

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ 52203060024/53203050010

ชื่อโครงการ การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการอย่างยั่งยืนในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้วิจัย อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพ็ชรสุประสิทธิ์ สำนักวิชาการจัดการ
อาจารย์จิราภา วงษ์ท้าว สำนักวิชาการจัดการ

E-mail Address:

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณแผ่นดิน สำนักงานประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2552-2553
ระยะเวลาทำการวิจัย 2 ปี ตั้งแต่ 16 เมษายน 2552 ถึง 15 ตุลาคม 2553

การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการอย่างยั่งยืนในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อ

1. ศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
2. ศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
4. ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
5. กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

ระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การจัดการประชุมอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาคุณงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และใช้เทคนิควิธีสถิติพรรณนา ส่วนแบบสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน ใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

ผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลเกิดขึ้นจากทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งมีทั้งรูปแบบที่สามารถจับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ โดยบุคลากรมีศักยภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว ส่วนด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูล

ในชุมชน ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว และ ด้านทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง

จากศึกษาของบุคลากรท้องถิ่นดังกล่าว จึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมการศึกษาดูงานและการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวให้แก่กลุ่มเป้าหมายโดยเนื้อหาการอบรมการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1 ระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวในเทศบาลตำบลนางแล กิจกรรมที่ 2 ระบุกิจกรรมที่สามารถทำได้ กิจกรรมที่ 3 ระบุสถานะของกิจกรรมและระบุปัญหาและอุปสรรค และกิจกรรมที่ 4 การกำหนดความพร้อมหรือความถนัดของกิจกรรม

ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่าผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นตัวแบบในการดำเนินการปฏิบัติจริงในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ 1) ด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service) 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการจัดกิจกรรม 4) ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (Safety) 5) ด้านสุขอนามัย (Sanitation)

จากผลการศึกษาที่ค้นพบทั้งหมดข้างต้น สามารถนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล ดังนี้

แนวทางที่ 1 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว

แนวทางที่ 2 การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

แนวทางที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

แนวทางที่ 4 การวางแผนพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว

แนวทางที่ 5 การพัฒนาทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ

แนวทางที่ 6 การสร้างความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน