

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” เป็นการศึกษาในพื้นที่จังหวัดกลุ่มอันดามันเพื่อทราบรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการสารสนเทศการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเข้าฟังการสัมมนาและการศึกษาภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการ ความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ การระดมความคิดเห็นจากกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาบุคลากรกลุ่มตัวอย่างด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ กลุ่มสนทนาแบบเจาะจงและแบบสอบถาม สำหรับการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องจากเอกสารอ้างอิงแล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการใช้แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมการอบรมเชิง

ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อเปรียบเทียบผลประเมินความรู้ของกลุ่มผู้เข้าอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรมและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอันได้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผลการวิจัยการศึกษาวิจัยเรื่องเรื่อง“การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” สรุปได้ดังนี้

5.1.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตและการสนทนาแบบเจาะจงของกลุ่มผู้ประกอบการนักท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและผู้เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ตในระดับหนึ่ง ส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้แก่ การพิมพ์เอกสาร การทำบัญชี การจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สิน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่งเมลล์ การมีเว็บไซต์และใช้งานเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กรและรับจองบริการ มีระบบจัดการเมลล์ของตนเอง การใช้ซีดีรอมประชาสัมพันธ์องค์กรหรือเผยแพร่กิจกรรมขององค์กร และองค์กรมีส่วนน้อยที่ใช้ซอฟต์แวร์ในการออกแบบและซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ และเป็นองค์กรเอกชนที่มีกิจกรรมการใช้เทคโนโลยีที่เข้มแข็งกว่าองค์กรของรัฐ (Connell & Reynold, 1999) คือ สป่าและการนวดแผนไทย สป่าและการนวดไทยบางแห่งมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นเพื่อเผยแพร่สารสนเทศและกิจกรรมของตนเอง มีการส่งเสริมการขาย การรับจองการบริการ และใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มการบริการที่มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้แหล่งของที่ระลึกบางแห่งมีการขายสินค้าออนไลน์

อย่างไรก็ดีจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งยังไม่ทราบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ถึงแม้ว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลางมีจอสัมผัสที่เคยใช้งานได้แต่ปัจจุบันชำรุดรอซ่อมอยู่ และในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่นวัดโบราณสถาน ศาสนสถานทั้งหมด และร้านขายของที่ระลึกส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวได้ไปเยือนสถานที่เหล่านั้นจะไม่เห็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเลย

คณะผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการแยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ดังนี้

1. วัด โบราณสถานและศาสนสถาน ควรใช้งานพิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบวัตถุมงคล จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ทำแผ่นซีดีรอม,DVD เผยแพร่ธรรมะหรือคำสอน และมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวใช้สืบค้นประวัติต่าง ๆ เกี่ยวกับวัดและพระพุทธศาสนา หรือประวัติศาสตร์เจ้า คำสอนหรือความเชื่อ ข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ของศาลเจ้าเป็นต้น

2. พิพิธภัณฑ์ ควรใช้พิมพ์เอกสาร ใช้ซอฟต์แวร์จัดการพิพิธภัณฑ์ ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม, DVD และจอภาพสัมผัสเกี่ยวกับรายละเอียดที่แสดงในพิพิธภัณฑ์ ใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บค่าเข้าชมและประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้าจากเว็บไซต์หรือแบบสอบถามเพื่อมาปรับปรุงการดำเนินงาน

