

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

ในปัจจุบัน การท่องเที่ยว ได้เจริญเติบโต เป็นอย่างมาก เนื่องด้วย การท่องเที่ยว นั้นเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ในปัจจุบัน เนื่องจากการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิต เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ เป็นเหมือนการให้รางวัล กับชีวิต ก่อรูปกับปัจจุบัน สามารถคมนาคมได้อย่างสะดวกมากขึ้น การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวจึงทำได้ง่ายขึ้น ธุรกิจต่างๆ ก็เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พักและอาหาร ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจการค้า ของที่ระลึก ซึ่งล้วนแล้วแต่ เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการท่องเที่ยวทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เช่น การก่อสร้างอาคารที่พัก การผลิตสินค้าหัตถกรรม การผลิตผลผลิตทางการเกษตรต่างๆ เพื่อสนองความต้องการ ของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาในพื้นที่ ซึ่งการท่องเที่ยวสามารถกระตุ้น และส่งเสริมการเจริญเติบโต และการกระจายรายได้ให้กับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ ได้เป็นอย่างมาก หลายประเทศได้รับรายได้หลักมาจากการท่องเที่ยว เช่น ประเทศอิตาลี ประเทศฝรั่งเศส หรือแม้แต่ประเทศไทย ล้วนได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งสิ้น .

การท่องเที่ยวในประเทศไทย มีความเจริญเติบโต มาโดยตลอด เนื่องด้วยประเทศไทย มีศักยภาพ ด้านทรัพยากรทางธรรมชาติ ทรัพยากรทางวัฒนธรรม ประเพณี และทรัพยากรบุคคล ตลอดจนสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่างๆ สามารถสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ได้เป็นอย่างดี การท่องเที่ยวเริ่มเข้ามามีบทบาทและเป็นรายได้หลักของประเทศไทย ทำให้ภาครัฐทุกระดับให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยในระดับประเทศได้มีการทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว กำหนดเป็นวาระแห่งชาติ กำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์ในการสร้างรายได้หลัก ด้านหนึ่งของประเทศ ซึ่งหน่วยงานรัฐในระดับภูมิภาค ระดับจังหวัด ระดับท้องถิ่น ก็ได้จัดทำแผน เพื่อเป็นการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของตน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของชาติ และถือว่าการท่องเที่ยวเป็นนโยบายหลักที่จำเป็น และขาดเสียไม่ได้ ในการทำแผนยุทธศาสตร์ ในแต่ละปีงบประมาณ

ปัญหาที่สำคัญ ประการหนึ่งจากการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว นั้น คือ ปัญหาการขาดบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและปัญหาบุคลากรท้องถิ่น ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ในการดำเนินการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งบ่อยครั้งบุคลากรท้องถิ่น มักจะคิดว่า การท่องเที่ยวเป็นคำตอบของทุกปัญหา แล้วดำเนินการจัดการท่องเที่ยวโดยไม่ได้ศึกษา วิเคราะห์ พื้นที่ของตนเองก่อน

ดำเนินการ เมื่อดำเนินการไปก็ทำให้เกิดการสูญเสีย ทั้งงบประมาณ และเวลา ปัญหาอีกประการหนึ่งคือ การไม่สามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลกระทบต่อ ทรัพยากรธรรมชาติ ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมของคนในพื้นที่ เปลี่ยนไป จนนำไปสู่ความเสื่อมโทรมและเสื่อมสภาพ ของทรัพยากรท่องเที่ยวในพื้นที่ได้ ซึ่งกระบวนการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น คือการพัฒนาบุคลากรทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่นการให้การศึกษา การฝึกอบรม การจัดประชาสัมพันธ์ การจัดทำแหล่งเรียนรู้ วิธีการหนึ่งที่มีนิยมนมากและสามารถวัดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพคือการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ ด้านการท่องเที่ยว แก่บุคลากรในพื้นที่ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ให้เพื่อให้เกิดความพร้อมต่อการรองรับ การท่องเที่ยว ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของตน การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาคน ที่ใช้ระยะเวลาสั้นที่สุด เห็นผลการเปลี่ยนแปลงได้เร็ว และตรงต่อความต้องการมากกว่า การพัฒนาบุคลากรประเภทอื่นๆ

