส่วนปัญหาในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านปัญหาการขาดความรู้ของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 2.50) ด้านปัญหาการขาดความสามารถของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 2.43) และด้านปัญหาการขาดคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 2.32) 4.นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อปัญหาการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ ภูมิลำเนา การศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความเห็นต่อปัญหาการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01.

ยลรวี อินตะ (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้นำเที่ยว จำนวน 5 คน นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จำนวน 5 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ประเทศสวีเดน จำนวน 9 คน กลุ่มที่ 2 ประเทศเยอรมนี จำนวน 13 คน กลุ่มที่ 3 และ 4 จากประเทศอังกฤษ จำนวน 15 และ 14 คน ตามลำดับ และกลุ่มที่ 5 ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 15 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต

บันทึกเทปและการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยว รวบรวมข้อมูลจัดกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ด้านเนื้อหาในแต่ละบริบท วิเคราะห์การสนทนา สรุปและรายงานผลอภิปรายเป็นความเรียง จากการศึกษาพบว่า รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว มี 12 รูปแบบ ได้แก่ Introduction of a Touring Site , Breaking the Ice, The Name of building in Touring Site, The Religions in Touring Site, The Cultural Knowledge, The Touring Site Environment, The Touring Site History, The Way of Life in Touring Site, Sharing Knowledge/Opinion, Gender's Bias in Touring Site, Asking for Feedback และ Thanking Tourists ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ที่ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการโต้ตอบ โดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาประกอบในการมีปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้นำเที่ยวในการสื่อสารต่างภาษาต่างวัฒนธรรมกับนักท่องเที่ยว พบว่า การใช้คำศัพท์ที่ไม่เหมาะสมและไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ การใช้คำแสดงอาการลังเลในการเริ่มต้นสนทนาหรือพูด และใช้ภาษาเทียบเคียงระหว่างภาษาแม่กับภาษาเป้าหมายในการสื่อความหมาย อีกทั้งใช้ภาษาแม่แต่ออกเสียงเป็นภาษาที่สอง ผู้นำนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากหลายท้องถิ่นและอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาล ผู้นำเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวว่า ผู้นำเที่ยวไม่เพียงแต่มีความสามารถในการพูดภาษาต่างประเทศเพียงอย่างเดียว แต่ผู้นำเที่ยวเองจะต้องมีความรู้ในด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวและมีประสบการณ์ในการทำงานระยะยาว ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในบริบทการท่องเที่ยว

ชำนาญ ภูนาง (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาชุมัคคุเทศก์ป่าแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเทือกเขาพระ-เขาสอง อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการพัฒนาชุมัคคุเทศก์ป่าและสร้างรูปแบบการพัฒนาชุมัคคุเทศก์ป่าแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเทือกเขาพระ-เขาสอง อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ วิจัยดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการพัฒนาชุมัคคุเทศก์ป่าในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศฯ ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาชุมัคคุเทศก์ป่าแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศฯ ช่วงที่ 3 ประเมินบทบาทรูปแบบการพัฒนาชุมัคคุเทศก์ป่าแบบมีส่วนร่วมเชิงนิเวศฯ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ครู นักเรียน ผู้นำท้องถิ่น ป่าไม้และประชาชนในพื้นที่ 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลทุ่งทอง นองบัว และหนองกลับ รวมทั้งสิ้น 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการพัฒนาชุมัคคุเทศก์ป่าแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเทือกเขาพระ-เขาสอง อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านบทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาได้แก่ ด้านความสามารถในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.71$) และอันดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.62$) ด้านรูปแบบการพัฒนาขุมมัคคุเทศก์ป่า ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ กระบวนการมาตรฐาน วิธีการมาตรฐาน และบันทึกมาตรฐาน ซึ่งในกระบวนการมาตรฐานประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ สำรวจปัญหา แยกปัญหา กำหนดยุทธศาสตร์ สังเคราะห์รูปแบบ ประเมินทบทวนและจัดทำรายงาน

สมมติดี พิศาลก่อสกุล (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรขนาดของบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการ และรายได้จากการประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดกลาง ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวแบบบริการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีระยะเวลาในการประกอบการ 6-10 ปี มีรายได้จากการประกอบการต่อปี 1,000,001 บาท ถึง 2,000,000 บาท 2) ความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวม อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของคุณลักษณะ พบมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ คุณลักษณะส่วนตัว ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่บริษัทมีขนาดลักษณะประกอบการ และระยะเวลาในการประกอบการต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน ส่วนบริษัทที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมส่วน บูรณพงษ์ (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาขุมมัคคุเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ขั้นตอนการสร้างความรู้ ทักษะคิดหรือเจตคติและการฝึกปฏิบัติ (knowledge attitude practice: KAP) เป็นกรอบในการวิจัย และประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มีส่วนสำคัญในการพัฒนา คือ ขุมมัคคุเทศก์และผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว ดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาคือ

ยุวมัคคุเทศก์ขาดความรู้ ขาดเจตคติ ขาดทักษะในการนำชมแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว 2) แนวทางและวิธีการพัฒนา คือ การฝึกอบรมโดยมีการพิจารณาคัดเลือกยุวมัคคุเทศก์ที่เริ่มจากความสมัครใจเข้ารับการอบรมและมีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับการพัฒนายุวมัคคุเทศก์ที่เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ เจตคติที่ดีเกี่ยวกับยุวมัคคุเทศก์และแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาวและพัฒนาความสามารถในการนำชมของยุวมัคคุเทศก์ มีการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดและเป้าหมายว่าทุกคนต้องเข้ารับการอบรมและทุกขั้นตอนต้องผ่านไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ 3) การพัฒนายุวมัคคุเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาวได้ดำเนินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการตามหลักสูตรที่จัดทำไว้ และได้มีการประเมินผลการพัฒนายุวมัคคุเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว พบว่า ทุกคนเข้ารับการอบรมและผ่านเกณฑ์ชี้วัดการประเมินผลตามขั้นตอนดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับยุวมัคคุเทศก์ได้ร้อยละ 93.33 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งโบราณคดีได้ร้อยละ 86.67 ยุวมัคคุเทศก์มีทักษะในการนำชมครบทุกคน ยุวมัคคุเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาวสามารถปฏิบัติงานและสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

โรจนา ลิมสกุลวานิช (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ($\bar{X} = 4.44$, 4.23 และ 4.11 ตามลำดับ) 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ต่างกันมีความคิดเห็น ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (จรรยาบรรณ/

จริยธรรม) และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (มนุษย์สัมพันธ์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

จากการ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีนักวิจัยท่านใดทำการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนั้น จึงมีความ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาวิจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของ จังหวัดกำแพงเพชรเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สามารถนำข้อมูลที่ได้ไป ใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร และพัฒนา บุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การ ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด กำแพงเพชร ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล

แหล่งข้อมูลหรือผู้ให้ข้อมูลในการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด กำแพงเพชร

แหล่งข้อมูล

1.1 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ภาคลด้านการท่องเที่ยว 5 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น นักวิชาการ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัด กำแพงเพชร

1.2 ขนาดของแหล่งข้อมูล

กำหนดขนาดของแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากแหล่งข้อมูลนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากแหล่งข้อมูลนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
3. ผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 10 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากแหล่งข้อมูลนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
4. นักวิชาการในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 10 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากแหล่งข้อมูลนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยแหล่งข้อมูลเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว หรือเป็นผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร
5. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร ปี พ.ศ. 2551 จำนวนทั้งสิ้น 361,080 การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากประชากรกลุ่มนี้ใช้ตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนใน การเลือกตัวอย่าง ร้อยละ 5 (สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์, 2540) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน โดยการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

1.1 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ภาคีด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ

1.2 ขนาดของแหล่งข้อมูล

กำหนดขนาดของแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากแหล่งข้อมูลนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
2. ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากแหล่งข้อมูลนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
3. ผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 10 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากแหล่งข้อมูลนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
4. นักวิชาการในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 10 คน การเลือก