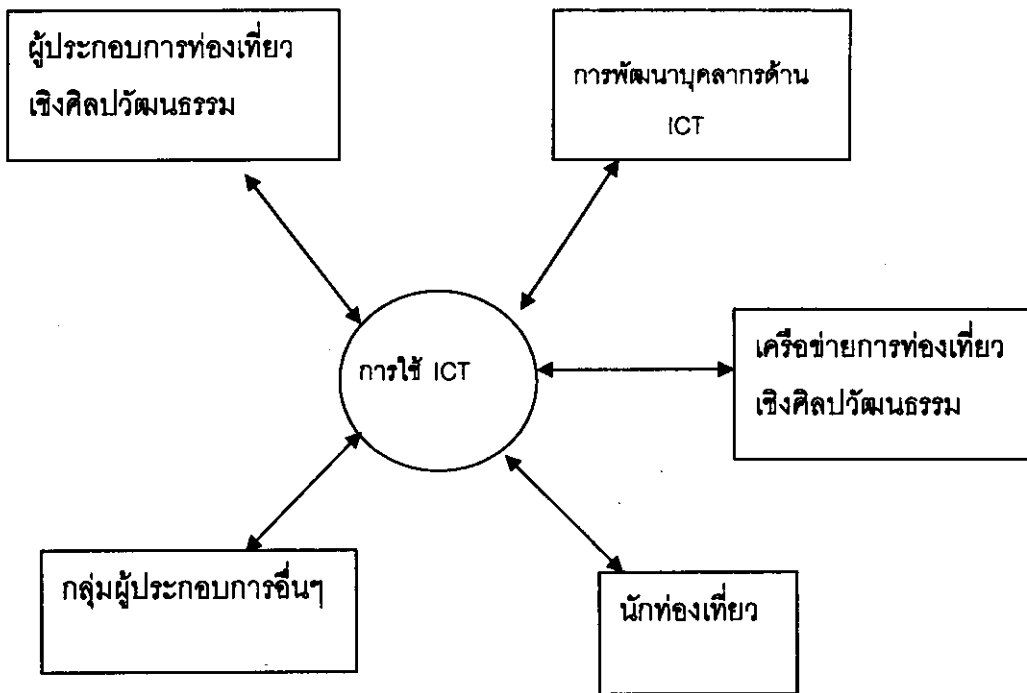
3. วรณกรรมท้องถิ่น ควรใช้พิมพ์เอกสาร จัดทำฐานข้อมูลวรรณกรรม บันทึกวรรณกรรมลงแผ่นซีดีรอมเพื่อเผยแพร่และจำหน่ายแทนการพิมพ์รูปเล่มที่นับเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง

4. วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ บันทึกภาพและข้อมูลลงแผ่นซีดีรอม,DVD เพื่อเผยแพร่วิถีชีวิตชุมชนและประเพณีทั้งมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวสามารถดูและสืบค้นข้อมูลวิถีชีวิตชุมชนและประเพณีด้วยตนเอง

5. สป่าและการนวดแผนไทย ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์จัดการสปาและซอฟต์แวร์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีการประเมินผลมาตรฐานสปา ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ใช้แผ่นซีดีรอม,DVDเผยแพร่กิจการและมีจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสปาได้

6. ของที่ระลึก ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบผลิตภัณฑ์ จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์บัญชีหรือซอฟต์แวร์จัดการขายสินค้า ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ทำการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (อี-คอมเมิร์ซ) จัดทำแผ่นซีดีรอม,DVD เผยแพร่กิจกรรมขององค์กร และมีจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และควรมีระบบรับการร้องเรียนจากลูกค้าและประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้า

จากรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นทำให้ได้ภาพแสดงความสัมพันธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ผู้ประกอบการอื่น ๆ นักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT และเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมดังภาพ 5.1



ภาพ 5.1 แสดงความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ผู้ประกอบการอื่น ๆ นักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT และเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

5.1.2 การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบการ เพราะยังสามารถประกอบธุรกิจได้ ส่วนสถานประกอบการที่ใช้ไอซีทีในการทำงานแต่จะไม่มีการพัฒนาบุคลากรนอกเหนือจากความจำเป็นที่จะใช้งานเช่นกัน เพราะผู้ประกอบการไม่ต้องการลงทุนในส่วนนี้ แต่ทางภาครัฐได้จัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งมาฝึกอบรมด้านไอซีทีในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ตระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงพฤศจิกายน พ.ศ. 2548 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548) และทางองค์กรภาคเอกชนและภาครัฐ เช่น สมาคมโรงแรมไทยและโครงการPHUKET SMART SMEs SEMINAR ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สาขาภูเก็ต ได้จัดการสัมมนาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน 2549 เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้และองค์กรสามารถดำเนินกิจการและดำรงอยู่ได้ในยุคข่าวสารนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการสปา 2 แห่งพบว่ามีบุคลากรส่วนหนึ่งในสถานประกอบการสปาได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าวและนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้งานในสถานประกอบการด้วย นอกจากนี้ทางคณะผู้วิจัยได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการใช้ไอซีทีให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามหลักสูตรต้นแบบที่ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอจากงานวิจัยนี้ในหัวข้อ 5.1.3

