

การศึกษาพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
จังหวัดสระแก้ว

Study to development the potential of historical tourism personnel
Sakaeo Province

ชนิสรา แก้วสรวรค์¹ นงนุช ศรีสุข²

Chanisara Kaewsawan, Nongnuch Srisuk

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเชิงปฏิบัติการ ดำเนินการผ่านขั้นตอน การวางแผนการ ดำเนินงาน การสังเกต การสะท้อนข้อมูล และหลังจากนั้นก็ย้อนกลับไปเป็นวัฏจักรเพื่อสะท้อนกลับการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ หน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว สำนักศิลปากรที่ 5 ปราจีนบุรี ผู้นำชุมชน ประชาชน ผู้ประกอบการร้านค้าและนักท่องเที่ยวในพื้นที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ จำนวนทั้งหมด 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือการสนทนากลุ่ม (focus group) จำนวน 3 ครั้ง ครั้งละ 10 คน โดยกำหนดประเด็นสำคัญในการสนทนากลุ่มตามกรอบแนวคิดการวิจัยและวัตถุประสงค์ในการวิจัย ซึ่งได้ประเด็นการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าวิเคราะห์ข้อมูลจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา สรุปเป็นประเด็นที่สำคัญเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการวิจัย การศึกษาพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดสระแก้ว และทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างความสัมพันธ์และ

Received: 2021-08-01 Revised: 2021-08-15 Accepted: 2021-08-16

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา Master of Business Administration Program Public Management College of Commerce Burapha University. Corresponding Author e-mail: nongnuchsr@buu.ac.th

² หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว Bachelor of Public Administration Program in General Administration, Faculty of science and social sciences, Burapha University Sakaeo Campus.

การให้บริการกับนักท่องเที่ยว สามารถแนะนำอธิบายประวัติศาสตร์ของปราสาทในจังหวัดสระแก้ว ให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง มีความพร้อมในการให้บริการ มีจิตใจที่รักในงานบริการ นอกจากนี้ยังมีบุคลิกภาพมีการแต่งกายที่เหมาะสม อ่อนโยนดี สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจสำหรับนักท่องเที่ยวได้ แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดสระแก้วให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ใน 4 ด้านที่มีความสำคัญ คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ

คำสำคัญ (Keywords): การพัฒนาศักยภาพบุคลากร; การท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์; จังหวัดสระแก้ว

Abstract

This research aims to study the guidelines for developing the potential of historical tourism personnel Sakaeo Province. This research is a qualitative research using an operational method go through the process of planning, operating, observing, reflecting on data. And after that, it goes back on cycle to reflect research. The population and samples used in the research were all sectors involved in the development of historical tourism, comprising local government organizations. Sakaeo Province Tourism The Fine Arts Office 5, Prachinburi, community leaders, people, shop operators and tourists in the location of historical tourist attractions totaling 30 people. The research instrument was a focus group of 3 times, 10 people each time. The key issues in the group discussion were identified according to the research conceptual framework and research objectives. The interview issues were pre-analyzed from the data collected from the group discussions. Qualitatively analyzed data by content analysis. Summary are important issues to answer research objectives. The results of the research study to develop the potential of historical tourism personnel. Sa Kao Province found that tourism personnel need to be trained to have knowledge. Understanding of Historical Sites in Sa Kao Province and skills used for building relationships and serving tourists Can accurately explain the history of the castle in Sa Kao Province to tourists. Ready to serve Have a passion for service. In addition, there is a personality with proper dress, good manners, which

can build credibility and trust for tourists. Guidelines for developing personnel to support historical tourism in order to successfully drive historical tourism in Sa Kaeo Province requires qualified personnel. focus on professionalism honesty professional ethics by developing the potential of historical tourism personnel in 4 important areas, namely knowledge, skills, attitude and personality.

