

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามัน อันได้แก่จังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต นั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเลที่มีชื่อทางภาคใต้ของประเทศไทย แต่ในสามจังหวัดนี้ยังมีร่องรอยของวัฒนธรรมอันเก่าแก่ที่มีความเป็นมาหลายร้อยปีที่ปัจจุบันยังทิ้งร่องรอยให้เห็นอยู่ ตั้งแต่แหล่งชุมชนโบราณสมัยก่อนประวัติศาสตร์อย่างควนลูกบิด อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ วัดถ้ำสุวรรณคูหา จังหวัดพังงามาจนถึงพระพุทธสามกษัตริย์(พระในพุง)วัดพระนางสร้าง จังหวัดภูเก็ต แต่เนื่องจากข้อมูลข่าวสารแหล่งวัฒนธรรมเหล่านี้ยังไม่ได้มีการจัดการที่ดีและนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว ทางเอกชนและภาครัฐจึงควรมีการจัดการนำเสนอข่าวสารการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นข่าวสารการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดจากการท่องเที่ยวนั้น ซึ่งการได้รับข่าวสารต้องมีบุคลากรมาจัดการและนำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งทางเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถกระจายไปได้ทั่วโลก ดังนั้นการพัฒนาศูนย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถจัดการข้อมูลและสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นสิ่งที่ควรจัดให้มีขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้จะเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคลากรในองค์กรและองค์กรแล้วยังทำให้องค์กรสามารถเอาชนะคู่แข่งชั้นทางธุรกิจอีกทางหนึ่งด้วย

การศึกษาวิจัยเรื่อง“การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” จึงเป็นการศึกษาในพื้นที่จังหวัดกลุ่มอันดามันเพื่อทราบรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีของสถานประกอบการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเข้าฟังการสัมมนาและการศึกษาภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิง

ศิลปวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการ ความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ การระดมความคิดเห็นจากกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรกลุ่มตัวอย่างด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์และการสนทนาแบบเจาะจง สำหรับการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องจากเอกสารอ้างอิงแล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการไอซีทีเพื่อเปรียบเทียบผลประเมินความรู้ของกลุ่มผู้เข้าอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรมและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม อันได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผลการวิจัยการศึกษาวิจัยเรื่องเรื่อง“การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” มีดังนี้

### 1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตและการสนทนาแบบเจาะจงของกลุ่มผู้ประกอบการนักท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและผู้เกี่ยวข้อง พบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ตในระดับหนึ่ง ส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้แก่ การพิมพ์เอกสาร การทำบัญชี การจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สิน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่งเมลล์ การมีเว็บไซต์และใช้งานเว็บไซต์ มีระบบจัดการเมลล์ของตนเอง การใช้ซีดีรอม ส่วนน้อยที่ใช้ซอฟต์แวร์ในการออกแบบและซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ และเป็นองค์กรเอกชนที่มีกิจกรรมการใช้เทคโนโลยีที่เข้มแข็งกว่าองค์กรของรัฐ (Connell & Reynold, 1999) คือ สป่าและการวางแผนไทย มีการส่งเสริมการขาย การรับจองบริการ และใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มบริการที่มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า และแหล่งของที่ระลึกบางแห่งมีการขายสินค้าออนไลน์ จากการสอบถาม

นักท่องเที่ยวทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งไม่ทราบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ถึงแม้ว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกลางมีจอสัมผัสที่เคยใช้งานได้แต่ปัจจุบันชำรุดรอซ่อมอยู่ และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่นวัด โบราณสถาน ศาสนสถานทั้งหมด และร้านขายของที่ระลึกส่วนใหญ่จะไม่เห็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเลย

คณะผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการแยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ดังนี้

1. วัด โบราณสถานและศาสนสถาน ควรใช้งานพิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบวัดอุโมงค์ จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ จัดทำแผ่นซีดีรอม, DVD เผยแพร่ธรรมะหรือคำสอนและมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวใช้สืบค้นประวัติเกี่ยวกับวัดและศาลเจ้า พระพุทธศาสนา หรือคำสอนหรือความเชื่อและข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ของแหล่งโบราณสถาน

2. พิพิธภัณฑ์ ควรใช้พิมพ์เอกสาร ใช้ซอฟต์แวร์จัดการพิพิธภัณฑ์ ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ จัดทำแผ่นซีดีรอม, DVD ใช้จอภาพสัมผัสที่มีข้อมูลรายการที่แสดงในพิพิธภัณฑ์ ใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์ และประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้า

