



การเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรการท่องเที่ยวเพื่อรองรับ
การขึ้นทะเบียนมรดกโลกของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช
Capacity Building of Tourism persons in order to Nominate
Wat Phra Mahathat Woramahawihan, Nakhon Si Thammarat
as a World Heritage Site

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, วรางคณา อติศรประเสริฐ
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารถือได้ว่าเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราชและได้รับการลงมติรับรองเป็นแหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรมที่อยู่ในบัญชีรายชื่อเบื้องต้นจากที่ประชุมคณะกรรมการมรดกโลกเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก การเสริมสร้างขีดความสามารถเครือข่ายการท่องเที่ยวของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารเป็นกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมรดกโลกเพื่อให้เกิดการคุ้มครองและอนุรักษ์อย่างยั่งยืน และทำให้ชุมชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากได้ขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกในอนาคต โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อวิเคราะห์ขีดความสามารถและสถานการณ์ปัจจุบันของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อการรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก และ (2) เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อการรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุฯ จำเป็นต้องพัฒนาความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร ทักษะด้านการบริหารจัดการ นอกจากนี้แล้วบุคลากรในเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุฯ ต้องได้รับการพัฒนาทางด้านบุคลิกภาพ เอกลักษณ์ของการแต่งกาย และจิตสำนึกด้านการบริการผ่านโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุฯ 3 โปรแกรมดังต่อไปนี้ โปรแกรมที่ 1 สำหรับกลุ่มประชาชนในท้องถิ่น โปรแกรมที่ 2 สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและโปรแกรมที่ 3 สำหรับกลุ่มหน่วยงานสนับสนุน โดยมีหัวข้อในการเสริมสร้างขีดความสามารถที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการวางแผนและการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว มรดกโลก การเป็นเจ้าบ้านที่ดี การเสริมสร้างบุคลิกภาพเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก การสร้างมาตรฐานการบริการ และการสร้างประสบการณ์ที่มีค่าต่อนักท่องเที่ยว

คำสำคัญ : การเสริมสร้างขีดความสามารถ, เครือข่ายการท่องเที่ยวมรดกโลก, วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร



Abstract

Wat Phra Mahathat Woramahawihan is so called the symbol of Nakhon Si Thammarat Province in which is part of the Tentative List in order to qualify for inclusion in the World Heritage List. In order to prepare for the nomination of world heritage, the capacity building for tourism personals in the tourism network is required to widen their knowledge, skills and attributes of protection and preserving forthcoming world heritage site in the sustainably way. The objectives of research were (1) to analyze the current situation and the capacity of the tourism network in preparing to nominate as a world heritage site and (2) to develop capacity building program in preparing to nominate as a world heritage site. The process of this study involved qualitative research method. It was found that tourism personals in tourism network needed to improve their knowledge about tourism planning and management as well as the body of knowledge about Wat Phra Mahathat Woramahawihan. Moreover, the skills about tourism management, as well as the communicating skills needed to be enhanced. As for the aspects of attributes, the tourism personals need to develop their personality, the unique appearance and service mind. There were 3 capacity building programs developing from this research which were Program 1 for local community, Program 2 for tourism business and Program 3 for supporting agencies. The capacity building topics were varies including tourism management and planning, being a good host, personality development to support tourism in world heritage site, English communication for the world heritage site, establishing service standards, and creating valuable experiences to tourists.

Keywords : Capacity building, Tourism Network, World Heritage, Wat Phra Mahathat Woramahawihan



บทนำ

จากกระบวนการอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรมที่มีมาจากรากฐานปัจจุบันพบว่า แนวคิดและหลักการต่างๆ ได้ให้สาระสำคัญไปในทิศทางเดียวกันคือ การอนุรักษ์คุณค่าทางวัฒนธรรมของมรดกวัฒนธรรมเพื่อส่งมอบแก่คนรุ่นหลังต่อไป อนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองมรดกโลกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ ถือได้ว่าเป็นอนุสัญญาหลักที่เกิดขึ้นภายใต้ความร่วมมือจากภาคีสมาชิกกว่า 180 ประเทศในการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อคุ้มครองและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติให้ดำรงคุณค่าความโดดเด่นเป็นมรดกของมวลมนุษยชาติทั้งในปัจจุบันและอนาคตตลอดไป ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์หลักสำคัญของการขึ้นทะเบียนมรดกโลกคือการปกป้องคุ้มครองคุณค่าของมรดกนั้นๆ ไว้มิใช่การโฆษณาเพื่อผลประโยชน์ทางการท่องเที่ยว แต่ในความเป็นจริงก็คงจะปฏิเสธไม่ได้ว่าการได้รับรองขึ้นทะเบียนเป็นแหล่งมรดกโลกเป็นเครื่องหมายรับประกันถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมในระดับสากลและเป็นแม่เหล็กดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมามากขึ้น ดังนั้นประเด็นเรื่องการบริหารจัดการพื้นที่มรดกโลกให้เกิดความสมดุลระหว่างการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์อย่างยั่งยืนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยนับจากปี 1977 องค์การยูเนสโกได้มีการจัดทำแนวทางอนุวัติตามอนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองมรดกโลกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติ (Operational Guidelines for implementation of the World Heritage Convention) และปรับปรุงเนื้อหาอย่างต่อเนื่องเรื่อยมาจนฉบับล่าสุดในปี 2015 โดยมีสาระสำคัญเพื่อให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่มรดกโลก รวมถึงการกำหนด และพัฒนากลยุทธ์ 5Cs ดังนี้ 1) สร้างความแข็งแกร่งทางด้านความเชื่อถือของบัญชีมรดกโลก 2) มีความเชื่อมั่นในการอนุรักษ์อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งทรัพยากรมรดกโลก 3) ส่งเสริมการเสริมสร้างขีดความสามารถที่มีประสิทธิภาพในหมู่วัฒนชาติ 4) เพิ่มความห่วงใยของประชาชนการเข้ามามีส่วนร่วม และการสนับสนุนสำหรับมรดกโลกโดยการสื่อสาร และ 5) คงไว้ซึ่งบทบาทของชุมชนต่างๆ ในการดำเนินการตามอนุสัญญาฯ ว่าด้วยมรดกโลก จะเห็นได้ว่าหนึ่งในหลักการสำคัญในการดำเนินงานเพื่อคุ้มครองและอนุรักษ์แหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติคือ การเสริมสร้างขีดความสามารถ (Capacity building) นอกจากนี้ ในปี 2002 Pedersen ได้จัดทำคู่มือการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่มรดกโลกซึ่งให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ในการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่มรดกโลกผ่านการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว (Capacity Development of Tourism Network)