Keywords: Personnel potential development; Historical tourism; Sakaeo Province

บทนำ (Introduction)

การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอย่างสูงเป็นกลุ่มสินค้าท่องเที่ยวที่มีความสำคัญยิ่งในทางสังคมวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และโบราณคดี รวมถึงสถานที่ที่มีความผูกพันทางจิตใจของคนรุ่นหลัง นักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อชมสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อต้องการหาความรู้ความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดีในท้องถิ่นที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ และมีความคาดหวังที่จะได้รับคำแนะนำอธิบายเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคม รวมถึงความผูกพันทางจิตใจต่อชนรุ่นหลัง ซึ่งประเทศไทยมีแหล่งประวัติศาสตร์จำนวนมากกระจายอยู่ตามภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย และมีความเป็นเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมเฉพาะในแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นจุดดึงดูดสำคัญด้านการท่องเที่ยว แต่การเปิดแหล่งประวัติศาสตร์เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยขาดการจัดการที่ดีอาจทำให้โบราณสถานและสภาพแวดล้อมของแหล่งประวัติศาสตร์เกิดความเสื่อมโทรมได้จนบางครั้งยากต่อการฟื้นฟูแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพเดิม และส่งผลกระทบทางลบต่อการท่องเที่ยวในที่สุด (สุธาสินี วิทยาภรณ์, 2559)

“สระแก้ว” เป็นเมืองที่สำคัญมากเมืองหนึ่งในภาคตะวันออก มีประวัติความเป็นมายาวนานตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์ พบหลักฐานสมัยก่อนประวัติศาสตร์และประวัติศาสตร์หลายอย่างด้วยกัน ความรุ่งเรืองของท้องถิ่นเริ่มต้นมาจากการที่บรรพบุรุษได้ร่วมกันบำรุงรักษา และสร้างสรรค์มรดกทางวัฒนธรรม ศิลปกรรม และประเพณีของจังหวัดสระแก้ว ไว้เป็นสมบัติแก่คนรุ่นหลัง มรดกทางวัฒนธรรม ศิลปกรรม และประเพณีถือเป็นสมบัติอันล้ำค่าของท้องถิ่นที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ ส่วนวัฒนธรรมเป็นสิ่งสะท้อนให้ถึงกระบวนการคิด การแก้ปัญหา เพื่อการดำรงอยู่ของคนในท้องถิ่น นอกจากนี้ท้องถิ่นแต่ละแห่งอาจมีการสร้างสมวัฒนธรรม ศิลปกรรม และประเพณี ที่แตกต่างกันออกไป มรดกทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกิดจากการคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์มาตั้งแต่อดีตและสืบทอดมาถึงปัจจุบันมีทั้งสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น ศาสนสถาน วัด โบสถ์วิหาร เจดีย์ โบราณวัตถุ พระพุทธรูป พระเครื่อง รวมถึงสถาปัตยกรรมที่นำลักษณะและลวดลายที่เกี่ยวกับ

พระพุทธศาสนา งานศิลปกรรม งามฝีมือ การแสดงโขน เทศกาลงานประเพณี เป็นต้น รวมถึงโบราณสถาน โบราณวัตถุ หลักฐานการจารึกต่าง ๆ และสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ภาษามือ ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี สิ่งเหล่านี้แสดงถึงพัฒนาการของสังคมอันเป็นรากฐานความเจริญของท้องถิ่น ปัจจุบันมรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญของจังหวัดสระแก้ว จากการศึกษาหลักฐานทางโบราณคดีที่ได้มีการสำรวจขุดค้นในจังหวัดสระแก้ว พบว่ามีหลักฐานทางโบราณวัตถุที่สำคัญซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ยุค มีดังต่อไปนี้

1. สมัยก่อนประวัติศาสตร์ หลักฐานทางโบราณวัตถุที่เก่าแก่ที่สุดที่พบในจังหวัดสระแก้วขณะนี้ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ประเภทเครื่องมือหินขัดของมนุษย์ก่อนประวัติศาสตร์ ในสังคมเกษตรกรรม อาศัยอยู่บนภูเขาสูง มีอายุประมาณ 4,000 - 2,000 ปีมาแล้ว แหล่งที่พบได้แก่ บริเวณถ้ำเขาฉกรรจ์ แหล่งชุมชนบนภูเขาสูงแหล่งนี้เชื่อว่าเป็นต้นกำเนิดของผู้คนในที่ราบ เช่น ที่แหล่งโบราณคดีโคกมะกอก แหล่งโบราณคดีสระม่วง บ้านวังรี จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน กับแหล่งโบราณคดีที่เขาฉกรรจ์ และพัฒนาไปสู่สังคมเมืองสมัยประวัติศาสตร์ที่แหล่งโบราณคดีบ้านไผ่ และปราสาทเขาน้อย อำเภออรัญประเทศ