5.1.3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการระดมความคิดเห็นของกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม โดยมีผู้เข้าร่วมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต อันได้แก่ พิพิธภัณฑสถานและโบราณสถาน สปาและการนวดแผนไทย วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี วรรณกรรมท้องถิ่น และของที่ระลึก และกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้แทนจากชมรมมัคคุเทศก์อาชีพ ชมรมผู้ประกอบการสปาและการนวดแผนไทย ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหอการค้าจังหวัด ที่คณะผู้วิจัยได้สรุปประเด็นได้ดังนี้

1. ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- สถานประกอบการเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็กและยังสามารถประกอบธุรกิจได้
- สถานประกอบการไม่สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร
- ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรวมถึงผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน จึงไม่เกิดแรงกระตุ้นในการพัฒนาตัวเอง รวมทั้งบุคลากรขาดทักษะทางคอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษ
- มีข้อจำกัดด้านเวลา และด้านงบประมาณขององค์กร
- การฝึกอบรมไม่ตอบสนองของความต้องการในบางผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว
- ภาคเอกชนต้องการให้ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาโดยจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอน ต่อเนื่องและตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

2. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย มีดังนี้

- ควรเน้นให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วจึงมุ่งพัฒนาในระดับปฏิบัติการ
- ควรมีแนวทางในการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน ต่อเนื่อง รวมทั้งสถานที่ฝึกอบรมต้องอยู่ในพื้นที่จังหวัดเป้าหมายเพื่อสามารถฝึกอบรมได้อย่างต่อเนื่อง
- ควรมีการปรับพื้นความรู้ของบุคลากรเพื่อลดช่องว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- เน้นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนา จัดการและสืบทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ รวมถึงแนะนำให้รู้จักเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะสามารถมาให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การเข้าชมพิพิธภัณฑ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบเสมือนจริง (Virtual Reality)
- ควรมีเจ้าภาพหรือหน่วยงานของรัฐที่ให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้รวมถึงพัฒนาบุคลากรสำหรับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

3. การจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทางด้าน ICT ที่เหมาะสมควรเป็นดังนี้

- กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของการพัฒนาบุคลากร
- กำหนดหลักสูตรเฉพาะเจาะจงของบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยแยกตามจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการและหัวข้อในการฝึกอบรม
- กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่รับการพัฒนาอย่างชัดเจน
- กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร โดยมีการวัดพื้นฐานความรู้และทดสอบความรู้หลังจากการพัฒนาเพื่อดูผลสำเร็จของการพัฒนา
- กำหนดระยะเวลาของหลักสูตรให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรม

4. เนื้อหาบทเรียนที่ใช้พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหัวข้อดังนี้

- ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร เน้นกรณีศึกษาเพื่อให้เห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม
- พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป
- ซอฟต์แวร์สำหรับปฏิบัติงานสำนักงาน ได้แก่ Microsoft Excel Microsoft Word และ Microsoft Power Point
- ซอฟต์แวร์เฉพาะที่ใช้งานการเก็บข้อมูลขององค์กร
- การทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาสัมพันธ์

5. ไอซีทีช่วยเพิ่มคุณภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น

- ช่องทางประชาสัมพันธ์ ช่วยเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ งานมัลติมีเดีย 2D,3D Animation
- ด้านการตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้ซอฟต์แวร์ในการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

- ด้านการบริหารงาน เช่นงานด้านบัญชี การบริหารสินค้าคงคลัง หรือบริหารบัญชีทรัพย์สิน ที่นำซอฟต์แวร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน
- ช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และสะดวก เช่น การใช้อีเมล, อินเทอร์เน็ตโฟน หรือการส่งข้อความ (Chat) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เมื่อองค์กรมีการใช้ไอซีทีที่จัดเก็บข้อมูลลูกค้า และข้อมูลในการประกอบการทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ย่อมนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพที่มีมาตรฐาน และเป็นที่น่าเชื่อถือที่ลูกค้ายอมรับ

จากประเด็นต่าง ๆ ของการระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมผนวกกับความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม คณะผู้วิจัยขอเสนอต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรประกอบด้วยแนวคิดสี่ประการดังนี้

1. การลดช่องว่างดิจิทัล
2. การชี้ให้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยี
3. การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม
4. ผลานการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งต้นแบบหลักสูตรแบ่งออกเป็นสี่ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การลดช่องว่างดิจิทัล

กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรทุกระดับขององค์กร
เงื่อนไข/ข้อกำหนด	บุคลากรที่ไม่มีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หรือมีแต่น้อยมาก
วัตถุประสงค์	เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

1. พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์
2. การใช้ซอฟต์แวร์สำนักงานพื้นฐาน เช่น Microsoft Word, MS Excel, MS PowerPoint

3. การใช้งานอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล
4. การใช้งานอีเมลล์

ระยะที่2 การชี้ให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรระดับผู้บริหาร,ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการ
เงื่อนไข/ข้อกำหนด	มีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเล็กน้อย
วัตถุประสงค์	เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการเห็นความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานต่อไป

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

1. กรณีศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการในสวนงานต่าง ๆ
 - การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตลาดและประชาสัมพันธ์
 - การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสินค้าคงคลังหรือสินทรัพย์
 - การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานด้านบัญชี
2. แนะนำให้รู้จักแนวคิดเทคโนโลยีในปัจจุบัน ประโยชน์ ข้อดีและข้อเสียของเทคโนโลยีแต่ละประเภท เช่น
 - เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ในการทำอิเล็กทรอนิกส์คอมเมอร์ซ
 - การเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการจัดการองค์กร
 - การติดต่อสื่อสารผ่าน Voice Over IP หรืออินเทอร์เน็ตโฟน
 - การสร้างสื่อมัลติมีเดียในการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ภาพเคลื่อนไหว (Animation) ภาพสามมิติ (3D Animation) หรือโลกเสมือนจริง (Virtual Reality)

ระยะที่ 3 การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม

กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรระดับผู้บริหาร,ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
---------------	---

เงื่อนไข/ข้อกำหนด	มีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และต้องกำหนดกลุ่มสถานประกอบการที่ใกล้เคียงกัน
วัตถุประสงค์	เพื่อให้สถานประกอบการสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการ ลักษณะงานและขนาดขององค์กร

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

1. การลงทุนในการติดตั้งระบบสารสนเทศ
2. การเลือกใช้เทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน
3. การจัดซื้อ จัดจ้างในเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างในการพัฒนาเว็บไซต์
4. การจัดซื้อ จัดจ้างเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเฉพาะเพื่อใช้ในองค์กร

ระยะที่ 4 ฝึกรู้การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรระดับปฏิบัติงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
เงื่อนไข/ข้อกำหนด	มีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และต้องกำหนดกลุ่มสถานประกอบการที่ใกล้เคียงกันและใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีประเภทใกล้เคียง
วัตถุประสงค์	สถานประกอบการมีบุคลากรที่สามารถใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีในการทำงานและฝึกรู้การใช้งานกับระบบงานในองค์กรได้อย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะลงรายละเอียดเพื่อสามารถประยุกต์ใช้งานได้จริง

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

1. การใช้ซอฟต์แวร์ในการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้ในการวิเคราะห์
2. การใช้ซอฟต์แวร์ในการบริหารงานบัญชี
3. การใช้ซอฟต์แวร์ในการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการเผยแพร่ เช่นเอกสาร งานพิมพ์ ภาพเคลื่อนไหว งานมัลติมีเดีย
4. การใช้ซอฟต์แวร์สำนักงานขั้นสูงเพื่อประยุกต์ใช้งานในสำนักงานเช่นการสร้างแอปพลิเคชันด้วย Microsoft Access การสร้างแบบฟอร์มรับข้อมูล
5. การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ด้วยซอฟต์แวร์

5.1.4 ผลการวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

จากต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานทางด้านไอซีที หลักสูตรระยะที่ 1 การลดช่องว่างดิจิทัลที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน ได้จัดการอบรมบุคลากรในจังหวัดกระบี่ 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 และจัดการอบรมกลุ่มที่ 3 สำหรับพระภิกษุและสามเณร วัดพระนางสร้าง อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ตจำนวน 17 รูป มีหลักสูตรอบรม 18 ชั่วโมง ประกอบด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel และ การใช้งานอินเทอร์เน็ตและอีเมล และทางคณะผู้วิจัยได้ทดสอบความรู้ของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการอบรม 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 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมด้านไอซีทีตามรายชื่อย่อยจากการทดสอบ Pair test พบว่าในหัวข้อที่ 1 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานและหัวข้อที่ 3 การประยุกต์ใช้งานชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศผู้เข้าอบรมมีความรู้ไม่ความแตกต่างทั้งก่อนและหลังการอบรมอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้เข้าอบรมมีพื้นฐานความรู้ในหัวข้อเหล่านี้ แต่ในหัวข้อที่ 2 แนวทางการพัฒนา e-Commerce และหัวข้อที่ 4 การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลในการจัดเก็บข้อมูล พบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ผู้เข้าอบรมไม่มีพื้นฐานความรู้มีความรู้ในหัวข้อที่ 2 และ 4 มาก่อน หลังจากการอบรมแล้วผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น