ทั้งนี้คำว่าการเสริมสร้างขีดความสามารถได้ถูกนำมาใช้โดยในราวๆ ปี 2001 เพื่อวางกลยุทธ์ด้านการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับมรดกโลกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติ การปรับปรุงทักษะการอนุรักษ์และการจัดการมรดกโลกทั้งในระดับนานาชาติ และระดับภูมิภาค โดยการมุ่งเน้นพัฒนาคน พัฒนาผู้เชี่ยวชาญในการอนุรักษ์เพื่อช่วยกันอนุรักษ์อย่างยั่งยืน รวมถึงการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและป้องกันปัญหาที่อาจตามมา ต่อมาในปี 2011 องค์การยูเนสโกได้พัฒนากลยุทธ์การเสริมสร้างขีดความสามารถสำหรับแหล่งมรดกโลกเพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการฝึกอบรมบุคลากร ไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในระดับที่กว้างขึ้นทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร และระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องต่อแหล่งมรดกโลก โดยกำหนดกลุ่มผู้เข้าร่วมในการเสริมสร้างขีดความสามารถในแหล่งมรดกโลกออกเป็น 3 กลุ่มดังต่อไปนี้ กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลรับผิดชอบพื้นที่มรดกโลก (Practitioners) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ องค์กร หน่วยงานไม่หวังผลประโยชน์ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ และมรดกโลก (Institutions) และกลุ่มชุมชนท้องถิ่น และเครือข่ายชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียง (Communities and Networks) (UNESCO, 2011) สำหรับประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นภาคีในอนุสัญญาคุ้มครองมรดกโลกเมื่อ ปีพ.ศ.2530 และในปัจจุบันมีแหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรมและแหล่งมรดกโลกทางธรรมชาติได้รับขึ้นทะเบียนมรดกโลกจำนวน 5 แห่งสำหรับวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช ถือได้ว่าเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับการลงมติรับรองเป็นแหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรมที่อยู่ในบัญชีรายชื่อเบื้องต้นจากที่ประชุมคณะกรรมการมรดกโลกในวันที่ 21 มิถุนายน 2556 และขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ส่งให้คณะกรรมการมรดกโลก โดยวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารมีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่องค์การยูเนสโกกำหนดทั้งหมด 3 ข้อ จาก 10 ข้อ ได้แก่

หลักเกณฑ์ข้อที่ 1 เป็นตัวแทนผลงานที่เป็นเลิศของการสร้างจากอัจฉริยะของมนุษย์

หลักเกณฑ์ข้อที่ 2 เป็นการแสดงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงคุณค่าของมนุษย์ตามกาลเวลา หรือในวัฒนธรรมด้านใดด้านหนึ่งของโลก ในการพัฒนาด้านสถาปัตยกรรม หรือทางเทคโนโลยี ศิลปะสถาปัตยกรรมโบราณ การออกแบบผังเมือง หรือการออกแบบภูมิทัศน์

หลักเกณฑ์ข้อที่ 6 มีความสัมพันธ์โดยตรงหรือเห็นได้ชัดเจนกับเหตุการณ์ หรือประเพณีที่ยังคงอยู่ หรือความคิด หรือความเชื่อ งานศิลปกรรม และวรรณกรรม ที่มีความสำคัญโดดเด่นเป็นสากล



ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรม การเสริมสร้างขีดความสามารถเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยวของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร เป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมรดกโลกภายใต้แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาชุมชนและภูมิภาคเพื่อให้เกิดการคุ้มครองและอนุรักษ์อย่างยั่งยืน และทำให้ชุมชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากได้ขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกในอนาคต คณะผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมภายใต้การเรียนรู้จากการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อตอบสนองกระแสการพัฒนาที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ขีดความสามารถและสถานการณ์ปัจจุบันของเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อการรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อการรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหลากหลายประเด็นดังต่อไปนี้ การเสริมสร้างขีดความสามารถ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะ และเครือข่ายการจัดการการท่องเที่ยว

● **แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างขีดความสามารถ**
การเสริมสร้างขีดความสามารถ โดยทั่วไปแล้วหมายรวมถึงความสามารถในการพัฒนาตามวัตถุประสงค์และกรอบระยะเวลาที่กำหนดซึ่งเป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมซึ่งเป็นแนวคิดที่มีการประยุกต์ใช้ในเชิงสหวิทยาการไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การพัฒนาชุมชน สิ่งแวดล้อม และการเกษตร เป็นต้น ทั้งนี้การเสริมสร้างขีดความสามารถเป็นกระบวนการที่ครอบคลุม 3 ระดับคือระดับตัวบุคคล ระดับหน่วยงาน องค์กร และ/หรือระดับชุมชน ซึ่งต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ทองเปลว กองจันทร์ และคณะ : ม.ป.ป.; CIDA: 1996) โดยแนวคิดพื้นฐานของการเสริมสร้างขีดความสามารถเกิดขึ้นบนพื้นฐานของการกระบวนการมีส่วนร่วม ในปี 2006 Atsushi Matachi ได้ให้มุมมองของคำว่าเสริมสร้างขีดความสามารถว่าอาจเทียบเคียงได้กับคำว่าการศึกษาฝึกอบรม แต่หากพิจารณาในระดับที่ลึกลงไปจะพบได้ว่าการฝึกอบรมส่งผล

