



โครงการย่อยที่ 3
รายงานการวิจัย

การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท
**Human Resource Development for Promoting Tourism
in Chainat Province**

ภายใต้แผนงานวิจัย

การพัฒนาขีดความสามารถการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ
ตามยุทธศาสตร์จังหวัดชัยนาท

**Tourism Capability Increasing Development by Integration
Follow Chainat Province Strategic**

นายสุพรรณ แก้วม่วง
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

มีนาคม 2554

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2551 งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ต้องขอขอบพระคุณนาย ธเนศ ต่วนชะเอม ที่ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปรับปรุงงานวิจัย ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลทุกแห่งในเขตตำบลมะขามเฒ่า ตำบลธรรมามูล ตำบลชัยนาท ตำบลแพรศรวิเศษ ตำบลบางหลวง ตำบลหนองน้อย พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชัยนาทมณี วัดพระบรมธาตุวรวิหาร วัดมหาธาตุ วัดสองพี่น้อง วัดพระแก้ว วัดธรรมามูล วัดปากคลองมะขามเฒ่า ที่ได้ให้ข้อมูลในการทำการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณ อ.รำไพพรรณ แก้วสุริยะ ดร.ละเอียด สิตาน้อย อ.สุบงกช ธงทองทิพย์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่งตลอดมา และขอขอบคุณ ผู้อำนวยการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม-ชัยนาท เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ และนักศึกษาที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ในการสนับสนุนการฝึกอบรมให้ลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างมาก และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นายสุพรรณ แก้วม่วง

กุมภาพันธ์ 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดชัยนาท และประเมินผลความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว โดยศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในจังหวัดชัยนาท ได้แก่ สวนนกชัยนาท วัดปากคลองมะขามเฒ่า วัดธรรมามูล พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติชัยนาทมุนี วัดพระบรมธาตุเขื่อนเจ้าพระยา และกลุ่มโบราณสถานในเขตเมืองสรรคบุรี กำหนดประชากรเป็นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในสังกัดหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน รวม 150 คน เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล และการสนทนากลุ่ม ร่วมกับแบบประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งได้ผ่านการตรวจคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นกรอบ ดำเนินการ ผูกอบรม เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมด้านความรู้ และมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

บุคลากรภาครัฐ มีความพร้อมในระดับปานกลางแต่ก็ประสงค์ที่จะได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น บุคลากรด้านการท่องเที่ยวภาคเอกชน มีความพร้อมระดับปานกลาง แต่ยังคงต้องพัฒนาความรู้ ความเข้าใจต่อไปส่วนบุคลากรภาคประชาชน ยังขาดความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว มีความจำเป็นที่จะต้องหาความรู้ ความเข้าใจ โดยเฉพาะการให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการท่องเที่ยว สำหรับผลการฝึกอบรมตามที่ได้กำหนดไว้ นั้น พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น เทคนิควิธีการต้อนรับ การสื่อสาร การอธิบายประวัติของแหล่งท่องเที่ยว คุณค่า และความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งวิธีการตอบคำถามแก่นักท่องเที่ยว และลักษณะการแต่งกาย และกิริยาท่าทางของการเป็นนักสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวที่ดี นอกจากนั้น ได้ทำการติดตาม และประเมินผลหลังการอบรมไปแล้ว พบว่า บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้วยการฝึกอบรมนั้น สามารถทำหน้าที่และมีการปรับปรุงตนเองให้ดียิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีคนประสบปัญหาในการต้อนรับนักท่องเที่ยวอยู่บ้าง

คำสำคัญ : การพัฒนาบุคลากร หลักสูตรการฝึกอบรม นักสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว

Abstract

This research aims to study with approach to human resource development for promoting tourism and assess the readiness of tourism personals to promote tourist attractions. The research focus on main tourism attractions in Chainat are Chainat bird park, Pakklongmakhamthao temple, Thammamun temple, Chainatmuni National Museum, Phrabharommthat temple, Chaophraya Dam and Ancient City in Sankhaburi. The population consist of the personals in government sector, the personal in tourism business sector and people who live near tourism attractions totals 150 persons. The research methodology are qualitative research, The research tool was used individually interview along with the evaluation tourism standard tool to find initial readiness of tourism personals. Therefore prepared guidelines for develop tourism personals, And then made group discussion to led opinion to made training guideline for the readiness of tourism personals and had potential of tourist services.