3. วรรณกรรมท้องถิ่น ควรใช้พิมพ์เอกสาร จัดทำฐานข้อมูลวรรณกรรม บันทึกวรรณกรรมลงแผ่นซีดีรอมเพื่อเผยแพร่และจัดจำหน่าย

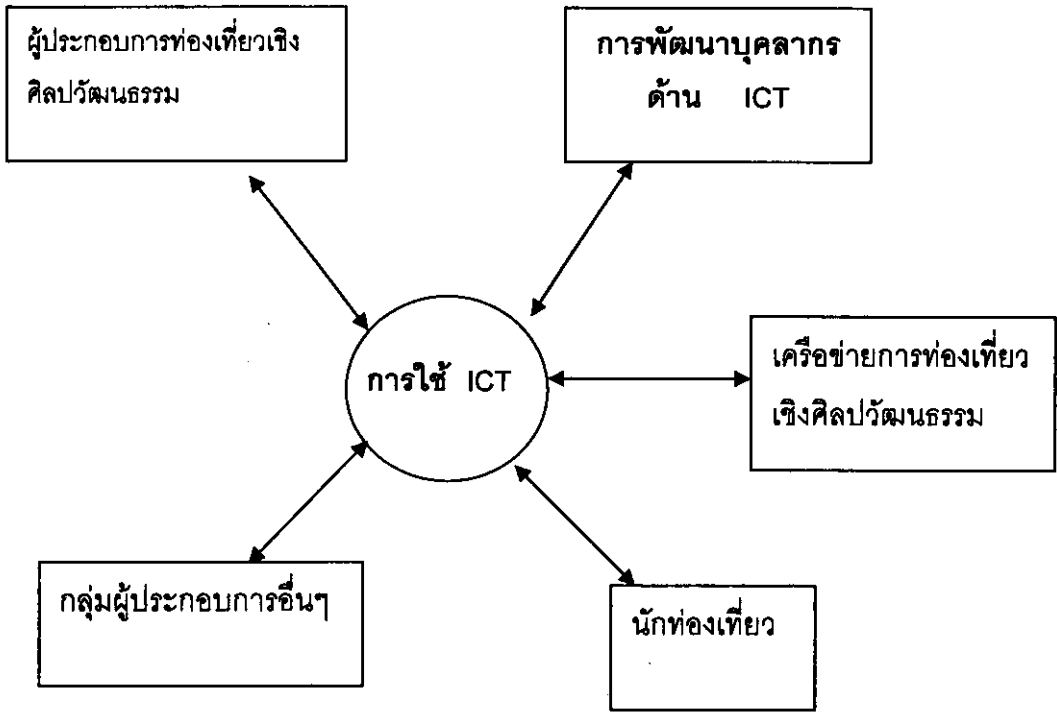
4. วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ บันทึกภาพและข้อมูลลงแผ่นซีดีรอม, DVD และมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวสามารถดึงและสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง

5. สป่าและการนวดแผนไทย ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์จัดการสปาและซอฟต์แวร์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีการประเมินผลมาตรฐานสปา ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ใช้แผ่นซีดีรอม, DVD และมีจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสปา

6. ของที่ระลึก ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบผลิตภัณฑ์ จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์บัญชีหรือซอฟต์แวร์จัดการขายสินค้า ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ทำการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (อี-คอมเมิร์ซ) จัดทำแผ่นซีดีรอม, DVD และมีจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีระบบรับการร้องเรียนจากลูกค้าและประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้า

จากรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นทำให้ได้ภาพแสดงความสัมพันธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

ผู้ประกอบการอื่น ๆ นักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้าน ICTและเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมดังภาพ



ภาพแสดงความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ผู้ประกอบการอื่น ๆ นักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้าน ICTและเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

**2. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม**

จากการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบการ เพราะยังสามารถประกอบธุรกิจได้ ส่วนสถานประกอบการที่ใช้ไอซีทีในการทำงานแต่จะไม่มีการพัฒนาบุคลากร นอกเหนือจากความจำเป็นที่จะใช้งานเช่นกัน แต่ทางภาครัฐได้จัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งมาฝึกอบรมด้านไอซีทีในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ตระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงพฤศจิกายน พ.ศ. 2548 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548) และทางองค์กรภาคเอกชนและภาครัฐ เช่น สมาคมโรงแรมไทยและโครงการPHUKET SMART SMEs SEMINAR ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สาขาภูเก็ต ได้จัดการสัมมนาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน พ.ศ.2549 เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนา

ตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้และองค์กรสามารถดำเนินกิจการและดำรงอยู่ได้ในยุคข่าวสารนี้ นอกจากนี้ทางคณะผู้วิจัยได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการใช้ไอซีทีให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามหลักสูตรต้นแบบที่ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอจากงานวิจัยนี้

### 3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการระดมความคิดเห็นของกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม คณะผู้วิจัยได้สรุปประเด็นได้ดังนี้

- ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- หลักสูตรพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทางด้าน ICT ที่เหมาะสม
- เนื้อหาบทเรียนที่ใช้พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ไอซีทีที่ช่วยเพิ่มคุณภาพการทำงาน

และคณะผู้วิจัยได้เสนอต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรประกอบด้วยแนวคิดสี่ประการ ได้แก่ การลดช่องว่างดิจิทัล การชี้ให้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยี การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม และผลานการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักสูตรต้นแบบแบ่งออกเป็นสี่ระยะเช่นกัน โดยระบุกลุ่มเป้าหมาย เงื่อนไขและข้อกำหนด วัตถุประสงค์และตัวอย่างหัวข้อการอบรม

### 4. ผลการวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

จากต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ทางคณะผู้วิจัยได้จัดหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานทางด้านไอซีที หลักสูตรระยะที่ 1 การลดช่องว่างดิจิทัลให้บุคลากรจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต 3 กลุ่ม จำนวน 62 คน กลุ่มที่ 1 จัดอบรมที่จังหวัดภูเก็ตมีผู้เข้าอบรมจำนวน 18 คน กลุ่มที่ 2 จัดอบรมที่จังหวัดกระบี่ มีผู้เข้าอบรมจำนวน 27 คนโดยมีหลักสูตรที่ประกอบด้วย การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน แนวทางการพัฒนา e-Commerce ให้กับองค์กร การประยุกต์ใช้งานชุดโปรแกรม Microsoft Office ในการทำธุรกิจและการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดเก็บข้อมูล กลุ่มที่ 3 สำหรับพระภิกษุสามเณรจำนวน 17 รูป หลักสูตรอบรม 18 ชั่วโมง ประกอบด้วยการใช้

คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel และ การใช้งานอินเทอร์เน็ตและอีเมล ผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนการอบรมของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 โดยรวมเท่ากับ 3.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหลังการอบรมของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 เท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 ผลการทดสอบ Pair test ของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าหลังจากการอบรมผู้เข้าอบรมมีความรู้ทางด้านไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมด้านไอซีทีที่ตามรายหัวข้อย่อยจากการทดสอบ Pair test พบว่าในหัวข้อที่ 1 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานและหัวข้อที่ 3 การประยุกต์ใช้งานชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศผู้เข้าอบรมมีความรู้ไม่ความแตกต่างทั้งก่อนและหลังการอบรมอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานความรู้ในหัวข้อเหล่านี้ แต่ในหัวข้อที่ 2 แนวทางการพัฒนา e-Commerce และหัวข้อที่ 4 การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลในการจัดเก็บข้อมูล พบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้เข้าอบรมไม่มีพื้นฐานความรู้ในหัวข้อที่ 2 และ 4 มาก่อน หลังจากการอบรมแล้วผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น สำหรับกลุ่มพระภิกษุสามเณรพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนเรียนเท่ากับ 2.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.09 หลังการอบรมพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 3.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 แสดงว่าพระภิกษุสามเณรมีความรู้ด้านการใช้ไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรโดยเน้นการนำทรัพยากรเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาตนเองต่อไปจนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเผยแพร่สู่สาธารณะได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยเวลาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 5. ผลสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการทำวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต แหล่งท่องเที่ยวหรือการซื้อสินค้าและบริการของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม แหล่งข่าวสารการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ได้รับ การมีและใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวไทย เพศชายร้อยละ 20.8 เพศหญิงร้อยละ 29.3 ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนมากที่สุด อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี ร้อยละ 20.1 และเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยทำงานมีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานจากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 7.3 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ มีรายได้อยู่ระหว่าง 100,000 – 150,000 บาท ร้อยละ 9.3 จุดประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 53.46 รองลงมา เพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 29.0

นักท่องเที่ยวไทยได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าของเพื่อน ร้อยละ 25.11 รองลงมา คือ ได้รับข่าวสารจากโบรชัวร์ และเว็บไซต์ ร้อยละ 22.39 และ 17.19 ตามลำดับ มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับระดับปานกลาง ร้อยละ 22.5 และพบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 21.5 รองลงมา มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 17.5 และไม่ทราบว่ามีมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 11.5 ส่วนอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.23 รองลงมาคือ ภาพอักษรวิ่งและวีดีโอ ร้อยละ 27.27 และ 24.79 ตามลำดับ

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาชาติ เพศชายร้อยละ 29.0 เพศหญิงร้อยละ 21.0 จากการศึกษาพบว่าช่วงอายุของนักท่องเที่ยวต่างชาตินี้อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี และช่วงอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 15.3 ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยที่กำลังศึกษาและวัยทำงาน นักท่องเที่ยวที่มามากเป็นอันดับหนึ่ง คือประเทศญี่ปุ่น รองลงมา คือประเทศอังกฤษ ร้อยละ ประเทศออสเตรเลีย ตามลำดับ มีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงาน จากหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมา คือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 13.0 รายได้ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 14.8 และเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 50.19 รองลงมา คือเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ร้อยละ 21.83 และเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา 3 ครั้ง ร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ ร้อยละ 21.56 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากโบรชัวร์และคำบอกเล่าของเพื่อน ร้อยละ 18.48 และมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับในระดับปานกลาง ร้อยละ 20.3 และนักท่องเที่ยวต่างชาตินี้อาจพบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 23.0 มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 19.0 และไม่ทราบว่ามีมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 8.0 สำหรับอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่คือข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.18

รองลงมา คือ วีดีโอและภาพอักษรวิ่ง ร้อยละ 28.73 และ 17.81 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและรับทราบในระดับหนึ่ง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่ากับ 2.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 ส่วนค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติกับ 3.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.14 และค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจรวมเท่ากับ 2.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยเท่ากับ 1.11 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติไม่แตกต่างกัน โดยที่ระดับความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 2.98)

## 6. ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแยกตามรายจังหวัดมีดังนี้

1. จังหวัดกระบี่ โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือนมากที่สุด ได้แก่ สุสานหอย 40 ล้านปี วัดถ้ำเสือ และนักท่องเที่ยวรู้จักมากในอันดับถัดมา คือ ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก ขนมและอาหารพื้นเมือง ผลิตภัณฑ์จากกะลา นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังรู้จักและเคยไปเกาะลันตาใหญ่ วัดแก้วโกรวาราม พิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อม เขาชนาน้ำ เดย์สปา วัดไร่ไทย งานกระบี่เบิกฟ้าอันดามัน และรีสอร์ตสปา ตามลำดับ

2. จังหวัดพังงา โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวที่ไปเยือนจังหวัดพังงารู้จักของที่ระลึกมากที่สุด คือ ขนมและอาหารพื้นเมือง รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์จากใบยางพารา และเคยไปเยือนวัดถ้ำสุวรรณคูหา เกาะยวน้อย ถ้ำฤๅษีสวรรค์และถ้ำเสือ ถ้ำพุงช้าง เขาช้าง วนอุทยานสระนางมโนราห์ วัดบางเหียง และประเพณีปล่อยเต่าตามลำดับ

3. จังหวัดภูเก็ต โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อยพบว่านักท่องเที่ยวรู้จัก ได้แก่ ขนมและอาหารพื้นเมือง รองลงมาคือวัดฉลอง ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอยและมุก บ้านท้าวเทพกษัตรีและงานเทศกาลกินผัก การชกมวยไทย เกาะมะพร้าว งานท้าวเทพกษัตรี วัดพระทอง พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว พิพิธภัณฑ์วัดพระทอง ตามลำดับ