ประโยชน์ต่อระดับบุคคลเพียงเท่านั้นแต่ไม่อาจสร้างความเข้มแข็งในระดับสถาบันหรือระดับประเทศ จึงกล่าวได้ว่าการเสริมสร้างขีดความสามารถมีเป้าหมายในการเสริมประโยชน์ให้ทั้งระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับสถาบัน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมโดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก โดยกำหนดกรอบผู้เข้าร่วมในการเสริมสร้างขีดความสามารถโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มเครือข่ายคือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มหน่วยงานสนับสนุนประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐทั้งจากส่วนกลางและท้องถิ่นหน่วยงานเอกชนต่างๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ประกอบการ NGO สมาคมอื่นๆ ที่ไม่ใช่สมาคมในกลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิเช่น ธุรกิจที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง และธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก และกลุ่มที่ 3 กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นที่อยู่ในและมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวในการต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี อาทิเช่น ผู้นำชุมชน สมาชิกในจังหวัดนครศรีธรรมราช

● **แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับได้ว่าเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจ เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงเป็นกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบด้วยวิธีการต่างๆ จึงเป็นแนวทางสำคัญในการนำองค์การสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทั้งนี้รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 แนวทางคือ 1) การฝึกอบรมซึ่งมุ่งเน้นที่งานปัจจุบัน 2) การศึกษาเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับงานที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตโดยการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ 3) การพัฒนาซึ่งเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ตัวงานแต่เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อให้ได้มาซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมักจะถูกนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายในการพัฒนาในงานนั้นๆ โดยแนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นในราว คศ.1970 โดย David Mc Clelland ซึ่งกำหนด 3 องค์ประกอบของสมรรถนะคือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ทั้งนี้วิธีการในการพัฒนามีอยู่หลายวิธีซึ่งจะเลือกใช้วิธีใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การพัฒนามูลฐานของแต่ละหน่วยงาน (พงศธร พัทธภัยคำพล, 2540) โดยวิธีการและเทคนิคที่นิยมใช้แพร่หลายเช่น การบรรยาย การประชุมอภิปราย การศึกษาค้นคว้า การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมุติ การสาธิต และการระดมสมอง



ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาตัวชี้วัดโดยการสังเคราะห์ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนด 3 องค์ประกอบหลักในการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารฯ ทั้ง 3 กลุ่มเพื่อรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก โดยมีประเด็นครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้ในประเด็น ความรู้เกี่ยวกับวัดพระมหาธาตุฯ และมรดกโลก การวางแผนและการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

2. ด้านทักษะ ในประเด็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารจัดการพื้นที่ภายในวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารและพื้นที่โดยรอบ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการบริการและการต้อนรับนักท่องเที่ยว ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการตลาด การขาย และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3. ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในประเด็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง การแต่งกาย การมีจิตสำนึกที่ดี และการมีจิตบริการ

● แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายการจัดการการท่องเที่ยว เครือข่ายเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมที่ไม่มีขอบเขต การเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายอาจจะมองเห็นและมองไม่เห็นเป็นรูปธรรมก็ได้ เครือข่ายไม่มีโครงสร้างที่แน่นอนตายตัว หรืออาจมีการออกแบบโครงสร้างขึ้นมาทำหน้าที่สานความสัมพันธ์ระหว่างคน/กลุ่มองค์กรให้ต่อเนื่อง Boissevain and Mitchell, 1973 (อ้างใน บุญถิ่น บุญผัน และประสิทธิ์ คุณรัตน์, 2555) ระบุถึงเครือข่ายว่าหมายถึง การรวมตัวกันของหน่วยงาน องค์กร หรือกลุ่มคนที่สมัครใจ โดยที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานเดียวกัน มีการติดต่อสื่อสารและมีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่ม การส่งเสริมความร่วมมือซึ่งกันและกัน การดึงทรัพยากรและศักยภาพสมาชิกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แนวคิดการจัดการในลักษณะเครือข่ายเริ่มถูกเล็งเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นระดับท้องถิ่น และระดับชาติ เนื่องจากการสร้างการมีส่วนร่วมและเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าในการพัฒนาเพื่อไปให้ถึงยังเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับเครือข่ายการจัดการการท่องเที่ยวเป็นการเชื่อมโยงกลุ่มคน หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ในงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยวของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อรองรับการเป็นมรดกโลก ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบของเครือข่ายการจัดการการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก (ตารางที่ 1)

● งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พยุร นุ่นสุข (2544) ทำการศึกษาเรื่องโครงการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าปัญหาของการจัดการท่องเที่ยวภายในวัดฯ เป็นปัญหาที่สืบเนื่องมาจากการขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน ปัญหาการบริหารจัดการด้านกายภาพและการบริหารองค์กร ปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับองค์ความรู้เกี่ยวกับวัดฯ ทั้งภายในและภายนอกวัด การบริการขั้นพื้นฐานบางส่วนยังไม่มีมาตรฐานเพียงพอเช่นการทำป้ายบอกทาง การจัดเก็บรองเท้า การบริการข้อมูลพื้นฐาน และการบริการห้องน้ำ เป็นต้น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในบริเวณเขตพุทธาวาสและสังฆาวาสบางส่วนยังไม่มี ความเหมาะสม การขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัดฯ การจัดพิพิธภัณฑ์สถานของวัดฯ ยังไม่มีระบบและมาตรฐานตามหลักวิชา และการจัดจำหน่ายสินค้าของร้านค้าในบริเวณวัดฯ ยังไม่มีมาตรฐานในบางด้าน