สำหรับกลุ่มพระภิกษุและสามเณร เนื่องจากการอบรมใช้เวลาทุกวันเสาร์และวันอาทิตย์ครั้งละ 3 ชั่วโมง 3 ครั้ง ครั้งแรกของการอบรมมีพระภิกษุและสามเณร 13 รูป แต่ในการอบรมครั้งหลัง ๆ มี

พระภิกษุและสามเณรสนใจมาเรียนมากขึ้น จำนวนผู้เข้าอบรมเพิ่มขึ้นเป็น 17 รูป ค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนเรียนเท่ากับ 2.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.09 หลังการอบรมพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 3.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 แสดงว่าพระภิกษุและสามเณรมีความรู้ด้านการใช้ไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรโดยเน้นการนำทรัพยากรเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาตนเองต่อไปจนสามารถใช้ความรู้ระดับสูงสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเผยแพร่สู่สาธารณะได้ แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยเวลาและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรเหล่านั้นด้วย

5.1.5 ผลสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะผู้วิจัยได้ทำวิจัยเชิงสำรวจด้วยการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต แหล่งท่องเที่ยวหรือการซื้อสินค้าและบริการของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม แหล่งข่าวสารการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ได้รับ การมีและใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน สัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็น 50:50 พบว่า

นักท่องเที่ยวชาวไทย เพศชายร้อยละ 20.8 เพศหญิง ร้อยละ 29.3 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 17.5 อายุระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 20.1 อายุระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 7.3 อายุระหว่าง 46 – 55 ปี ร้อยละ 3.5 และอายุมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 2.0 ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนมากที่สุด อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี ร้อยละ 20.1 และเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยทำงานมีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานจากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 7.3 และอาชีพรับราชการ ร้อยละ 5.8 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 5.5 และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 3.0 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ มีรายได้อยู่ระหว่าง 100,000 – 150,000 บาท ร้อยละ 9.3 และมีรายได้ระหว่าง 200,001 – 500,000 บาท ร้อยละ 6.3 ตามลำดับ จุดประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนในแถบ

จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 53.46 รองลงมา คือเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และเดินทางเพื่อราชการ ร้อยละ 13.06 และ 8.97 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ เดินทางมา 2 ครั้ง และ เดินทางมา 3 ครั้ง ร้อยละ 8.8 และ 7.3 ตามลำดับ

ในการรับข่าวสารการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวไทยได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าของเพื่อน ร้อยละ 25.11 รองลงมา คือ ได้รับข่าวสารจากโบรชัวร์ และเว็บไซต์ ร้อยละ 22.39 และ 17.19 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ พึงพอใจน้อยและพึงพอใจมาก ร้อยละ 11.3 และ 6.3 ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต พบว่าไม่มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 21.5 รองลงมาคือมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 17.5 และไม่ทราบว่ามีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 11.5 ส่วนอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ คือ ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.23 รองลงมาคือ ภาพอักษรวิ่งและวีดีโอ ร้อยละ 27.27 และ 24.79 ตามลำดับ

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาตินี้ เพศชาย ร้อยละ 29.0 เพศหญิง ร้อยละ 21.0 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 15.3 อายุระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 15.3 อายุระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 9.3 อายุระหว่าง 46 – 55 ปี ร้อยละ 8.3 อายุมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 1.8 จากการศึกษาพบว่า ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี และ ช่วงอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 15.3 ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยที่กำลังศึกษาและวัยทำงาน นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมากเป็นอันดับหนึ่ง มาจากประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 6.8 รองลงมา คือประเทศอังกฤษ ร้อยละ 5.5 ประเทศออสเตรเลีย ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ มีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงาน จากหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมา คือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 13.0 และ อาชีพรับราชการ ร้อยละ 12.8 เป็นเจ้าของกิจการและอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.3 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาคือ 150,001 – 200,000 บาท และ 200,001 – 500,000 บาท ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.19 รองลงมา คือ เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และ เดินทางเพื่อธุรกิจ ร้อยละ 21.83 และ 9.96 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่ เดินทางมา 3 ครั้ง ร้อยละ 16.0 รองลงมาคือ เดินทางมา 2 ครั้ง และ เดินทางมา 1 ครั้ง ร้อยละ 15.5 และ 12.0 ตามลำดับ และได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ ร้อยละ 21.56 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากโบรชัวร์และคำบอกเล่าของเพื่อน ร้อยละ 18.48 แสดงว่านักท่องเที่ยวต่างชาติใช้เว็บไซต์ในการรับข่าวสารมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับในระดับปานกลาง ร้อยละ 20.3 รองลงมาคือ พึงพอใจมาก และพึงพอใจน้อย ร้อยละ 9.8 และ 8.3 ตามลำดับ และสรุปได้ว่าความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติเหมือนกัน นักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 23.0 มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 19.0 และไม่ทราบว่ามีการใช้ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 8.0 สำหรับอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่คือ ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.18 รองลงมา คือ วีดีโอและภาพอักษรวิ่ง ร้อยละ 28.73 และ 17.81 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและรับทราบในระดับหนึ่ง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.14 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 2.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยเท่ากับ 1.11 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติไม่แตกต่างกัน โดยที่ระดับความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98)

5.1.6 ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแยกตามรายจังหวัดมีดังนี้

1. จากการรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเยือนจังหวัดกระบี่เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย 12 อันดับพบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือนมากที่สุด ได้แก่

สุสานหอย 40 ล้านปี วัดถ้ำเสือ และนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนจังหวัดกระบี่รู้จักมากในอันดับถัดมา คือ ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก รองลงมา คือ ของที่ระลึกพื้นเมือง เช่นกะปิ ผลิตภัณฑ์จากกะลา นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังรู้จักและเคยไปเกาะลันตาใหญ่ วัดแก้วโกรวาราม พิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อม เขาขนานน้ำ เคย์สปา วัดไร่ไทย งานกระบี่เบิกฟ้าอันดามันและรีสอร์ทสปา ตามลำดับ

2. จากการรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเยือนจังหวัดพังงาเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย 12 อันดับพบว่า นักท่องเที่ยวที่ไปเยือนจังหวัดพังงารู้จักของที่ระลึกมากที่สุด คือ ขนมและอาหารพื้นเมืองของจังหวัดพังงา ได้แก่ น้ำพริกกุ้งเสียบ แกงไตปลา ขนมเต่าส้อ รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์จากใบยางพารา และเคยไปเยือนวัดถ้ำสุวรรณคูหา เกาะยาวน้อย ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแนววิถีชุมชน ของจังหวัดพังงา นอกจากนี้ยังเคยไปเยือนถ้ำฤๅษีสวรรค์และถ้ำเสือ ถ้ำพุงช้าง เขาช้าง วนอุทยานสระนางมโนราห์ วัดบางเหียง และประเพณีปล่อยเต่าตามลำดับ

3. จากการรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเยือนจังหวัดภูเก็ตเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย 12 อันดับพบว่านักท่องเที่ยวรู้จักของที่ระลึกของจังหวัดภูเก็ต คือ ขนมและอาหารพื้นเมือง ได้แก่ น้ำพริกกุ้งเสียบ แกงไตปลา ขนมเต่าส้อ รองลงมาคือวัดฉลอง ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอยและมุก บ้านท้าวเทพกระษัตรี และงานเทศกาลกินผัก การชกมวยไทย เกาะมะพร้าว งานท้าวเทพกระษัตรี วัดพระทอง พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว พิพิธภัณฑ์วัดพระทอง ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวรู้จักและไปเยือนจะอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองหรืออยู่ในเส้นทางที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปได้สะดวก ส่วนแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่อยู่ต่างอำเภอนั้น นักท่องเที่ยวจะไปเยือนได้ต้องมีความประสงค์ที่จะไปอยู่แล้ว และในความเป็นจริงกลุ่มนักท่องเที่ยวจะมี 2 กลุ่มได้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเองและนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยใช้บริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยใช้บริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวนั้นจะต้องเดินทางไปตามรายการท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวจัดไว้ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีข้อมูลข่าวสารหรือเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปนั้นจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไปเยือนมากกว่าแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีกรให้ข้อมูลข่าวสารและในปัจจุบันนี้มีแหล่งข้อมูลข่าวสารมากมายและหลากหลายที่นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลได้ล่วงหน้าก่อนการเดินทาง ดังนั้น

