

บทคัดย่อ

สัญญาเลขที่ RDG5350047

ชื่อโครงการ : แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ
จังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อนักวิจัย: อรพรรณ จันทรินทร์ เพียงพิศ ศรีประเสริฐ จันทิรา ภูมา
ประไพ จันทรินทร์ รัตติยา สุตระ ปิยพงศ์ เสนานนุช

ระยะเวลาโครงการ : 1 สิงหาคม 2553 – 31 กรกฎาคม 2554

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช 4) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชและ 5) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 1) ที่พักในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีที่พักรูปแบบต่าง ๆ โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการที่พักแบบ รีสอร์ท/บังกะโลเป็นอันดับแรก รองลงมาโรงแรม โฮมสเตย์ และเช่าที่พักในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความต้องการที่พักแบบกระท่อมไม้เป็นอันดับแรก รองลงมา รีสอร์ท/บังกะโล โรงแรมธรรมดา และเกสเฮ้าส์ 2) การคมนาคม จังหวัดนครศรีธรรมราชการพัฒนาให้สามารถตอบสนองการเดินทางท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ เช่น การคมนาคมขนส่งทางรถยนต์ รถไฟ และเครื่องบิน โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะเดินทางโดยรถยนต์ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเดินทางมาโดยรถทัวร์เป็นอันดับแรก รองลงมาเครื่องบิน รถไฟ และรถตู้ 3) สิ่งดึงดูดใจ ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวมากมาย แต่สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชได้เป็นอันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด เช่น วัดพระมหาธาตุ วัดธาตุน้อย วัดสวนขัน เป็นต้น รองลงมาคือแหล่งท่องเที่ยวประเภทหาดทราย ทะเลสวย แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก ภูเขา และแหล่งท่องเที่ยวประเภทชุมชน สิ่งดึงดูด

ใจประเภทวัฒนธรรม ได้แก่ ประเพณีงานเดือนสิบ ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ ฯลฯ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจากจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความต้องการความสะดวกในการเดินทาง ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว อินเทอร์เน็ตไร้สายตามสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์เป็นอันดับแรก รองลงมา ป้ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษ และรถเช่า และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ สินค้าของที่ระลึกประเภทเก็บความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว และร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในจังหวัด 5) กิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำเมื่อมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราช กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมักทำเป็นอันดับแรกได้แก่ ท่องเที่ยวไหว้พระ รองลงมา เล่นน้ำ ชมธรรมชาติ/เที่ยวถ้ำน้ำตก การเดินป่า การปีนภูเขาการดำน้ำแบบผิวน้ำ และทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้าน

กระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัด นครศรีธรรมราช 1) กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ททท.นครศรีธรรมราช สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 (กรมป่าไม้) กรมศิลปากร พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาตินครศรีธรรมราช สนง.วัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นผู้วางแผน กำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับดูแล ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ในแผนการพัฒนาของแต่ละหน่วยงานโดยแต่ละหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบที่แตกต่างกัน 2) กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ หน่วยงานภาคเอกชนมีหน้าที่ประสานงานและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวให้กับทุกฝ่ายที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ช่วยเหลือสนับสนุนให้มีการจัดงานประเพณีท้องถิ่น ร่วมประชุมวางแผนการจัดการท่องเที่ยวกับทุกฝ่าย

ประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความเป็นเอกลักษณ์/มีคุณค่าเฉพาะเชิงการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมา เป็นจังหวัด นครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยุ้จักของนักท่องเที่ยว สามารถรองรับนักท่องเที่ยวของจังหวัด แต่ยังมีบกพร่องในส่วนของความเป็นระบบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมาตรการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทักษะด้านการบริการและบุคลิกภาพมีหน่วยกัภัย/หน่วยรักษาความปลอดภัยที่ดี แต่สิ่งทีบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจะต้องทำการปรับปรุง คือ ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ โดยบุคลากรการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราชมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นเป็นจังหวัด นครศรีธรรมราชที่มีเส้นทางที่เข้าถึงจากภายนอกสู่แหล่งท่องเที่ยวเหมาะสม สิ่งทีการควรปรับปรุง