วชิระ วิชชุนันท์ และคณะ (2551) ทำการศึกษาเรื่องการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพสำหรับการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชรเมืองมรดกโลก พบว่าเนื้อหาหลักสูตรที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นหลักสูตรบูรณาการด้านการท่องเที่ยวประกอบไปด้วย 4 หน่วยดังนี้คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร 2) ภาษาอังกฤษที่ควรรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ (ภาษาพาเที่ยว) 3) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว และ 4) หลักการเป็นผู้ประกอบการ

อัญชลี โกละนุช (2551) ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถสูงสุดของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรเกี่ยวข้องจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถในด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในขณะที่พนักงานในธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ทยังมีความจำเป็นในการพัฒนาในด้านการทำงานเป็นทีม การประสานงาน และขีดความสามารถเฉพาะในงานที่ตนรับผิดชอบ

สุลิตร์น จันทรเชื้อ (2552) ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ่อเกลือพันปี ผลการศึกษาพบว่าจำเป็นต้องฝึกอบรม 3 ด้าน คือ การเสริมสร้างขีดความสามารถในการประสานงานและจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน การเสริมสร้างขีดความสามารถในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว และปฏิบัติตามแผนที่ผลกระทบด้านลบน้อยที่สุด และการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริการนักท่องเที่ยว



ตารางที่ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบของเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร

กลุ่มที่ 1 หน่วยงานสนับสนุนประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลางและท้องถิ่น หน่วยงานเอกชนต่างๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ประกอบการ NGO สมาคมอื่นๆ ที่ไม่ใช่สมาคมในกลุ่ม ผู้ประกอบการ	กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	กลุ่มที่ 3 ประชาชน และชุมชนในเขตพื้นที่
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคใต้ เขต 2	ธุรกิจที่พัก จำนวน 236 แห่ง	-ประชาชนในเขตอำเภอ เมือง จำนวน 267,440 คน (ประกอบด้วยประชาชน ใน 16 ตำบล, 114 หมู่บ้าน)
ททท.สำนักงานท่องเที่ยวและวัฒนธรรมราช	ธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 39 แห่ง	
สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด	ธุรกิจอาหาร จำนวน 221 แห่ง	
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช	ธุรกิจขนส่ง	
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช	ร้านขายของที่ระลึก	
เทศบาลในอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จำนวน 7 แห่ง	มัคคุเทศก์ จำนวน 570 คน	-ชุมชนในเขตเทศบาล นครนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 56 ชุมชน -พระภิกษุและสามเณร ในจังหวัด นครศรีธรรมราชจำนวน 4,075 รูป
องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 13 แห่ง	สภาอุตสาหกรรมจังหวัด	
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช	หอการค้าจังหวัดนครศรีธรรมราช	
สภาวัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช	สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัด	
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครศรีธรรมราช	ชมรมผู้ประกอบการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์นครศรีธรรมราช	
สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 26 แห่ง	สมาคมท่องเที่ยวชุมชน	
โรงเรียนมัธยม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา โรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงเรียนนานาชาติ โรงเรียนประถม สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน และโรงเรียนเอกชน จำนวน 38 แห่ง		
สมาคมสื่อมวลชนจังหวัดนครศรีธรรมราช		
สำนักงานพระพุทธศาสนา		
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภายในวัด		

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากรายงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดเชื่อมโยงอื่นๆ ในกลุ่มท่องเที่ยวมหัศจรรย์สองสมุทร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อพร้อมรองรับต่อการท่องเที่ยวมรดกโลกของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร
2. หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดเชื่อมโยงอื่นๆ ในกลุ่มท่องเที่ยวมหัศจรรย์สองสมุทร สามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก และสามารถนำผลของงานฉบับนี้เป็นต้นแบบในการศึกษาการประเมินศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรการท่องเที่ยว

3. นักวิจัยหรือนักวิชาการต่างๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยและจัดโครงการบริการวิชาการที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการค้นหาข้อมูลภายใต้แนวคิดทฤษฎีปรากฏการณ์นิยม ซึ่งเป็นการวิจัยเน้นภาพรวมและบริบทรอบด้านเพื่อหาความสัมพันธ์ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ที่ความอ่อนก่อให้เกิดความเข้าใจและเป็นการอธิบายสถานการณ์นั้นๆ โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาภาคสนาม (Fieldwork study) เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างขีดความสามารถ สถานการณ์ปัจจุบัน และโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถ โดยคณะผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสนทนากลุ่มย่อยและการประชุมแบบ



มีส่วนร่วมเพื่อทดลองใช้โปรแกรมฯ และข้อมูลหัตถ์จาก การทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารวิชาการ บทความ และงานวิจัย ต่างๆ โดยคณะผู้วิจัยกำหนดวิธีวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ขีดความสามารถและ สถานการณ์ปัจจุบันของเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุ วรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อการรองรับการขึ้นทะเบียน เป็นมรดกโลก ดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มย่อย (Focus group discussion) เพื่อร่วมกันอภิปรายประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา โดยเลือก ผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มผู้ให้ ข้อมูลสำคัญซึ่งอยู่ในเครือข่ายการจัดการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุ วรมหาวิหาร จำนวน 3 กลุ่มย่อยคือ กลุ่มชุมชนในท้องถิ่น มีจำนวน ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อย จำนวน 5 คน เป็นตัวแทนจากผู้นำชุมชน และชาวบ้านในเขตพื้นที่ศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กับการท่องเที่ยว มีจำนวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อย จำนวน 18 คน เป็นตัวแทนจากผู้ประกอบการโรงแรมขนส่ง มัคคุเทศก์ บริษัททัวร์ และกลุ่มหน่วยงานภาครัฐทั้งจากส่วนกลางและท้องถิ่น หน่วยงาน เอกชนต่างๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ประกอบการ NGO สมาคมอื่นๆ ที่ไม่ใช่ สมาคมในกลุ่มผู้ประกอบการมีจำนวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อย จำนวน 3 คน เป็นตัวแทนจากททท.และสำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งพัฒนาจากกรอบตัว ชีวัดในการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการ การท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้าน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ เนื้อหาซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร และข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม มาจัดระบบ แยกแยะองค์ประกอบ เพื่อเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ ผ่านการตีความเพื่อสร้างเป็นข้อสรุป

