

การเสริมพลังสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา:
โครงสร้างฐานข้อมูลสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประสบการณ์*
EMPOWERMENT OF FAITH-BASED TOURISM PERSONNEL COMPETENCY:
AN INTEGRATED FRAMEWORK FOR DRIVING THE EXPERIENCE ECONOMY

นราธิป ธีรณารัตน์^{1*}, ธนวัฒน์ บุรีรัตน์², ศิวพร ถาวรวงศา¹, จาตุรนต์ ชุตินทรพงษ์¹, พลอยชมพู สุขทร¹
Naratip Teeratanatorn^{1*}, Tanawat Bureerat², Siwaporn Thawornwongsa¹, Jaturon Chutitornpong¹, Ploychompoo Sukatorn¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช ประเทศไทย

¹Faculty of Management Science, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Nakhon Si Thammarat, Thailand

²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช ประเทศไทย

²Faculty of Humanities and Social Science, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Nakhon Si Thammarat, Thailand

*Corresponding author E-mail: naratip_tee@nstru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภาคีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อ และ 2) ประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา จำนวน 140 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และภาคการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรและการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ภาคีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อ ได้แก่ ภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และภาคการศึกษา สมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งด้านทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก สะท้อนถึงความศรัทธา ความภาคภูมิใจในท้องถิ่น และความมุ่งมั่นในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ ยังพบช่องว่างสมรรถนะสำคัญ ได้แก่ ทักษะการเล่าเรื่อง การสื่อสารภาษาต่างประเทศในบริบทศาสนา และการประยุกต์ใช้การตลาดดิจิทัล ผลการวิเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา “โครงสร้างฐานข้อมูลสมรรถนะเชิงบูรณาการ” ที่จำแนกสมรรถนะออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยเชื่อมโยงกับบทบาทของภาคีเครือข่ายทั้ง 4 กลุ่ม สามารถใช้ในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมเชิงเสริมพลังเพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรอย่างยั่งยืน จนเกิดเป็นกรอบแนวคิดใหม่ที่เรียกว่า “ Faith-Based Tourism Competency Empowerment Model” (FBT-CEM) ขยายความเข้าใจเรื่องการเสริมพลังสมรรถนะในการท่องเที่ยว

เชิงวัฒนธรรม และในทางปฏิบัติ ที่สามารถใช้พัฒนาทุนมนุษย์อย่างยั่งยืนในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธา และขับเคลื่อนเศรษฐกิจประสพการณ์ในระดับพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การเสริมพลัง, สมรรถนะบุคลากร, บุคลากรการท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวเชิงศรัทธา, การขับเคลื่อนเศรษฐกิจประสพการณ์

Abstract

This study investigates the key stakeholders involved in enhancing the competencies of personnel engaged in faith-and belief-based tourism, and evaluates their competency levels in Nakhon Si Thammarat Province. A mixed-methods research design was employed. The quantitative phase involved 140 personnel in faith-based tourism, while the qualitative phase included key informants from government agencies, entrepreneurs, communities and educational institutions. Research instruments comprised a competency assessment form and in-depth interviews, with data analyzed using descriptive statistics (mean and standard deviation). Findings revealed that four main stakeholder groups-government, entrepreneurs, communities and education-play essential roles in developing personnel competencies. Overall, personnel demonstrated good competency levels, with attitudes rated at a very high level, reflecting strong faith, local pride and a commitment to quality service. Nonetheless, gaps were identified in storytelling skills, foreign language communication within religious contexts and the application of digital marketing. Based on the analysis, an Integrated Competency Database Framework was developed, encompassing three dimensions: knowledge, skills and attitudes, integrated with stakeholder roles. This framework underpins the design of empowerment-oriented training curricula aimed at sustainable capacity building. The study culminated in the Faith-Based Tourism Competency Empowerment Model (FBT-CEM), which advances understanding of competency empowerment in cultural tourism and provides practical implications for sustainable human capital development and local experience economy enhancement.

Keywords: Competency Empowerment, Personnel Competency, Tourism Personnel, Faith-Based Tourism, Driving the Experience Economy

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงศรัทธา (Faith-based Tourism) เป็นมิติการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและจิตวิญญาณที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นศูนย์กลางของเส้นทางศรัทธาที่โดดเด่นและเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ส่งผลต่อการสร้างรายได้และยกระดับเศรษฐกิจฐานรากอย่างมีนัยสำคัญ แม้จังหวัดจะมีแผนพัฒนาการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2565 - 2570) ที่เน้น

การพัฒนาบุคลากรให้เป็น “เจ้าบ้านที่ดี” แต่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ยังประสบปัญหาด้านความรู้ ทักษะการสื่อสาร ทักษะภาษาต่างประเทศ และการขาดมาตรฐานการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงหลังโควิด-19 และกระแสเศรษฐกิจสร้างสรรค์ยังทำให้บทบาทของบุคลากรมีความสำคัญยิ่งต่อการถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีคุณค่าและการรักษาอัตลักษณ์ท้องถิ่น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับทรัพยากรท้องถิ่น แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และเป้าหมาย SDGs เพื่อยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของจังหวัดในระยะยาว

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราชได้กำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัด (พ.ศ. 2565 - 2570) โดยเน้นยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีมาตรฐานและเป็น “เจ้าบ้านที่ดี” บนฐานของทรัพยากรและอัตลักษณ์ท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ยังเผชิญข้อจำกัดทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการท่องเที่ยว ทักษะภาษาต่างประเทศ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการขาดระบบการให้บริการตามมาตรฐาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดจึงต้องมุ่งใช้ฐานทุนทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญา และวิถีชุมชนเป็นแกนกลางของการออกแบบประสบการณ์ พร้อมผสานการจัดการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจฐานราก และลดผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรควรมุ่งให้มีความรู้ด้านวัฒนธรรมและศรัทธาท้องถิ่น ทักษะการสื่อสาร การเล่าเรื่อง การบริการ และทักษะดิจิทัลควบคู่กับทัศนคติที่ดีต่อการเป็นเจ้าบ้านที่มีจิตบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การบริการที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2566 - 2570 พร้อมทั้งเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของการท่องเที่ยวจังหวัดในระยะยาว (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2564)

กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในงานวิจัยนี้อยู่บนพื้นฐานของการบูรณาการแนวคิดเชิงทฤษฎีที่สำคัญสามประการเพื่อสร้างความยั่งยืน ประการแรก คือ ทฤษฎีสมรรถนะ (Competency Theory) ซึ่งใช้ประกอบการในการกำหนดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่จำเป็นสำหรับการสร้างผลงานที่โดดเด่นเหนือกว่ามาตรฐาน (Spencer, L. M. & Spencer, S. M., 1993) ประการที่สอง คือ แนวคิดการเสริมพลังซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและอำนาจในการตัดสินใจให้กับบุคลากร และประการที่สาม คือ การจัดการความรู้ที่มีบทบาทในการจัดการองค์ความรู้เชิงศรัทธาที่ซับซ้อนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม (Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1995) การบูรณาการแนวคิดเหล่านี้เป็นรากฐานที่ช่วยให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงศรัทธางานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว มักมุ่งเน้นในมิติการท่องเที่ยวทั่วไป การบริการ การโรงแรม หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม ซึ่งแม้จะให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ แต่ยังไม่ครอบคลุมถึง ความเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549); (ชูเกียรติ พลอยประไพ, 2566) ที่ต้องการสมรรถนะด้านความถูกต้องทางวัฒนธรรม ความอ่อนไหวทางศาสนา และการมีส่วนร่วมของชุมชน อีกทั้ง ยังพบว่า งานวิจัยที่มีอยู่ยังไม่ได้

วิเคราะห์เชิงลึกถึงสมรรถนะเฉพาะ เช่น ทักษะการเล่าเรื่อง (Storytelling) การใช้ภาษาต่างประเทศเฉพาะด้านศาสนา และการประยุกต์ใช้การตลาดดิจิทัล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญต่อการยกระดับประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงศรัทธา ไปสู่คุณค่าที่สูงขึ้น ดังนั้น จึงเกิดช่องว่างทางวิชาการ (Literature Gap) ที่ยังขาดการพัฒนา “กรอบสมรรถนะเชิงบูรณาการ” (Integrated Competency Framework) ที่จำแนกตามองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (KSA) รวมถึงเชื่อมโยงกับบทบาทของภาคีเครือข่ายในพื้นที่

จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา แต่ยังประสบปัญหาในการยกระดับคุณภาพบริการ เนื่องจากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวยังขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการ การสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทักษะการเล่าเรื่องเชิงวัฒนธรรม รวมถึงการขาดระบบมาตรฐานบริการ และการบูรณาการการทำงานระหว่างภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และภาคการศึกษา แม้จังหวัดจะมีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนมาก แต่การจัดการยังเป็นแบบกระจัดกระจาย ขาดข้อมูลสมรรถนะบุคลากรที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถแปลงศักยภาพท้องถิ่นเป็นรายได้ทางเศรษฐกิจได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากและเศรษฐกิจประสพการณ์ยังไม่เกิดผลอย่างยั่งยืน จากปัญหาเหล่านี้จึงนำไปสู่ความจำเป็นในการทำวิจัยเรื่อง “การเสริมพลังสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา: โครงร่างฐานข้อมูลสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประสพการณ์” เพื่อศึกษาภาคีที่เกี่ยวข้อง ประเมินสมรรถนะบุคลากร และพัฒนาโครงร่างฐานข้อมูลสมรรถนะเชิงบูรณาการสำหรับออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงจุด โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจแก่ผู้ประกอบการรายย่อยและวิสาหกิจชุมชน รวมถึงยกระดับการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาของจังหวัดสู่ความยั่งยืน ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาคีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

