

อัตลักษณ์ขององค์กรโดยการรับรู้จากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในวิถีปกติใหม่ หลังโควิด 19 กรณีจังหวัดชัยนาท

The Organizational Identity by the Perception of Tourism Personnel in
the New Normal Post Covid-19: A Case Study of Chainat Province

จันทรัตน์ มั่นวิเชียร¹ และสันติภูมิ ราชวิชา²

Chantarat Manvichien and Santipum Ratchwicha

Received: December 29 2022

Revised: April 01, 2023

Accepted: April 19, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทที่ส่งผลสัมฤทธิ์ในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด 19 และ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของแนวการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด19 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เครื่องมือการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกและประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการสร้างข้อสรุป ผลการวิจัย พบว่า 1) แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 7 แนวทาง ได้แก่ กระบวนการหล่อหลอมทางสังคมและการเรียนรู้จากสื่อออนไลน์ การให้ความรู้ในระบบการศึกษา การฝึกอบรม สัมมนา เพื่อสร้างอัตลักษณ์บุคลากรด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท การศึกษาฝึกอบรมทางออนไลน์ การพัฒนาด้วยศูนย์การเรียนรู้ทางออนไลน์และการพัฒนาด้วยการสอนงาน และ 2) ปัญหา คือ การฝึกปฏิบัติของผู้นำเที่ยวมีข้อจำกัดจากนักท่องเที่ยวและอุปสรรค มี 2 ด้าน ประกอบด้วย การเรียนรู้ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่

¹⁻² มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม; Chandrakasem Rajabhat University

ในการฝึกอบรมทางออนไลน์ของผู้นำเที่ยวและการสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ดำเนินได้
ค่อนข้างยากในการอบรมทางออนไลน์

คำสำคัญ: อัตลักษณ์, บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว, วิถีปกติใหม่หลังโควิด 19, จังหวัดชัยนาท

Abstract

The objectives of this research article were 1) to study the guidelines for identity development of tourism personnel in Chainat Province that resulted in success during the COVID-19 crisis; and 2) to study problems and obstacles of the identity development of tourism personnel of Chai Nat province during the COVID-19 crisis. It was a qualitative research. The research tools were in-depth interviews. The population were tourism personnel and tourism industry operators. The data was analyzed using the method of forming a conclusion. The results of the research were as follows: 1) the development approach consisted of 7 approaches, namely the process of social formation and learning from non-formal media, giving knowledge in the education system, training, seminars to create the identity of tourism personnel in Chainat Province, online training, development with online learning centers and development with on-the-job training; and 2) the problems were that the practices of tour guides were limited by tourists. The obstacles had 2 aspects, namely learning with modern technology in online training of tour guides and creating identity development activities being quite difficult in online training.

Keywords: Identity, Tourism Personnel, New Normal Way After COVID-19, Chainat Province

บทนำ

ในปีพ.ศ. 2563 การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019; COVID-19) มีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วทั่วโลก จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงมีการประกาศให้เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพิ่มเติม (ราชกิจจานุเบกษา, 2563) นอกจากนั้น จากข้อมูลองค์การอนามัยโลก (World Health

Organization, 2021) ในเดือนสิงหาคม ในปี 2564 พบว่า ผู้ติดเชื้อ COVID-19 จากทั่วโลก 202,608,306 คน และเสียชีวิตจำนวน 4,293,591 คน และในประเทศไทยของเดือนสิงหาคม ในปี 2564 ผู้ติดเชื้อมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นถึง 776,000 คนและเสียชีวิต 6,353 ราย (Ministry of public Health, 2021)

จากปัญหาของการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบอย่างหนักต่อการท่องเที่ยวของไทย ทำให้ธุรกิจทางการท่องเที่ยวปิดตัวลงเนื่องจากภาระค่าใช้จ่ายที่มีมากเกินไป รวมทั้งรูปแบบและพฤติกรรมทางการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน (ขวัญฤทัย เดชทองคำ, 2563) จังหวัดชัยนาทที่พื้นที่ส่วนหนึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม คือ ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม-ชัยนาทโดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ การเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้และวิถีชีวิตชุมชน (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2566) นอกจากนี้ จังหวัดชัยนาทเป็นเมืองรองที่ประสบปัญหา กล่าวคือ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติลดลง กอปรกับการแพร่ระบาดในระลอก 2 และ 3 รวมถึงการแพร่ระบาดของ COVID-19 สายพันธุ์อินเดีย ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ต้งงานเดินทางกลับภูมิลำเนา บางส่วนกลับไปแพร่เชื้อโรคโควิด 19 ภายในครอบครัว ประชาชนงดการเดินทางท่องเที่ยวต้องกักตัวอยู่บ้านโดยไม่อาจทราบว่าการแพร่กระจายจะหยุดลงเมื่อใดและจะได้มีการเปิดการท่องเที่ยวได้อีกเมื่อไรเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามภายใต้ภาวะวิกฤติย่อมมีโอกาส ดังนั้นในช่วงเวลานี้จึงเป็นช่วงการพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อเตรียมตัวรับการท่องเที่ยวเมื่อการระบาดโรค COVID-19 จบลง นอกจากนี้แล้ว บุคลากรทางการท่องเที่ยวเป็นกลไกที่สำคัญในการผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์การท่องเที่ยวโดยเฉพาะจังหวัดชัยนาท ดังนั้น การพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤติโควิด 19 คือ การพัฒนาลักษณะเด่นที่เป็นสิ่งที่สร้างหรือพัฒนารวมทั้งเกิดขึ้นมาใหม่ตามบริบททางด้านสังคมซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาของสภาพแวดล้อมและบริบทที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า อัตลักษณ์ทางด้านของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแบบยุคสมัยดิจิทัลนั้น ควรมีแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบ New Normal โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตลักษณ์ของบุคลากรการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทที่มีความโดดเด่นซึ่งมีความสอดคล้องกับการท่องเที่ยวในวิถีปกติใหม่หลังโควิด 19 ได้แก่ ด้านแรก อัตลักษณ์ความรู้ทางด้านบริบทจังหวัดชัยนาท ด้านที่สอง อัตลักษณ์ด้านความสามารถในการสร้างพันธมิตรเชื่อมโยงกับจังหวัดและกลุ่มจังหวัดในการบริหารและจัดการท่องเที่ยวทั้งหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ด้านที่สาม อัตลักษณ์ด้านความสามารถในการเชื่อมโยงกับชุมชนและผู้นำชุมชนในแต่ละท้องถิ่น ด้านที่สี่ อัตลักษณ์ด้านการสื่อสาร