- 3 แปลความหมายว่า ระดับสภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 4 แปลความหมายว่า ระดับสภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นมาก
- 5 แปลความหมายว่า ระดับสภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบข่ายการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหา
4. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ ดังนี้
 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กำแพงเพชร

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กำแพงเพชร

3. อาจารย์สุภาภรณ์ พงษ์ศิญาโอภาส มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กำแพงเพชร

5. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่ม

ตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่างเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92 แสดงว่า ค่าความเที่ยงสูงกว่าเกณฑ์ (0.70) จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

7. นำแบบสอบถามมาจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บข้อมูลต่อไป

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth interview) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร แนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ

3. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 400 คน โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างให้กรอกแบบสอบถาม ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้ทีมงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 10 คน

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จำนวนทั้งสิ้น 40 คน

ขั้นตอนที่ 3 จัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 4 ครั้งเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน

ขั้นตอนที่ 4 นำผลของข้อมูลขั้นที่ 1 , 2 และ 3 มาดำเนินการเขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลทุติยภูมิเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ เอกสารรายงาน หนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการอธิบายข้อมูล สามารถอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้
 - 1.1 การศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) การหาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.2 การหาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามแปลค่า ตามเกณฑ์ (ประคอง วรรณสูตร, 2542) ซึ่งใช้หลักการแปลค่าโดยใช้ไค้่งปกติ ดังนี้

มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความว่า	สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ
มาก	ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความว่า	สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ
ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความว่า	สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ
น้อย	ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความว่า	สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความว่า	สภาพปัญหา/ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด
กำแพงเพชร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด

กำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ได้ผล
การศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. สถานภาพโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยว
2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว
3. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร
4. ผลการศึกษาคูสมมติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สถานภาพโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยว

สถานภาพโดยทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	174	43.50
หญิง	226	56.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพโดยทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	113	28.30
20 – 29 ปี	103	25.70
30 – 39 ปี	74	18.50
40 – 49 ปี	74	18.50
50 – 59 ปี	30	7.50
60 ปีขึ้นไป	6	1.50
รวม	400	100.00
3. การศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	79	19.80
มัธยมศึกษา	123	30.75
ปวช./ปวส.	54	13.50
ปริญญาตรี	131	32.75
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	11	2.70
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	1	0.25
อื่น ๆ	1	0.25
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	167	41.80
ข้าราชการ	51	12.70
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.80
พนักงานเอกชน	32	8.00
ธุรกิจส่วนตัว	27	6.70
รับจ้าง	52	13.00
เกษตรกร	24	6.00
ค้าขาย	40	10.00
อื่น ๆ	4	1.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพโดยทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	187	46.80
5,000 – 10,000 บาท	120	30.00
10,001 – 15,000 บาท	49	12.20
15,001 – 20,000 บาท	19	4.70
20,001 – 25,000 บาท	7	1.70
25,001 – 30,000 บาท	9	2.30
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	9	2.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 56.50 รองลงมา เป็นชาย ร้อยละ 43.50 อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 28.30 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี ร้อยละ 25.70 และช่วงอายุ 30 – 39 ปี และช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 18.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.75 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.75 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 19.80 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 41.80 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 13.00 และประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 12.70 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 46.80 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 30.00 และ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 12.20

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร แสดงในตารางที่ 4.2 – 4.7 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรของนักท่องเที่ยว #

วัตถุประสงค์ของการเดินทาง	จำนวน	อันดับ
พักผ่อนหย่อนใจ	272	1
ชมความงามของโบราณสถานและโบราณวัตถุ	138	2
ชมความงามของธรรมชาติ	131	3
ศึกษาหาความรู้	79	4
กราบไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์	73	5
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	71	6
เล่นน้ำ	61	7
ชมวิถีชีวิตของผู้คนท้องถิ่น	38	8
เดินป่าศึกษาธรรมชาติ	36	9
แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม	13	10
อื่น ๆ	9	11

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.2 แสดงวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเรียงตามอันดับดังนี้

- อันดับที่ 1 คือ พักผ่อนหย่อนใจ
- อันดับที่ 2 ชมความงามของโบราณสถานและโบราณวัตถุ
- อันดับที่ 3 คือ ชมความงามของธรรมชาติ
- อันดับที่ 4 คือ ศึกษาหาความรู้
- อันดับที่ 5 คือ กราบไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์
- อันดับที่ 6 คือ เยี่ยมญาติ/เพื่อน

อันดับที่	7 คือ เล่นน้ำ
อันดับที่	8 คือ ชมวิถีชีวิตของผู้คนท้องถิ่น
อันดับที่	9 คือ เดินป่าศึกษาธรรมชาติ
อันดับที่	10 คือ แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม
อันดับที่	11 คือ อื่น ๆ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	133	33.30
2 ครั้ง	93	23.30
3 ครั้ง	45	11.20
มากกว่า 3 ครั้ง	128	32.00
ไม่ตอบ	1	0.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรครั้งแรก ร้อยละ 33.30 รองลงมา เดินทางมากว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 32.00 และเดินทางมา 2 ครั้ง ร้อยละ 23.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรของนักท่องเที่ยว #

n = 400

แหล่งข้อมูล	จำนวน	อันดับ
ญาติ/เพื่อน	276	1
อินเทอร์เน็ต	59	2
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง	44	3
หนังสือพิมพ์/หนังสือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว	42	4
ผ่านมาโดยบังเอิญ	41	5
แผ่นพับ/ใบปลิว	41	5
โทรทัศน์	33	6
อื่น ๆ	24	7
บริษัททัวร์/ไกด์	01	8

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.4 แสดงการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เรียงตามอันดับได้ดังนี้

อันดับที่	1	ญาติ/เพื่อน
อันดับที่	2	อินเทอร์เน็ต
อันดับที่	3	ป้ายโฆษณากลางแจ้ง
อันดับที่	4	หนังสือพิมพ์/หนังสือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว
อันดับที่	5	ผ่านมาโดยบังเอิญและแผ่นพับ/ใบปลิว
อันดับที่	6	โทรทัศน์
อันดับที่	7	อื่น ๆ
อันดับที่	8	บริษัททัวร์/ไกด์

ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรของนักท่องเที่ยว

ลักษณะการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
มาคนเดียว	29	7.30
ครอบครัว	210	52.50
เพื่อน/ผู้ร่วมงาน	146	36.50
บริษัททัวร์/ไกด์	1	0.20
โรงเรียน/สถาบันการศึกษา	10	2.50
อื่น ๆ	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรกับครอบครัว ร้อยละ 52.50 รองลงมา เดินทางมากับเพื่อน/ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 36.50 และเดินทางมาคนเดียว ร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อความจำเป็นที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรต้องมีผู้ให้ข้อมูล

ลักษณะการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
จำเป็นต้องมี	276	69.00
ไม่จำเป็นต้องมี	124	31.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อความจำเป็นที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรต้องมีผู้ให้ข้อมูล พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรต้องมีผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 69.00 มีเพียงร้อยละ 31.00 เท่านั้น ที่แสดงความคิดเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรไม่จำเป็นต้องมีผู้ให้ข้อมูล

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละของการใช้บริการผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัด
กำแพงเพชรของนักท่องเที่ยว

การใช้บริการผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	62	15.50
ไม่ใช้บริการ	335	83.80
ไม่ตอบ	3	0.70
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละของการใช้บริการผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 83.80 มีเพียงร้อยละ 15.50 เท่านั้นที่ใช้บริการผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

3. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรของผู้ให้ข้อมูล

ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.8 – 4.13 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการ
ท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม

สภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว	\bar{x}	S.D.	ระดับสภาพ
			ปัญหา
1. ด้านความรู้	4.06	0.80	มาก
2. ด้านบุคลิกภาพ	4.13	0.84	มาก
3. ด้านทัศนคติ	3.98	0.83	มาก
4. ด้านการนำเที่ยว	4.10	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	0.82	มาก

n = 400

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหา การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรของผู้ให้ข้อมูล โดยภาพรวม พบว่า อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมา คือ ด้านการนำเที่ยว ($\bar{x} = 4.10$) ด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.06$) และด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 3.98$) ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีสภาพปัญหาการให้ข้อมูล การท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลของจังหวัดกำแพงเพชร เป็นรายด้าน พบ ดังตารางที่ 4.9 – 4.12 ดัง รายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหาการให้ข้อมูล การท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านความรู้