The research found government personals had moderate readiness level, wish to receive training to know more. Tourism business sector personals had moderate readiness level but still need to develop knowledge and tourism understanding. And public sector personals not ready to support tourism. They need to develop knowledge and understanding, especially to participate in tourism management. For the training as scheduled, found that trainees had improved knowledge. Understanding of technical services for tourist such as how to welcome communication explained the history value and unique tourist attraction. As well as how to answer tourist. Decent dress and behavior. And attitude of meaning as an Tourism Interpreter. And post-training evaluation had found trainee who pass training have been developed by the training. To act and be themselves better. But there are some personals struggling to service tourist.

Keywords : The development of personnel, Training courses, Tourism Interpreter

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
บทคัดย่อภาษาไทย	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญแผนภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 คำถามการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามคำศัพท์	4
1.6 แผนการดำเนินการวิจัย	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
1.8 หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านการท่องเที่ยว	7
2.1.1 ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว	7
2.1.2 การสำรวจความพร้อมในแหล่งท่องเที่ยว	9
2.1.3 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยว	11
2.1.4 การวางแผนพัฒนาและบริหารแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่น	23
2.1.5 การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	35
2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านการฝึกอบรม	37
2.2.1 ความหมายของ “การฝึกอบรมและพัฒนา”	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.2 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม การศึกษา และพัฒนา	38
2.2.3 ความหมายของการ “ฝึกอบรมและพัฒนา”	40
2.2.4 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรม	41
2.2.5 กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา	42
2.2.6 ปัญหาและข้อจำกัดของการฝึกอบรม	45
2.2.7 แนวคิดในด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม	45
2.2.8 การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม	46
2.2.9 การประเมินผลการฝึกอบรม	50
2.2.10 การประเมินโครงการแบบ Kirkpatrick	47
2.3 สภาพพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท	49
2.3.1 สภาพพื้นที่ของจังหวัดชัยนาท	52
2.3.2 แหล่งท่องเที่ยวสำคัญจังหวัดชัยนาท	50
2.3.3 ยุทธศาสตร์จังหวัดชัยนาท	53
2.3.4 สถิติการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท	60
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	62
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัยและฝึกอบรม	64
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	65
3.1 ประชากรที่ศึกษา	65
3.2 เทคนิคและวิธีการเลือกตัวอย่าง	65
3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	66
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
3.5 การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย	67
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	70
3.7 พื้นที่เป้าหมายที่ทำการศึกษา	70
3.8 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
3.9 ระยะเวลาในการทำวิจัย	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
4.1 ผลการศึกษาความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ จังหวัดชัยนาท	72
4.1.1 สวนนกชัยนาท	73
4.1.2 เขื่อนเจ้าพระยา	79
4.1.3 พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติชัยนาทมุนี และวัดบรมธาตุวรวิหาร	75
4.1.4 วัดธรรมมูลวรวิหาร	76
4.1.5 วัดปากคลองมะขามเฒ่า	82
4.1.6 กลุ่มโบราณสถานในเขตเมืองสวรรคบุรี	78
4.2 ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มี ความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	79
4.2.1 พฤติกรรมและรูปแบบของนักท่องเที่ยว	80
4.2.2 กรอบแนวทางพัฒนาบุคลากร โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว	82
4.2.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)	86
4.2.4 การหาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการ ท่องเที่ยว	94
4.2.4.1 การจำแนกประเภทบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	94
4.2.4.2 แนวทางที่เหมาะสมต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	95
4.2.4.3 ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความพร้อมในแต่ละ กลุ่ม	97
4.2.5 ร่างหลักสูตรในการพัฒนา	106
4.2.5.1 กรอบแนวทางหลักสูตรการสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านการท่องเที่ยว	109
4.2.5.2 กรอบแนวทางหลักสูตรพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เพื่อสนับสนุน การท่องเที่ยวท้องถิ่น	110
4.2.5.3 กรอบแนวทางหลักสูตรนักสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว	115
4.2.5.4 กรอบแนวทางหลักสูตรพัฒนาผู้ดูแลประจำแหล่งท่องเที่ยว	116
4.2.5.5 กรอบแนวทางหลักสูตรนักพัฒนาการท่องเที่ยวประจำ จังหวัดชัยนาท	119