ประชาสัมพันธ์ ด้านที่ห้า อัตลักษณ์ด้านความสามารถในการเป็นนักเล่าเรื่อง (Story Telling) ด้านที่หก ได้แก่ อัตลักษณ์ด้านความสามารถในการสื่อสารภาษา ด้านที่เจ็ด ได้แก่ การมีจิตอาสา (Volunteer Spirit) (จันทร์รัตน์ มั่นนิเชียร และสันติภูมิ ราชวิชา, 2565) จากอัตลักษณ์ดังกล่าวมาแล้วสามารถตอบสนองด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดชัยนาทและสามารถสื่อสารภาพลักษณ์ทางด้านการท่องเที่ยวแนะนำเสนอกับนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดชัยนาทอีกครั้ง

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตโควิด 19 กรณีศึกษาจังหวัดชัยนาทเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้และการสื่อสารที่ดีของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทที่ส่งผลผลสัมฤทธิ์ในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด 19
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของแนวการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด19

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตโควิด 19 กรณีศึกษาจังหวัดชัยนาท ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1. เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยข้อคำถามส่วนใหญ่แล้วเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) และเครื่องมือการวิเคราะห์เอกสาร ได้แก่ การเลือกหนังสือที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์และการท่องเที่ยวนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริบททางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท
2. กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชนและวิสาหกิจในจังหวัดชัยนาทจำนวน 30 คน และกลุ่มผู้ประกอบการทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอีก 7 กลุ่ม จากการจัดงานสัมมนาโครงการพัฒนาระดับมาตรฐานภาคบริการท่องเที่ยวชัยนาทเข้าสู่การท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เกี่ยวกับแนวทาง อุปสรรคพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด 19 โดยที่กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ได้มาจากการ

เลือกตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้วิธีการแนะนำต่อ ๆ กันไป (Snowball Sampling)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องทั้งรูปแบบเป็นทางการ (Formal In-depth Interview) และไม่เป็นทางการ (Informal In-depth Interview) จากการสัมมนาโครงการพัฒนาระดับมาตรฐานภาคบริการท่องเที่ยวชั้นนำเข้าสู่การท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal)

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Source) โดยการศึกษาจากการสืบค้นข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท (Document Research) แนวคิดและทฤษฎีอัตลักษณ์และแนวทางการพัฒนาบุคคลสภาวะวิกฤตโควิด 19 ของประเทศไทย และการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Analysis) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลจากเอกสาร (Content Analysis) ที่สื่อความหมายทั้งทางตรงและทางอ้อมเกี่ยวกับบริบทการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท โดยการอ่านและตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยร่วมกับข้อมูลการสัมภาษณ์

3.3 การศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร โดยเบื้องต้นผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราทางด้านวิชาการ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ที่มีข้อมูลจากทางด้านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริบทการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท แนวคิดและทฤษฎีอัตลักษณ์และแนวทางการพัฒนาบุคคลสภาวะวิกฤตโควิด 19 ของประเทศไทย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์แบบเชิงพรรณนาโดยสังเคราะห์ข้อมูลจากย่อยไปหาใหญ่ (Inductive Approach) โดยดำเนินการลดทอนข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากกระบวนการดังกล่าวทำให้ได้กลุ่มของข้อมูลที่มีความหมายร่วมกัน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของข้อมูลที่เป็นการถอดรหัสข้อความต่าง ๆ (Coding) ของข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยพิจารณาคำต่าง ๆ ที่ถอดรหัสออกมาว่า คำเหล่านั้นแสดงถึงเรื่องอะไร เป็นข้อมูลประเภทอะไร แล้วนำคำมาจัดเป็นหมวดหมู่ (Category) หรือประเด็นย่อย (Sub Theme) ได้แก่ บริบทการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท อัตลักษณ์บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท แนวทางการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท และอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด

ชัยชนะในช่วงการระบาดโรคโควิด 19 จากนั้นนำมาสรุปรวมเรื่องหรือประเภทของเรื่องให้มีเนื้อหาเป็นกลุ่มรวบยอดเข้าเป็นเรื่องเดียวกันเพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะของปรากฏการณ์และสาเหตุอย่างเป็นระบบตามรูปแบบของการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. แนวทางการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทที่ส่งผลผลสัมฤทธิ์ในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด 19 พบว่า

1.1 แนวทางกระบวนการหล่อหลอมทางสังคมและการเรียนรู้จากสื่อนอกกระบวนการศึกษา การถ่ายทอดเล่าเรื่องประวัติศาสตร์ความเป็นมาของจังหวัด ตำนานเรื่องเล่าต่าง ๆ ที่ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นอันเป็นการจัดการความรู้จากภายนอกสู่ภายใน (Explicit Knowledge) ตัวบุคคลให้ได้รับรู้จากการบอกเล่า เรื่องราวสถานที่สำคัญในจังหวัดชัยนาท ความรู้เหล่านี้หากมีการถ่ายทอด ด้วยการหล่อหลอมให้เกิดความรู้ ตั้งแต่วัยเด็กที่อยู่ในช่วงของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นวัยแห่งการจดจำสิ่งต่าง ๆ ได้ง่ายและซึมซับอยู่ได้จิตสำนึกซึ่งจะสามารถนำความรู้ต่าง ๆ ออกมาใช้เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ รวมทั้งการเรียนรู้จากหนังสือของห้องสมุดในหมู่บ้านหรือชุมชน หรือจากสื่อมีเดียต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด ซึ่งความรู้ดังกล่าวสามารถสร้างให้เกิดเป็นอัตลักษณ์ของคนชัยนาท เมื่อมีผู้มาเยือนจังหวัดชัยนาท สามารถมีความรู้แบบรอบด้านในรายละเอียดของการเล่าเรื่องจากความเป็นจริงอันเป็นความรู้จากภายใน (Tacit Knowledge) ออกมาสู่นักท่องเที่ยวได้รับฟัง นอกจากนี้ความรู้ในจังหวัดที่ได้รับจากการหล่อหลอมมา เยาวชนยังสามารถนำไปต่อยอดเป็นนักเล่าเรื่องสื่อออนไลน์ในแพลตฟอร์มต่าง ๆ แบบนักการตลาดดิจิทัลที่ขายเรื่องท่องเที่ยวโดยนำเรื่องราวในจังหวัดไปสร้างเนื้อหา (Content) เชิญชวนคนมาเที่ยว อันเป็นอัตลักษณ์แนวใหม่ของผู้มาเที่ยวในยุคดิจิทัล โดยแนวทางดังกล่าวนี้เป็นการพัฒนากระบวนการศึกษาที่จะช่วยสร้างอัตลักษณ์บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทให้โดดเด่นและแตกต่างจากแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ในประเทศไทยโดยมีบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเป็นตัวอย่างในการถ่ายทอดความรู้ทางด้านบริบทของจังหวัดชัยนาทและสนับสนุนโครงการอบรมเยาวชนให้มีความรู้ทางด้านจังหวัดชัยนาทเพิ่มมากขึ้น

1.2 แนวทางการให้ความรู้ในระบบการศึกษา ด้านประวัติศาสตร์และโบราณคดี ควรให้มีการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยการเสริมเข้าไปในวิชาประวัติศาสตร์ กำหนดเป็นนโยบายระดับจังหวัด ทางจังหวัดต้องให้สำนักงานการศึกษาจังหวัดร่างหลักสูตรเสริมให้ทุกโรงเรียนทั้งภาครัฐและเอกชนเสริมเนื้อหาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของจังหวัด

ชันนาทตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 กำหนดเป็นเนื้อหา การพัฒนาทางประวัติศาสตร์ตั้งแต่ การตั้งถิ่นฐานตั้งแต่ยุคก่อนประวัติศาสตร์ที่ยังคงมีร่องรอยหลักฐานทางประวัติศาสตร์หลงเหลืออยู่ สืบเนื่องจนมาถึงสมัยทวารวดีที่มีการสำรวจพบ เช่น บ้านเขาขยาย บ้านโพงสม เมืองนครน้อย เมืองอุตะเภา เมืองดงคอน เป็นต้น โดยไล่ระดับเนื้อหาจนมาถึงสมัยลพบุรี ตามหลักฐานที่มีอยู่จาก โบราณวัตถุ เช่น แผ่นทับหลังทำด้วยศิลาทรายสลักเป็นรูปพระอินทร์ทรงช้างเอราวัณ ที่วัดพระแก้ว เป็นต้น ต่อมาเป็นสมัยสุโขทัย สมัยอยุธยา สมัยธนบุรี และสมัยรัตนโกสินทร์ ตามลำดับ เพื่อให้ นักเรียนได้เรียนรู้ความเป็นมาของจังหวัดที่เป็นถิ่นกำเนิดและเกิดความภาคภูมิใจในแผ่นดินเกิด รวมทั้งเสริมองค์ความรู้การปกครองจังหวัดชันนาทตั้งแต่ ร.5 จนถึงสมัยการเปลี่ยนแปลงการ ปกครอง พ.ศ. 2475 และปัจจุบัน ซึ่งมีรายละเอียดของเนื้อหาที่แบ่งออกได้เป็นหลายตอนซึ่งการ เรียนการสอนจังหวัดที่ตนอาศัยอยู่จะทำให้เด็กวัยนี้ได้จดจำเป็นความรู้สึภายในที่จะจำได้ตลอดไป สำหรับบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้และมีบทบาทในการถ่ายทอดความรู้ ทางด้านประวัติศาสตร์ในฐานะวิทยากรหรือเชิญปราชญ์ชาวบ้านมาถ่ายทอดความรู้ให้กับเยาวชนใน สถานศึกษาโดยจัดเป็นกิจกรรมเสริมความรู้ในหลักสูตรการเรียนการสอนของจังหวัดชันนาท

