

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ: RGD5750041  
 ชื่อโครงการ: การเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยวของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก  
 ชื่อนักวิจัย: 1. ดร.สุภาภรณ์ประสงค์ทัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 2. ดร.วรางคนาอดิศรประเสริฐ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 E-mail address: s\_prasongthan@hotmail.com  
 ระยะเวลาโครงการ: 1 สิงหาคม 2557 ถึง 31 ธันวาคม 2558

แผนงานวิจัยการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยวของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ขีดความสามารถ วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารจังหวัดนครศรีธรรมราชต่อการรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายและเพื่อจัดทำแผนงานการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก ซึ่งตัวชี้วัดในการวัดขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือด้านความรู้ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้มีส่วนร่วมในทุกๆภาคส่วนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพคณะวิจัยได้จัดการประชุม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา กลุ่มตัวอย่างคือ ตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานสนับสนุนกลุ่มผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และกลุ่มประชาชนในท้องถิ่น และการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณคณะวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการวางแผนและการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด ขาดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและยังไม่มีวิธีการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการกระจายผลประโยชน์ของการท่องเที่ยว ทุกภาคส่วนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกโลก และยังขาดความเป็นหนึ่งขงข้อมูลเกี่ยวกับวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ทำให้แต่ละภาคส่วนมีความรู้ที่แตกต่างกันไป

นอกจากนั้น ตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวยังขาดทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารภาษาต่างประเทศอาทิอังกฤษมลายูและจีนและผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการตลาด / การขาย สำหรับคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับการมีจิตใจบริการ และบุคลิกภาพของคนในจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นอีกประเด็นที่ตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวต้องการให้มีการพัฒนา

ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร โดยแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้ ด้านความรู้ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อความรู้ของพนักงานของโรงแรมร้านอาหารหรือรถขนส่งสาธารณะที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัดพระมหาธาตุฯได้เป็นอย่างดี ในส่วนของความคิดเห็นที่มีต่อด้านทักษะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นระดับน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลพิพิธภัณฑสถานเจ้าหน้าทีดูแลวัดสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ การดูแลการจัดเก็บรองเท้าอย่างเป็นระเบียบสามารถไว้วางใจได้ ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ต่างๆสะอาดและไม่มีกลิ่นรบกวนและเจ้าหน้าที่ดูแลพิพิธภัณฑสถานเจ้าหน้าทีดูแลวัดมีความเป็นเจ้าบ้านที่ดีจากผลการวิจัยคณะผู้วิจัยได้จัดทำโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร โดยให้สอดคล้องกับความต้องการพร้อมทั้งนำจุดอ่อนที่ได้จากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันมาพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 3 โปรแกรมตามกลุ่มผู้เข้าชมได้แก่ กลุ่มหน่วยงานสนับสนุน กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มประชาชนในท้องถิ่น

แผนงานการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 คุ่มครอง ป้องกัน อนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมให้คงอยู่ตามแนวทางการคุ้มครองมรดกโลก ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างความรู้ทักษะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาเครือข่ายการจัดการการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารจัดการองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ การพัฒนา และการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

**คำหลัก:** การเสริมสร้างขีดความสามารถเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารจังหวัดนครศรีธรรมราชมรดกโลก

## ABSTRACT

Project Code: RGE5750041  
Project Title: Capacity Building in Tourism Management Network to  
Nominate WatPhramahathatVoramahaviharn, Nakon Si  
Thammarat Province, Thailand as a World Heritage Site  
Investigators: Prasongthan, S., Adisornprasert, W.  
Kasetsart University, Srinakharinwirot University  
E-mail address: s\_prasongthan@hotmail.com  
Project Duration: 1 August 2014 – 31 December 2015

The research objectives of capacity building in tourism management network to nominate Wat Phramahathat Voramahaviharn, Nakon Si Thammarat Province, Thailand as a world heritage site are to analyze capacity and current situations of Wat Phramahathat Voramahaviharn tourism network, to develop training program for capacity building as well as to develop strategic planning for capacity building in tourism management network to nominate Wat Phramahathat Voramahaviharn, Nakon Si Thammarat Province, Thailand as a world heritage site. The key indicators for capacity evaluation are comprised of 3 aspects namely knowledge, skills and attributes. The research mainly emphasizes on participatory action research to gather information from all stakeholders in tourism industry. Both qualitative and quantitative research methodologies have been conducted. For qualitative research, focus groups have been conducted with 3 groups of respondents: supporting organizations, entrepreneurs and communities, then data summaries have been done by conducting content analysis. In addition, for quantitative research, questionnaire has been used to collect the data from both Thai and foreign tourists.

The research results reveal that all stakeholders: supporting organizations, entrepreneurs and communities are still lack of knowledge in planning and tourism site management as well as knowledge about world heritage and information about Wat Phramahathat Voramahaviharn. They also don't have a chance in participating in

tourism site management. Furthermore, they don't have know-how on conflict avoidance in benefit sharing among stakeholders in the industry. For skills, they are lack of communication skills, especially language skills such as English, Melayu and Chinese. Most of entrepreneurs would like to develop the skills in marketing and selling. Last but not least, the attributes in terms of service-mind, personality of people in Nakon Si Thammarat Province are the aspects that needed to be improved.

The research survey on tourists' opinion toward capacity building in tourism management network of Wat Phramahathat Voramahaviharn could be classified into 3 aspects. In the aspect of knowledge, tourists strongly agree with the knowledge of tourism staff; however, tourists agree with the knowledge of hotel, restaurant and public transportation staff about Wat Phramahathat Voramahaviharn. In the aspect of skills, English communication skills of museum and temple staff, shoes shelf management, the cleanliness and odor of public restroom are rated with less score. In the aspect of attributes, the hospitality from museum and temple staff are rated the least. The researchers have developed three programs in capacity building in tourism management network to nominate Wat Phramahathat Voramahaviharn, Nakon Si Thammarat Province, Thailand as a world heritage site upon the weaknesses from current situation analysis and requirements of stakeholders: supporting organizations, entrepreneurs and communities.

Strategic planning for capacity building in tourism management network to nominate WatPhramahathatVoramahaviharn, Nakon Si Thammarat Province, Thailand as a world heritage site consists of 4 strategies: 1) Protection and conservation of cultural heritage 2) Capacity building of tourism personals in the tourism management network 3) Development of tourism management network and 4) Knowledge management in the areas of conservation development and tourism management.

**Keyword:** Capacity building, Tourism management network, Wat Phramahatha tVoramahaviharn, Nakon Si Thammarat Province, world heritage