

บทคัดย่อ

ชื่อผู้จัดทำ : นพดล ธิยะใจ

ชื่อหัวข้อเอกสาร : การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน : การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในภาค
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถาน
และศิลปกรรมมรดกโลก (อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา)
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ศรีวงศ์ สุมิตร

การศึกษา เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน : การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา แหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานและศิลปกรรมมรดกโลก (อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานและศิลปกรรม ในพื้นที่ มรดกโลก (อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการเสริมสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่ มรดกโลก(อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพบางส่วนที่ต้องการข้อมูลที่ใกล้ชิดเชิงและถูกต้อง เพื่อนำมาอธิบายผลการศึกษาวิจัยโดยทำการสัมภาษณ์ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนที่ปฏิบัติงาน โดยตรงด้านการบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่นักท่องเที่ยว กลุ่มละ 15 คน รวมบุคลากรทั้งสองกลุ่ม จำนวน 30 คน ใช้แบบสอบถามพร้อมกับการสัมภาษณ์และร่วมสังเกต เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าทางสถิติต่าง ๆ คือ ค่าความถี่ และร้อยละ ร่วมกับการประมวลผลและวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพนำมาอธิบายประกอบเหตุผลในรายละเอียด

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สังกัดภาครัฐและภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่มรดกโลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวโบราณสถาน และศิลปกรรมในพื้นที่มรดกโลก ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานและศิลปกรรมในพื้นที่มรดกโลกอยู่ในระดับสูง ซึ่งบุคลากรทั้งสองกลุ่มเคยได้รับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านนี้มาก่อน

สำหรับความรู้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรทั้งสองกลุ่ม มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่า ภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานทำให้ การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ และทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งบุคลากรทั้งสองกลุ่มมีความต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ (การฟัง การพูด การเขียน) เพิ่มเติม

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมของการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ศึกษาที่บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยยังได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการอนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งผลการศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหลัก ๆ ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ทั้งสองกลุ่มสามารถสรุปได้ 7 เรื่อง คือ (1) ควรจัด zoning ในเขต อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา (มรดกโลก) โดยแยกอาคารบ้านเรือน ร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหาร ออกจากพื้นที่มรดกโลก และให้เจ้าหน้าที่รัฐมีความเข้มงวด รวมทั้ง จัดทำข้อบังคับต่าง ๆ ให้ชัดเจน (2) ควรจัดการร้านค้าขายต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ สะอาด และจัดทำป้ายแสดง ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้ง ก่อสร้างห้องน้ำและที่จอดรถสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม และเพียงพอ (3) เจ้าหน้าที่รัฐควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ โบราณสถานและศิลปกรรมเชิงลึกแก่นักท่องเที่ยว (4) ควรมีการเสริมสร้าง ความรู้เรื่อง มรดกโลกพระนครศรีอยุธยาให้แก่เยาวชนและประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความ ตระหนักและร่วมกันอนุรักษ์โบราณสถานและศิลปกรรมในพื้นที่มรดกโลก (5) การดำเนินงานใน พื้นที่มรดกโลกพระนครศรีอยุธยา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประสานการดำเนินงานเพื่อให้ การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (6) ควรมีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ให้แก่บุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมทั้ง พนักงานขับรถสาธารณะ เช่น รถตุ๊กตุ๊ก รถรางนำเที่ยว เป็นต้น เพื่อให้สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และ (7) ควรมีการอบรมสัมมนาและ ศึกษา ดูงาน เรื่อง การจัดการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่มรดกโลกทางโบราณสถานและศิลปกรรม ให้แก่บุคลากรด้านการท่องเที่ยว

ดังนั้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในเรื่องการร่วมกลุ่มในภูมิภาค อาเซียนเป็น “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ในปี 2558 การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ประกอบ ภาคเอกชน และหน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งมรดกทางวัฒนธรรม โบราณสถาน มรดกโลก อย่าง ถูกต้องและลึกซึ้ง และความรู้ที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะสามารถแข่งขันได้ก็คือ ความรู้ ความ เข้าใจ ในภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