1.3 แนวทางการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อสร้างอัตลักษณ์บุคลากรด้านการท่องเที่ยว จังหวัดชันนาท เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการบรรยายเนื้อหา เกี่ยวกับอัตลักษณ์ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในยุคดิจิทัล โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้าน การท่องเที่ยว และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ที่สามารถสร้างแรงขับหรือแรงผลักดันที่มีอยู่ ในตนเอง (Self-concept) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้เกิดทัศนคติจนเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมที่ สนองตอบการมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่นในการเป็นผู้นำเที่ยวของจังหวัดชันนาท โดยที่การจัดอบรมและ สัมมนาในห้องเรียนสามารถช่วยให้ผู้เข้าอบรมเกิดการปฏิสัมพันธ์กัน แบบตัวต่อตัว ได้ตอบกันได้ แบบ Face to Face และสามารถเข้าถึงความรู้สึกของผู้เข้ารับการอบรมได้ ทำให้เห็นปฏิกิริยา ตอบสนองได้เป็นอย่างดี เมื่อมีการบรรยาย ทฤษฎี หลักการ แล้วต้องจัดการอบรมที่เป็นรูปแบบการ สัมมนาด้วยการให้ผู้เข้าอบรมมีการทำ Workshop และอภิปรายนำเสนอเกี่ยวกับความคิดของกลุ่ม เกี่ยวกับการพัฒนาอัตลักษณ์ผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ในบริบทจังหวัดชันนาทที่มีความหลากหลายทาง วิถีธรรมชาติ และที่สำคัญต้องมีการฝึกการปฏิบัติการเป็นนักเล่าเรื่อง (Story Telling) เพื่อสร้างอัต ลักษณ์ในตัวให้มีความสามารถถ่ายทอดเรื่องราวแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบที่สนุก เข้าใจ ชวนค้นหา ด้วยการบูรณาการแหล่งท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ มาร้อยเรียงเข้าด้วยกัน จัดสรรลำดับเรื่องราว ให้มีความสั้น ยาวที่เหมาะสม นำเสนอเรื่องราวที่จะเล่าให้มีเนื้อหาเชื่อมโยงความคิดที่น่าสนใจใน เนื้อหานั้น ๆ ให้กลุ่มเป้าหมายเกิดอารมณ์และความรู้สึกร่วมไปกับเรื่องราว สร้างจังหวะ และวาง

ความหมายโดยมีศิลปะการเล่าเรื่องที่เป็นกระบวนการเชื่อมโยงความคิดสู่ผู้คน เป็นการสร้างประสบการณ์ร่วมเพื่อให้ผู้เข้าชมเข้าใจถึงเนื้อหาแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการสื่อเพื่อให้เรื่องเล่าน่าสนใจและเข้าถึงใจของนักท่องเที่ยว แบบเล่าเรื่องนวนิยายด้วยน้ำเสียงที่หนักเบาตามลักษณะของเนื้อหา และสื่อสารด้วยภาษาที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความเหมาะสม และนอกจากการสื่อสารด้วยคำพูดแล้ว ต้องสื่อสารควบคู่ไปกับภาษาทางกาย ด้วยกิริยาท่าทางที่แสดงออกประกอบกับคำพูดที่ต้องสอดคล้องไปด้วยกัน สิ่งเหล่านี้เป็นอัตลักษณ์ที่ต้องมีในผู้นำเที่ยว ผู้บรรยายจะต้องจัดกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนได้แสดงบทบาทเป็นนักเล่าเรื่อง เป็นนักสื่อสาร และนักบริการในแบบจิตอาสาทุกรูปแบบ ผู้นำเที่ยวจะได้มีเอกลักษณ์เฉพาะของจังหวัดชัยนาทที่แตกต่าง และไม่เหมือนใคร

1.4 แนวทางการศึกษานอกสถานที่ เพื่อการปฏิบัติจริง โดยการชมสถานที่จริง ไม่ว่าจะเป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ยังหลงเหลืออยู่ โบราณคดี โบราณวัตถุ พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อเป็นการเรียนรู้และเป็นการสอนนอกสถานที่ รวมทั้งการแสดงบทบาทสมมติ เป็นผู้นำเที่ยว ที่จะบรรยายให้ผู้นำเที่ยวได้รับรู้และแสดงบทบาทการเป็นนักเล่าเรื่อง นักจิตอาสา การสื่อสารทางภาษา โดยบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการเป็นวิทยากรให้ความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์และบุคลิกภาพเพื่อปรับปรุงบุคลิกภาพต่าง ๆ ในฐานะผู้นำเที่ยวหากยังไม่มีความเป็นมืออาชีพ จะได้ฝึกในทางปฏิบัติจากการศึกษาดูงานนอกสถานที่

