

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	i
บทคัดย่อ	xii
กิตติกรรมประกาศ	xvi
สารบัญ	xvii
รายการตาราง	xix
รายการภาพ	xx
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตพื้นที่ศึกษา	2
1.4 นิยาม: ความหมายของคำสำคัญ	2
1.5 คำถามหลักของการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด	4
2.2 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	5
2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการท่องเที่ยว	10
2.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	34
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 วิธีการศึกษา	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	48
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการศึกษา	51
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	51

4.3 ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	72
4.4 ผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	75
4.5 ผลการระดมความคิดเห็นจากกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียของกา รนักท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	75
4.6 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเชิง ศิลปวัฒนธรรม	80
4.7 ผลการประเมินความรู้ก่อนและหลังการพัฒนาของกลุ่มตัวอย่าง	85
4.8 ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวโดยใช้แบบสอบถาม	88
4.9 ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวไปเยือน	96
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	99
5.1.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบการใช้เทคโนโลยีในสถาน ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	100
5.1.2 การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	103
5.1.3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	103
5.1.4 ผลการวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	109
5.1.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	110
5.1.6 ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไปเยือน	112
5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	114
1.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัยที่น่าจะทำต่อไป	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อแหล่งข้อมูล	129
ภาคผนวก ข แบบสอบถามนักท่องเที่ยว	132
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เข้าอบรมและผู้ระดมความคิดเห็น	140
ภาคผนวก ง รายการการสัมมนา	144
ภาคผนวก จ หลักสูตรการอบรม	145
ภาคผนวก ฉ แบบประเมินความรู้	148

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงลำดับของกระบวนการธุรกิจของeMICA	25
2.2 แสดงชื่อโครงการอบรม	45
3.1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือน จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต ในปี 2545	49
4.1 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกรท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	70
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้อ ก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมรายหัวข้อย่อย	86
4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศ	88
4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	90
4.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	91
4.6 จุดประสงค์ในการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม	92
4.7 จำนวนครั้งที่มาเยือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	92
4.8 การได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม	93
4.9 ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม	94
4.10 แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	94
4.11 อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	95
4.12เปรียบเทียบความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ	96

รายการภาพ

ภาพ	หน้า
4.1 HR Development in IT for cultural tourism Model	82
4.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการไอซีที ณ คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต	85
4.3 การอบรมบุคลากรที่วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ จังหวัดกระบี่	86
4.4 การอบรมพระภิกษุและสามเณร คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต	87
5.1 แสดงความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและอื่น ๆ	102