ด้านความรู้	\bar{x}	S.D.	n = 400
			ระดับสภาพ ปัญหา
1. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	4.10	0.71	มาก
2. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับภูมิอากาศ ภูมิประเทศของ แหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.98	0.81	มาก
3. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับตำนาน เรื่องเล่าของแหล่ง ท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	4.06	0.76	มาก
4. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความสามารถตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม ได้ทุกคำถาม	4.13	0.87	มาก
5. ผู้ให้ข้อมูลไม่อธิบาย/แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาที่ เข้าใจง่ายและชัดเจน	4.05	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหา การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านความรู้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีสภาพปัญหาอยู่ใน ระดับมาก โดยข้อผู้ให้ข้อมูลไม่มีความสามารถตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถามได้ทุกคำถาม มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.10$) ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับตำนาน เรื่องเล่าของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.06$) และผู้ให้ข้อมูลไม่อธิบาย/แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหาการให้ข้อมูล การท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านบุคลิกภาพ

n = 400			
ด้านบุคลิกภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับสภาพ ปัญหา
1. ผู้ให้ข้อมูลแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย	4.03	1.20	มาก
2. ผู้ให้ข้อมูลพูดจาไม่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน	3.98	0.98	มาก
3. ผู้ให้ข้อมูลมีกิริยามารยาทไม่อ่อนน้อมต่อทุกคน	4.13	0.75	มาก
4. ผู้ให้ข้อมูลไม่รู้จักกาลเทศะ	4.13	0.68	มาก
5. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความกระตือรือร้นในการนำเที่ยว	4.24	0.86	มาก
6. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ พร้อมทั้งจะให้ ความช่วยเหลือกับทุกคน	4.16	0.85	มาก
7. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีอารมณ์ขัน ไม่สดชื่น ไม่ร่าเริงแจ่มใสตลอด ระยะเวลาที่นำเที่ยว	4.24	0.73	มาก
8. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความอดทน อดกลั้นต่ออารมณ์ของ นักท่องเที่ยว	4.16	0.88	มาก
9. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉงใน การนำเที่ยว	4.08	0.79	มาก
10. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดี	4.14	0.76	มาก
11. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความซื่อสัตย์	4.19	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหา การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านบุคลิกภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีสภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลอยู่ในระดับมาก โดยข้อ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความกระตือรือร้นในการนำเที่ยว และผู้ให้ข้อมูลไม่มีอารมณ์ขัน ไม่สดชื่น ไม่ร่าเริงแจ่มใสตลอดระยะเวลาที่นำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความซื่อสัตย์ ($\bar{x} = 4.19$) และผู้ให้ข้อมูลไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือกับทุกคน ($\bar{x} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหาการให้ข้อมูล การท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านทัศนคติ

ด้านทัศนคติ	\bar{x}	S.D.	ระดับสภาพ
			ปัญหา
1. ผู้ให้ข้อมูลไม่ชอบบริการผู้อื่น	4.05	0.92	มาก
2. ผู้ให้ข้อมูลเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย	4.00	0.74	มาก
3. ผู้ให้ข้อมูลบริการทุกคนไม่เสมอภาคและไม่เท่าเทียมกันทุกคน	3.89	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหา การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านทัศนคติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีสภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรอยู่ในระดับมาก โดยข้อ ผู้ให้ข้อมูลไม่ชอบบริการผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.05$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย ($\bar{x} = 4.00$) และผู้ให้ข้อมูลบริการทุกคนไม่เสมอภาคและไม่เท่าเทียมกันทุกคน ($\bar{x} = 3.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหาการให้ข้อมูล การท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการนำเที่ยว

ด้านการนำเที่ยว	\bar{x}	S.D.	ระดับสภาพปัญหา	
			ระดับสภาพ	ปัญหา
1. ผู้ให้ข้อมูลไม่ดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน	4.19	0.86		มาก
2. ผู้ให้ข้อมูลมาถึงจุดนัดหมายไม่ตรงเวลา	4.08	0.75		มาก
3. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีการตรวจนับนักท่องเที่ยวทุกครั้งที่เปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยว	4.05	0.81		มาก
4. ผู้ให้ข้อมูลไม่นำนักท่องเที่ยวเที่ยวครบทุกรายการในโปรแกรม	4.10	0.82		มาก
5. ผู้ให้ข้อมูลไม่ให้เวลากับนักท่องเที่ยวในการถ่ายภาพ	4.10	0.86		มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	0.82		มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการนำเที่ยว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยข้อ ผู้ให้ข้อมูลไม่ดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลไม่นำนักท่องเที่ยวเที่ยวครบทุกรายการใน โปรแกรม และผู้ให้ข้อมูลไม่ให้เวลากับนักท่องเที่ยวในการถ่ายภาพ ($\bar{x} = 4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและการจัดอันดับของข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลการ
ท่องเที่ยวอธิบายให้ข้อมูลในขณะนำเที่ยว #

n = 400

ข้อมูลที่ต้องการ	จำนวน	อันดับ
1. ประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว	46	1
2. สิ่งที่น่าสนใจที่ต้องชมในแหล่งท่องเที่ยว	35	2
3. ตำนาน/เรื่องเล่าเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	22	3
4. ลักษณะของโบราณสถานและโบราณวัตถุต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	20	4
5. กิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว	19	5
6. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	16	6
7. การปฏิบัติตนในขณะที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว	16	6
8. พืชพรรณไม้ต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	15	7
9. สัตว์ประเภทต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	13	8
10. กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว	13	8
11. การดูแลความปลอดภัยต่าง ๆ ในการท่องเที่ยว	7	9
12. อื่น ๆ	2	10

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและการจัดอันดับข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้
ข้อมูลการท่องเที่ยวอธิบายให้ข้อมูลในขณะนำเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลการ
ท่องเที่ยวอธิบายให้ข้อมูลในขณะนำเที่ยว เรียงตามอันดับได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 ประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว
อันดับที่ 2 สิ่งที่น่าสนใจที่ต้องชมในแหล่งท่องเที่ยว
อันดับที่ 3 ตำนาน/เรื่องเล่าเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว
อันดับที่ 4 ลักษณะของโบราณสถานและโบราณวัตถุต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว
อันดับที่ 5 กิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

อันดับที่ 6 สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว และการปฏิบัติตนใน
ขณะที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว

- อันดับที่ 7 พืชพรรณไม้ต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว
- อันดับที่ 8 สัตว์ประเภทต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว และกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว
- อันดับที่ 9 การดูแลความปลอดภัยต่าง ๆ ในการท่องเที่ยว
- อันดับที่ 10 อื่น ๆ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและการจัดอันดับของปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวควรได้รับการพัฒนา

ปัจจัยที่ควรพัฒนา	จำนวน	อันดับ
1. ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	30	1
2. การนำเที่ยว	30	1
3. ทักษะติดต่อการให้บริการการท่องเที่ยว	22	2
4. ความรู้เกี่ยวกับพืชพรรณไม้ต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	17	3
5. สัตว์ประเภทต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	13	4
6. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	12	5
7. บุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์	12	5
8. ภาษาต่างประเทศ	7	6
9. อื่น ๆ	1	7

n = 400

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและการจัดอันดับปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ควรได้รับการพัฒนา พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนา เรียงตามอันดับได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และการนำเที่ยว
- อันดับที่ 2 ทักษะติดต่อการให้บริการการท่องเที่ยว
- อันดับที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับพืชพรรณไม้ต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว
- อันดับที่ 4 สัตว์ประเภทต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว
- อันดับที่ 5 บุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