1.5 แนวทางการศึกษาฝึกอบรมทางออนไลน์ ในช่วงการเกิดวิกฤติโรคภัย การแพร่กระจายโรคโควิด 19 หรือแม้แต่ในช่วงที่ต้องการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ในด้านการเช่าสถานที่ ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง โดยผู้นำเที่ยวสามารถเรียนได้ที่บ้าน หรือเรียนที่ไหนก็ได้ ดังนั้นการเรียนด้วยวิธีออนไลน์จึงเป็นวิธีที่นำมาใช้กันในยุค New Normal ด้วยโปรแกรม Zoom, Google Meet, ไลฟ์สดในกลุ่มเฟซบุ๊ก หรือ Club House หรือ Microsoft Team เป็นต้น โดยมีผู้ดำเนินการที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง เช่น สมาคมการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นผู้ถ่ายทอดเรื่องราวการพัฒนาความเป็นอัตลักษณ์ในตัวบุคคลที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลที่เข้าร่วมฝึกอบรมทางออนไลน์ โดยให้มีการอภิปราย แสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม แล้วนำแนวทางที่ดีและเป็นไปได้มากที่สุด มาช่วยพัฒนาความเป็นอัตลักษณ์ของผู้นำเที่ยวที่โดดเด่นของจังหวัดชัยนาท

1.6 แนวทางการพัฒนาด้วยศูนย์การเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยให้บุคลากรจากหน่วยงานระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้องจัดทำเป็นเพจ หรือเว็บไซต์การเรียนรู้แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท ประกอบด้วย ประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณคดี อดสาหกรรม หัตถกรรม วิถีชุมชน ในจังหวัดชัยนาท มีข้อมูลทุกรูปแบบที่ผู้นำเที่ยวสามารถค้นหาได้ ทุกที่ ทุกเวลา และข้อมูลต้อง

ทันสมัยตลอด มีผู้รับผิดชอบดูแลตลอดเช่นกัน มิใช่ทำเป็นโครงการพอดำเนินการเสร็จ ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ๆ อีกเลย ส่งผลให้ไม่เกิดการเรียนรู้ และศูนย์ออนไลน์ ต้องมีข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ สามารถค้นหาแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว หรือแม้แต่เรื่องราวคุณลักษณะที่ดีของการเป็นผู้นำเที่ยวของจังหวัดชัยนาทที่พึงประสงค์เพื่อให้ผู้นำเที่ยวในจังหวัดได้เรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตนเองตามอัตลักษณ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล

1.7 แนวทางการพัฒนาด้วยการสอนงาน คือ กระบวนการที่ช่วยให้เกิดอัตลักษณ์ในตัวบุคคลขึ้นได้ โดยที่ต้องมี Change Agent ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้นำเที่ยวรุ่นใหม่ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของชัยนาท โบราณสถาน วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชุมชน และความรู้เฉพาะของชุมชน วัดในสถานที่ชุมชน โดยให้ผู้นำที่เป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวและมีทีมงาน 2-3 คนเป็นผู้ดำเนินการสอนในการเป็นผู้นำเที่ยวที่ดีและมีลักษณะเฉพาะ ในด้านการเป็นนักร้อง เรื่อง การสื่อสารที่ชวนติดตาม มารยาทที่ดี ให้กับผู้นำเที่ยวในชุมชนนั้น จะช่วยให้เกิดความเป็นตัวตนเฉพาะที่โดดเด่นและแตกต่าง นี่คือการสอนงานแบบตัวต่อตัวให้คนในแต่ละท้องถิ่นถือเป็นการพัฒนาอัตลักษณ์ได้อีกแนวทางหนึ่ง

2. ปัญหา อุปสรรคของแนวการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด 19 พบว่า

2.1 ปัญหา ได้แก่ การฝึกปฏิบัติของผู้นำเที่ยวมีข้อจำกัดจากนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวในจังหวัดชัยนาทของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเพียงแค่นักฟางที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียอาคเนย์ ส่วนด้านอื่นไม่ว่าจะเป็นเชิงด้านประวัติศาสตร์ วัดเก่าแก่ที่มีเรื่องราวมายาวนาน หรือวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตชุมชนนั้นมีการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย นักท่องเที่ยวยังได้รับข้อมูลค่อนข้างน้อย จึงไม่ค่อยนิยมมาท่องเที่ยวในจังหวัดชัยนาท ประกอบกับ จังหวัดชัยนาทเป็นทางผ่านของผู้คนที่เดินทางไปเที่ยวยังภาคเหนือ นักท่องเที่ยวจึงมักเลยผ่านไป อีกทั้งตรงบริเวณทางเข้าจังหวัดไม่มีจุดเด่นที่เป็นไฮไลต์ ที่เชิญชวนให้คนเข้ามาท่องเที่ยวชัยนาท ทั้งที่ชัยนาทมีของดีมากมาย นอกจากนี้แล้วในช่วงการระบาดโรคโควิด 19 ยิ่งทำให้นักท่องเที่ยวน้อยมากส่งผลให้การฝึกปฏิบัติของผู้นำเที่ยวค่อนข้างมีข้อจำกัดอันเนื่องจากนักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย เพราะหากมีนักท่องเที่ยวมากผู้นำเที่ยวสามารถปฏิบัติได้จริงกับนักท่องเที่ยวแต่หากนักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อยผู้นำเที่ยวจึงไม่สามารถฝึกปฏิบัติในการสร้างอัตลักษณ์ในสถานการณ์จริงจากนักท่องเที่ยวได้ เพราะนักท่องเที่ยว คือ ครูที่ดีในการหล่อหลอมให้