รูปแบบการวิจัย เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้กำหนดพื้นที่การวิจัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เชื่อมโยงกับเชิงศรัทธาและความเชื่อ ประกอบด้วย 4 เส้นทางหลัก ดังนี้ 1) เส้นทางมหาเศรษฐี เช่น ไร่ไข่ วัดเจดีย์ ตาพรานบุญ วัดยางใหญ่ ท้าวเวสสุวรรณ วัดสุชน 2) เส้นทางมหาเมตตามหานิยม เช่น หัวนะโม หลวงปู่ทวดเหยียบน้ำทะเลจืด เกาะนุ้ย 3) เส้นทางมหาเกจิ เช่น พ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์ วัดธาตุน้อย พ่อท่านเขียว วัดทรงบน และ 4) เส้นทางมหามงคล เช่น วัดพระธาตุรวมหาวิหาร ศาลหลักเมือง การเลือกพื้นที่เส้นทางศรัทธาและความเชื่อเหล่านี้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญและได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวและผู้มีศรัทธาเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในภาพรวมของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยครอบคลุมบุคลากรจาก 4 ภาคีเครือข่ายหลัก ประกอบด้วย ภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และภาคการศึกษา ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญต่อการพัฒนาภารกิจของหน่วยงานและความเชื่อในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ 1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 20 คน ซึ่งได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีบทบาทสำคัญและมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาในจังหวัดนครศรีธรรมราช ครอบคลุมผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความหลากหลายและครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา และ 2) กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 140 คน โดยพิจารณาจากโครงสร้างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาในจังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งเป็น 4 ภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และภาคการศึกษา ทั้งนี้ ได้ใช้วิธีการกำหนดโควตาตามบทบาทและความสำคัญของแต่ละภาคส่วนในระบบการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา โดยจัดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ คือ ภาคชุมชน จำนวน 60 คน ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำนวน 40 คน ภาครัฐ จำนวน 20 คน และภาคการศึกษา จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 140 คน ซึ่งจำนวนดังกล่าวถือว่าเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการเปรียบเทียบระหว่างภาคส่วน อีกทั้งยังสะท้อนมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมิติต่าง ๆ ได้อย่างรอบด้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาภาคีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ แบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้สร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ 1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ กำหนดโครงสร้างและองค์ประกอบของสมรรถนะที่ต้องการประเมิน 2) สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบประเมินสมรรถนะฉบับร่างที่ครอบคลุมสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ การประเมินระดับสมรรถนะปัจจุบันด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 3) นำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ในสาขา จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective Congruence: IOC) จากการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งสามชุด พบว่า ข้อคำถามทุกข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ 0.50 จึงสรุปได้ว่า แบบสอบถาม ทั้ง 3 ฉบับ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างเหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง 4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ของแบบประเมินสมรรถนะ

ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งฉบับ เท่ากับ 0.842 และ 5) จัดทำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณด้วยตนเอง โดยการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อ ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาภาคที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับสมรรถนะปัจจุบันของบุคลากร โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยสรุปประเด็นสำคัญและเชื่อมโยงกับผลการประเมินเชิงปริมาณ และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยถอดเทปบทสัมภาษณ์ ลงรหัสจัดหมวดหมู่ตามประเด็น วิเคราะห์ความเชื่อมโยง ตีความแบบอุปนัย และนำเสนอผลด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

ภาคที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเชิงลึกของภาคที่เกี่ยวข้องและการสังเคราะห์บทบาทหน้าที่ ต้องอาศัยกลไกความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ซึ่งแต่ละภาคมีบทบาทเฉพาะทางที่ส่งเสริมความสำเร็จของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยสามารถสรุปบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานสำคัญออกเป็น 4 กลุ่มหลัก แสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงบทบาทหน้าที่ของภาคีเครือข่ายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา

ภาคีเครือข่าย	บทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	จุดเน้นของสมรรถนะที่ต้องการ
หน่วยงานภาครัฐ (ททท. ท่องเที่ยวและกีฬา อบจ. เทศบาล ตำรวจท่องเที่ยว)	กำหนดนโยบาย จัดอบรมมาตรฐาน สร้างเครือข่าย ดูแลความปลอดภัย และสร้างความโปร่งใส	การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การนำนโยบาย ไปปฏิบัติ การจัดการด้านความปลอดภัย การประสานเครือข่าย
ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (โรงแรม ร้านอาหาร บริษัททัวร์)	ยกระดับมาตรฐานบริการ การสร้าง ประสบการณ์ลูกค้า ฝึกอบรมภายในองค์กร การตลาดและประชาสัมพันธ์	ความเป็นเลิศด้านการบริการ การจัดการธุรกิจ การตลาดดิจิทัล ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ
ชุมชนและประชาชน (ผู้นำชุมชน ผู้ดูแลสถานที่ ร้านค้า)	เป็นเจ้าของที่ดี การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น การอนุรักษ์วัฒนธรรม	การถ่ายทอดองค์ความรู้ท้องถิ่น การเป็นเจ้าของที่ดี ความแท้จริง ทางวัฒนธรรม ทักษะพื้นฐานด้านธุรกิจ
ภาคการศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์)	สร้างและจัดการองค์ความรู้ พัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรม สนับสนุนงานวิจัยและนวัตกรรม ท้องถิ่น	การพัฒนาหลักสูตร การออกแบบ ระบบการจัดการความรู้ ความลึกซึ้ง ทางทฤษฎี การวิจัยและนวัตกรรม