อันดับที่	6 ภาษาต่างประเทศ
อันดับที่	7 อื่น ๆ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ภาคีด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ได้ผลการศึกษา ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 คน เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. ผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย เช่น อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร เป็นต้น ซึ่งอาจ จะเป็นเพราะว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรในแต่ละปี มีปริมาณน้อย ส่งผลให้มีผู้ให้ข้อมูลน้อยตามไปด้วย แต่ผู้ให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวมีความสำคัญมากในแหล่งท่องเที่ยวเพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวทราบถึงประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า **“มัคคุเทศก์ คือ สิ่งที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวจากที่ไม่เคยรู้อะไรเลยก็รู้มากขึ้น”** อาทิเช่น เดิมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดว่า คำว่า “กำแพงเพชร” คือ การที่จังหวัดกำแพงเพชรมีกำแพงที่ประดับด้วยเพชร” เป็นต้น ดังนั้น หากมีผู้ให้ข้อมูล นักท่องเที่ยวก็จะทำความเข้าใจได้ถูกต้องว่า จังหวัดกำแพงเพชร มีจังหวัดที่มีกำแพงประดับด้วยเพชร

2. ผู้ให้ข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีภาระงานประจำอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้น เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยว หากไม่ติดต่อขอผู้ให้ข้อมูลก่อนล่วงหน้า ก็จะไม่เจ้าหน้าที่มาให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ ซึ่งโดยปกติแล้วผู้ให้ข้อมูลที่ดีไม่จำเป็นต้องให้นักท่องเที่ยวร้องขอ แต่ต้องคอยบริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ดังคำพูดที่ว่า **“เมื่อเราต้องการข้อมูลอะไร เราต้องเดินเข้าไปหาเขา เขาไม่ได้เดินมาหาเรา เพราะหากไม่เดินมาหาเขาเราก็จะไม่ได้รับการบริการ”**

3. นักท่องเที่ยวไม่ต้องการผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากคิดว่าเมื่อมีผู้มาให้ข้อมูล นักท่องเที่ยวจะต้องจ่ายค่าตอบแทนกับผู้ให้ข้อมูล ดังคำถามที่นักท่องเที่ยวมักจะถามบ่อย ๆ ว่า **“ขอโทษนะคะ ถ้าจะให้แนะนำเที่ยวชมรอบ ๆ อุทยานฯ จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรคะ”** และบางครั้งนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเดินทางมาเที่ยว ดังคำพูดที่ว่า **“เหมือนกับว่า ‘เขารู้ข้อมูลแล้ว’ จึงไม่ต้องการผู้ให้ข้อมูล”** อนึ่ง นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเป็นครอบครัวและต้องการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง

4. ไม่มีการจัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดโดยเฉพาะ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งปัจจุบันข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรนั้นส่วนใหญ่จะแฝงอยู่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ เช่น ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร เป็นต้น แต่ไม่มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลโดยตรงเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัดกับนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐได้เสนอความคิดเห็นว่า แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรที่จำเป็นต้องมีผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งในจังหวัดกำแพงเพชรควรต้องมีมัคคุเทศก์หรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวคอยให้ข้อมูลและแนะนำนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปเที่ยวชม ดังคำพูดที่ว่า **“โดยเฉพาะถ้ามีทุกจุดในแหล่งท่องเที่ยวยิ่งดี และควรเน้นให้มีในแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดใหม่ ๆ จะได้ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้นได้อย่างประทับใจ”**

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรไม่สนใจที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว เนื่องจาก มองว่าจังหวัดกำแพงเพชรไม่ใช่เมืองท่องเที่ยว ดังนั้น สิ่งสำคัญ คือ ต้องประชาสัมพันธ์ให้คนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยว ก็จะมีผู้อยากเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้ให้ข้อมูลตามมา แต่ถ้ามีมัคคุเทศก์แล้ว ไม่มีนักท่องเที่ยวก็ไม่เกิดประโยชน์

2. ขาดหน่วยงานที่จะพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดอย่างจริงจัง

3. ไม่มีศูนย์ข้อมูลที่จะให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งหากเป็นจังหวัดใหญ่ ๆ เช่น พิษณุโลก เชียงใหม่ เป็นต้น จะมีศูนย์บริการข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวเป็นจุด ๆ

อนึ่ง นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้เสนอความคิดเห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลถือว่าเป็นบุคคลที่สำคัญมากในแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่ง ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรที่จำเป็นต้องมีผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งในจังหวัดกำแพงเพชร เช่น อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร น้ำตกต่าง ๆ และบ่อน้ำพุร้อนพระร่วง เป็นต้น

ผู้นำท้องถิ่น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้นำท้องถิ่น จำนวน 10 คน เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. จังหวัดกำแพงเพชรมีผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวจำนวนน้อย ทั้ง ๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวมีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว เป็นผู้ซึ่งจะอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและความรู้อื่น ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร

2. ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวมีความรู้ไม่เพียงพอและไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเป็นผู้อธิบายให้ข้อมูล เป็นต้น

อนึ่ง นอกจากนี้ ผู้นำท้องถิ่นได้เสนอความคิดเห็นว่า แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรที่จำเป็นต้องมีผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งในจังหวัดกำแพงเพชร ควรมี

ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวบรรยายให้ความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ ในจังหวัด เช่น อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร วัดพระบรมธาตุนครชุม และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เป็นต้น

นักวิชาการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักวิชาการ จำนวน 10 คน เกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. ขาดมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เนื่องจากไม่มีใครที่ต้องการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร ดังคำพูดที่ว่า **“เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร เช่น อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร ไม่รู้จะไปหาผู้ให้ข้อมูลที่ไหน นักท่องเที่ยวก็จะมาดู ๆ แล้วก็กลับไป ถึงแม้ว่าหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะมีการจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์กันมากมาย แต่ ก็ไม่มีใครที่จะทำอาชีพนี้อย่างจริงจัง เพราะทำไม่ได้ เนื่องจากไม่มีนักท่องเที่ยว ซึ่งตรงนี้ก็ต้องเห็นใจเขาด้วยนะ”** อนึ่งนอกจากนี้ นักวิชาการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์ มีความสำคัญมากในแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัด และธรรมชาติ ดังคำพูดที่ว่า **“มัคคุเทศก์สำคัญมาก ๆ มากกว่าอะไรทั้งหมด ถ้ามัคคุเทศก์น่าสนใจ เก่ง นักท่องเที่ยวก็อยากมาเที่ยว แล้วพูดต่อ ๆ กันไป”**

2. ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยว ขาดทักษะด้านการพูด การนำเที่ยว ดังคำพูดที่ว่า **“ดูได้จากบางครั้งไปใช้บริการให้นำเที่ยวแล้วผลปรากฏว่า ผู้ให้ข้อมูลพูดเป็นวิชาการมากเกินไป หรือพูดแล้วไม่ได้เรื่อง บางครั้งการเป็นผู้นำเที่ยว จะต้องพิจารณาด้วยว่า นักท่องเที่ยวมีอาชีพอะไร เช่น ถ้าเป็นครู อาจารย์ ก็จะสนใจ แต่ถ้าเป็นเด็ก ๆ ก็จะชน หากเป็นคนแก่ก็ไม่ต้องการเดินทางเหนื่อย ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลต้องมีเทคนิคการพูดและการนำเที่ยวเพื่อที่นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวที่พาเที่ยว”**

3. ขาดผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวที่มีทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดกำแพงเพชร ขาดผู้ให้ข้อมูลที่มีความสามารถในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังคำพูดที่ว่า **“จะมีเพียงเจ้าหน้าที่ในอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชรเท่านั้น ที่พอจะมีความสามารถในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ไม่มีเลย”**

อนึ่ง นอกจากนี้ นักวิชาการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จังหวัดกำแพงเพชรควรจัดให้มีผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวคอยให้ข้อมูลและแนะนำนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งในจังหวัด เช่น อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร วัด แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็น

4. ผลการศึกษาคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.15 – 4.19 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม

คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว	โดยภาพรวม		ระดับความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านความรู้	4.15	0.84	มาก
2. ด้านบุคลิกภาพ	4.18	0.86	มาก
3. ด้านทัศนคติ	4.13	0.85	มาก
4. ด้านการนำเที่ยว	4.10	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรมีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมา คือ คุณสมบัติด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.15$) และคุณสมบัติด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร เป็นรายด้าน พบ ดังตารางที่ 4.16 – 4.19 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร **ด้านความรู้**

