

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 (ราชนิเวศ นุญจนนท์, 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 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรจะเดินทางผ่านไป
จังหวัดอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากที่ตั้งของจังหวัดกำแพงเพชรอยู่ใกล้จังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยว
สูง เช่น จังหวัดสุโขทัยและจังหวัดตาก และประชาชนโดยทั่วไปและนักท่องเที่ยวไม่ทราบถึง
ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของจังหวัดกำแพงเพชร นอกจากนี้ยังพบว่าจังหวัด
กำแพงเพชรยังประสบกับปัญหาสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวดังนี้ 1) ปัญหาด้านมาตรฐาน
การบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ปัญหาด้านที่พัก ปัญหาด้านอาหาร ปัญหาการเดินทางที่ไม่
สะดวกและความไม่ปลอดภัย และปัญหาด้านอาสาสมัครนำเที่ยว 2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ
ในแหล่งท่องเที่ยว 3) ปัญหาด้านการไม่มีสินค้าที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยว และ 5)
ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร, 2549)
จังหวัดกำแพงเพชรกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์ในการเพิ่มรายได้ ภาค
ประชาชน โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวไว้ดังนี้ “ส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวเชิง
ธรรมชาติและประวัติศาสตร์ ” มีวิสัยทัศน์ว่า “กำแพงเพชร เมืองท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและ
ประวัติศาสตร์” โดยมีเป้าหมายดังนี้ 1) เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรร้อยละ 6
ต่อปี 2) เพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรร้อยละ 5 ต่อปี กลยุทธ์ที่ใช้คือ 1)
การเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการด้านการท่องเที่ยว 2) การจัด
กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว 3) ยกระดับขีดความสามารถของผู้ประกอบการด้านการ
ท่องเที่ยว และจากผลการประชุมส่วนภาคีผู้เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร
พบว่า ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนประสานเชื่อมโยงให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวให้
มากขึ้น ภาครัฐควรเข้ามามีบทบาทบริหารจัดการในด้านการจัดทำศูนย์ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
พัฒนาศักยภาพการรองรับนักท่องเที่ยว ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด
พัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ การตลาด การพัฒนาที่พัก ร้านอาหารให้ได้มาตรฐาน แนว
ทางการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การมีส่วนร่วม
ร่วมในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น จากผลการประชุมดังกล่าว สามารถ
มองเห็นภาพการ ท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรที่ยังต้องการการเพิ่มเติม และพัฒนาให้เกิดความ
สมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร, 2549)

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวหรือผู้นำเที่ยวมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับ
นักท่องเที่ยวมากที่สุดตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว เป็นผู้ที่นักท่องเที่ยว ให้ความไว้วางใจ
(ไพฑูริย์ พงศบุตรและคณะ, 2529, หน้า 3) โดยมีหน้าที่ควบคุมดูแลนักท่องเที่ยว รวมถึงเป็นผู้ให้
รายละเอียด ความรู้ในเรื่องแหล่งท่องเที่ยว สภาพความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชนที่
นักท่องเที่ยวสนใจ 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 ความเฉลียวฉลาดและพลังของคนที่ใช้กับองค์การในฐานะที่ทำประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างพันธกิจ 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