การวิเคราะห์บทบาทของภาคีเครือข่ายนี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรไม่ได้จำกัดอยู่แค่การพัฒนาทักษะด้านการบริการ (Soft Skills) แต่รวมถึงความสามารถในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety Management) โดยการที่ตำรวจท่องเที่ยวนครศรีธรรมราช ถูกรวมเป็นส่วนหนึ่งในภาคีเครือข่ายที่รับผิดชอบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ซึ่งให้เห็นว่ามิติของความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและรองรับการท่องเที่ยวคุณค่าสูง

2. ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ได้สนับสนุนผลการประเมินเชิงปริมาณ โดยยืนยันว่าบุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกและความศรัทธาต่อท้องถิ่น แต่ยังมีช่องว่างที่สำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในมิติที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับมูลค่าประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ช่องว่างด้านทักษะที่สร้างความแตกต่าง ความต้องการพัฒนาที่โดดเด่นที่สุด คือ ทักษะการเล่าเรื่อง ไกด์นำเที่ยวและผู้ประกอบการภาคบริการ แสดงความต้องการให้มีการอบรมที่เน้นการเล่าเรื่องที่น่าสนใจ ไม่ใช่เพียงการบรรยายตามคู่มือ ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ แม้พระสงฆ์และคนท้องถิ่นจะมีความรู้เชิงลึกด้านประวัติศาสตร์และตำนาน แต่ยังขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ นั้นไปสู่ประสบการณ์ที่มีความหมายสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป นอกจากนี้ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน/ญี่ปุ่น ยังคงเป็นความท้าทายหลักบุคลากรหลายกลุ่ม (เช่น คนขับรถบัส คนขายของหน้าวัด) สามารถสื่อสารได้เพียงประโยคพื้นฐานเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมหรือศาสนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเชิงคุณค่าสูง ความต้องการพัฒนาที่โดดเด่นที่สุด คือ ทักษะการเล่าเรื่อง ไกด์นำเที่ยวและผู้ประกอบการภาคบริการ แสดงความต้องการให้มีการอบรมที่เน้นการเล่าเรื่องที่น่าสนใจ ไม่ใช่เพียงการบรรยายตามคู่มือ ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ แม้พระสงฆ์และคนท้องถิ่นจะมีความรู้เชิงลึกด้านประวัติศาสตร์และตำนาน ยังขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ นั้นไปสู่ประสบการณ์ที่มีความหมายสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป และ 2) ความต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ และการบูรณาการ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและคนขายของหน้าวัดต้องการการอบรมด้านการตลาดดิจิทัล และการบริหารจัดการธุรกิจ เช่น การคำนวณราคาและการจัดการสต็อกสินค้า ในมิติของรูปแบบการอบรม ชุมชน และผู้ประกอบการร้านอาหาร ต้องการรูปแบบการอบรมที่สั้น กระชับ หรือการเรียนรู้แบบออนไลน์ที่สามารถทำได้หลังเลิกงาน ในขณะที่พระสงฆ์และเจ้าหน้าที่วัดต้องการการอบรมแบบออนไลน์ ที่จัดขึ้นในพื้นที่วัดหรือใกล้เคียง ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้ต้องนำไปพิจารณาในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม

ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะทุกด้านอยู่ที่ 3.93 ซึ่งอยู่ในระดับ “ดี” เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามองค์ประกอบความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (KSA) พบผลลัพธ์ แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสรุปผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อ

ด้านของสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับการประเมิน
ความรู้	3.86	ดี
ทักษะ	3.88	ดี
ทัศนคติ	4.03	ดีมาก
รวม	3.93	ดี

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อ สมรรถนะโดยรวมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาในจังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.93$) โดยสมรรถนะที่โดดเด่นที่สุด คือ ทักษะคติ อยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{X} = 4.03$) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่น ความศรัทธา และความภาคภูมิใจในท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม พบว่า ยังมีช่องว่างด้านสมรรถนะที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะการเล่าเรื่อง การใช้ภาษาต่างประเทศเฉพาะด้านศาสนาและการประยุกต์ใช้การตลาดดิจิทัล

จากการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณที่ได้จากภาคีเครือข่ายและบุคลากรในพื้นที่ ได้พัฒนา “โครงสร้างฐานข้อมูลสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อ” เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมในอนาคต โครงร่างนี้ถูกจำแนกออกเป็น 3 ด้านหลัก (KSA) และปรับให้เข้ากับบทบาทหน้าที่ของภาคีเครือข่ายแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เกิดสมรรถนะที่จำเพาะเจาะจงและตรงเป้าหมาย โครงร่างนี้ถือเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย โครงร่างสมรรถนะเชิงบูรณาการที่พัฒนาขึ้นนี้ แสดงให้เห็นความจำเป็นของสมรรถนะเฉพาะด้านในแต่ละกลุ่มภาคีเครือข่าย และชี้ให้เห็นจุดแข็ง คือ ทักษะคติที่ดีต่อท้องถิ่นและการท่องเที่ยวศรัทธา ขณะที่จุดอ่อนสำคัญ คือ ทักษะการเล่าเรื่อง การสื่อสารภาษาต่างประเทศ และการตลาดดิจิทัล ซึ่งเป็นสมรรถนะที่สร้างความแตกต่าง และจำเป็นต้องได้รับการเสริมพลัง ผ่านการฝึกอบรมที่ตรงประเด็น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ภาคีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 1) ข้อมูลเชิงลึกของภาคีที่เกี่ยวข้องและการสังเคราะห์บทบาทหน้าที่ ต้องอาศัยกลไกความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ซึ่งแต่ละภาคีมีบทบาทเฉพาะทางที่ส่งเสริมความสำเร็จของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรไม่ได้จำกัดอยู่แค่การพัฒนาทักษะด้านการบริการ (Soft Skills) แต่รวมถึงความสามารถในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety Management) โดยการที่ตำรวจท่องเที่ยว นครศรีธรรมราช ถูกรวมเป็นส่วนหนึ่งในภาคีเครือข่ายที่รับผิดชอบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ชี้ให้เห็นว่า มิติของความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและรองรับการท่องเที่ยวคุณค่าสูง และ 2) บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกและความศรัทธาต่อท้องถิ่น แต่ยังมีช่องว่างที่สำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในมิติที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับมูลค่าประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2.1) ช่องว่างด้านทักษะที่สร้างความแตกต่าง และ 2.2) ความต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการบูรณาการ

ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะทุกด้านอยู่ที่ 3.93 ซึ่งอยู่ในระดับ “ดี” เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามองค์ประกอบความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (KSA) โดยเฉพาะด้านทัศนคติที่สะท้อนถึงความศรัทธา ความภาคภูมิใจ และความมุ่งมั่นในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น คุณลักษณะด้านความภาคภูมิใจในพื้นที่ ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง เป็นองค์ประกอบที่อยู่ภายใต้ผิวน้ำของแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ของ Spencer, L. M. & Spencer, S. M., Conger, J. A. & Kanungo, R. N., Boyatzis, R. E. ที่ระบุว่า สมรรถนะ

ด้านทัศนคติและแรงจูงใจ เป็นพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การพบช่องว่างสมรรถนะ ในทักษะการเล่าเรื่อง การใช้ภาษาต่างประเทศเฉพาะด้านศาสนา และการตลาดดิจิทัล แสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยว ศรัทธาในพื้นที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสมัยใหม่ได้อย่างเต็มที่ (Spencer, L. M. & Spencer, S. M., 1993); (Conger, J. A. & Kanungo, R. N., 1988); (Boyatzis, R. E., 1982) เมื่อเปรียบเทียบกับ งานวิจัยในต่างประเทศ พบว่า ประเทศอินโดนีเซียและประเทศมาเลเซียได้พัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวฮาลาล ที่เน้นการสื่อสารภาษาต่างประเทศและการสร้างประสบการณ์ท่องเที่ยวที่แท้จริง และให้ความสำคัญกับการเล่าเรื่อง ในการเชื่อมโยงตำนาน ศาสนา และวัฒนธรรมเข้ากับการท่องเที่ยว ผลการวิจัยครั้งนี้จึงชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยยังมีความท้าทายในการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะในประเด็นการตลาดดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ ในเชิงทฤษฎี ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดตัวแบบ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ของ Spencer, L. M. & Spencer, S. M. ที่ระบุว่าสมรรถนะบางส่วน เช่น ความรู้ และทักษะ อาจต้องพัฒนาเพิ่มเติม ในขณะที่ทัศนคติซึ่งเป็นองค์ประกอบลึกของบุคลิกภาพนั้นคงที่และเป็นจุดแข็ง อยู่แล้ว นอกจากนี้ การค้นพบว่า “ทัศนคติเชิงบวก” เป็นทุนทางสังคมที่มีอยู่ในบุคลากรท้องถิ่น (Spencer, L. M. & Spencer, S. M., 1993) ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการเสริมพลังอำนาจ (Zimmerman, M. A., 2000) ที่ชี้ว่าการเสริมพลังควรใช้ทุนที่มีอยู่ในการพัฒนาสมรรถนะใหม่ที่ขาดแคลน การมีแรงจูงใจและเจตคติเชิงบวกเช่นนี้ เป็นรากฐานที่มั่นคงที่สุดสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากคุณลักษณะเหล่านี้ยากต่อการสร้างขึ้นใหม่ แต่กลับมีอยู่ในพื้นที่แล้ว ความท้าทายในการพัฒนาจึงไม่ใช่การ “สร้างแรงจูงใจ” แต่เป็นการ “สร้างโครงสร้างสนับสนุน” และมอบทักษะที่จำเป็น เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้พลังในการตัดสินใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หากการฝึกอบรมในระยะต่อไปเน้นการให้ทักษะที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงและได้รับการตอบรับเชิงบวกบุคลากรที่มีทัศนคติที่ยอดเยียมเหล่านี้จะสามารถยกระดับ ผลการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณระบุว่า สมรรถนะด้านความรู้ ($\bar{X} = 3.86$) และทักษะ ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับ “ดี” แต่ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพกลับเน้นย้ำถึงช่องว่างที่สำคัญในด้าน ทักษะการเล่าเรื่อง และทักษะภาษาเฉพาะทางศาสนา ความไม่สอดคล้องนี้บ่งชี้ว่าบุคลากรมีความรู้เพียงพอ แต่ยังขาดทักษะขั้นสูง ที่จะสามารถเปลี่ยนข้อมูล ให้เป็นประสบการณ์ที่น่าจดจำได้