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้าง ขีดความสามารถของเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุ วรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อการรองรับการขึ้นทะเบียน เป็นมรดกโลก โดยคณะผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 มาสร้างเป็นโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถฯ จำนวน 3 โปรแกรมสำหรับ 3 กลุ่มเครือข่าย และดำเนินการประชุมแบบ มีส่วนร่วม เพื่อทดลองใช้โปรแกรมฯ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก แบบเจาะจงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งอยู่ในเครือข่ายการ จัดการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร โดยมีเข้าร่วมประชุม แบบมีส่วนร่วมจำนวน 150 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ กลุ่มชุมชน ในท้องถิ่น มีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมแบบมีส่วนร่วมจำนวน 50 คน กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว มีจำนวนผู้เข้า ร่วมประชุมแบบมีส่วนร่วมจำนวน 50 คน และกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ ทั้งจากส่วนกลางและท้องถิ่น หน่วยงานเอกชนต่างๆ ที่ไม่ใช่กลุ่ม

ผู้ประกอบการ NGO สมาคมอื่นๆ ที่ไม่ใช่สมาคมในกลุ่ม ผู้ประกอบการมีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมแบบมีส่วนร่วมจำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร และแบบสังเกตแบบไม่มี ส่วนร่วมการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้าง ข้อสรุปซึ่งได้จากการสังเกตและจากผลประเมินการทดลองใช้ โปรแกรมฯ ทั้ง 3 โปรแกรม

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ขีดความสามารถและ สถานการณ์ปัจจุบันของเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุ วรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อการรองรับการขึ้นทะเบียน เป็นมรดกโลก ประกอบด้วยรายงานผลการสังเคราะห์ข้อมูลจาก การประชุมกลุ่มตามกรอบตัวชีวัดทางด้านความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการประชุมกลุ่มทางด้านความรู้

ผลการวิจัยพบว่าเครือข่ายการจัดการการท่องเที่ยวฯ ทั้ง 3 กลุ่ม ยังขาดองค์ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกโลก ไม่ว่าจะเป็น ความหมาย ความสำคัญ การอนุรักษ์มรดกโลกอย่างยั่งยืน เกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับคุณค่าโดดเด่นอันเป็นสากล และ กระบวนการขึ้นทะเบียนมรดกโลก นอกจากนี้แล้วเครือข่ายฯ ทั้ง 3 กลุ่มมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของวัด พระมหาธาตุวรมหาวิหารที่ไม่พ้องต้องกัน เห็นได้ว่าข้อมูลประวัติ ความเป็นมาภายในวัดฯ และอัตลักษณ์เมืองนครฯ มีความแตกต่างกัน โดยมัคคุเทศก์แต่ละคนมีการเล่าเรื่องราวประวัติความเป็นมาทั้งหมด ภายในวัดฯ ให้กับนักท่องเที่ยวไม่ตรงกันทำให้นักท่องเที่ยวมีความ สับสนในข้อมูลที่ไม่ตรงกันเกี่ยวกับประวัติวัดฯ อีกทั้งความรู้ ความเข้าใจด้านสถาปัตยกรรม ศิลปกรรม และประติมากรรม ภายในวัดฯ ยังมีความคลุมเครือ ประเด็นด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการวางแผนและบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวพบว่า หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเพียงบางส่วนเข้ามามี ส่วนร่วมในการวางแผนและการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทำให้ ไม่เกิดการรวมตัวของเครือข่ายที่เข้มแข็งอันส่งผลให้ขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งมีผู้ที่มี ความรู้หรือความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ไม่เพียงพอ นอกจากนี้ในการบริหารจัดการภายในวัดฯ พบปัญหา การขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผนและบริหารจัดการอันเนื่อง มาจากระบบการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งสืบทอดมาจากในอดีต โดยมอบหมายให้คณะสงฆ์และเครือญาติเป็นผู้ดูแลจัดการใน พื้นที่วัด จึงทำให้ชุมชนหรือหน่วยงานต่างๆ ไม่สามารถเข้าไปร่วม บริหารจัดการได้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับพยุร นุ่นสุข (2544) ซึ่งพบว่าปัญหาของการจัดการท่องเที่ยวภายในวัดฯ เป็นปัญหาที่



สืบเนื่องมาจากการขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน ปัญหาการบริหารจัดการด้านกายภาพและการบริหารองค์กร ปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับองค์ความรู้เกี่ยวกับวัดฯ ทั้งภายในและภายนอกวัด

ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการประชุมกลุ่มทางด้านการทักษะ