2. สมัยประวัติศาสตร์ ในสมัยประวัติศาสตร์ หลักฐานลายลักษณ์อักษรที่เก่าแก่ที่สุดในจังหวัดสระแก้วคือ จารึกปราสาทเขาน้อย (พ.ศ. 1180) ในวัฒนธรรมเขมร ตั้งแต่ลาวพุทธศตวรรษที่ 12 เป็นต้นมา แต่ก่อนหน้านี้นี้ มีการตั้งชุมชนขนาดใหญ่ มีการขุดคูน้ำคันดินและติดต่อกับชุมชนต่างชาติตั้งแต่ราวพุทธศตวรรษที่ 9 - 10 ดังจะเห็นได้จากการพบลูกปัดแก้วในแหล่งโบราณคดี ในจังหวัดสระแก้วและเมื่ออาณาจักรเขมรเจริญรุ่งเรืองขึ้น ถึงส่งอิทธิพลมายังชุมชนที่อยู่ในจังหวัดสระแก้วด้วย ดังจะเห็นได้จาก โบราณวัตถุ โบราณสถานที่เกี่ยวเนื่องกับศาสนา เช่น ศิวลึงค์ รูปเคารพทางศาสนา เป็นต้น (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระแก้ว, 2552)

จากข้อมูลการศึกษาพื้นที่ในจังหวัดสระแก้ว มีนักท่องเที่ยวจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสนใจมาท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้วในปี 2562 ประมาณ 1,200,000 คนต่อปี และมีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญ 10 แห่ง แต่แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่มีความสมบูรณ์ของปราสาทและมีผู้สนใจและท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง 5 แห่ง คือ 1. ปราสาทเขาน้อยหรือปราสาทเขาน้อยสีชมพู ตั้งอยู่บนยอดเขาน้อยสีชมพูในเขตตำบลคลองน้ำใส อำเภออรัญประเทศ 2. ปราสาทเมืองไผ่ อยู่ที่บ้านเมืองไผ่ หมู่ที่ 8 ตำบลเมืองไผ่ อำเภออรัญประเทศ 3. ปราสาทเขาโล้น ตั้งอยู่ที่อำเภอตาพระยา เดินทางจากอำเภอตาพระยา 4. ปราสาทหินบ้านน้อยห้วยพระไย ตั้งอยู่ในเขตอำเภอวัฒนานคร และ 5. ปราสาทสด๊กก๊อกธม ตั้งอยู่ที่กิ่งอำเภอโคกสูง ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์จึงมีความสำคัญมาก เพื่อสืบสานและสร้างรายได้สู่ชุมชนด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์จากประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาชุมชน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

จากความสำคัญที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว เพราะมีความจำเป็นที่ต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวให้มียอดความรู้ด้านสุขภาวะ ด้านทักษะ มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว เพื่อรองรับการเปิดประเทศ หลังจากผ่านสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยการศึกษาพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์จังหวัดสระแก้วครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาโดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการผ่านขั้นตอน การวางแผนการ ดำเนินงาน การสังเกต การสะท้อนข้อมูล และหลังจากนั้นก็ย้อนกลับไปเป็นวัฏจักรเพื่อสะท้อนกลับการวิจัย พื้นที่การวิจัยครั้งนี้คือสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์จังหวัดสระแก้ว คือปราสาท จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) ปราสาทเขาน้อยหรือปราสาทเขาน้อยสีชมพู ตั้งอยู่บนยอดเขาน้อยสีชมพูในเขตตำบลคลองน้ำใส อำเภอรัญประเทศ 2) ปราสาทเมืองไผ่ อยู่ที่ตำบลเมืองไผ่ อำเภอรัญประเทศ 3) ปราสาทเขาโล้น ตั้งอยู่ที่อำเภอดาพระยา 4) ปราสาทหินบ้านน้อยห้วยพระโย ตั้งอยู่ในเขตอำเภอดอนนาค และ 5) ปราสาทสตึกก่อกรม ตั้งอยู่ที่กิ่งอำเภอดอนสูง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว สำนักศิลปากรที่ 5 ปราจีนบุรี ผู้นำชุมชน ประชาชนและนักท่องเที่ยว จำนวน 30 คน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้การเป็นผู้สังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม (Participant Observers) ในการประชุมกลุ่ม (Focus Group) และการประชุมปฏิบัติ การ

(Workshop) ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาทั้งด้านการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ในพื้นที่เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 รายประกอบด้วย

ภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 คน การท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว คือ เจ้าหน้าที่พลศึกษาประจำอำเภอ จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวทำงานมาไม่น้อยกว่า 3 ปี และตัวแทนสำนักศิลปากรที่ 5 ปราจีนบุรี จำนวน 1 คน

ภาคชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน ประชาชนลูกบ้าน จำนวน 5 คน ในพื้นที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

ภาคเอกชน ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 5 คน และนักท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ในพื้นที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้วิธีการเชิงปฏิบัติการ กระบวนการดำเนินงานของวิธีการเชิงปฏิบัติการ 1. การวางแผน 2. การปฏิบัติการ 3. การสังเกตการณ์ 4. การสะท้อนกลับการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีส่วนร่วม โดยผู้เขียนใช้การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยกำหนดประเด็นสำคัญตามกรอบแนวคิดการวิจัย กำหนดหัวข้อในการสนทนากลุ่มในประเด็นเกี่ยวกับบุคลากรการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ตั้งของปราสาทที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดสระแก้วในปัจจุบัน ประเด็นความรู้ความสามารถ จำนวนที่มีอยู่เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวหรือไม่ ทักษะความสามารถควรมีเพิ่มในเรื่องใด บุคลากรจะต้องมีแนวคิดหรือความตั้งใจที่จะให้บริการ การแต่งกายมีความเหมาะสมควรแต่งการอย่างไร ตลอดจนประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ผ่านมา เพื่อหาข้อสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว ที่มีความเหมาะสมต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เป็นมาตรฐาน และได้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการรวบรวมข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม ซึ่งแบ่งกลุ่มย่อยตามพื้นที่ตั้งของปราสาทที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดสระแก้ว แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อย กลุ่มละ 10 คน โดยแต่ละกลุ่มประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว สำนักศิลปากรที่ 5 ปราจีนบุรี ผู้นำชุมชน ประชาชน ผู้ประกอบการร้านค้า และนักท่องเที่ยวในพื้นที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ โดยตัวแทนสำนักศิลปากรที่ 5 ปราจีนบุรี จำนวน 1 คนจะเดินทางไปร่วมสนทนากลุ่มในทุกพื้นที่ และเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มโดยกำหนดหัวข้อในการสนทนากลุ่มในประเด็นเกี่ยวกับบุคลากรการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ตั้งของปราสาทที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดสระแก้วในปัจจุบัน ประเด็นความรู้ความสามารถ จำนวนที่มีอยู่

เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวหรือไม่ ทักษะความสามารถควรมีเพิ่มในเรื่องใด บุคลากรจะต้องมีแนวคิดหรือความตั้งใจที่จะให้บริการ การแต่งกายมีความเหมาะสมควรแต่งการอย่างไร ตลอดจนประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ผ่านมา เพื่อหาข้อสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว ที่มีความเหมาะสมต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (focus group) พบว่า มีประเด็นที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวสรุปได้ดังนี้ ประการแรกคือ บุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จำเป็นต้องได้รับการอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดสระแก้ว ประการที่สอง ความสามารถในการอธิบายถึงแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่บุคลากรจะต้องได้รับการฝึกฝน จนมีทักษะความชำนาญ ดังนั้นบุคลากรการท่องเที่ยวจึงต้องเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งปัจจุบันมีปัญหาคือหาบุคลากรที่มีความรู้ได้ยากมากในการให้บริการแนะนำอธิบายประวัติศาสตร์ของปราสาทในจังหวัดสระแก้วให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ประการที่สาม คือบุคลากรจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ มีจิตใจที่รักในงานบริการ นอกจากนี้ยังต้องมีบุคลิกภาพมีการแต่งกายที่เหมาะสม อธิยาศัยดี สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจสำหรับนักท่องเที่ยวได้ และประการที่สุดท้าย เพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดสระแก้ว จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ และความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ใน 4 ด้านที่มีความสำคัญ ดังนี้

ด้านแรกคือ ด้านความรู้ บุคลากรในการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว เข้าใจเนื้อหาสาระทางวิชาการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้วที่ได้จากการอบรม โดยมีความสามารถในการนำความรู้เชิงวิชาการไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยเป็นความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แบ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของปราสาทในจังหวัดสระแก้ว และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ด้านที่สองคือ ด้านทักษะ บุคลากรในการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว มีความชำนาญที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ฝึกฝนจนสามารถปฏิบัติได้เป็นทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการกับนักท่องเที่ยวอธิบายประวัติศาสตร์ของปราสาทในจังหวัดสระแก้ว