เกิดอัตลักษณ์โดยเป็นการฝึกปฏิบัติโดยตรง ดังนั้นในสภาวะเช่นนี้การพัฒนาอัตลักษณ์จึงกระทำได้อย่าง

2.2 อุปสรรค ได้แก่ การเรียนรู้ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการฝึกอบรมทางออนไลน์ของผู้ناةี่ยว ในช่วงการระบาดโรคโควิด 19 ซึ่งต้องเตรียมตัวสำหรับการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 ผ่านไปหรือได้กลายเป็นโรคประจำถิ่นแล้ว จึงต้องมีการอบรมให้กับผู้ناةี่ยวเพื่อรอรับการเปิดเมือง หากแต่ช่วงเวลายังมีการระบาดของโรคโควิด19 ต้องมีการกำหนดระยะห่าง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรค การฝึกอบรมผ่านแอปพลิเคชันทาง Zoom หรือ Google Meet หรือในกลุ่มเฟซบุ๊กจึงเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด แต่การอบรมตามแนวทางดังกล่าวเป็นของใหม่ที่ทุกคนไม่คุ้นเคย โดยเฉพาะผู้ناةี่ยววัยกลางคนในแหล่งชุมชน ไม่สามารถใช้โปรแกรมดังกล่าวได้ดี ประกอบกับคุ้นเคยแต่การฝึกอบรมในห้องเรียน มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม การอบรมออนไลน์เสมือนไม่มีการปฏิสัมพันธ์กันทั้ง ๆ ที่สามารถพูดคุยกันได้ ส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจขาดความตั้งใจและสนใจในการเรียนรู้ จึงเป็นปัญหาที่สำคัญในการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของชัยนาท

2.3 อุปสรรค ได้แก่ การสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ดำเนินได้ค่อนข้างยาก ในการอบรมทางออนไลน์ การฝึกอบรมสัมมนาที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลได้แก่การสร้างกิจกรรมต่าง ๆ หลังการฝึกอบรมตามทฤษฎีต่าง ๆ ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติ เป็นผู้ناةี่ยวก่อนลงภาคสนาม ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อหล่อหลอมความมีอัตลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวในตัวตนของผู้ناةี่ยวให้เกิดขึ้นในระหว่างอบรมสัมมนา แต่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 นอกจากผู้ناةี่ยวจะสร้างอัตลักษณ์ด้วยตนเองด้วยการเรียนรู้จากศูนย์การเรียนรู้ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี ในเพจหรือเว็บไซต์ของจังหวัดชัยนาทแล้ว การจัดฝึกอบรมออนไลน์ จะเป็นแนวทางเดียวที่จะดำเนินการได้ หากแต่การอบรมทางออนไลน์นอกจากเรียนแนวคิดทฤษฎีแล้ว ต้องเสริมด้วยใช้การแสดงบทบาทสมมติ แบบเรื่องราว โดยแบ่งเป็นกลุ่ม แสดงบทบาทเป็นผู้ناةี่ยว เป็นนักท่องเที่ยวนั้นจะเกิดผลดีที่สุด แต่ในความเป็นจริงแล้วแทบจะไม่สามารถดำเนินการเช่นนั้นได้เลยในการอบรมแบบออนไลน์ ดังนั้น ผลการฝึกอบรมการสร้างอัตลักษณ์จึงไม่อาจเกิดผลได้เต็มที่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด เนื่องจากต้องปฏิบัติตามมาตรการควบคุมระยะห่างอย่างเคร่งครัด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยแนวทางการพัฒนาอัตลักษณ์บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทที่ส่งผลผลสัมฤทธิ์ในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด 19 ประกอบด้วย

แนวทางที่หนึ่ง ได้แก่ กระบวนการหล่อหลอมทางสังคมและการเรียนรู้จากสื่อจากระบบการศึกษา เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ของจังหวัดชัยนาทซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้จากภายนอกสู่ภายใน (Explicit Content) ซึ่งความรู้เหล่านี้จะถูกถ่ายทอดไปยังเยาวชนที่เป็นความรู้แบบความรู้จากภายใน (Tacit Knowledge) โดยที่เยาวชนเหล่านี้สามารถถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับชุมชนและเป็นคนเล่าเรื่องที่ที่สามารถทำเป็นเนื้อเรื่อง (Content) ไปยังแพลตฟอร์มต่าง ๆ ได้และเป็นการพัฒนาระบบนอกการศึกษาด้วยซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของของการสร้างสมรรถนะหรืออัตลักษณ์บุคคลของอาภรณ์ ภูววิทยพันธ์ (2547) กล่าวถึง การเรียนรู้สะสมด้วยตนเองจากครอบครัว ผู้คนในชุมชนด้วยการบอกเล่าถ่ายทอดสืบต่อกันมา การศึกษาดด้วยตนเองรวมไปถึงการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์กับผู้รู้ และแนวคิดของอริยญา อินอ่อน และคณะ (2562) ที่ว่ากระบวนการขัดเกลาทางด้านสังคมส่งเสริมรูปแบบการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านกระบวนการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในชุมชนระหว่างสถานศึกษาและผู้ปกครอง