การให้ข้อมูลข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวและมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวหลังจากได้มาเยือนแล้ว แหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นได้แก่ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัยและสามารถดึงข้อมูลออกมาได้รวดเร็วและเผยแพร่ไปยังผู้สนใจหรือนักท่องเที่ยวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่น ๆ ได้ และงานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้นพัฒนาพนักงานให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน สามารถจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ สืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์และส่งข้อมูลทางอีเมลล์ได้ ทั้งสามารถจัดรูปแบบข้อมูลเพื่อทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และใช้คอมพิวเตอร์นำเสนอข้อมูลได้อีกด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต

1. ขาดองค์กรที่มีหน้าที่บริหารจัดการและรับผิดชอบโดยตรง ถึงแม้ว่าทางภาครัฐได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรไปแล้วระดับหนึ่งแต่ยังมีบุคลากรจำนวนมากที่ยังไม่มีโอกาสได้รับการพัฒนา
2. ต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีในระดับที่สูงขึ้นจนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเพื่อประโยชน์การแข่งขันทางธุรกิจได้

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.1.1 ควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) เพราะในสามจังหวัดกลุ่มอันดามันมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก บุคลากรการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวทั้งทางวาจาและทางเว็บไซต์

5.1.2 ควรมีหน่วยงานกลางในการสร้างฐานข้อมูลและจัดเตรียมข่าวสารเพื่อรองรับการทำงานและส่งเสริมการใช้ไอซีทีในองค์กรการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมรวมทั้งสร้างระบบดิจิทัลเพื่อให้มีการสื่อสารที่ส่งเสริมความเข้าใจในวัฒนธรรมและเผยแพร่ข้อมูลทางวัฒนธรรมที่ถูกต้องเป็นแหล่งรวมศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมฝั่งอันดามัน

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

5.2.1 ควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านไอซีทีอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง โดยการมีเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองต่อไป อันจะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันและสามารถดำรงอยู่ได้ในธุรกิจได้

5.2.2 ควรมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้รับการพัฒนาทุกครั้งทั้งก่อนและหลังการพัฒนาเพื่อประเมินบทเรียนว่าควรจะมีการใช้บทเรียนนั้นในการพัฒนาครั้งต่อไปหรือไม่

5.2.3 ควรใช้นวัตกรรมไอซีทีที่เป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมร่วมกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวอื่น ๆ นอกจากจะเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการแล้วยังเป็นการสร้างความร่วมมือในเครือข่ายธุรกิจอีกด้วย

5.3 ข้อเสนองานวิจัยที่น่าจะทำต่อไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมซึ่งเป็นภาพรวมของกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมด จึงไม่สามารถศึกษารายละเอียดเฉพาะตัวผลิตภัณฑ์ได้ คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอเรื่องที่น่าจะศึกษาวิจัยเฉพาะ ได้แก่

1. การวิจัยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีและรายได้น้อยกว่า 100,000 บาท อาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงาน และรองลงมาคือนักศึกษาที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมที่ดีและถูกต้องของกลุ่มจังหวัดอันดามันให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้ซึ่งเป็นกลุ่มเยาวชนที่จะเติบโตต่อไปเป็นผู้ใหญ่ที่มีรากเหง้าทางวัฒนธรรมอันดีงามและสามารถเผยแพร่วัฒนธรรมทางฝั่งอันดามันต่อไป

2. การวิจัยเชิงสำรวจนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอันดามันครั้งที่ 2 และ ครั้งที่ 3 ว่าการได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรเพื่อที่จะศึกษาว่ามีการ

พัฒนาการนำเสนอข่าวสารหรือไม่ และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดนโยบายหรือวางแผนในการพัฒนาการ
ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางฝั่งอันดามัน

3. การวิจัยติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว
เชิงศิลปวัฒนธรรมว่าหลังจากที่กลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมได้รับการพัฒนาด้าน
ไอซีทีระดับพื้นฐานแล้ว บุคลากรเหล่านั้นได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้งานอะไรบ้าง และ
อย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบว่า การพัฒนาบุคลากรครั้งนี้มิได้สูญเปล่า