คือ ป้ายบอกทาง/ป้ายสื่อความหมายภายในแหล่งท่องเที่ยว และด้านสาธารณูปโภคจังหวัด นครศรีธรรมราชนั้นมีคุณภาพของน้ำที่เหมาะสม เพราะส่วนใหญ่จะเป็นน้ำประปา มีภูมิทัศน์เหมาะสม มีความสะอาดบริเวณแหล่งเที่ยวและความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา และทางด้าน สาธารณูปโภคของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ต้องทำการปรับปรุงได้แก่ ถึงขยะ รวดโดยสารบริการในแหล่งท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสินค้าที่ระลึกที่มีความเป็นเอกลักษณ์มากที่สุด รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน การขนส่ง ด้านอาหาร ด้านที่พัก ด้านการบริการนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านการได้รับข้อมูล การท่องเที่ยว / สารสนเทศ และสิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านบันเทิงและ นันทนาการ อาจจะเป็นเนื่องจากจังหวัดนครศรีธรรมราชมีแหล่งบันเทิงและนันทนาการน้อย

การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า กระบวนการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรจะต้องเป็นลักษณะค่อย เป็นค่อยไป มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่จริง โดยบุคลากร จะต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเองโดยการพัฒนาจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้ดีขึ้น ซึ่งทางที่ทาง คณะผู้วิจัยได้จัด "โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรด้านการบริหารจัดการ อย่างยั่งยืน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว" ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาด้ว ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรก่อนเบื้องต้น สรุปผลว่าสามารถช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับ บุคลากรได้ และผู้เข้าอบรมแสดงว่าคิดเห็นว่าการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถนำสิ่งที่ได้จากการ อบรมไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น และสามารถนำผลที่ได้จาก การศึกษาดูงานนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของท่านได้มากยิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นจะต้อง บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ได้แก่ 1) สถาบันการศึกษา 2) สถาบันศาสนา 3) หน่วยงานของรัฐ 4) หน่วยงานเอกชน 5) ผู้ประกอบการ 6) ผู้นำชุมชน และ 7) ประชาชนใน พื้นที่ ช่วยกันสร้างจิตสำนึกให้ชุมชนรู้จักการเสียสละ สามัคคี ไม่ค้ำถึงผลประโยชน์ส่วนตัวก็จะทำ ให้มีการบริหารจัดการที่ดีและยั่งยืน ในส่วนของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนจะมี ความแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวประเภททะเลและชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก/ภูเขาเนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวมีหน่วยงานของภาครัฐที่

รับผิดชอบโดยตรงภายใต้กฎระเบียบของการจัดการบ้านเมือง ส่วนแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนมีชุมชนเป็นเจ้าของจึงทำให้ระบบบริหารจัดการมีความแตกต่างกัน โดยแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนควรสถาบันเข้ามาเกี่ยวข้อง 2 สถาบัน คือ 1) สถาบันการศึกษา 2) สถาบันศาสนา 3) ผู้นำชุมชน 4) การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ และ 5) ผู้ประกอบการ

Abstract

Project Code : RDG5350047

Project Title : Guidelines for developing management system for sustainable tourism industry in Nakhon Sri Thammarat

Investigators : Oraphan Chanin Piangpis Sriprasert Jantira phooma Praoau Chanin Rattiya SuttaraPiyapong Sananut

Project Duration : 1 August 2553 – 31 July 2554

The main objective of this research was to study the development of travel industry management in Nakhon Si Thammarat; divided as follows: 1. to study tourists' needs toward traveling in Nakhon Si Thammarat, 2. to study the travel management process of travel industry in Nakhon Si Thammarat, 3. to evaluate the efficiency, effectiveness and satisfaction of travel industry management in Nakhon Si Thammarat , 4. to study the potential development of travel industry participants in Nakhon Si Thammarat and 5. to study the development management system of travel industry in Nakhon Si Thammarat.