ผลการวิจัยพบว่าเครือข่ายการจัดการการท่องเที่ยวทั้ง 3 กลุ่มยังขาดทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยทักษะการใช้ภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นที่สุดเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ รองลงมาคือภาษามลายู ฮินดี และ จีน ตามลำดับ โดยเน้นเนื้อหาภาษาต่างๆ ที่เกี่ยวกับวัดฯ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว การต้อนรับ และการบอกเส้นทาง ทั้งนี้การฝึกอบรมภาษาต่างๆ นั้นเป็นสิ่งจำเป็นและต้องมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับอัญชลี โกกษานุช (2551) ที่ระบุถึงความจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถสูงสุดในหน้าที่ด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ในประเด็นด้านทักษะการบริหารจัดการพื้นที่ภายในวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารเครือข่ายฯ ทั้ง 3 กลุ่มระบุถึงขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภายในวัดที่มีในระดับน้อยทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกในการจัดการรถเข้า-ออกเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะรถทัวร์หรือรถบัสที่เข้ามาในบริเวณวัดในช่วงที่มีปริมาณรถเข้ามามาก การอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวที่แต่งกายไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ การจัดพิพิธภัณฑสถานของวัดฯ ยังขาดระบบและมาตรฐานตามหลักวิชา การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัด และการจัดการความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับพยุร นุ่นสุข (2544) ที่ระบุถึงการบริการขั้นพื้นฐานบางส่วนยังไม่มีมาตรฐานเพียงพอเช่น การทำป้ายบอกทาง การจัดเก็บรองเท้า การบริการข้อมูลพื้นฐาน และการบริการห้องน้ำ เป็นต้น และปัญหาด้านการบริหารจัดการด้านกายภาพและการบริหารองค์กร สำหรับทักษะด้านการบริการและการต้อนรับนักท่องเที่ยว กลุ่มเครือข่ายผู้ประกอบการได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดทางด้านภาษาต่างประเทศทำให้ไม่สามารถให้บริการและต้อนรับได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งปัญหาเรื่องความขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัดฯ ทำให้เกิดความไม่พอเพียงในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทักษะด้านการตลาด การขาย และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการขาดทักษะดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการตลาดเชิงรุก สอดคล้องกับชุลีรัตน์ จันทรเชื้อ (2552) พบว่า บุคลากรเกี่ยวข้องจำเป็นในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริการนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการประชุมกลุ่มทางด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ในประเด็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางด้านการรักษาทาง ผลวิจัยจากทั้งสามกลุ่มเครือข่ายเห็นพ้องกันว่าคนนครศรีธรรมราช มีลักษณะทำทางเหมือนคนดู เสียงดัง หน้าตาตุตัน แต่แท้จริงแล้วเป็นคนใจดี มีความเคารพผู้ใหญ่ ลักษณะการพูดของคนนครศรีธรรมราช คือ พูดเร็ว พยางค์สั้น ลั่นแข็ง มีสำเนียงทองแดงที่เป็นเอกลักษณ์ พูดตรง พูดห้วน ไม่มีหางเสียง และพูดเสียงดังถึงกับมีการตั้งข้อสังเกตรูปแบบการพูดที่ว่า “สงขลาหอน นครหมา” ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวได้ ประเด็นด้านการแต่งกาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเอกลักษณ์ของการแต่งกายของคนในจังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ผ้าทอ ผ้ายกดอก ผ้ายกทองของเมืองนคร ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชาวนครศรีธรรมราชที่มีมานาน แต่ปัจจุบันไม่มีการส่งเสริมเพื่อพัฒนาต่อยอดเพื่อการท่องเที่ยว นอกจากนี้แล้วในประเด็นเกี่ยวกับการมีจิตบริการ ผลการวิจัยพบว่าปัจจุบันภาคการบริการของคนนครศรีธรรมราช ยังไม่สามารถเทียบเคียงกับคนในจังหวัดอื่นได้ เนื่องจากในด้านของความมีมิตรไมตรีจิต ความนอบน้อมของคนนครศรีธรรมราชยังมีน้อย และยังมีลักษณะอุปนิสัยที่ไม่ยอมคนอันอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวได้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารจังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อการรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก ผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถด้านการจัดการการท่องเที่ยว โดยคณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการออกแบบหลักสูตรการเรียนรู้และการฝึกอบรมสำหรับการท่องเที่ยวมรดกโลก ผลการวิจัยที่ได้จากการจัดประชุมกลุ่ม (Focus group) เพื่อระดมความคิดเห็นจากตัวแทนของหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยว ในประเด็นเกี่ยวกับขีดความสามารถและสถานการณ์ปัจจุบันของเครือข่ายการจัดการด้านการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารมาพัฒนาเป็นโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถด้านการจัดการการท่องเที่ยวของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร โดยใช้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning Approach) ซึ่งเน้นการเรียนการสอนแบบ face-to-face และออกแบบกิจกรรมที่ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งมุ่งให้เกิดการแบ่งปันและรับฟังความคิดเห็นในกลุ่มผ่านเทคนิคและวิธีการที่หลากหลายเช่น การบรรยายการระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง เกมส์ และกิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาหน่วยการเรียนรู้แบ่งเป็น 2 หมวด ได้แก่ หมวดรายวิชาพื้นฐาน และหมวดรายวิชาเพิ่มเติม



หมวดรายวิชาพื้นฐานเป็นหน่วยการเรียนรู้ที่สมาชิกเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุฯ ทั้ง 3 เครือข่ายจำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกโลก การจัดการการท่องเที่ยว และองค์ความรู้เกี่ยวกับวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร อีกทั้งเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกอนุรักษ์เพื่อความยั่งยืนทั้งในระดับส่วนตน ส่วนท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลก ซึ่งประกอบด้วย 3 หน่วยการเรียนรู้ดังต่อไปนี้

รายวิชาพื้นฐาน : หน่วยที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกโลก ลักษณะการแบ่งประเภทของมรดกโลก ความสำคัญของแหล่งมรดกโลก ภัยคุกคามอันร้ายแรงต่อมรดกโลก องค์การที่เกี่ยวข้องด้านการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ กระบวนการในการอนุรักษ์มรดกโลก หลักเกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับคุณค่าโดดเด่นอันเป็นสากล ประโยชน์ที่ได้รับจากการขึ้นทะเบียนแหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรม การอนุรักษ์อย่างยั่งยืนของแหล่งมรดกโลก

รายวิชาพื้นฐาน : หน่วยที่ 2 การจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมองค์ประกอบการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก ทรัพยากรการท่องเที่ยว (แหล่งท่องเที่ยว) มรดกโลก การตลาดและการส่งเสริมการท่องเที่ยว ผลกระทบด้านการท่องเที่ยวจากการเป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในการป้องกันและจัดการแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว

รายวิชาพื้นฐาน : หน่วยที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ประกอบด้วย รายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมประวัติศาสตร์และความเป็นมาของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร องค์ประกอบสำคัญของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ความรู้เกี่ยวกับพระวิหารและเจดีย์ภายในวัด ขอบเขตพื้นที่ในการเสนอขอ พื้นที่หลัก และพื้นที่กันชนเพื่อการอนุรักษ์ คุณค่าความสำคัญอันโดดเด่นอันเป็นสากล คุณสมบัติที่ตรงตามเกณฑ์มรดกโลก บุรณภาพ และความเป็นของแท้ดั้งเดิม

หมวดรายวิชาเพิ่มเติม เป็นการออกแบบหน่วยการเรียนรู้เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อให้สามารถนำเอาความรู้และประสบการณ์ไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้รายวิชาเพิ่มเติมที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยประกอบด้วย 10 หน่วยการเรียนรู้ดังต่อไปนี้

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 1 การเป็นเจ้าบ้านที่ดี ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมลักษณะสำคัญของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวประเภทต่างๆ เข้าใจความคาดหวังและตอบสนองความต้องการแบบเชิงรุก How to's เป็นเจ้าบ้านอย่างไร..ประทับใจไม่รู้ลืม การสื่อสารอย่างไรให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ การสร้างเครือข่ายชุมชน

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 2 การเสริมสร้างบุคลิกภาพเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย รายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ การประเมินบุคลิกภาพ การพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย การพัฒนาบุคลิกภาพทางจิต Service mind ศิลปะการสื่อสารและการพัฒนาทักษะอย่างมีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 3 การสร้างประสบการณ์ที่มีค่าต่อนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย รายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวประเภทต่างๆ ความคาดหวังและตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวแบบเชิงรุก คุณภาพการบริการการสร้างพิมพ์เขียวทางการให้บริการ (Service Blue Print) การสร้างประสบการณ์ที่มีค่าด้วยหลัก 7'P ทางการตลาด

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 4 การสร้างมาตรฐานการบริการ ประกอบด้วย รายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมลักษณะของงานบริการ พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวประเภทต่างๆ ความคาดหวังและตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวแบบเชิงรุก มาตรฐานในการให้บริการ แนวทางการสร้างมาตรฐานงานบริการเพื่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เทคนิคการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 5 การสื่อสารภาษาอังกฤษระดับต้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก ประกอบด้วย รายละเอียดเนื้อหาครอบคลุม การสนทนาเบื้องต้นเพื่อการทักทาย การแนะนำ การบอกกล่าว การขอรับการเสนอความช่วยเหลือ การขอโทษการบอกทาง คำศัพท์ความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 6 การสื่อสารภาษาอังกฤษระดับกลางเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก ประกอบด้วย รายละเอียดเนื้อหาครอบคลุม การทักทาย การขอรับการเสนอความช่วยเหลือการขอโทษการบอกทาง แหล่งมรดกโลกในประเทศไทย การนำเสนอภาษาอังกฤษเกี่ยวกับวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร คำศัพท์ความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 7 การสื่อสารภาษาอังกฤษระดับสูงเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก ประกอบด้วย รายละเอียดเนื้อหาครอบคลุม ทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนเกี่ยวกับแหล่งมรดกโลก การนำเสนอภาษาอังกฤษเกี่ยวกับวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร คำศัพท์ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวมรดกโลก



รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 8 การสื่อสารภาษามลายูระดับต้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุม การสนทนาเบื้องต้นเพื่อการทักทาย การแนะนำ การบอกเวลา การขอร้องการเสนอความช่วยเหลือ การขอโทษ การบอกทาง คำศัพท์ความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 9 การสื่อสารภาษาอินโดนีเซียระดับต้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุม การสนทนาเบื้องต้นเพื่อการทักทาย การแนะนำ การบอกเวลา การขอร้องการเสนอความช่วยเหลือ การขอโทษ การบอกทาง คำศัพท์ความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก

รายวิชาเพิ่มเติม : หน่วยที่ 10 การสื่อสารภาษาจีนระดับต้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุม การสนทนาเบื้องต้นเพื่อการทักทาย การแนะนำการบอกเวลา การขอร้องการเสนอความช่วยเหลือ การขอโทษ การบอกทาง คำศัพท์ความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก

เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและกรอบเวลา คณะผู้วิจัยจึงได้พัฒนาและทดสอบโปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ต่อการรองรับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกในประเด็นสำคัญลำดับต้นๆ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 โปรแกรมการเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายการท่องเที่ยว

หน่วยการเรียนรู้/ โปรแกรมการเรียนรู้ของกลุ่มเครือข่าย	กลุ่มหน่วยงาน สนับสนุนฯ	กลุ่มผู้ประกอบการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	กลุ่มประชาชน และ ชุมชนในเขตพื้นที่
พฐ. 1 : ความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก	✓	✓	✓
พฐ. 2 : การจัดการการท่องเที่ยว	✓	✓	✓
พฐ. 3 : ความรู้เกี่ยวกับวัดพระมหาธาตุ วรมหาวิหาร	✓	✓	✓
พต. 1 : การเป็นเจ้าบ้านที่ดี			✓
พต. 2 : การเสริมสร้างบุคลิกภาพเพื่อ รองรับการท่องเที่ยว	✓		✓
พต. 3 : การสร้างประสบการณ์ที่มีค่าต่อ นักท่องเที่ยว		✓	
พต. 4 : การสร้างมาตรฐานการบริการ	✓	✓	
พต. 5 : การสื่อสารภาษาอังกฤษระดับต้น เพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก			✓
พต. 6 : การสื่อสารภาษาอังกฤษระดับกลาง เพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก	✓	✓	
พต. 7 : การสื่อสารภาษาอังกฤษระดับสูง เพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก			
พต. 8 : การสื่อสารภาษามลายูระดับต้น เพื่อรองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก			
พต. 9 : การสื่อสารภาษาอินโดนีเซียระดับต้นเพื่อ รองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก			
พต. 10 : การสื่อสารภาษาจีนระดับต้นเพื่อ รองรับการท่องเที่ยวมรดกโลก			