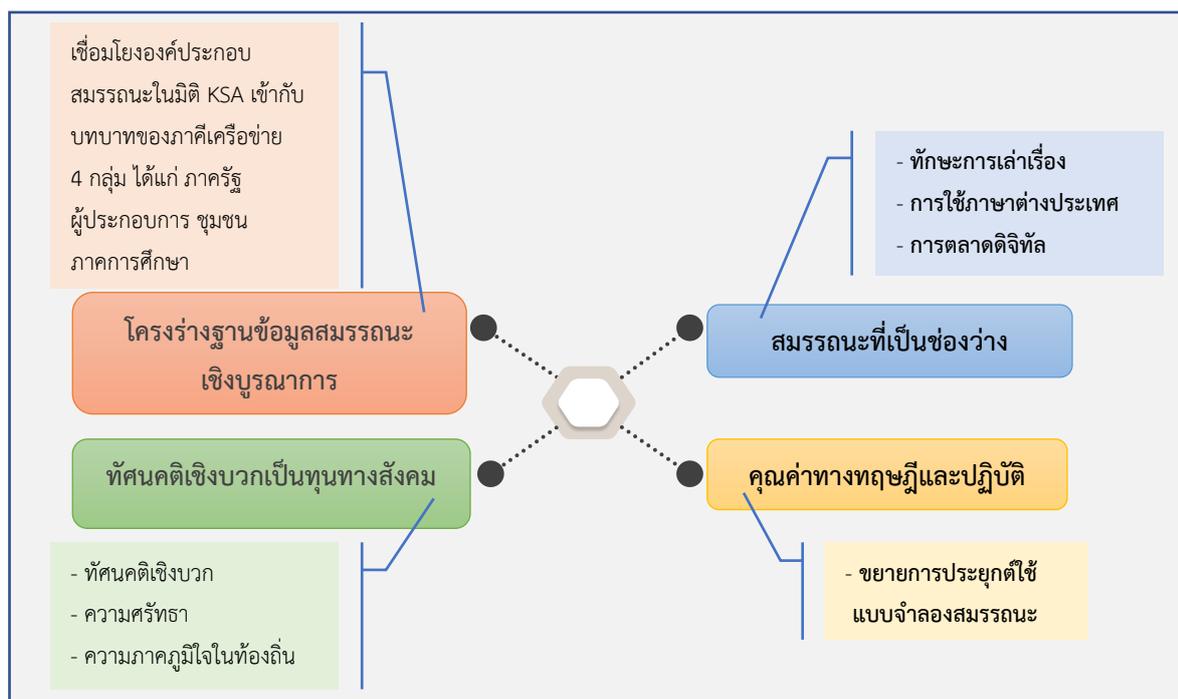
การท่องเที่ยวเชิงศรัทธาจัดอยู่ในมิติของเศรษฐกิจแห่งประสบการณ์ (Pine, B. J. & Gilmore, J. H., 1999) ซึ่งมูลค่าที่แท้จริงเกิดจากประสบการณ์ทางจิตวิญญาณ ความรู้สึกลึกซึ้ง และเรื่องราวที่ถ่ายทอด การที่ไกด์นำเที่ยวไม่สามารถเปลี่ยนความรู้เชิงลึกของวัดและตำนานไปเป็นการเล่าเรื่องที่ดึงดูดใจได้ จึงทำให้จังหวัดยังไม่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวได้เต็มศักยภาพ การพัฒนาจึงต้องมุ่งเน้นการออกแบบโปรแกรมที่ช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการความรู้ที่ซ่อนเร้นที่มีอยู่แล้วในชุมชนและพระสงฆ์ (Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1995) ให้กลายเป็น ทักษะการถ่ายทอดที่เข้าถึงง่ายและเคารพต่อความเชื่อที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะที่สำคัญจากภาคีเครือข่าย คือ ความจำเป็นในการสร้างหน่วยงานกลางที่สามารถบูรณาการ การทำงานร่วมกันทุกภาคส่วน และการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ป้ายบอกทางที่ชัดเจนและที่จอดรถบัส ที่เพียงพอ ประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายเชิงระบบที่นอกเหนือขอบเขตของสมรรถนะบุคคล ตามโมเดล