จังหวัดชัยนาท เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคกลางตอนบน ลักษณะภูมิประเทศเป็น พื้นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำเจ้าพระยา และแม่น้ำน้อยไหลผ่าน จึงทำให้ชัยนาทเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพสูงทางด้านการเกษตร ในด้านการท่องเที่ยว จังหวัดชัยนาท มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร เช่น สวนนกชัยนาท วัดปากคลองมะขามเฒ่า แหล่งโบราณสถาน แพรกศรีราชา เมืองสรรคบุรี เขื่อนเจ้าพระยา เป็นต้น ซึ่งทำให้มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวประมาณ 243,115 คนต่อปี (สำนักงานจังหวัดชัยนาท. 2550) และมีแนวโน้มการขยายตัวของนักท่องเที่ยวสูงขึ้น ด้วยศักยภาพดังกล่าว ทำให้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด ได้กำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นแนวทางในการสร้างโอกาสและกระจายรายได้ ให้กับประชาชนในจังหวัดชัยนาท อีกทางหนึ่ง เพื่อรองรับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถสนองตอบต่อ การพัฒนาขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท และเพื่อที่จะรองรับการท่องเที่ยวในพื้นที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบกับยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดชัยนาท โดยมีประเด็นที่จะต้องศึกษาดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมายให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1.2.3 เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้มีความพร้อมต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1.2.4 เพื่อประเมินผล ความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ในพื้นที่เป้าหมาย ในการสนับสนุน การท่องเที่ยว

### 1.3 คำถามงานวิจัย

1.3.1 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ ให้พร้อมต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1.3.2 กรอบหลักสูตรการฝึกอบรม และแนวทางการดำเนินการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อการพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ ให้พร้อมต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยว

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ และกลุ่มเป้าหมาย ศึกษาและทดสอบกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของ จังหวัดชัยนาท ได้แก่

- 1) สวนนกชัยนาท ตำบลเขาท่าพระ อ.เมือง
- 2) เขื่อนเจ้าพระยา ตำบลบางหลวง อ.สรรพยา
- 3) วัดพระบรมธาตุวรวิหาร และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติชัยนาทมุนี

ตำบลชัยนาท อ.เมือง

- 4) วัดธรรมามูลวรวิหาร ตำบลธรรมมุล อ.เมือง
- 5) วัดปากคลองมะขามเฒ่า ตำบลมะขามเฒ่า อ. วัดสิงห์
- 6) ตำบลแพรกศรีราชา อ. สรรคบุรี

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยการสำรวจว่าสามารถนำวิธีการใดมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสม และเลือกวิธีการนั้นเพียงวิธีการเดียวในการพัฒนา ส่วนวิธีการพัฒนาด้วยวิธีการอื่นๆ จะนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะจากการวิจัย โดยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สำหรับตัวแปรต้น มีด้วยกัน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่คือ คือ 1) บุคลากรภาครัฐ 2) บุคลากรภาคเอกชน 3) ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในพื้นที่เป้าหมายดังที่ระบุในขอบเขตด้านพื้นที่ และแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยตัวแปรตาม ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ บทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละประเภท, ความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว แต่ละประเภท ต่อบทบาทหน้าที่ของตน, กรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และแนวทางที่เหมาะสมต่อการพัฒนาบุคลากรแต่ละประเภท ตามบริบทของพื้นที่จังหวัดชัยนาท, ความพึงพอใจหลังได้รับการพัฒนา, และการนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ ตามบทบาทหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว ของแต่ละกลุ่ม

## 1.5 นิยามคำศัพท์ (Term Definition)

**บุคลากรด้านการท่องเที่ยว** หมายถึง บุคลากรที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ที่ดูแลพื้นที่ ผู้ประกอบการ ร้านค้า โรงแรม แหล่งท่องเที่ยว ของที่ระลึก ผู้ประกอบการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้ดูแลสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว ในจังหวัดชัยนาท

**ความพร้อมของบุคลากร** หมายถึง ความรู้เรื่องการท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยวและประวัติของสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ในจังหวัดชัยนาท

**แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว** หมายถึง แนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม บนบริบทของจังหวัดชัยนาท ซึ่งอาจจะเป็นวิธีการใด วิธีการหนึ่ง หรือหลายๆวิธีการ ที่จะทำให้นักบุคลากรด้านการท่องเที่ยว มีขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น

**ความพึงพอใจหลังได้รับการพัฒนา** หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว ตามที่กำหนดไว้ ในกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากวิธีการในการพัฒนา เช่น มีความพอใจจากการฝึกอบรม เป็นต้น

**การสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว** หมายถึง การนำเสนอข้อมูล ที่มีความสำคัญ ประวัติศาสตร์ ความรู้ทางวิชาการ เกร็ดความรู้ ของแหล่งท่องเที่ยวและพื้นที่เกี่ยวเนื่อง ให้กับนักท่องเที่ยวทราบ โดยการสื่อความหมายด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การนำเสนอในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ แผ่นพับ ป้ายสื่อความหมาย กิจกรรม การนำชม การบอกเล่า ซึ่งการนำเสนอต้องทำให้น่าสนใจ และมีความสอดคล้องกัน อย่างเป็นระบบ



## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย (Expected Result & Appreciation)

1.7.1 จังหวัดชัยนาทมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1.7.2 มีแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ในจังหวัดชัยนาท

1.7.3 เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท

## 1.8 หน่วยงานที่น่าผลการวิจัยไปใช้

บุคลากรด้านการท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน ที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดชัยนาท