

เยี่ยมและมีเว็บไซต์ที่ผู้อื่นจัดทำเผยแพร่ คือ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธรที่เว็บไซต์ www.sac.or.th/database/museums/G-Museums/70-Krabi/wat_klongtom.

พิพิธภัณฑสถานโบราณคดี ตั้งอยู่ที่ถนนมนตรี อำเภอเมือง ในบริเวณที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดภูเก็ต เป็นตึกเก่าโบราณซึ่งสร้างราวปลายสมัยรัชกาลที่ 7 ตัวอาคารเป็นตึกชั้นเดียวที่มีหน้าบันเป็นแผ่นสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีส่วนนูนโค้งเล็กน้อย และตอนปลายสุดถูกประกบด้วยเสาทั้งสองข้าง อาคารหลังนี้ได้รับการบูรณะและใช้เป็นสถานที่แสดงดวงตราไปรษณียากรและจำหน่ายตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมเข้าชม ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในพิพิธภัณฑสถานแห่งนี้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และกำลังรงบประมาณจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติถลาง ตั้งที่บ้านท่าเรือ อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต อยู่ห่างจากตัวเมือง 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอนุสาวรีย์สองวีรสตรีไปทางถนนสายป่าคลอก (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4027) 200 เมตร ตัวอาคารพิพิธภัณฑสถานมีรูปทรงแบบบ้านพื้นถิ่น ภายในมีการแสดงหลักฐานทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และพันธุวิทยาของกลุ่มชนชาวภูเก็ตและชายฝั่งทะเลทางภาคใต้ของประเทศไทย อาทิ โบราณวัตถุ ศิลปกรรมที่ค้นพบแถบบริเวณด้านชายฝั่งทะเลอันดามัน นอกจากนี้มีการจำลองเหตุการณ์ประวัติศาสตร์ศึกถลาง วิถีความเป็นอยู่ของชาวภูเก็ตและชาวเล เปิดให้ชมทุกวันเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ระหว่าง 9.00 - 16.30 น. ค่าธรรมเนียมเข้าชม พิพิธภัณฑสถานใช้บัตรค่าเข้าชมโบราณสถานและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติของกรมศิลปากรคนละ 10 บาท ยกเว้น พระภิกษุ สามเณร นักเรียนและนักศึกษาในเครื่องแบบ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอข้อมูลภายในพิพิธภัณฑสถานมีจอภาพสัมผัสซึ่งเคยใช้งานได้ แต่ปัจจุบันชำรุดรงบประมาณซ่อมหรือทดแทนอยู่ การบริหารสำนักงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเช่นการโปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสาร มีการจัดการฐานข้อมูลทรัพย์สินภายในพิพิธภัณฑสถาน แต่ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริการส่วนหน้าที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ทางพิพิธภัณฑสถานมีเว็บไซต์ที่ไม่ได้จัดทำเอง ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์และทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่แหล่งนั้นได้จากเว็บไซต์บางแห่งที่แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้ เช่น www.sac.or.th/database/museums/G-Museums(ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร, 2548) หรืออื่น ๆ

พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นวัดพระทอง ตั้งอยู่บนชั้น 2 ของศาลาการเปรียญ วัดพระทอง อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตเป็นที่เก็บรวบรวมและจัดแสดงโบราณวัตถุและสิ่งของเครื่องใช้ของชาวภูเก็ต ซึ่ง

อดีตเจ้าอาวาสพระครูสุวรรณพุทธาภิบาล(สุขุม วิสัฎาโณ)เป็นผู้สร้างและได้รวบรวมโบราณ วัตถุต่าง ๆ จากผู้ที่มีจิตศรัทธานำมาบริจาคให้และท่านได้ซื้อหามาสะสมไว้ มีสิ่งของเครื่องใช้ที่น่าสนใจได้แก่ถ้วยชามโบราณ, เครื่องโถ, ชามกระเบื้อง กาน้ำชา เครื่องใช้ไม้สอยต่าง ๆ เช่น เสียนหา (ตะกร้าจักสานสำหรับใส่ของ), ปิ่นโต, ถาด, แจกัน, โอ่ง, ตะเกียง, หมอนฝืน(คนจีนโบราณใช้หนุนนอนเวลาดูดฝืน) เครื่องเรือน เช่น เตียงนอนสมัยโบราณของจีน, เป็ดเด็ก, โต๊ะเครื่องแป้ง เครื่องแต่งกาย เช่น รองเท้าตีนตุ๊กของหญิงสาวจีนในสมัยโบราณ, แหวน, ต่างหู, กำไล กระดุมเสื้อ และจิ้งจุก (เสื้อกันฝนของชาวจีน กรรมกรเหมืองแร่ ทำจากต้นซก)เหรียญกษาปณ์และธนบัตรเก่า ปืนใหญ่ที่ใช้ในสมัยสงครามเก้าทัพ ปี พ.ศ. 2328 คีตกกลาง พิพิธภัณฑน์เปิดให้เข้าชมทุกวัน มีสมุดเซ็นเยี่ยมให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาชมพิพิธภัณฑน์ได้เขียนข้อความและเซ็นชื่อในการมาเยี่ยมชม ทางวัดได้จัดให้มีบุคลากรหนึ่งคนประจำเพื่อดูแลพิพิธภัณฑน์ การปิดป้ายอธิบายเครื่องมือเครื่องใช้ที่จัดแสดงเป็นภาษาไทยและเจ้าหน้าที่ดูแลพิพิธภัณฑน์มีความต้องการที่จะจัดทำคำบรรยายเป็นภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจ ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนพิพิธภัณฑน์

โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑน์ภูเก็ตไทยหัว ตั้งอยู่ถนนกระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ตัวอาคารซึ่งเป็นตึกที่สร้างขึ้นบนที่ดินที่ตั้งศาลเจ้าเดิม สร้างเสร็จและเปิดอาคารเมื่อ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2477 เป็นตึกคอนกรีตเสริมเหล็กรูปแบบสถาปัตยกรรมชิโนโปรตุกิส ออกแบบโดยนายเอี้ยวหงา เอียน ตัวตึกจำลองพื้นผิวตึกโบราณที่ก่อด้วยศิลาก้อนโต เรียงซ้อนกันเป็นชั้นตามแนวนอนด้วยการขูดผนังให้เป็นร่องเรียกว่าการเซาะร่อง ฯ ซึ่งมีทั่วไปจนทำให้เป็นลวดลายตกแต่งไปในตัวอาคาร และมีลวดลายปูนปั้นอยู่บ้าง มีหน้าต่างที่มีลวดลายเหล็กดัดรูปเรขาคณิตบนกระจกที่สะท้อนอิทธิพลของอาร์ตนูโว ที่หน้าบันมีลายด้วยหรือแจกันประกอบสองข้าง มีสัญลักษณ์คางคางสีแดงกางปีกประดับที่ยอดหน้าจั่วของหน้าบัน มีความหมายบอกถึงความโชคดีที่มีโอกาสได้เรียนหนังสือ อาคารหลังนี้กำกับดูแลโดยมูลนิธิกุศลสงเคราะห์ จังหวัดภูเก็ต และใช้เป็นอาคารเรียนของโรงเรียนภูเก็ตไทยหัวจนถึงปี พ.ศ. 2538 โรงเรียนได้ย้ายไปอยู่ที่ใหม่ที่ถนนวิชิตสงคราม อาคารโรงเรียนภูเก็ตไทยหัวได้ขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนพิเศษ 119 ง เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2545 และได้เปลี่ยนเป็นพิพิธภัณฑน์ของชุมชนเมื่อ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2548 และได้รับงบประมาณจัดสรรจากกระทรวงวัฒนธรรมและองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ซ่อมแซมตัวอาคารและทาสีใหม่ ตกแต่งภูมิทัศน์และจัดสวนหย่อมด้านหลังของอาคาร ซึ่งที่ผ่านมาทางกระทรวงวัฒนธรรมได้ใช้สถานที่จัดงานแสดงนิทรรศการจิตรกรรม “สถาปัตยกรรมชิโน-โปรตุกิส”ระหว่างวันที่ 5 กันยายน – 5 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ผู้ที่สนใจขอใช้สถานที่จัดแสดงผล

งานสามารถติดต่อบุคคลผู้ช่วย ตั้งธีระสุนันท์ ประธานประสานงานโครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์แห่งนี้ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยว

ศูนย์อนุรักษ์มรดกท้องถิ่นกะทู้ ตั้งอยู่ในบริเวณโรงเรียนบ้านกะทู้ หมู่ 1 ถนนวิเชียรสงคราม ตำบลกะทู้ อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต เป็นแหล่งเก็บสะสมเครื่องมือเครื่องใช้ในชีวิตประจำวันและเกี่ยวกับการทำเหมืองแร่ แร่ดีบุกและอื่น ๆ โดยนายไชยยุทธ ปิ่นประดับ ซึ่งเป็นผู้ที่สนใจประวัติศาสตร์บรรพบุรุษชาวจีนในอำเภอกะทู้ อันเป็นที่เริ่มต้นทำเหมืองแร่และเป็นชุมชนชาวจีนที่เริ่มต้นของประเพณีกินเจของจังหวัดภูเก็ต ได้คิดที่จัดทำพิพิธภัณฑ์เหมืองแร่โดยการขอรับบริจาคเครื่องมือเครื่องใช้ของเหมืองแร่เก่ามาจัดแสดง การเข้าชมศูนย์อนุรักษ์มรดกท้องถิ่นนี้ไม่เก็บค่าเข้าชม ติดต่อได้ที่นายไชยยุทธ ปิ่นประดับ ซึ่งจะมาบรรยายด้วยตนเอง ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการบริหารและการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ขณะนี้กำลังก่อสร้างอาคารพิพิธภัณฑ์เหมืองแร่หลังใหม่ซึ่งตั้งอยู่บนถนนระหว่างสนามกอล์ฟลิคปาล์มและโรงเรียนนานาชาติ แต่ยังไม่แล้วเสร็จ

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นแหล่งบริการวิชาการด้านศิลปะและวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นอีกแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตที่ได้รวบรวมและจัดแสดงถึงสภาพความเป็นอยู่ของชนพื้นเมือง ประเพณี เครื่องแต่งกาย ภาพถ่ายเก่าของคนและชุมชนในจังหวัดภูเก็ต มีนักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไปเข้าเยี่ยมชมเพื่อศึกษาศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นภูเก็ต การเข้าชมไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม เปิดให้บริการตามเวลาราชการ ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

4.2.3 วรรณกรรมท้องถิ่น ดังที่เป็นที่ทราบกันว่าสังคมไทยไม่ใช่สังคมการเขียน แต่เป็นการบอกเล่าต่อ ๆ กันมา ดังนั้นความรู้หรือภูมิปัญญาที่มีมาแต่เดิมจึงได้สูญหายไปเพราะไม่มีการจดบันทึก แต่นายไพโรจน์ เสรีรักษ์ นักวรรณกรรมท้องถิ่น จังหวัดพังงาได้รวบรวมเอกสารวรรณกรรมท้องถิ่นไว้โดยบอกเล่าและการเขียนบันทึกแล้วว่าจ้างผู้อื่นให้พิมพ์เอกสารและเข้าเล่มให้เพื่อเผยแพร่สิ่งที่ได้จัดทำไว้เป็นมรดกของท้องถิ่นตลอดไป นอกจากนี้ยังมีตำนานพื้นบ้านจังหวัดกระบี่ เรื่องตำนานอ้าวพระนาง พญายอดน้ำ(นัสนันท์ พุ่มสุโข(บก.),2548,หน้า12-15) จังหวัดพังงา เรื่องตำนานเขานางหงส์ ตำนานเกาะเขียน ตำนานถ้ำน้ำผุดและตำนานแหล่งโบราณเขาจุ่ม

(นภัสนันท์ พุ่มสุโข(บก.),2548,หน้า 73-89) จังหวัดภูเก็ตเรื่องตำนานบ้านเขาขาด ตำนานขุนน้ำ ตำนานเหตุที่วิวพินหัก(นภัสนันท์ พุ่มสุโข(บก.),2548, หน้า 103-106) เป็นต้น

4.2.4 วิถีชีวิตชุมชน ประเพณี

ชุมชนบ้านราหามาด อำเภอเกาะลันตา กระบี่ เป็นชุมชนอิสลาม มีประเพณีต่าง ๆ ของชนอิสลาม การละเล่นที่เป็นสิ่งที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวเช่นรองเง็ง ลิเกปาซึ่งเป็นการละเล่นของชุมชนภาคใต้ฝั่งตะวันตก

หมู่บ้านวัฒนธรรมบ้านเขน อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ตั้งอยู่ใกล้วัดบ้านเขนซึ่งเป็นวัดเก่าแก่ที่มีเจดีย์โบราณ เป็นหมู่บ้านวัฒนธรรมแห่งเดียวที่จัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยนายบัญญัติ จริยะเลพงษ์เป็นผู้จัดการให้คนในชุมชนมาร่วมตัวกันจัดกิจกรรมเพื่อให้นักท่องเที่ยวมาชมการละเล่น ประเพณี และวิถีชีวิตชุมชน ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยว

ชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา เป็นชุมชนที่ชาวบ้านได้รวมตัวกันจัดตั้งขึ้นเพื่อมีส่วนร่วมในการจัดการและวางแผนการเจริญเติบโตและมีการกำหนดทิศทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บนเกาะยาวน้อย เพื่อป้องกันการทำลายทรัพยากรวัฒนธรรม และเป็นการสร้างงานเพื่อกระจายรายได้แก่ประชาชนทุกคน เป็นองค์กรที่ได้รับรางวัลดีเด่นประเภทโครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวจากการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ครั้งที่ 4 ประจำปี 2545 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้รับรางวัล WORLD LEGACY AWARDและรางวัลระดับนานาชาติ Destination Stewardship Award จากนิตยสารเนชั่นแนล จีโอกราฟิก แทรเวลเลอร์ ในปี พ.ศ. 2546 ผู้สนใจสามารถติดต่อได้ที่ นายสำเริง ราเขต ผู้ประสานงานชมรมชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกาะยาวน้อย โทร. 0 1968 0877 หรือ 0 7659 7244 การจัดการท่องเที่ยวนี้มีที่พักแบบโฮมสเตย์ให้นักท่องเที่ยวมาพักร่วมกับชาวบ้านเพื่อศึกษาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ศึกษาระบบนิเวศป่าชายเลน และมีการจัดการท่องเที่ยวทั่วไปเช่น การล่องเรือชมหมู่เกาะ ตกปลา ดำน้ำ เดินป่าฯ การจัดการของชมรมมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปฏิบัติงานเช่นการใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสาร การจัดการฐานข้อมูล การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่งเมลล์ และว่าจ้างให้จัดทำเว็บไซต์เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อใช้เผยแพร่กิจกรรมและสามารถรับจองการบริการผ่านทางเว็บไซต์และอีเมลล์ได้

ชุมชนบ้านน้ำเค็ม อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา เป็นชุมชนหนึ่งที่ประสบภัยจากคลื่นสึนามิ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ได้มีการจัดการท่องเที่ยวชุมชนและมีเว็บไซต์ <http://namkem.com> ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูสภาพชุมชนจากการประสบภัยคลื่นสึนามิ การจัดการท่องเที่ยวในชุมชนซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนเช่น อนุสรณสถานเรือมาเกยต้น วิถีชีวิตป่าชายเลน วิถีชีวิตชาวประมงและการทำของที่ระลึกจำหน่าย ได้แก่ กระเป๋าสาน การทอผ้าและการทำผ้าบาติก มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยคณะผู้ทำงานคนหนึ่งในกลุ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาใช้งานให้กับชุมชน มีการใช้อีเมลล์ติดต่อสื่อสาร

4.2.5. สถานประกอบการสปาและการนวดแผนไทย คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากสถานประกอบการที่ผ่านการรับรองสถานประกอบการตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขของจังหวัดกระบี่ 6 แห่งจาก 33 แห่ง (ชมรมผู้ประกอบการสปากระบี่, พฤศจิกายน 2548) พังงา 2 แห่ง และภูเก็ตจำนวน 19 แห่งจาก 130 แห่ง (สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต, 30 สิงหาคม 2548) พบว่าสถานประกอบการบางแห่งไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากเป็นสถานประกอบการเล็ก ๆ ที่มีบุคลากรน้อยและเงินลงทุนน้อยเช่นมีผู้ให้บริการ 2 คน เติยงนวด 2 เติยงเป็นต้น และผู้ประกอบการยังไม่ต้องการลงทุนในส่วนนี้ ส่วนสถานประกอบการสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ทที่เรียกว่ารีสอร์ทสปา มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมต่อกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรมหรือรีสอร์ท มีการใช้อินเตอร์เน็ต รับส่งเมลล์ มีเว็บไซต์เพื่อรับจองที่พักและการใช้สปาของโรงแรมหรือรีสอร์ทนั้น และรีสอร์ทบางแห่งเช่นทรอปิคัล เฮอรัลด์ รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดกระบี่มีการติดตั้งจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้ผู้เข้ามาพักสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ด้วย ส่วนสถานประกอบการรีสอร์ทบางแห่งไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแต่การรับจองการใช้บริการสปาทำผ่านโรงแรมที่พัก แพ้มูลค่าใช้การบันทึกลงสมุด การออกไปเสิร์ฟรับเงินใช้ผ่านระบบของโรงแรมหรือรีสอร์ท ส่วนสถานประกอบการที่เป็นเคย์ สปาบางแห่งมีการใช้งานคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel เพื่อพิมพ์งานเอกสารต่าง ๆ ทำบัญชีรายการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและมีเว็บไซต์เป็นของตนเอง สุโขสปาซึ่งเป็นเคย์สปาแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในส่วนหน้าโดยการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ในลักษณะที่ไม่เป็นสิ่งแปลกปลอมในองค์กรและมีระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ที่มีคอมพิวเตอร์จำนวนมากกว่า 50 เครื่องมีผู้จัดการฝ่าย MIS ในส่วนบริการส่วนหลัง(Back Office) มีเว็บไซต์ให้ลูกค้าสามารถจองการบริการผ่านอินเทอร์เน็ต และในส่วนปฏิบัติงานมีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้คำนวณราคาของลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์และทรีตเมนต์ที่ใช้ในสปา

มีการสั่งงานของการเลือกที่รีตเมนต์ส่งไปยังห้องผลิตภัณฑ์เพื่อเตรียมพนักงานและผลิตภัณฑ์ผ่านระบบเครือข่าย และจัดส่งผลิตภัณฑ์ไปยังเตียงนอนที่กำหนด มีการขายผลิตภัณฑ์สปาและอาหารเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้มีการสรุปรายงานทุกวัน มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์การตลาด การเก็บเงินค่าบริการมีทั้งใช้ระบบคอมพิวเตอร์พิมพ์และใช้การเขียนใบเสร็จรับเงินหรือใช้ระบบมือ เนื่องจากบางครั้งมีลูกค้าไปใช้บริการมาก เจ้าหน้าที่เขียนใบเสร็จให้ไม่ทันและมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการที่เกินความคาดหวังแก่ลูกค้ากลุ่มวีไอพีและลูกค้าแพคเกจโดยการถ่ายรูปลูกค้าขณะกำลังทำกิจกรรมและนำมาเขียนลงแผ่นซีดีและมอบให้ลูกค้าหลังจากใช้บริการเสร็จแล้วและมีการให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งทางสถานประกอบการจะนำมาประมวลผลออกรายงานเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอีกด้วย นอกจากนี้เคยสปาบางแห่งเช่น เดอะรอยัล สปาซึ่งเป็นสปาที่บริหารจัดการและเป็นที่พักของสถานประกอบการสปา มีสาขา 5 แห่งในจังหวัดภูเก็ต พัทยา 2 แห่งและพังงาหนึ่งแห่ง ได้มีนำระบบเครือข่ายมาใช้ในทุกแผนกและว่าจ้างบริษัทให้พัฒนาซอฟต์แวร์ระบบงานบริหารสปามาติดตั้งใช้งาน มีการออกใบเสร็จรับเงินรายกลุ่มและรายบุคคล มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ารายอาทิตย์และรายเดือนทั้งยังจัดทำมาตรฐานคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการมากขึ้นและเพื่อรักษามาตรฐานในการให้บริการของสปา มีเว็บไซต์ของตนเองให้ประชาสัมพันธ์และรับจองการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต จะเห็นได้ว่าสถานประกอบการสปาส่วนหนึ่งจะมีการจัดจ้างให้จัดทำเว็บไซต์ของตนเองเพื่อใช้เป็นแหล่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นช่องทางการค้าอีกทางหนึ่ง และมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับเมลล์การจองจากลูกค้าทุกวัน นอกจากนี้สถานประกอบการสปาบางแห่งยังจัดทำแผ่นซีดีประชาสัมพันธ์กิจการของตนเองอีกด้วย เช่น ธารธาราสปา ในการออกไปเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ขอคิดจากจากผู้ประกอบการสปาแห่งหนึ่งที่กล่าวว่าสำหรับสปาแล้ว ฝีมือการนวดมีความสำคัญกว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อันแสดงว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนเสริมในการทำงานของสปาไม่ใช่งานหลักในองค์กรสปา

4.2.6. ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ ที่หน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเช่นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การกีฬาแห่งประเทศไทย ในการจัดการแข่งขันกีฬาเพื่อการท่องเที่ยว มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานเช่นการพิมพ์เอกสาร และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน และมีเว็บไซต์ www.mots.go.th/krabi www.mots.go.th/phangna และ www.mots.go.th/phuket เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวให้กับประชาชนทั่วไปด้วย

4.2.7 แหล่งของที่ระลึก สำหรับของที่ระลึกที่สื่อถึงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ตนั้น มีลักษณะที่เหมือน ๆ กัน และมีทั้งสามจังหวัดคืออาหารและขนมพื้นเมือง เช่น แกงไตปลา น้ำพริกกุ้งเสียบและน้ำพริกต่าง ๆ การผลิตขนมเต้าส้อ การทำกะปิ เม็ดมะม่วงหิมพานต์ ประจวบ เป็นต้น นอกจากนี้มีการผลิตผ้าบาติก การทำเครื่องประดับจากหอยมุก ไข่มุก และอื่นๆ ซึ่งของที่ระลึกที่ได้กล่าวมานี้เป็นส่วนหนึ่งของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่ทางรัฐบาลได้สนับสนุนและส่งเสริมให้กลุ่มแม่บ้านเป็นผู้ประกอบการผลิตเพื่อเพิ่มรายได้ของหมู่บ้าน ทางกรมพัฒนาชุมชนได้นำสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ลงประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (www.thaitambon.com) ด้วย

คณะผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากจังหวัดกระบี่ได้แก่กลุ่มสตรีและเยาวชนหาดนพรัตน์ธารา ผลิตผ้าบาติก ผู้ผลิตและจำหน่ายเรือหัวโทง จังหวัดพังงาได้แก่ผู้ผลิตอาหารและขนมพื้นเมือง ผู้ผลิตและจำหน่ายผ้าบาติก จังหวัดภูเก็ตได้แก่ ผู้ผลิตเครื่องประดับจากเปลือกหอยและมุก ผู้ผลิตและจำหน่ายผ้าบาติก ผู้ผลิตอาหารและขนมพื้นเมือง และผู้ผลิตและจำหน่ายพิวเตอร์

ผู้ผลิตและจำหน่ายเรือหัวโทง ตั้งที่หมู่ที่ 4 ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่จากการสัมภาษณ์นายบัญชา แขวงหลี่ ผู้ผลิตเรือหัวโทงซึ่งเป็นสินค้าที่มีแนวคิดมาจาก เรือหัวโทงที่เป็นเรือที่ใช้ในชีวิตประจำวันของชาวประมงพื้นบ้าน จังหวัดกระบี่ ซึ่งได้ผลิตและส่งจำหน่ายไปทั่วทั้งสามจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตแต่ผู้ผลิตมีความสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้

กลุ่มผู้ผลิตผ้าบาติก บ้านนาตื้น ตำบลอ่าวนาง จังหวัดกระบี่ ผลิตผ้าพันคอบาติก ม่านบังตาบาติก และผ้าบาติกแบบต่าง ๆ ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตผ้าบาติก แต่ใช้ในงานสำนักงาน ใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสารเข้า-ออก เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและรับส่งอีเมลล์

กลุ่มผู้ผลิตผ้าบาติก จังหวัดพังงา ร้านคลิก คลิก ดี บาติก ตั้งอยู่ที่ 18/3 ถนนเจริญราษฎร์ อำเภอเมือง อยู่ในซอยตรงข้ามกับจวนผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นร้านที่เปิดมา 5 ปีแล้วยังไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มผู้ผลิตผ้าบาติก จังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่ไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตและจำหน่าย มีการใช้งานบ้างเล็กน้อยเช่น ร้านภูเก็ตบาติกใช้เทคโนโลยีช่วยในการออกแบบลวดลายแล้วนำไปให้ช่างเขียนลงผ้า ร้านชัยบาติกนอกจากจะผลิตและจำหน่ายผ้าบาติกแล้วยังเป็นตัวแทนจำหน่ายสีและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำผ้าบาติก อาจารย์สิริชัย จันทร์ส่องแสงหรืออาจารย์ชัยได้ใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ค้นหาข้อมูลและใช้เก็บผลงานที่ผลิตเขียนลงแผ่นซีดีรอม

เก็บไว้ใช้เรียกดูภายหลังเพื่อใช้ในการออกแบบลวดลาย นอกจากนี้การผลิตผ้าบาติกยังมีเครือข่ายการผลิตเชื่อมโยงไปยังกลุ่มบาติกตำบลคลองเคียน อำเภอตะกั่วทุ่งและ อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงาอีกด้วย

กลุ่มผู้ผลิตอาหารและขนมพื้นเมือง ส่วนใหญ่ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตและจำหน่าย ยกเว้นว่าสินค้าใดที่ได้รับความนิยมเป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ทางกรมพัฒนาชุมชนจะนำสินค้านั้นไปใส่ในเว็บไซต์ www.thaithambon.com เผยแพร่สินค้านั้นให้ หากผู้ผลิตสินค้ารายใดต้องการจะขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตต้องไปจัดทำเว็บไซต์ของตนเองต่อไป สำหรับอาหารพื้นเมืองที่ขึ้นชื่อที่ผลิตเป็นของที่ระลึกคือแกงไตปลา และน้ำพริกกุ้งเสียบนั้นทางร้านจิ้งวด ถนนเยาวราช อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตเป็นร้านขายอาหารพื้นเมืองภูเก็ตที่หนังสือ The Lonely planet เขียนแนะนำแก่นักท่องเที่ยวทั่วโลก และเป็นเจ้าแรกที่ผลิตแกงไตปลาแห้งบรรจุภาชนะพลาสติกซึ่งจิ้งวดได้ผลิตแกงไตปลาแห้งตั้งแต่ พ.ศ.2506 ต่อมานักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้มาเยือนภูเก็ตได้ทราบ และมีการบอกปากต่อปากที่ว่า "tourists like to go where locals go" (Bushell, & Jafari, 1995) และต่อมาจิ้งวดได้ผลิตน้ำพริกกุ้งเสียบที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายจากร้านอาหารที่มีชื่อในจังหวัดภูเก็ต เช่น ร้านไฉอันเหลา ร้านตงอันเหลา ร้านกันเอง เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวมารับประทานอาหารที่ร้านและสั่งซื้อน้ำพริกกุ้งเสียบกลับไปเป็นของฝาก จนทำให้มีกลุ่มแม่บ้านหมู่ที่ 4 บ้านนาเหนือ ตำบลกะไหล จังหวัดพังงาได้นำสินค้าสองชนิดนี้ไปผลิตเป็นของที่ระลึกและได้พัฒนาเป็นน้ำพริกหลายหลากชนิดและได้ส่งจำหน่ายทั่วไป ซึ่งกลุ่มแม่บ้านแห่งนี้มีผู้ผลิตน้ำพริกถึง 17 แห่งและเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น น้ำพริกตราจัมมิก จัถัน เจ็๋นง เจ็๋นา นาลาก เจ็๋แดง ฯลฯ เนื่องจากจังหวัดพังงาเป็นแหล่งผลิตวัตถุดิบของอาหารท้องถิ่น (อภิมรย์ พรหมจรรยา, ชุตติมา ต่อเจริญ, และปทุมมาลัย พัฒโร., 2547) เพราะเป็นจังหวัดที่อยู่ชายฝั่งทะเลมีการทำกะปิ (กะปิเกาะยาว กะปิบ้านสามช่อง) กุ้งเสียบ ไตปลา ซึ่งเป็นส่วนประกอบในการปรุงอาหารท้องถิ่นที่มีชื่อเสียงของจังหวัดทางฝั่งทะเลอันดามัน และทางกรมพัฒนาชุมชนได้สนับสนุนให้ผลิตน้ำพริกเป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่มีมาตรฐานอาหารและยา อาหารฮาลาลและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน เช่นเดียวกันกับจังหวัดภูเก็ตที่มีน้ำพริกกุ้งเสียบและน้ำพริกอื่น ๆ ตรากรทอง คุณแม่จู้ เมธี และกลุ่มแม่บ้านเกษตรขวัญใจกะทุ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสินค้าอื่น ๆ อาทิเช่น เม็ดมะม่วงหิมพานต์ ปลาฉิ้งฉ้างทอดกรอบ ลูกชิ้นปลา เป็นต้น สำหรับขนมพื้นเมืองนั้นร้านเค่งตัน ถนนภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตเป็นร้านที่ผลิตขนมพื้นเมืองสูตรยกเกี้ยนหลายชนิดมานานกว่า 50 ปีแล้ว และผู้ประกอบการปัจจุบันเป็นทายาทรุ่นที่ 3 ขนมพื้นเมืองที่มีชื่อคือขนมเต้าส้อ จนมีผู้นำไปผลิตทั้งสามจังหวัดและส่งจำหน่ายทั่วไปในหลายจังหวัดและมีผู้ผลิตในกรุงเทพฯ ด้วย

แหล่งของที่จะลิ้มอาหารและขนมพื้นเมืองที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในกิจการ ได้แก่ บจก.ศรีศุภลักษณ์ออคิด และร้านเมธีเม็ดมะม่วงหิมพานต์ ทั้งสองร้านนี้ได้ผลิตและจำหน่าย ผลิตภัณฑ์จากเม็ดมะม่วงหิมพานต์และเครื่องดื่มจากเนื้อมะม่วงหิมพานต์ ทั้งจำหน่ายของที่ระลึกอื่น ๆ เช่นน้ำพริกเจี๊ยน้อง ฯลฯ บจก.ศรีศุภลักษณ์ออคิดเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ศรีบูรพา ออคิด จำกัด ตั้งอยู่ที่ถนนเทพกระษัตรี ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ดำเนินธุรกิจหลักคือผลิต เม็ดมะม่วงหิมพานต์ตั้งแต่รุ่นคุณตาจนถึงรุ่นปัจจุบันเป็นทายาทรุ่นที่ 3 รวมอายุมากกว่า 80 ปีแล้ว มีการผลิตเม็ดมะม่วงหิมพานต์จำหน่ายให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีเม็ดมะม่วงหิมพานต์ปรุงรสต่าง ๆ ถึง 12 รส และตั้งแต่ พ.ศ. 2543 ทางบริษัทได้มีการวิจัยและพัฒนา ผลิตเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพตราแคชชูว์และได้อนุสิทธิบัตรเลขที่ 0103000283 และเลขที่ อย. 83-2-02644-2-0001 ทางบจก.ศรีศุภลักษณ์ออคิดมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการขาย ทำบัญชี ควบคุมสต็อกสินค้าสำเร็จรูป มีอีเมลติดต่อและ มีการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ 3 แห่ง ได้แก่ www.srisuppaluckorchid.com www.srisuppaluck.com และ www.cashewyjuice.com นอกจากนี้ทางร้านมีการจัดทำแผ่นซีดีประชาสัมพันธ์เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ซึ่งผู้สนใจสามารถซื้อได้ในราคาแผ่นละ 200 บาท