ด้านความรู้	n = 400		ระดับความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
1. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	4.23	0.83	มาก
2. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับภูมิอากาศ ภูมิประเทศของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	4.11	0.79	มาก
3. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับตำนาน เรื่องเล่าของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	4.19	0.84	มาก
4. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	4.09	0.87	มาก
5. ผู้ให้ข้อมูลควรสามารถตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถามได้ทุกคำถาม	4.11	0.91	มาก
6. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความสามารถในการบรรยายเป็นภาษาต่างประเทศได้ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น	4.11	0.95	มาก
7. ผู้ให้ข้อมูลควรอธิบาย/แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	4.25	0.74	มาก
8. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเป็นอย่างดี	4.10	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร **ด้านความรู้** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้ข้อมูลควรอธิบาย/แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x} = 4.25$)

รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.23$) และผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับตำนาน เรื่องเล่าของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	\bar{x}	S.D.	n = 400
			ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ให้ข้อมูลควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.16	0.82	มาก
2. ผู้ให้ข้อมูลควรพูดจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน	4.22	0.91	มาก
3. ผู้ให้ข้อมูลควรมีกิจกรรมร่ายท่อนนุ่มต่อทุกคน	4.16	0.97	มาก
4. ผู้ให้ข้อมูลควรรู้จักกาลเทศะ	4.19	0.87	มาก
5. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความกระตือรือร้นในการนำเที่ยว	4.19	0.78	มาก
6. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือกับทุกคน	4.23	0.81	มาก
7. ผู้ให้ข้อมูลควรมีอารมณ์ขัน	4.02	0.86	มาก
8. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความอดทน อดกลั้นต่ออารมณ์ของนักท่องเที่ยว	4.24	0.81	มาก
9. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉงในการนำเที่ยว	4.16	0.84	มาก
10. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.17	0.91	มาก
11. ผู้ให้ข้อมูลควรเป็นคนที่สดชื่น ร่าเริง แจ่มใสตลอดการนำเที่ยว	4.18	0.86	มาก
12. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความซื่อสัตย์	4.33	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ด้านบุคลิกภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้ข้อมูลควรมีความซื่อสัตย์ ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลควรมีความอดทน อดกลั้นต่ออารมณ์ของนักท่องเที่ยว ($\bar{x} = 4.24$) และผู้ให้ข้อมูลควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือกับทุกคน ($\bar{x} = 4.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ด้านทัศนคติ

ด้านทัศนคติ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	n = 400
1. ผู้ให้ข้อมูลต้องชอบบริการผู้อื่น	4.15	0.85	มาก	
2. ผู้ให้ข้อมูลควรเป็นคนมองโลกในแง่ดี	4.11	0.82	มาก	
3. ผู้ให้ข้อมูลควรให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน	4.14	0.87	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ด้านทัศนคติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้ข้อมูลต้องชอบบริการผู้อื่น ($\bar{x} = 4.15$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลควรให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและไม่เท่าเทียมกันทุกคน ($\bar{x} = 4.14$) และผู้ให้ข้อมูลควรเป็นคนมองโลกในแง่ดี ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการนำเที่ยว

ด้านการนำเที่ยว	n = 400		ระดับความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
1. ผู้ให้ข้อมูลควรดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกคนเป็นอย่างดี	4.20	0.89	มาก
2. ผู้ให้ข้อมูลควรมาถึงจุดนัดหมายตรงเวลา	4.17	0.85	มาก
3. ผู้ให้ข้อมูลควรมีการตรวจนับนักท่องเที่ยวทุกครั้งที่เปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยว	4.18	0.95	มาก
4. ผู้ให้ข้อมูลควรพานักท่องเที่ยวเที่ยวให้ครบทุกรายการในโปรแกรม	4.14	0.83	มาก
5. ผู้ให้ข้อมูลควรใช้เวลากับนักท่องเที่ยวในการถ่ายภาพ	4.11	0.80	มาก
6. ผู้ให้ข้อมูลควรใช้เวลาในการซื้อของฝากกับนักท่องเที่ยว	4.00	0.84	มาก
7. ผู้ให้ข้อมูลควรมีความสามารถในการเล่นเกมส์/ร้องเพลง	3.93	0.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	0.87	มาก

จากตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการนำเที่ยว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้ข้อมูลควรดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกคนเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลควรมีการตรวจนับนักท่องเที่ยวทุกครั้งที่เปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{x} = 4.18$) และผู้ให้ข้อมูลควรมาถึงจุดนัดหมายตรงเวลา ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ภาศิด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ได้ผลการศึกษา ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 คน เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. ด้านความรู้ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงาน หรือความรู้ในบทบาทหน้าที่และส่วนอื่น ๆ
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางเข้ามาเที่ยวต้องการความเป็นกันเองต้องการได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากผู้ให้ข้อมูลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังคำพูดที่ว่า **“อย่าให้นักท่องเที่ยวคิดว่าเราเป็นไกด์ ให้นักท่องเที่ยวคิดว่าเราเป็นเพื่อนคนหนึ่งที่เขาพาเขาไปในที่ต่าง ๆ และคิดว่าสถานที่ที่เขามาเที่ยวมีเพื่อนเขาอยู่ที่นี้”**
3. ด้านทัศนคติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องเป็นคนที่มีมองโลกในแง่บวกหรือมองโลกในแง่ดี
4. ด้านภาษาต่างประเทศ มีความจำเป็น เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวจะต้องสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้
5. ด้านอื่น ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว อนึ่งนอกจากนี้ต้องมีใจรักในงานบริการ เป็นบุคคลที่มีความรู้รอบตัว มีความรอบรู้เกี่ยวกับพืชพรรณต่าง ๆ มีความกระตือรือร้นที่จะบริการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว มีความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น
6. ด้านการนำเที่ยว ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องมีศิลปะในการนำเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ และความเพลิดเพลินจากการนำเที่ยว

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. คุณดี กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องมีการแต่งกายที่ดูดี มีบุคลิกภาพที่ดี
2. ร่าเริง กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องเป็นคนที่มีความสนุกสนานร่าเริง เพื่อให้การนำเที่ยวเต็มไปด้วยความสนุกสนาน
3. พุดจาสนุกสนาน มีลูกเล่นในการนำเที่ยวและในการอธิบายให้ข้อมูล
4. เป็นผู้มีทักษะในการนำเที่ยวและมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยว ต่อนักท่องเที่ยว ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ผู้นำท้องถิ่น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้นำท้องถิ่น จำนวน 10 คน เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. ด้านความรู้ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว
2. ด้านบุคลิกภาพ / มนุษยสัมพันธ์ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ
3. ด้านทัศนคติ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องเป็นคนที่มีคิควบ มองโลกในแง่ดี

4. ด้านการนำเที่ยว ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องมีเทคนิคในการนำเที่ยวที่น่าสนใจ

5. ด้านภาษาต่างประเทศ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้

นักวิชาการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักวิชาการ จำนวน 10 คน เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. ด้านความรู้ / วิชาการ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ แต่ในขณะที่บรรยายควรมีเทคนิควิธีการที่จะไม่ให้ผู้ฟังเบรคหรือเบื่อ ดังคำพูดที่ว่า **“แต่ต้องไม่นั่นในเนื้อหามากเกินไป วิชาการมากเกินไป ควรมีจุดเด่น มีเกร็ดเล็ก เกร็ดน้อย มีวิธีการเล่าที่สนุกสนาน”**

2. ด้านบุคลิกภาพ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวจะต้องมีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดังคำพูดที่ว่า **“ผู้นำเที่ยวต้องมีบุคลิกภาพยอดเยี่ยม เอาใจนักท่องเที่ยวเก่ง และดูแลนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี”**

3. ด้านการนำเที่ยว ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องคิดเส้นทางท่องเที่ยวที่น่าสนใจได้

4. ด้านภาษาต่างประเทศ ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ด้านภาษาไทยเป็นอย่างดี ใช้ได้อย่างถูกต้อง และต้องมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 2 ภาษา ดังคำพูดที่ว่า **“ภาษาสำคัญ แต่ไม่ต้องเก่งมาก แต่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ แต่ภาษาไทยต้องเก่ง และถ้าได้ทั้ง 2 ภาษา ก็ยิ่งดี”**