แนวทางที่สอง ได้แก่ การให้ความรู้ในระบบการศึกษาโดยเฉพาะเนื้อหาทางด้านประวัติศาสตร์ ได้แก่ ยุคก่อนประวัติศาสตร์สมัยทวารวดี ลพบุรี สุโขทัยและรัตนโกสินทร์ เป็นต้น ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จากกระบวนการเหล่านี้ทำให้เยาวชนมีความรู้สู่ภายในและเป็นที่จดจำตลอดไปซึ่งการพัฒนาโดยการศึกษาในระบบสอดคล้องกับแนวคิดของแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler, L. (1980) ที่ว่า แนวทางการพัฒนาให้บุคคลได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ คือ กระบวนการศึกษาเป็นวิธีการที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรงเพราะการให้การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทศนคติตลอดจนเสริมสร้างความสามารถให้กับบุคคล

แนวทางที่สาม ได้แก่ การฝึกอบรมสัมมนาเพื่อสร้างอัตลักษณ์บุคลากรด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาทโดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวและบุคลิกภาพเพื่อฝึกเยาวชนให้มีความเชี่ยวชาญทางด้านการสื่อสาร นักเล่าเรื่องตลอดจนทัศนคติที่ดีทางด้านการท่องเที่ยวรวมทั้งนักจิตอาสาที่ดีด้วย ซึ่งแนวทางการฝึกอบรมสัมมนานี้ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาบุคลากรของ Gillies, D. A. (1994) ที่ว่าการฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความสามารถ ทักษะของบุคลากรให้สามารถทำงานตามเป้าหมายและนำความรู้ไปใช้ได้ทันที และยังสอดคล้องกับแนวคิดของคันทันนี กระจำนงค์และคณะ (2564) ที่ว่าการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการและบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว

แนวทางที่สี่ ได้แก่ การศึกษานอกสถานที่เพื่อเป็นการส่งเสริมทางด้านการแสดงบทบาทสมมติในการเป็นผู้นำเที่ยวรวมทั้งฝึกทักษะทางด้านการเป็นนักเล่าเรื่อง นักจิตอาสา บุคลิกภาพและการสื่อสารทางด้านภาษาอีกด้วยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชญาณัฐ ปัญญาสวัสดิ์ และคณะ

(2560) ได้กล่าวว่าแนวทางการพัฒนาบุคลากร คือ การศึกษาดูงานเป็นการศึกษาสภาพจริงและฝึกทักษะการปฏิบัติงานทำให้ได้ประสบการณ์เพิ่มพูนความรู้ทางตรงที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าอบรม

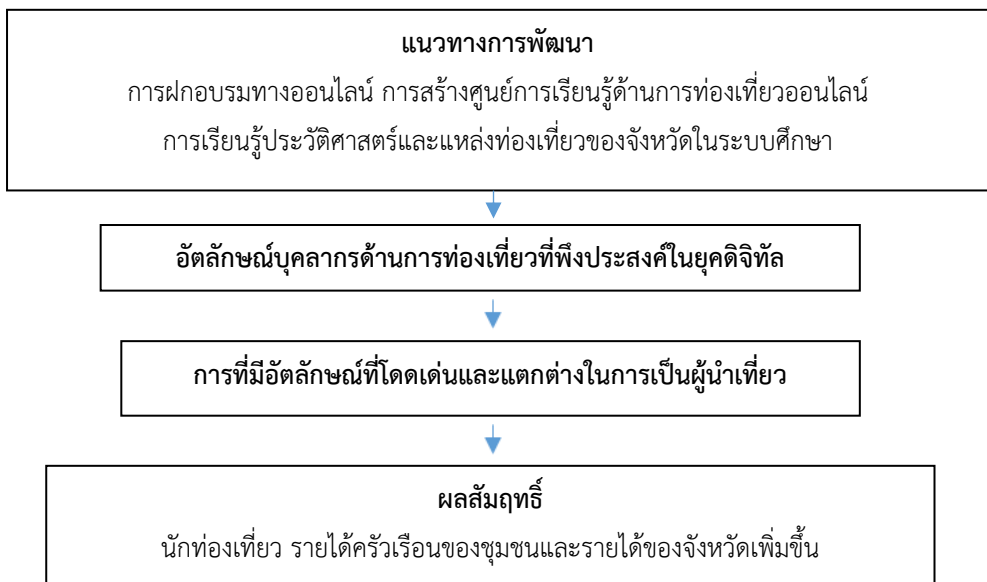
แนวทางที่ห้า ได้แก่ การศึกษาฝึกอบรมทางออนไลน์ ในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด 19 การฝึกอบรมทางออนไลน์มีความสำคัญมากในช่วงยุค New Normal เนื่องจากการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายรวมทั้งเป็นการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวโดยผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Zoom, Google Meet, ไลฟ์สดในกลุ่มเฟซบุ๊ก หรือ Club House หรือ Microsoft Team เป็นต้น ชัยนาท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผลงานการวิจัยของพระมหาจักรพล สิริธโร (2564) ที่พบว่าการเรียนรู้ในยุคความปกติใหม่เป็นการเรียนรู้ที่มีแพลตฟอร์มที่หลากหลายและสนองความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง

แนวทางที่หก ได้แก่ การพัฒนาด้วยศูนย์การเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยให้หน่วยงานของจังหวัดทำเพจและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดชัยนาทและมีข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลาเพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเป็นนักปฏิบัติอย่างแท้จริงซึ่งสอดคล้องกับ Nadler, L. (1980) ที่ว่า การพัฒนา (Development) โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้

แนวทางสุดท้าย ได้แก่ การพัฒนาด้วยการสอนงาน ก่อให้เกิดอัตลักษณ์โดยต้องมี Change Agent ของผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวโดยมีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์กับผู้นำที่ยาวรุ่นใหม่โดยเน้นการเล่าเรื่อง การสื่อสารรวมทั้งบุคลิกภาพที่ดีจะช่วยให้เกิดความเป็นตัวตนเฉพาะที่โดดเด่นและแตกต่างซึ่งสอดคล้องกับผดุง อาสิงสมพันธ์ (2561) กล่าวว่า การพัฒนาด้วยการสอนงานเป็นการดำเนินงานและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากร

องค์ความรู้ใหม่

ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์การศึกษาค้นคว้า พบว่า หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องทางด้านการท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดควรนำโมเดลที่ได้จากการวิจัยสามารถไปสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและพึงพอใจกลับมาเที่ยวต่อหรือบอกต่อนักท่องเที่ยวอื่นมาเที่ยวเมืองรอง อันจะได้นำมาสู่รายได้ของท้องถิ่น โดยนำเสนอกรมการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนำไปปรับประยุกต์ใช้ต่อไปดังตัวแบบดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาท ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัดและผู้บริหารหน่วยงานการท่องเที่ยวและการกีฬา กรมการท่องเที่ยวและกีฬาต้องร่วมกันรับผิดชอบกำหนดผู้รับผิดชอบการนำนโยบายการพัฒนาบุคลากรผู้นำเที่ยวของจังหวัดไปปฏิบัติ โดยกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ 2 โครงการ ได้แก่ การฝึกอบรมทางออนไลน์และโครงการสร้างศูนย์การเรียนรู้แหล่งท่องเที่ยวชัยนาททางออนไลน์

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านการท่องเที่ยวควรนำนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในการปรับข้อมูลให้ทันสมัยพร้อมกับ ติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ เมื่อโครงการเสร็จแล้ว ต้องมีผู้รับผิดชอบดำเนินให้ต่อเนื่องไปตลอดจึงจะเกิดผลในการพัฒนาบุคลากรด้านการนำเที่ยวจังหวัดชัยนาท เพื่อให้เกิดรายได้ต่อครัวเรือน ชุมชน และผลลัพธ์สุดท้ายต่อเศรษฐกิจโดยรวมของจังหวัดชัยนาท

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี ต้องขอขอบคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม ที่สนับสนุนงบประมาณการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณ ผู้อำนวยการสำนักงานการ ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชัยนาท ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานลพบุรี และ รองผู้อำนวยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานลพบุรี รวมทั้งบุคลากรการท่องเที่ยวจาก หน่วยงานรัฐบาลและเอกชนที่ให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2564). การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สู่ความยั่งยืนของธุรกิจภายใต้ วิกฤติโควิด 19. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 17(2), 1-18.
- จันทร์รัตน์ มั่นวิเชียรและสันติภูมิ ราชวิชา. (2565). *การวิเคราะห์อัตลักษณ์บุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดชัยนาท*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชญานุช ปัญญาสวัสดิ์และคณะ. (2560). แนวทางการพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล หนองแสง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. ใน *รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0*. (น. 1441-1450). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ท้องที่นอกราชอาณาจักรที่เป็นเขตติดโรคติดต่ออันตราย กรณี โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563. (2563, 5 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 137 ตอน พิเศษ 93, หน้า 16.
- ผุดผ่อง อาสิงสมพันธ์. (2561). ความท้าทายในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อรองรับ ประเทศไทย 4.0. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์*, 8(3), 112-121.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2566). ประเด็นยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566. เข้าถึงได้จาก <http://www.op.chandra.ac.th>
- พระมหาจักรพล สิริธโร. (2564). การศึกษาในยุค New Normal. *Journal of Modern Learning Development*, 6(6), 346-356.

- ศันสนีย์ กระจ่างโฉมและคณะ. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของภาคการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนภายใต้วิกฤตการณ์การระบาดโควิด-19. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 41(1), 1-20.
- อรัญญา อินอ่อนและคณะ. (2562). รูปแบบการพัฒนาเด็กผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมแบบบูรณาการในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารสหวิทยาการวิจัย*, 8(2), 216-229.
- อากรณ ภูวิทย์พันธ์. (2547). *Competency Dictionary*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Gillies, D. A. (1994). *Nursing Management*. (3rd ed.). Philadelphia : W.B. Saunders.
- Ministry of Public Health. (2021). *Coronavirus disease (COVID-19) Situation in Thailand*. Retrieved from <https://covid19.ddc.moph.go.th/th>
- Nadler, L. (1980). *Corporate Human Resource Development: A Management Tool*. Houston : Gulf.
- World Health Organization. (2021). *Coronavirus disease (COVID-19) Situation dashboard*. Retrieved from <https://covid19.who.int/>

