

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 ภาควิ
ด้านการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบ
ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน
ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ส่วนการหาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด
กำแพงเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม ภาควิด้านการ
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 และผู้ให้ข้อมูลไม่ใช้เวลากับนักท่องเที่ยวในการถ่ายภาพ ($\bar{x} = 4.10$) 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 ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรมีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมา คือ คุณสมบัติด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.15$) และด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า 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 ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) ด้านความรู้ (2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ด้านทัศนคติ และ (4) ด้านภาษาต่างประเทศ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) คุชิต (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 ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้นำท้องถิ่น และนักวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) จัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ให้ข้อมูล การท่องเที่ยว หรือผู้นำเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร (2) มีการพัฒนาอาสาสมัครยูมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง เพื่อให้ทำหน้าที่ ในการ ให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร และ (3) มีการบูรณาการร่วมกันของทุกฝ่าย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในการร่วมมือกันที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น ด้านผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้ (1) จัดทำแผ่นพับ

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

การอภิปรายผล

1. สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

สภาพปัญหาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความกระตือรือร้นในการนำเที่ยว ไม่มีอารมณ์ขัน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีภาระงานประจำมาก ส่งผลให้เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวซึ่งมิใช่หน้าที่หลักของตน จึงขาดความกระตือรือร้นในการนำเที่ยว นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาด้านบุคลิกภาพในการเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดีเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ในการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้การท่องเที่ยวมีบุคลิกภาพที่ขาดความกระตือรือร้นและการมีอารมณ์ขันในการนำเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ อุโมงค์ (2547) ทำการศึกษาการให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์จะต้องมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ 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) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย 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 เพื่อที่กระตุ้นจิตตوجใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวมีงานทำเพิ่มขึ้นและมีรายได้เสริมจากการเป็นผู้ให้ข้อมูล ก็จะเป็นแรงกระตุ้นจูงใจให้ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชรหันมาประกอบอาชีพการเป็นผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นด้วย

2. แนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร จากการสนทนากลุ่มภาคีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร 4 กลุ่ม พบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ไว้ดังนี้ คือ การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยการร่วมมือกันของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดฝึกอบรมผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรที่ผ่านมา มีหลายหน่วยงานที่ดำเนินการ เช่น การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร และมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นต้น ซึ่งการจัดฝึกอบรมดังกล่าว หน่วยงานแต่ละหน่วยงานต่างดำเนินการฝึกอบรม โดยมิได้มีการร่วมมือกันส่งผลให้การจัดฝึกอบรมมีความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมส่วน บูรณพงษ์ (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาอุ้มฉัตรเทศก์ประจำแหล่งโบราณคดีบ้านโป่งมะนาว ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่า แนวทางและวิธีการพัฒนาอุ้มฉัตรเทศก์ 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

ผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ของจังหวัดกำแพงเพชรสามารถประกอบอาชีพนี้ได้
 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
 ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ของประชาชนจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไป
 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนจังหวัดกำแพงเพชร สนใจประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เพิ่มมากขึ้น
2. จากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปรู้จักจังหวัดกำแพงเพชรน้อย
 มาก ด้วยเหตุนี้ จึงต้องทำการศึกษาศูนย์การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร
 เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรให้
 นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปได้รู้จักเพิ่มมากขึ้น