จะเห็นได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวรู้จักและไปเยือนจะอยู่ในพื้นที่เขต  
อำเภอเมืองหรืออยู่ในเส้นทางที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปได้สะดวก ส่วนแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่  
อยู่ต่างอำเภอนั้น นักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะเดินทางไปอยู่แล้วและนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ  
นำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวจะต้องเดินทางไปตามรายการท่องเที่ยวที่จัดไว้แล้วซึ่งเป็น  
แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป  
แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีข้อมูลข่าวสารหรือเป็นที่รู้จักนั้นจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่  
นักท่องเที่ยวไปเยือนมากกว่าแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสาร  
ของแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการ  
ท่องเที่ยวและมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวหลังจากได้มาเยือนแล้ว  
ด้วย แหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารจึงควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง มี  
การปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัยและสามารถดึงข้อมูลออกมาได้รวดเร็วและเผยแพร่ไป  
ยังผู้สนใจหรือนักท่องเที่ยวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่น ๆ ได้ และงานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้นพัฒนา  
พนักงานให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน จัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ สืบค้นข้อมูล  
จากเว็บไซต์และส่งข้อมูลทางอีเมลได้ ทั้งยังสามารถจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และใช้  
คอมพิวเตอร์นำเสนอข้อมูลได้อีกด้วย

## ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิง  
ศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ขาดองค์กรที่บริหารจัดการและรับผิดชอบโดยตรง  
ถึงแม้ว่าภาครัฐได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรไปแล้วระดับหนึ่งแต่ยังมีบุคลากรจำนวนมากที่ยังไม่มี  
โอกาสได้รับการพัฒนา และต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อให้  
สามารถพัฒนาตนเองไปใช้เทคโนโลยีในระดับสูงได้จนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ในองค์กรและ  
เพื่อประโยชน์การแข่งขันทางธุรกิจได้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้ง  
ทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีสารสนเทศ(ไอซีที) เพราะในจังหวัดกลุ่มอันดามันมี  
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก บุคลากรการท่องเที่ยวเชิง

ศิลปวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวทั้งทางวาจาและทางเว็บไซต์

2. ควรมีหน่วยงานกลางในการสร้างฐานข้อมูล จัดเตรียมข่าวสารเพื่อรองรับการทำงานและส่งเสริมการใช้ไอซีทีในองค์กรการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมรวมทั้งสร้างระบบดิจิทัลเพื่อให้มีการสื่อสาร ส่งเสริมความเข้าใจในวัฒนธรรมและเผยแพร่ข้อมูลทางวัฒนธรรมที่ถูกต้องเป็นแหล่งรวมศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมฝั่งอันดามัน

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

1. ควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านไอซีทีอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง โดยการมีเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองต่อไป เพื่อให้ห้องศรมมีศักยภาพในการแข่งขัน และสามารถดำรงอยู่ได้ในธุรกิจได้

2. ควรมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้รับการพัฒนาทุกครั้งทั้งก่อนและหลังการพัฒนาเพื่อประเมินบทเรียนว่าควรจะมีการใช้บทเรียนนั้นในการพัฒนาครั้งต่อไปหรือไม่

3. ควรใช้นวัตกรรมไอซีทีที่เป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมร่วมกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวอื่น ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการและเป็นการสร้างความร่วมมือในเครือข่ายธุรกิจอีกด้วย

## ข้อเสนองานวิจัยที่น่าจะทำต่อไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมซึ่งเป็นภาพรวมของกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมด คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอเรื่องที่น่าจะศึกษาวิจัยเฉพาะ ได้แก่

1. การวิจัยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีและรายได้น้อยกว่า 100,000 บาทซึ่งมีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงาน และรองลงมาคือนักศึกษาที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมที่ดีและถูกต้องของกลุ่มจังหวัดอันดามันให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้ซึ่งเป็นกลุ่มเยาวชนที่จะเติบโตต่อไปเป็นผู้ใหญ่ที่มีรากเหง้าทางวัฒนธรรมอันดีงามและสามารถเผยแพร่วัฒนธรรมทางฝั่งอันดามันต่อไป

2. การวิจัยเชิงสำรวจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเขตอันดามันครั้งที่ 2 และ ครั้งที่ 3 ว่า การได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อที่จะศึกษาว่ามีการพัฒนาของการนำเสนอข่าวสารหรือไม่ อย่างไรเพื่อที่จะศึกษาว่ามีการพัฒนาการนำเสนอข่าวสารหรือไม่

และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดนโยบายหรือวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางฝั่ง  
อันดามัน

3. การวิจัยติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ  
ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมว่าหลังจากที่กลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมได้รับ  
การพัฒนาด้านไอซีทีระดับพื้นฐานแล้ว บุคลากรเหล่านั้นได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้งาน  
อะไรบ้าง และอย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบว่าการพัฒนาบุคลากรครั้งนี้มีได้สูญเปล่า