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.5.6 กรอบแนวทางหลักสูตรพัฒนาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	122
4.2.5.7 กรอบแนวทางหลักสูตรพัฒนาการเป็นเจ้าบ้านที่ดี	125
4.2.5.8 กรอบแนวทางหลักสูตรทบทวนการพัฒนาและบริหารการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ	126
4.2.6 ผลการสนทนากลุ่มโดยตัวแทนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	128
4.2.6.1 ด้านความพร้อมในการอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	129
4.2.6.2 ด้านความเหมาะสมของหลักสูตรการฝึกอบรม	129
4.2.6.3 การจัดการอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวหลักสูตรใดที่ผู้เข้าอบรมสนใจ	133
4.2.6.4 ทิศทางในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว	133
4.2.6.5 ข้อเสนอแนะด้านการท่องเที่ยว	134
4.2.7 สรุปผลการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมายให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	134
4.3 การดำเนินการทดลองฝึกอบรมและผลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	139
4.3.1 หลักสูตรการอบรม	139
4.3.2 การดำเนินการและประเมินความพึงพอใจในการอบรม	144
4.3.3 ผลการประเมินความรู้จากการทดลองฝึกอบรม	149
4.4 ผลการประเมินความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ในพื้นที่เป้าหมาย ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	151
4.4.1 การประเมินความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ก่อนการฝึกอบรม	152
4.4.2 การประเมินความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวหลังได้รับการฝึกอบรม	157
4.4.3 การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	160

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	162
5.1 สรุปผลการวิจัย	162
5.1.1 ผลการศึกษาความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ จังหวัดชัยนาท	162
5.1.2 ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มี ความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	163
5.1.3 สรุปผลการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมต่อการ สนับสนุนการท่องเที่ยว	165
5.1.4 สรุปผลการประเมินความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวใน พื้นที่เป้าหมาย ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	166
5.2 อภิปรายผล	166
5.2.1 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ให้พร้อมต่อการสนับสนุนการ ท่องเที่ยว	166
5.2.2 หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	167
5.2.3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้มีความพร้อมต่อการ สนับสนุนการท่องเที่ยว	168
5.2.4 การประเมินความพร้อมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ในพื้นที่ เป้าหมาย ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	169
5.2.5 การนำแนวทางในการพัฒนาไปใช้กับแหล่งท่องเที่ยวอื่น	170
5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท	171
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	175
บรรณานุกรม	176
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัย	179
ภาคผนวก ข การประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้เกณฑ์มาตรฐาน ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว	214
ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรม	240

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1	5
ตารางที่ 2	39
ตารางที่ 3	54
ตารางที่ 4	55
ตารางที่ 5	57
ตารางที่ 6	58
ตารางที่ 7	59
ตารางที่ 8	60
ตารางที่ 9	61
ตารางที่ 10	61
ตารางที่ 11	62
ตารางที่ 12	89
ตารางที่ 13	93
Matrix	
ตารางที่ 14	96
ตารางที่ 15	98
ตารางที่ 16	137
ตารางที่ 17	146
ตารางที่ 18	147
ตารางที่ 19	150
ตารางที่ 20	152
ตารางที่ 21	157

จังหวัดชัยนาท

สารบัญแนภาพ

แนภาพที่	หน้า
แนภาพที่ 1 การจัดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	8
แนภาพที่ 2 ระบบการพัฒนาบุคลากรในองค์กร	38
แนภาพที่ 3 แสดงกระบวนการฝึกอบรมตามตัวแบบของ Parker	43
แนภาพที่ 4 แสดงกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาในลักษณะระบบเปิด	44
แนภาพที่ 5 กระบวนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม	46
แนภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัยและฝึกอบรม	64
แนภาพที่ 7 แนภาพแสดงกระบวนการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว	107
แนภาพที่ 8 แนภาพแสดงแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	135