องค์ประกอบการท่องเที่ยว (6A's) ของ Pike, S. ความสามารถในการเข้าถึง และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ขาดไม่ได้ การที่บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการให้บริการสูง แต่ระบบโครงสร้างพื้นฐานไม่เอื้ออำนวย (เช่น ที่จอดรถไม่พอ) จะส่งผลให้ประสบการณ์โดยรวมของนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดี การบริการของบุคลากรก็จะได้ไม่ได้รับผลตอบแทนเชิงบวกที่คาดหวังไว้ (Pike, S., 2008) ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom, V. H. หากความเชื่อเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือคุณค่าของรางวัลลดลง ย่อมส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการรักษามาตรฐานการบริการในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงและการอำนวยความสะดวก ต้องดำเนินการควบคู่กันไป (Vroom, V. H., 1964)

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ได้พบองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและการวิจัยด้านสมรรถนะบุคลากร แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและการวิจัยด้านสมรรถนะบุคลากร

จากภาพที่ 1 สามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและสมรรถนะบุคลากร ได้ดังนี้

1. โครงสร้างฐานข้อมูลสมรรถนะเชิงบูรณาการ เสนอกรอบแนวคิดเชื่อมโยงสมรรถนะในมิติ KSA กับบทบาทของภาคีเครือข่าย 4 กลุ่ม ได้แก่ ภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และภาคีผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามบริบทจริงของแต่ละภาคี

2. สมรรถนะที่เป็นช่องว่างเชิงวิฤติ พบช่องว่างสำคัญในทักษะการเล่าเรื่อง การใช้ภาษาต่างประเทศด้านศาสนา และการตลาดดิจิทัล ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา
3. ทักษะคิดเชิงบวกเป็นทุนทางสังคม บุคลากรมีความศรัทธาและภาคภูมิใจในท้องถิ่น ซึ่งสามารถใช้เป็น “ทุนทางสังคม” เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะใหม่ตามแนวคิดการเสริมพลังอำนาจ
4. คุณค่าทางทฤษฎีและปฏิบัติ ขยายการประยุกต์ใช้ Iceberg Model สู่มิติการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา และพัฒนากรอบสมรรถนะเป็นเครื่องมือเชิงนโยบายและต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืน

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ สรุปได้ว่า ภาวการณ์เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา และความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 1) ข้อมูลเชิงลึกของภาวการณ์เกี่ยวข้องและการสังเคราะห์ บทบาทหน้าที่ ต้องอาศัยกลไกความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ซึ่งแต่ละภาคก็มีบทบาทเฉพาะทางที่ส่งเสริมความสำเร็จของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรไม่ได้จำกัดอยู่แค่การพัฒนาทักษะด้านการบริการ แต่รวมถึงความสามารถในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย และ 2) บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกและความศรัทธาต่อท้องถิ่น แต่ยังมีช่องว่างที่สำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในมิติที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับมูลค่าประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ช่องว่างด้านทักษะที่สร้างความแตกต่าง และความต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการบูรณาการ ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา และความเชื่อในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านทัศนคติที่สะท้อนถึงความศรัทธา ความภาคภูมิใจ และความมุ่งมั่นในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น คุณลักษณะด้านความภาคภูมิใจในพื้นที่ ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง บุคลากรมีจุดแข็งด้านทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสะท้อนทุนมนุษย์ที่ทรงคุณค่าและสอดคล้องกับแนวคิดการเสริมพลัง อย่างไรก็ตาม พบช่องว่างด้านทักษะที่ควรพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การแปลงความรู้เชิงลึกสู่ประสบการณ์ที่น่าจดจำ การสื่อสารภาษาต่างประเทศ และการตลาดดิจิทัล การสังเคราะห์ผลดังกล่าวนำไปสู่การสร้าง “โครงสร้างฐานข้อมูลสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อ” ที่จำแนกสมรรถนะตามองค์ประกอบ KSA และบทบาทของภาคีเครือข่าย 4 กลุ่ม คือ ภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และภาคการศึกษา ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมและยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาอย่างยั่งยืน ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 1) จัดทำหลักสูตรพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะ โดยนำกรอบสมรรถนะที่ได้จากงานวิจัยมาพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะที่ยังมีช่องว่าง เช่น การเล่าเรื่องเชิงศรัทธา การสื่อสารภาษาต่างประเทศ การให้บริการนักท่องเที่ยว และการตลาดดิจิทัล โดยเน้นการฝึกปฏิบัติจริงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ 2) จัดตั้งกลไกการจัดการความรู้ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice: CoP) เพื่อรวบรวมและแปลงความรู้ท้องถิ่นเชิงลึกให้เป็นสื่อดิจิทัลและคู่มือที่เข้าถึงได้ง่าย 3) ยกระดับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ประกอบการวางแผนปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ป้ายบอกทางหลายภาษา จุดจอดรถ พื้นที่บริการข้อมูล และระบบความปลอดภัยเพื่อยกระดับภาพลักษณ์และความสะดวกในการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธา 4) สามารถนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาในจังหวัด โดยอิงจากจุดแข็งและจุดอ่อนของบุคลากร พร้อมทั้งสนับสนุน

การขอรับงบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรและบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธา 5) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล โดยหน่วยงานสามารถนำผลประเมินสมรรถนะไปใช้กำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล เช่น การเสริมทักษะด้านภาษา การบริการ การตีความวัฒนธรรม หรือการบริหารจัดการท่องเที่ยว เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีเป้าหมายและยั่งยืน และ 6) ส่งเสริมการสื่อสารและการตลาดออนไลน์เพื่อขยายผลการบอกต่อโดยนำผลการวิจัยที่ชี้ถึงความสำคัญของทักษะดิจิทัลไปใช้ในการสร้างเนื้อหาประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธาผ่านสื่อออนไลน์ โดยฝึกบุคลากรให้สามารถใช้โซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือสื่อสารเรื่องราวและคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดการบอกต่อเชิงบวก ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ 1) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการตามกรอบสมรรถนะ หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ และสถาบันการศึกษาควรร่วมมือกันออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่อิงตามองค์ประกอบ KSA ของบุคลากร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ความเชื่อ และประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ทักษะการเล่าเรื่อง เพื่อถ่ายทอดคุณค่าศรัทธาให้เกิดประสบการณ์ที่น่าจดจำ 2) ออกแบบระบบการจัดการความรู้เชิงศรัทธาในรูปแบบดิจิทัล โดยจัดทำฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวม ตำนานท้องถิ่น ภูมิปัญญาศาสนา เส้นทางท่องเที่ยวศรัทธา คู่มือการบริการนักท่องเที่ยว โดยฐานข้อมูลนี้ควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย เช่น เว็บไซต์ ชุดสื่อดิจิทัล หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้พัฒนาการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง 3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา หน่วยงานท้องถิ่นควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น การติดตั้งป้ายบอกทางหลายภาษา พื้นที่จอดรถที่เหมาะสม จุดบริการข้อมูลนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ระบบความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นและยกระดับประสบการณ์ผู้เยือนโดยรวม และ 4) สร้างกลไกความร่วมมือของภาคีเครือข่ายในระดับพื้นที่ ภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และสถาบันการศึกษาควรจัดตั้งคณะทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา เพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากร ประสานบทบาทและความรับผิดชอบ จัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกัน กลไกความร่วมมือนี้จะช่วยลดปัญหาการทำงานแบบแยกส่วนและเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาอย่างยั่งยืน ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 1) ติดตามประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นจากกรอบสมรรถนะ โดยประเมินความเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะบุคลากรหลังฝึกอบรมในช่วง 6 - 12 เดือน เพื่อวัดผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจริงในพื้นที่ 2) ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะของบุคลากรระหว่างเส้นทางท่องเที่ยวศรัทธา เช่น เส้นทางพระพุทธศาสนา เส้นทางศาสนาอิสลาม หรือเส้นทางความเชื่อท้องถิ่น เพื่อพัฒนาแนวทางยกระดับสมรรถนะที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่มากยิ่งขึ้น 3) ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ศึกษาว่าเทคโนโลยีใหม่มีผลต่อการเสริมสมรรถนะด้านการสื่อสาร การตีความแหล่งท่องเที่ยว และการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวอย่างไร เพื่อสร้างรูปแบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในยุคดิจิทัล 4) ศึกษาความร่วมมือของภาคีเครือข่ายในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา โดยมีการวิจัยที่วิเคราะห์บทบาท เงื่อนไขความสำเร็จ และรูปแบบความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชน และสถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาโมเดลการบริหารจัดการแบบบูรณาการที่ยั่งยืน และ 5) ขยายพื้นที่ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างจังหวัดหรือภูมิภาค จะช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของศรัทธาวิถีชุมชน และรูปแบบบริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามาตรฐานกลางของประเทศด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธา

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณทุนสนับสนุนวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ปีงบประมาณ 2568 และข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อย เรื่อง กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศรัทธาและความเชื่อจังหวัดนครศรีธรรมราช

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2549). แผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว.
- ชูเกียรติ พลอยประไพ. (2566). การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: บทบาทของภาคีเครือข่ายและการบริหารจัดการในท้องถิ่น. วารสารบริหารการท่องเที่ยว, 18(1), 120-135.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2564). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2565 - 2570. นครศรีธรรมราช: สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด นครศรีธรรมราช.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Conger, J. A. & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *The Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Pike, S. (2008). *Destination Marketing: An integrated marketing communication approach*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Pine, B. J. & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Boston: Harvard Business School Press.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: Wiley.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment theory: Psychological, organizational, and community levels of analysis. In Rappaport, J. & Seidman, E. (Eds.), *Handbook of Community Psychology* (pp. 53-79). New York: Plenum Publishers.