ด้านที่สามคือ ด้านทัศนคติ บุคลากรในการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว มีความรู้สึกเชิงบวกเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของปราสาทในจังหวัดสระแก้ว โดยมีความสนใจที่จะพร้อมจะให้บริการ มีความรักในงานบริการ และการสร้างความสุขในการทำงาน

ด้านที่สี่คือ ด้านบุคลิกภาพ บุคลากรในการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว มีลักษณะเฉพาะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว ทั้งในด้านกายภาพอารมณ์สภาพจิตใจและด้านสังคม เช่น การแต่งกายที่เหมาะสม การมีความเชื่อมั่นในตนเอง อธิยาศัยความตรงต่อเวลา กิริยามารยาท และสุขภาพกาย นอกจากนี้ยังมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพและการแสดงออกที่การแต่งกาย และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) การศึกษาพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์จังหวัดสระแก้ว โดยใช้วิธีการเชิงปฏิบัติการ ได้แก่ดำเนินการผ่านขั้นตอน การวางแผนการ ดำเนินงาน การสังเกต การสะท้อนข้อมูล และหลังจากนั้นก็ย้อนกลับไปเป็นวัฏจักรสามารถอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์จังหวัดสระแก้ว ได้ดังนี้ เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดสระแก้วให้ประสบความสำเร็จโดยจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยการพัฒนาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัสวีล กุลศรี และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์สิรินธร ตำบลโนนบุรี อำเภอห้วยซันธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์จึงมีความสำคัญมาก นำข้อมูลมาอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านความรู้ พบว่า บุคลากรในการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว เข้าใจเนื้อหาสาระทางวิชาการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้วที่ได้จากการอบรม โดยมีความสามารถในการนำความรู้เชิงวิชาการไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยเป็นความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แบ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความรู้

เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของปราสาทในจังหวัดสระแก้ว และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา สุระ (2555) พบว่า ศักยภาพของบุคคลในชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนมี 3 ระดับ โดยศักยภาพในระดับเบื้องต้นระดับแรกเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคคลระดับเบื้องต้น โดยการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ โดยเฉพาะความรู้ด้านการบริหารจัดการองค์กร การให้บริการท่องเที่ยว การบริหารด้านการตลาด การเงินและบัญชี

2) ด้านทักษะ พบว่า บุคลากรในการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว จำเป็นต้องมีความชำนาญที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ฝึกฝนจนสามารถปฏิบัติได้เป็นทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการกับนักท่องเที่ยวอธิบายประวัติศาสตร์ของปราสาทในจังหวัดสระแก้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา สุระ (2555) ซึ่งผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคคลในชุมชนในการปฏิบัติงาน ฝึกฝนความสามารถปฏิบัติได้เป็นแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชนนั้น ๆ และหากมีการบูรณาการร่วมกับนักวิชาการทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่องแล้ว ก็จะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพได้อย่างยั่งยืน

3) ด้านทัศนคติ พบว่า บุคลากรในการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว มีความรู้สึกเชิงบวกเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของปราสาทในจังหวัดสระแก้ว โดยมีความสนใจที่จะพร้อมจะให้บริการ มีความรักในงานบริการ และการสร้างความสุขในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุติมา บุญมี และสุธิรา ปานแก้ว (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยใช้หลัก Service mind เป็นการพัฒนาด้านจิตใจโดยปลูกฝังทัศนคติ ที่ผู้ให้บริการควรมี เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวผู้ให้บริการ โดยเสริมสร้างให้เกิดคุณลักษณะที่ดี ได้แก่ การยิ้มแย้ม ความกระตือรือร้น ความรวดเร็ว การรู้คุณค่าของงาน ความประทับใจ ความสุภาพ อ่อนโยน ความอดทน ความเชื่อ การยืนยง/การยอมรับ การให้ความสำคัญการอุทิศตนของผู้ให้บริการที่มีต่องานนั้น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางที่จะพัฒนาให้ผู้ให้บริการก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในขณะเดียวกันก็เป็นการนำชีวิต ไปสู่ความสุขและความสำเร็จอย่างมั่นคง