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด กำแพงเพชร

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร โดยการสนทนากลุ่มภาคีด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ ผลการศึกษา ได้ผลการศึกษา ดังนี้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

จากการสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 คน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. จัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรทั้งหมดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่จำเป็น เช่น การเป็นเจ้าบ้านที่ดี และการบริการที่ดี เป็นต้น รวมทั้งฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพของผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยวในขณะนำเที่ยว
2. พัฒนาอาสาสมัครมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง เพื่อให้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร
3. บูรณาการร่วมกันของทุกฝ่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนในการร่วมมือกันหาวิธีการกระตุ้นดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวสามารถประกอบอาชีพนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์เลี้ยงตนและครอบครัวได้ ก็จะเป็นการจูงใจให้มีประชาชนเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐได้ให้ข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานที่ควรเข้ามา มีบทบาทในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยว ได้แก่

1. ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร ต้องเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร โดยทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร

2. ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน

3. สถาบันการศึกษา วัฒนธรรมจังหวัดและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เข้ามาสนับสนุนด้านวิทยากรให้ความรู้ และทักษะในการเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวที่ดีต่อผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อให้การปฏิบัติงานนำเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาเที่ยวซ้ำ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ มีดังนี้

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความรู้ให้กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดทุกแห่งให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์จังหวัดกำแพงเพชรและแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด เนื่องจากนักท่องเที่ยวทุกคนมักจะพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า **“เมืองกำแพงเพชรเหมือนเมืองลับแลหรือเมืองปิด”** เนื่องจากมีการประชาสัมพันธ์น้อย ทั้งที่จังหวัดกำแพงเพชรมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามมากมาย หนึ่งในนั้น นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ควรผ่านสื่อทุกช่องทางที่สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. จัดระบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัจจุบัน หากนักท่องเที่ยวไม่มีรถส่วนตัว นักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดได้ เนื่องจากไม่มีรถโดยสารสาธารณะไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อการเดินทางที่ไม่สะดวกของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร

4. ควรปลูกฝังให้ประชาชนในจังหวัดกำแพงเพชรได้เห็นคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวของตนเอง และเข้ามาเป็นผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเองเป็นเจ้าของ ดังคำพูดที่ว่า **“เคยสัมภาษณ์ประชาชนชาวจังหวัดกำแพงเพชรอายุประมาณ 60-70 ปี ว่าเคยเดิน**

ทางเข้าไปเที่ยวในอุทยานฯ หรือไม่ คำตอบก็คือ ไม่เคย ดังนั้น หากคนในพื้นที่ไม่เดินทางท่องเที่ยว
ในจังหวัดตน แล้วจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาได้อย่างไร”

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

จากการสนทนากลุ่มผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน
เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้ประกอบ
ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้
ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. จัดทำแผ่นพับแนะนำแหล่งท่องเที่ยว ในจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อ ช่วยใน
การให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากบางครั้งผู้ให้ข้อมูลอธิบายไม่เข้าใจ
2. จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวกับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือ
ผู้นำเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรอย่างต่อเนื่อง ดังคำพูดที่ว่า “ผมเห็นทำกันมาเยอะแล้ว ก็ไม่เห็นได้
ประโยชน์อะไร เสร็จแล้วก็แล้วกันไป มันต้องมีการต่อยอด อบรมแล้วก็ต้องมีการต่อยอดกันเรื่อย ๆ
จังหวัดน่าจะเป็นคนที่ต่อยอด”

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานที่
ควรเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยว ได้แก่ สำนักงานจังหวัดและการ
ท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัดกำแพงเพชร

ผู้นำท้องถิ่น

จากการสนทนากลุ่มผู้นำท้องถิ่น จำนวน 10 คน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้
ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็น
เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ ควร จัด
ฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย โดยผู้เข้าอบรม คือ นักเรียนในโรงเรียนที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยวเข้ามา
ฝึกอบรมเป็นมัคคุเทศก์น้อย เป็นผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่โรงเรียนของตน
ตั้งอยู่ ก็จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ มีผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เพราะหากใช้ผู้ใหญ่
หรือมัคคุเทศก์มืออาชีพ มักจะไม่ยั่งยืน เนื่องจากหากไม่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยว บุคคล

เหล่านั้นก็จะเลิกอาชีพผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์และไปประกอบอาชีพอื่น เพื่อเลี้ยงชีพตนและครอบครัว

นอกจากนี้ ผู้นำท้องถิ่น ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานที่ควรเข้ามามีบทบาทในการพัฒนา ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยว นั้นมีสองหน่วยงานหลักที่ควรเข้าร่วมมือกันในการพัฒนา ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดสุโขทัย และองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร เนื่องจากมีงบประมาณเพียงพอในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้ ผู้นำท้องถิ่น ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรไว้ดังนี้

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์จังหวัดให้มากยิ่งขึ้น ดังคำพูดที่ว่า **“จังหวัดกำแพงเพชรมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลาย แต่มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นผ่านสื่อต่าง ๆ น้อย ส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่รู้จักจังหวัดกำแพงเพชร อนึ่งนอกจากนี้ อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชรได้รับการยกย่องให้เป็นมรดกโลก แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะรู้จักแต่มรดกโลกสุโขทัย และมรดกโลกอยุธยาเท่านั้น”**

2. จัดฝึกอบรมความรู้และทักษะให้กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นักวิชาการ

จากการสนทนากลุ่มนักวิชาการ จำนวน 10 คน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. ต้องพัฒนาและผลักดันอาชีพผู้นำเที่ยวหรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร โดยหน่วยงานภาครัฐ และท้องถิ่นต้องเข้าร่วมมือกันให้ความช่วยเหลือด้วยการจัดสรรงบประมาณในการจ้างงาน ดังคำพูดที่ว่า **“หน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรร่วมมือกันในการจ้างงานมัคคุเทศก์วันละ 300 บาท ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีนักท่องเที่ยวบ้างหรือไม่บ้างผู้ให้ข้อมูลหรือมัคคุเทศก์เหล่านั้นก็สามารถอยู่ได้ โดยทดลองประมาณ 3 ปี เมื่อมีนักท่องเที่ยว และเขาอยู่ได้ก็**

ค่อยถอนตัวออกมา แต่ถ้าให้เขาทำเป็นอาชีพเองไม่สำเร็จแน่นอน เนื่องจากเขาอยู่ไม่ได้ หากทำแบบนี้ก็就会有การบอกต่อปากต่อปากว่า เมื่อมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรแล้ว มีมัคคุเทศก์ให้ข้อมูลรออยู่หน้าประตูแหล่งท่องเที่ยวเลย”

2. จัดฝึกอบรมผู้นำเที่ยวหรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง โดยหน่วยงานที่ควรเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาและให้การฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานจังหวัดสุโขทัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชรและสำนักศิลปวัฒนธรรมจังหวัดกำแพงเพชร

3. หน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดกำแพงเพชรควรสนับสนุนให้บุคลากรของตนเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่ดี และสนับสนุนให้ศึกษาต่อด้านการท่องเที่ยว หรืออาจจะจัดงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาดูงานด้านการบริการและการเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดีในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด
กำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด
กำแพงเพชร และ (2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร
การศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร เก็บรวบรวม
ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร
จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ภาคี
ด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบ
ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน
ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ส่วนการหาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด
กำแพงเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม ภาคีด้านการ
ท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจที่
เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน ใช้
วิธีการสุ่มแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการหา
ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

I. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จากการ
สอบถามนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 56.50) มีอายุอยู่ในช่วงอายุ
ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 28.30) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 32.75)
นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 41.80) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000
บาท (ร้อยละ 46.80) มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อพักผ่อนหย่อน
ใจ ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรครั้งแรก (ร้อยละ 33.30) รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่ง
ท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรจากญาติ/เพื่อน โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวจังหวัด

กำแพงเพชรกับครอบครัว (ร้อยละ 52.50) และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรต้องมีผู้ให้ข้อมูล (ร้อยละ 69.00) แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร (ร้อยละ 83.80)