จากการพัฒนาโปรแกรมและการทดลองประสิทธิภาพของโปรแกรมทั้ง 3 โปรแกรม ผ่านการจัดประชุมแบบมีส่วนร่วม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้จากการสังเกตและจากผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมพบว่า ทั้ง 3 โปรแกรมได้รับผลการประเมินในระดับดีมากทั้งในด้านเนื้อหา ประโยชน์ที่ได้รับ และภาพรวมของทั้งสามโปรแกรม ซึ่งผลการวิจัยในการพัฒนาโปรแกรมดังกล่าวพบว่า สอดคล้องกับวิชระ วิชสุวรรณนท์ และคณะ (2551) ซึ่งระบุถึงการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นและได้กำหนดหน่วยความรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่นั้นๆ เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยวมรดกโลก อีกทั้งกล่าวถึงประเด็นด้านเนื้อหาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับสอดคล้องกับอัญชลี โกะนะข (2551) ที่ระบุถึงความจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถในด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อีกทั้งสอดคล้องกับชุลีรัตน์ จันทรเชื้อ (2552) ในประเด็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริการนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทำให้พบว่าบุคลากรในเครือข่ายการท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ทั้ง 3 กลุ่มมีช่องว่างทางด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในหลายประเด็นไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับมรดกโลก การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว การบำรุงรักษาพื้นที่ในวัดฯ การจัดการป้ายสื่อความหมาย ทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ : ภาษาอังกฤษ มาลายู ฮินดี และจีน จิตบริการ กริยาทำทาง และลักษณะการพูด เป็นต้น แม้ว่าจะมีการจัดโปรแกรมในการเสริมสร้างขีดความสามารถแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและงบประมาณจึงทำให้ประเด็นในการพัฒนาไม่สามารถครอบคลุมได้หมด อีกทั้งการพัฒนาขีดความสามารถเป็นกระบวนการที่ต้องการความต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ จดจำ และนำไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นประโยชน์ คณะผู้วิจัยจึงสรุปเป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างขีดความสามารถบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเป็นมรดกโลกที่มีมาตรฐานครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งการผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสูงทั้งในระดับชุมชนระดับหน่วยงานภาครัฐกิจที่เกี่ยวข้อง และในหน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

2.1 ธุรกิจภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยโปรแกรมที่ 2 สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจให้มีขีดความสามารถที่สูงขึ้น

2.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช เทศบาลนครนครศรีธรรมราช เทศบาลในอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และ องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถนำผลการวิจัยโปรแกรมที่ 1 และ 3 เพื่อไปใช้ต่อยอดในการฝึกอบรมบุคลากรภาครัฐและกลุ่มผู้นำชุมชนเพื่อสามารถขยายผลไปสู่ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดทั้งหมด

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการต่อยอดงานวิจัยด้านการเสริมสร้างขีดความสามารถบุคลากรเฉพาะด้านเช่น มัคคุเทศก์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภายในวัด ผู้จัดการพื้นที่มรดกโลก เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างขีดความสามารถของเครือข่ายด้านการจัดการการท่องเที่ยวของวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อรองรับการเป็นมรดกโลก” ที่ได้ทุนอุดหนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และความเห็นในรายงานผลการวิจัยเป็นของผู้วิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป



เอกสารอ้างอิง

- ทองเปลว กองจันทร์ และคณะ. (มปป). ความต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการน้ำเชิงบูรณาการ : กรณีประเทศไทย [Online]. เข้าถึงได้จาก <http://kmcenter.rid.go.th>. (2557).
- ไทยปลื้ม! “พระบรมธาตุนครฯ” ขึ้นเป็นมรดกโลก. **คมชัดลึกออนไลน์** [Online]. เข้าถึงได้จาก <http://www.komchadluek.net>. (2557).
- บุหพันธ์ บุญผัน และประสิทธิ์ คุณรัตน์. (2555). การประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท) สำนักงานขอนแก่น. **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. 5(2) : 119 - 134.
- พงศธร พัทธกะกำพล. (2540). **การบริหารงานบุคคล : การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการฝึกอบรม**. เอกสารประกอบการเรียนภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะครุศาสตร์ ราชภัฏเชียงราย.
- พยุร นุ่นสุข. (2544). **โครงการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช** [Online]. เข้าถึงได้จาก <http://elibrary.trf.or.th>. 2557.
- วชิระ วิชชวรนันท์ และคณะ. (2551). การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพสำหรับการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชรเมืองมรดกโลก [Online]. เข้าถึงได้จาก <http://202.28.199.3/tdc/browse.php>. 2556.
- อัญชลี โกะณนุช. (2551). **การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถสูงสุดของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเลย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- Atsushi Matachi. (2006.) **Capacity Building Framework**. United Nations Economic Commission for Africa, Addis Ababa, Ethiopia.
- CIDA, P. B. (1996.) **Capacity development: the concept and its implementation in the CIDA context**. Hull: CIDA.
- Pedersen, A. (2002.) **Managing Tourism at World Heritage Sites : a Practical Manual for World Heritage Site Managers**. Paris: UNESCO World Heritage.
- UNESCO. (2011). **Convention concerning the protection of the world cultural and natural heritage World Heritage Committee Thirty-fifth session**. 19-29 June 2011, Unesco Headquarters, Paris.
- World Heritage Centre. (2014). **Tentative Lists : Wat Phra Mahathat Woramahawihan, Nakhon Si Thammarat** [Online]. Available: <http://whc.unesco.org/en/tentativelists/5752/>. 2014.