4) ด้านบุคลิกภาพ พบว่า บุคลากรในการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้วมีลักษณะเฉพาะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว ทั้งในด้านกายภาพอารมณ์สภาพจิตใจและด้านสังคม เช่น การแต่งกายที่เหมาะสม การมีความเชื่อมั่นในตนเอง อหิยาศัย ความตรงต่อเวลา กิริยามารยาท และสุขภาพกาย นอกจากนี้ยังมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพและการแสดงออกที่การแต่งกาย และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุติมา บุญมี และสุธิรา ปานแก้ว (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยใช้หลัก Service mind เป็นการพัฒนาด้านจิตใจโดยปลูกฝังทัศนคติ ที่ผู้ให้บริการควรมี เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวผู้ให้บริการ โดยเสริมสร้างให้เกิดคุณลักษณะที่ดี ได้แก่ การ

ยิ้มแย้ม ความกระตือรือร้น ความรวดเร็ว การรู้คุณค่าของงาน ความประทับใจ ความสุภาพ อ่อนโยน ความอดทน ความเชื่อ การยืนยัน/การยอมรับ การให้ความสำคัญการอุทิศตนของผู้ให้บริการที่มีต่องานนั้น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางที่จะพัฒนาให้ผู้ให้บริการก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในขณะเดียวกันก็เป็นการนำชีวิต ไปสู่ความสุขและความสำเร็จอย่างมั่นคง

จากผลการอภิปรายผลที่กล่าวมาจึงนำมาสู่แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดสระแก้ว ให้ประสบความสำเร็จ โดยจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยการพัฒนาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ สรุปเป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้วได้ ดังนี้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 แสดงแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
จังหวัดสระแก้ว

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย การศึกษาพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดสระแก้วให้ประสบความสำเร็จ โดยจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยการพัฒนาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ ดังนั้นควรมี

การต่อยอดอบรมเยาวชนในท้องถิ่นพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นภาคีเครือข่ายทางท่องเที่ยวโดยเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือให้ข้อมูล เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ประวัติความเป็นมารายละเอียดของปราสาท ความโบราณทางสถาปัตยกรรม และความเชื่อ ให้แก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่ปราสาททั้งหมดในจังหวัดสระแก้ว นอกจากนี้ควรส่งเสริมการตลาด หรือการประชาสัมพันธ์เพื่อพัฒนาปราสาทให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว และเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดพื้นที่ในการขายของที่ระลึก อาหารและเครื่องดื่ม ควรมีการจัดทำของที่ระลึกที่เป็นสัญลักษณ์ของปราสาท ควรมีการนำวัตถุดิบธรรมชาติจากชุมชนหรือสินค้าในชุมชนมาวางจำหน่าย นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนได้รู้จักปราสาทเพื่อที่จะชักชวนมาท่องเที่ยว โดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเข้ามาส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของปราสาท โดยความต้องการให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเข้ามาเข้ามาปรับปรุงพัฒนาดูแล ซ่อมแซมปราสาทที่ชำรุด บูรณะปฏิสังขรณ์ปราสาทให้มีสภาพสวยงามและมีสภาพที่สมบูรณ์ นอกจากนี้ควรมีการทำความสะอาดปราสาทอย่างสม่ำเสมอ และปรับปรุงวิวทิวทัศน์ให้สวยงาม รมรื่น และควรมีการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ และทำการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมปราสาทให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของนักท่องเที่ยว เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และความต้องการของนักท่องเที่ยวมีอะไรบ้าง และควรศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและคนต่างชาติต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *ข้อมูลนักท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว*. สืบค้น 18 สิงหาคม 2563, จาก <https://www.mots.go.th>.
- กาญจนา สุระ. (2555). *การวิจัยเพื่อพัฒนาต้นแบบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ ท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่ ปีที่ 2*. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- จุติมา บุญมี และสุธิรา ปานแก้ว. (2560). *แนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยใช้หลักจิตใจให้บริการ (Service Mind) เพื่อคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิต*. The 4th International and 3rd National Conference “Environmental Friendly Tourism for Sustainable Development”, 440-455.

- ธณัศวัล กุลสร และ สถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2559). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์สิรินธร ตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร*. 9(3): 467-482.
- สุธาสินี วิทยาภรณ์. (2559). การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ปราสาทศักดิ์ก้อกธม จังหวัดสระแก้ว. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้ สู่ความยั่งยืน, วิทยาลัยนครราชสีมา.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระแก้ว. (2552). แหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงวัฒนธรรม ขอมโบราณในจังหวัดสระแก้ว. ภายใต้โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงวัฒนธรรม ขอมโบราณจากงบประมาณ จังหวัดสระแก้ว ประจำปี 2552.