ด้านสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรของผู้ให้ข้อมูล

ผลการศึกษา 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 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ให้ข้อมูลไม่มีความกระตือรือร้นในการนำเที่ยว และผู้ให้ข้อมูลไม่มีอารมณ์ขัน ไม่สดชื่น ไม่ร่าเริงแจ่มใสตลอดระยะเวลาที่นำเที่ยว ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความซื่อสัตย์ ($\bar{x} = 4.19$) และผู้ให้ข้อมูลไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือกับทุกคน ($\bar{x} = 4.16$) ตามลำดับ ด้านการนำเที่ยว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้ข้อมูลไม่ดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลไม่นำนักท่องเที่ยวเที่ยวครบทุกรายการในโปรแกรม และผู้ให้ข้อมูลไม่ให้เวลากับนักท่องเที่ยวในการถ่ายภาพ ($\bar{x} = 4.10$) ตามลำดับ และด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.06$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความสามารถตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถามได้ทุกคำถาม ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.10$) ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับตำนาน เรื่องเล่าของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.06$) และผู้ให้ข้อมูลไม่อธิบาย/แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x} = 4.05$) ด้านข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายให้ข้อมูลในขณะนำเที่ยว เรียงตามอันดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว อันดับที่ 2 สิ่งที่น่าสนใจที่ต้องชมในแหล่งท่องเที่ยว และอันดับที่ 3 ตำนาน/เรื่องเล่าเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลของจังหวัดกำแพงเพชรควรได้รับการพัฒนา มีดังนี้ อันดับที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และการนำเที่ยว อันดับที่ 2 ทัศนคติต่อการให้บริการการท่องเที่ยว และอันดับที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับพืชพรรณไม้ต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร มีดังนี้ (1) ผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย (2) ผู้ให้ข้อมูล

ในแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีการงานประจำอยู่เป็นจำนวนมากจึงไม่สามารถให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้ (3) นักท่องเที่ยวไม่ต้องการผู้ให้ข้อมูล (4) ไม่มีการจัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัด โดยเฉพาะ

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ

สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรไม่สนใจประกอบอาชีพมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว เนื่องจากมองว่าจังหวัดกำแพงเพชรไม่ใช่เมืองท่องเที่ยว (2) ขาดหน่วยงานที่จะพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดอย่างจริงจัง และ (3) ไม่มีศูนย์ข้อมูลที่จะให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ด้านผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) จังหวัดกำแพงเพชรมีผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวจำนวนน้อยมาก (2) ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวมีความรู้ไม่เพียงพอและไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเป็นผู้อธิบายให้ข้อมูล ด้าน

นักวิชาการส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ขาดมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (2) ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวขาดทักษะด้านการพูด การนำเที่ยว

ผลการศึกษาคณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรจากการสอบถามนักท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรมีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมา คือ คุณสมบัติด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.15$) และด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้ข้อมูลควรมีความซื่อสัตย์ ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลควรมีความอดทน อดกลั้นต่ออารมณ์ของนักท่องเที่ยว ($\bar{x} = 4.24$) และผู้ให้ข้อมูลควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกับทุกคน ($\bar{x} = 4.23$) ตามลำดับ ด้านความรู้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้ข้อมูลควรอธิบาย/แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x} = 4.25$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.23$) และผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้เกี่ยวกับตำนาน เรื่องเล่าของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.19$) ตามลำดับ ด้านทัศนคติข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้ข้อมูลต้องชอบบริการผู้อื่น ($\bar{x} = 4.15$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลควรให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน ($\bar{x} = 4.14$) และผู้ให้ข้อมูลควรเป็นคนมองโลกในแง่ดี ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ และด้านการนำเที่ยว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้ข้อมูลควรดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุก

คนเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลควรมีการตรวจนับนักท่องเที่ยวทุกครั้งที่เปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{x} = 4.18$) และผู้ให้ข้อมูลควรมาถึงจุดนัดหมายตรงเวลา ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ภาคีด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ด้านความรู้ (2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ด้านทัศนคติ และ (4) ด้านภาษาต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) คุุติ (2) ร่าเริง (3) พุดจาสนุกสนาน มีลูกเล่นในการนำเที่ยวและในการอธิบายให้ข้อมูล (4) เป็นผู้มีทักษะในการนำเที่ยวและมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว ด้านผู้นำท้องถิ่นได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ต้องมีความรู้ (2) มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (3) มีทัศนคติในแง่บวก (4) มีเทคนิคในการนำเที่ยวและ (5) มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และนักวิชาการได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ต้องมีความรู้วิชาการ (2) มีบุคลิกภาพดี (3) มีความสามารถในการสร้างเส้นทางท่องเที่ยวได้ (4) มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จากการสนทนากลุ่มภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) จัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ให้ข้อมูล การท่องเที่ยว หรือผู้นำเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร (2) มีการพัฒนาอาสาสมัครยูวมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง เพื่อให้ทำหน้าที่ ในการ ให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร และ (3) มีการบูรณาการร่วมกันของทุกฝ่าย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในการร่วมมือกันที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น ด้านผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) จัดทำแผ่นพับ

แนะนำแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อ ช่วยในการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว (2) จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือ ผู้นำเที่ยว ของจังหวัดกำแพงเพชรอย่างต่อเนื่อง ด้านผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ ควร จัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย และนักวิชาการส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ต้องพัฒนาและผลักดันให้เกิดอาชีพผู้ให้ข้อมูลหรือผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ในจังหวัดกำแพงเพชร (2) จัดฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวอย่างจริงจัง

การอภิปรายผล

1. สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความกระตือรือร้นในการนำเสนอ ไม่มีอารมณ์ขัน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีภาระงานประจำมก ส่งผลให้เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวซึ่งมีใช้หน้าที่หลักของตน จึงขาดความกระตือรือร้นในการนำเสนอ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาด้านบุคลิกภาพในการเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดีเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ในการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวมีบุคลิกภาพที่ขาดความกระตือรือร้นและการมีอารมณ์ขันในการนำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ อุโมงค์ (2547) ทำการศึกษาการให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์จะต้องมีบุคลิกภาพที่นำเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แต่แตกต่างจากการศึกษาของปวีรรตสมนึก (2548) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัญหาการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดอุบลราชธานี น้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านการขาดคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ซึ่งตามทฤษฎีของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) อธิบายคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์หรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวไว้ว่า มัคคุเทศก์หรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่ดีจะต้องมีบุคลิกภาพดี ซึ่งหากมัคคุเทศก์มีบุคลิกภาพดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ โดยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่นและแจ่มใส ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด

คือ การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชรจะต้องพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวด้านบุคลิกภาพ โดยการจัดฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพให้กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ด้วยการเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพมาเป็นผู้ให้ความรู้ หรืออาจจะใช้วิธีการส่งผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ไปศึกษาต่อด้านการท่องเที่ยว หรือ อาจจะพาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรไปศึกษาคูณการเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยว เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

ส่วนสภาพปัญหาที่รองจากบุคลิกภาพ คือ ปัญหาด้านความรู้ กล่าวคือผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถามได้ทุกคำถาม รองลงมา คือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่า ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว นั้น มีภาระงานประจำที่ได้รับมอบหมายมาก จน ไม่มีเวลาที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเป็นผู้ให้ข้อมูลและความรู้ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในประเด็นที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนา คือ ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งหากผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอย่างดีก็จะสามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้ทุกคำถาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีวรรต สมนึก (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ คือ ปัญหาด้านการขาดความรู้ของมัคคุเทศก์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมส่วน บุรณพงษ์ (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาผู้มัคคุเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่า ปัญหาของผู้มัคคุเทศก์ คือ ขาดความรู้และทักษะในการชมแหล่งท่องเที่ยว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสวลักษณ์ อุโมงค์ (2547) เรื่อง การให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้จริงในข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว อนึ่งจากการศึกษาทฤษฎีคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2534) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันและทันสมัย และความรู้รอบตัวอื่น ๆ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด คือ การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชรจะต้องพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวด้านบุคลิกภาพ โดยการจัดฝึกอบรมด้านความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรืออาจจะใช้วิธีการส่งผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ไปศึกษาต่อด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทุกกลุ่มมีความคิดเห็นว่า การที่จังหวัดกำแพงเพชรมิใช่เมืองท่องเที่ยวในสายตาของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรจำนวน ไม่มากเมื่อเทียบกับจังหวัดในภูมิภาคเดียวกัน ส่งผลให้ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรไม่สนใจที่จะประกอบอาชีพเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร และไม่มีหน่วยงานใดในจังหวัดกำแพงเพชรที่จริงจังในการพัฒนาและฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวควรเร่งทำการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดกำแพงเพชรให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อที่กระตุ้นดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวมีงานทำเพิ่มขึ้นและมีรายได้เสริมจากการเป็นผู้ให้ข้อมูล ก็จะเป็นแรงกระตุ้นจูงใจให้ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรหันมาประกอบอาชีพการเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นด้วย

2. แนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จากการสนทนากลุ่มภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร 4 กลุ่ม พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ไว้ดังนี้ คือ การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยการร่วมมือกันของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรที่ผ่านมา มีหลายหน่วยงานที่ดำเนินการ เช่น การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร และมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นต้น ซึ่งการจัดฝึกอบรมดังกล่าว หน่วยงานแต่ละหน่วยงานต่างดำเนินการฝึกอบรม โดยมีได้มีการร่วมมือกันส่งผลให้การจัดฝึกอบรมมีความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมส่วน บูรณพงษ์ (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบุคลากรเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่า แนวทางและวิธีการพัฒนาบุคลากรเทศก์ คือ การฝึกอบรม และสอดคล้องกับทฤษฎีของ ดนัย เทียนพุด (2542) ที่อธิบายขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 3 ด้าน ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนาสอดคล้องกับ ราณี อิศัยกุล (2550) กล่าวถึงกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การฝึกอบรมและการพัฒนา ดังนั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนควรร่วมมือกันในการพัฒนา

ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรเพื่อให้สามารถอธิบายให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลของจังหวัดกำแพงเพชร ด้วยเหตุนี้ จังหวัดกำแพงเพชรควรจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาความรู้และทักษะของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า การทำงานของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนนั้นอยู่ในลักษณะต่างคนต่างทำ ส่งผลให้บางครั้งการพัฒนาผู้ให้ข้อมูลมีการซ้ำซ้อนกัน ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรจึงต้องบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้การพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า จังหวัดกำแพงเพชรไม่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ จังหวัดกำแพงเพชรควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรให้เป็นที่รู้จัก โดยผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม เช่น วิทยุเด็ก วิทยุผู้ใหญ่ และวิทยุสูงอายุ เนื่องจากจังหวัดกำแพงเพชรเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายเหมาะกับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ดังนั้น ในการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดจะต้องอาศัยสื่อที่เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม

นอกจากนี้ จังหวัดควรทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น จัดโปรแกรมนำเที่ยวตัวอย่างให้กับตัวแทนจากบริษัทนำเที่ยว สื่อมวลชน เป็นต้น เพื่อให้บุคคลเหล่านั้น นำข้อมูลที่ได้จากการจัดโปรแกรมนำเที่ยวตัวอย่างไปบอกต่อ กับนักท่องเที่ยวหรือประชาชนทั่วไปให้รู้จักจังหวัดกำแพงเพชรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลให้

ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือมีคุณเทศก์ของจังหวัดกำแพงเพชรสามารถประกอบอาชีพนี้ได้
 ถาวร

2.2 จากผลการวิจัย พบว่า ทุกภาคส่วนเห็นควรให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้และ
 ทักษะด้านการท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับจังหวัดกำแพงเพชร ความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและด้าน
 บุคลิกภาพให้กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยว เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลกับ
 นักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและมีบุคลิกภาพที่ดี ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในขณะ
 นำเที่ยว ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนควรร่วมมือกันจัดฝึกอบรมผู้ให้ความรู้และทักษะ
 ต่าง ๆ กับผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรมีความสนใจที่จะประกอบอาชีพ
 ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวน้อย ด้วยเหตุนี้ จึงต้องทำการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความเป็นไปได้ในการ
 ประกอบอาชีพมีคุณเทศก์ของประชาชนจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไป
 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชร สนใจประกอบอาชีพมีคุณเทศก์เพิ่มมากขึ้น
2. จากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปรู้จักจังหวัดกำแพงเพชรน้อย
 มาก ด้วยเหตุนี้ จึงต้องทำการศึกษาศูนย์การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร
 เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรให้
 นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปได้รู้จักเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กนก เย็นขุนทด. (2548). ความรู้และความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของมัคคุเทศก์ใน
จังหวัดเชียงใหม่. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). คำศัพท์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยว
เยาวชน.
- _____. (2549). ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยด้านการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2544). หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: แพลมของออฟเซ็ท.
- เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์และคณะ. (2546). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย. ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนานันท์ อิศวธรรมานนท์. (2546). ทักษะของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. อัดสำเนา.
- ชำนาญ กุณาง. (2549). รูปแบบการพัฒนายูวมัคคุเทศก์ป่าแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
เทือกเขาพระเขาสอง อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- _____. (2542). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
อัดสำเนา.
- दनัย เทียนพุด. (2542). การจัดการทรัพยากรบุคคล ภารกิจที่ท้าทาย. กรุงเทพฯ : โอเอ็นจี.
- ประคอง วรรณสุด. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปวิวรรต สมนึก. (2548). ความต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ปานิตล นิชมแก้ว. (2544). กระบวนการนำนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวระดับจังหวัดไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีจังหวัดเพชรบุรี. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรพิมล วิกรัยพัฒน์. (2548). ความต้องการในการพัฒนาความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ เชียงใหม่.

ไพฑูริย์ พงสะบุตรและคณะ. (2529). คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: โครงการศึกษาต่อเนื่อง ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). เอกสารชุดฝึกอบรมทางไกลหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ยลรวี อินต๊ะ. (2548). ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้นำเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

รชพร จันทร์สว่าง. (2546). การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราณี อิลิชัยกุล. (2546). การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โรจนา ลิ้มสกุลวานิจ. (2552). คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- รัชนีวรรณ บุญอนันต์. (2551). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กำแพงเพชร : อัดสำเนา.
- สมใจ พัทธ์ศกุลกานต์. (2547). **ความเครียดของมัคคุเทศก์กับคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมใจ เถลิม่วงสาเวช. (2521). **บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, แผนกวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ มะลิสา. (2546). **บทบาทและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว จังหวัดลพบุรี: ศึกษา กรณีเทศบาลเมืองลพบุรี**. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมส่วน บูรณพงษ์. (2551). **การพัฒนาอุมัคคุเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์ การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สมดิษฐ์ พิศาลก่อสกุล. (2549). **คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการนันทนาการ.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). **นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า พรินต์ติ้ง.
- สุนันทา เลานันท์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุวัฒน์ จูชากรณ์ และจริญญา เจริญสุกใส. (2544). **เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เสาวลักษณ์ อุโมงค์. (2547). **ลักษณะการให้บริการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของมัคคุเทศก์ จังหวัดเชียงราย**. อัดสำเนา.

สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเขต 4 ภาคเหนือ. (2548). สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร. ตาก: อัดสำเนา.

สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร. (2549). ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร แผนปฏิบัติการ 4 ปี. กำแพงเพชร : สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร.

สำนักพัฒนาการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2546). เอกสารชุดฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร. (2545). การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร. กำแพงเพชร: องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร.

Charles R. Goeldner, J.R. Brent Ritchie. (2006). **Tourism, Practice, Philosophies.** (10th eds.) New York: John Wiley & Sons, Inc.

Mc Intosh, R.W. and Goeldner, C.R. (1990). **Tourism: Principles, Practice, Philosophies.** (6th eds.) New York: John Wiley & Sons, Inc.

Weaver, David Bruce. (2000). **Tourism management.** Australia: John Wiley & Sons Ltd.