The findings from the tourist interviews toward the needs of Nakhon Si Thammarat tourism showed that 1. there were many styles of accommodation in Nakhon Si Thammarat; most Thai tourists needed a resort or bungalow and followed by hotel, home stay and rental accommodations, the foreign tourists needed a cottage most and followed by a resort or bungalow, regular hotel and guest house, 2. there were various transportations in Nakhon Si Thammarat such as cars, trains and airplanes, from the survey found that most Thai tourists traveled by cars, the foreign tourists traveled by coaches and followed by airplanes , trains and vans, 3. There were many tourism resources in Nakhon Si Thammarat , but the most attractive places were temples such as Wat Phra Mahathat Woramahawihan, Wat That Noi, Wat Suan Khan etc. and followed by the natural attraction such as sandy beaches, beautiful sea, waterfalls, mountains and community attraction about the culture such as the Festival of the Tenth Lunar Month, Hae Pha Khuen That Festival etc., 4. Thai tourists needed the signs for their convenient traveling, Tourist Information Center, Wi-Fi in attractive places, the foreign

tourists needed the convenience in online financial transactions most and followed by English signs and rental cars, and additions, impressive souvenirs and souvenir shops in the tourist places, 5. tourist activities in Nakhon Si Thammarat , the most attractive activity was to pay respect to the Buddha images and followed by swimming, touring in different natural places; waterfall, cave touring, forest wandering, hiking, surface diving and associated activities with local people.

There were two management processes of the tourism industry in Nakhon Si Thammarat; 1. processes of government sectors such as Office of Tourism and Sports, Tourism Authority of Thailand; Nakhon Si Thammarat Office, Office of Management Conservative Area 5, Cultural Office in Nakhon Si Thammarat, Office of Local Administration, each of them set differently in policies, rules, regulations in their planes, 2. processes of private sectors which provided assistance and coordinated with travel entrepreneurs and gave advantage data to any tourism agencies, supported all local festivals and planed the tourism management with participants.

From the evaluation of efficiency and satisfaction of traveling management in Nakhon Si Thammarat found that it was the most unique in tourism directionality and followed by its famous signature and tourists' popularity and it accommodated all tourists. It also weakened in working system of some tourism offices and protection environmental impacts from the attractive places. Tourism participants were skillful in services and personalities, good security team, but needed to improve in English and other foreign languages. Their abilities were in moderate level. There were suitable outside routes into Nakhon Si Thammarat, but it should be proved in attractive signs and utilities. Most appropriate of water quality was tap water. It also had good landscape. The attractive places were clean and dirtless restrooms. Some public utilities liked trash and bus service should be modified.

Nakhon Si Thammarat tourism satisfaction showed that the tourists satisfied in the unique souvenirs most, and followed by facilities in transportations, foods, accommodations, tourist services, tour guides, tourist information and the least satisfaction in entertainment and recreation because there were not many of them.

The potential development of the tourism industry participants in Nakhon Si Thammarat revealed that it should be gradually developed and depended on the real

situations which were flexible and adaptable. Firstly, the participants should develop themselves in both the strengths and the weakens. The research team also provided the 'Training course for potential development of the sustainable management participants for their effectiveness, tourist impression and good image to attractive places' to those involved. It should be concluded that the training course enhanced the participants' potential and they commented that they could adopt the knowledge from the training to the tourism management, more adapt in their offices and gained a lot of knowledge in management of tourist attractive places.

Guides to develop the travel industry management in Nakhon Si Thammarat .

It should be managed by all participants from all sectors in Nakhon Si Thammarat such as 1. educational institutions, 2. religious institutions, 3. government offices, 4. private sectors, 5. entrepreneurs, 6. community leaders, 7. local people to create awareness for public scarification, to build a sense of unity and to bring good and sustainable management. There were different in tourist attractive management between communities and government offices; some were historic places, others were natural places liked sea, beaches, waterfalls, mountains which all were responsibility by the government offices under the rules and regulations. Therefore, the attractive places which owned by the communities should be shared with; 1. educational institutions, 2. religious institutions, 3. community leaders, 4. Local people's participation, and 5. Entrepreneurs.