ร้านเมธีเม็ดมะม่วงหิมพานต์ เริ่มกิจการเมื่อพ.ศ. 2515 และได้วิจัยพัฒนากรรมวิธีในการผลิตเม็ดมะม่วงหิมพานต์แปรรูป มีการพัฒนาเครื่องมือแกะเม็ดมะม่วงหิมพานต์ที่มีน้ำหนักเบา ปัจจุบันได้ผลิตเม็ดมะม่วงหิมพานต์ 14 รสซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การขาย การผลิต เม็ดมะม่วงหิมพานต์ปรุงรสนี้ใช้วิธีอบแทนการใช้น้ำมันทอดและใช้เครื่องมือช่วยในการทำ เครื่องปรุงรสเข้าถึงในเนื้อเม็ดมะม่วงหิมพานต์ นอกจากนี้มีการพัฒนารูปแบบบรรจุผลิตภัณฑ์ หลายแบบเช่นกล่องพลาสติก ขวดแก้วและกระป๋องเพื่อให้สามารถเก็บเม็ดมะม่วงหิมพานต์ไว้ได้นานถึง 3 เดือนโดยมีรสชาติเหมือนเดิม โรงงานผลิตได้ผ่านการตรวจประเมินสถานที่ผลิตตาม เกณฑ์มาตรฐาน GMP จากสาธารณสุขจังหวัด ห้องผลิตเป็นห้องปิดกระจกกันมุ้งลวดกันแมลงและ ห้องที่บรรจุอาหารสำเร็จรูปติดเครื่องปรับอากาศ ในการบรรจุภัณฑ์จะใช้เครื่องมือชั่งเพื่อให้แต่ละกล่องมีน้ำหนักเท่ากันนอกจากนี้ทางโรงงานยังผลิตสินค้าพื้นเมืองอื่น ๆ เช่นแกงไตปลาสูตรเมธี น้ำพริกกุ้งเสียบ น้ำปลาทูหวาน ซึ่งผลิตภัณฑ์ดังกล่าวบรรจุในขวดแก้ว ส่วนผลิตภัณฑ์กุ้งเสียบ ปลาจิ้งฉ้างสามรส ปลาจิ้งฉ้างรสกระเทียมและปลาจิ้งฉ้างรสต้มยำบรรจุกล่องพลาสติก และจำหน่าย ขนมเต้าส้อมที่มีผู้ผลิตนำมาฝากขายด้วย ใน พ.ศ. 2548 ทางร้านได้ผลิตน้ำมะม่วงหิมพานต์เข้มข้น เป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ระดับ 5 ดาวและน้ำมะม่วงหิมพานต์พร้อมดื่มซึ่งทำจากเนื้อ มะม่วงหิมพานต์ นอกจากนี้เปลือกของเม็ดมะม่วงหิมพานต์ยังใช้ทำเชื้อเพลิงและคั้นเอาน้ำมัน ทาง

ร้านเมธีใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนการขายทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการผลิตสินค้า ผู้จัดการใช้อีเมลล์ติดต่อกัน ติดต่อการจัดทำลากและบรรจุภัณฑ์ ส่งใบเสนอขายเป็นต้น และยังได้ว่าจ้างบริษัทจัดทำเว็บไซต์ phuketdir.com/mettheephuket/index.htm และ www.thaitambon.com เพื่อเป็นช่องทางการขายอีกทางหนึ่ง

กลุ่มผู้ผลิตเครื่องประดับจากมุกและเปลือกหอย คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์นางกรรทอง เทพศิริอานวย เจ้าของร้านมุกเกาะแก้ว ถนนวิจิตรสงคราม ซึ่งเป็นศูนย์จำหน่ายของที่ระลึกสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์และเครื่องประดับจากมุกและเปลือกหอย ทางร้านมุกเกาะแก้วจะซื้อเม็ดมุกมาขึ้นรูปเรือนโดยออกแบบเรือนแหวน ต่างหู สร้อยคอ เข็มกลัดเสื้อ นอกจากนี้ยังจำหน่ายเครื่องประดับที่ทำจากเงิน และเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายพิวเตอร์แห่งเดียวในจังหวัดภูเก็ต พิวเตอร์เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของแร่ดีบุก พลวงและทองแดง ทางร้านใช้คอมพิวเตอร์ในการขายสินค้า คิดเงินเดือนลูกจ้าง ส่วนใหญ่ลูกค้าจะติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

ส่วนร้านมุกภูเก็ต ถนนเจ้าฟ้า มีฟาร์มเลี้ยงหอยมุกที่อ่าวฉลอง อำเภอเมือง จำหน่ายเครื่องประดับทำจากมุกเลี้ยง มุกน้ำจืดและมุกเซาท์ซี เครื่องประดับจากเปลือกหอยและสินค้าของที่ระลึกอื่น ๆ เมื่อลูกค้าซื้อมุกทางร้านจะออกใบรับประกันและใบเสร็จให้ มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในด้านการขาย ใช้โปรแกรม Microsoft Word และโปรแกรม Microsoft Excel พิมพ์เอกสารและคำนวณ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและมีเว็บไซต์ www.mookphuket.com ทำการค้าออนไลน์ ที่ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าออนไลน์และจ่ายเงินโดยการโอนเงินหมายเลขบัญชีของร้าน ผู้จัดการจะเปิดอีเมลล์ทุก 2-3 วันและดูข่าวสารต่าง ๆ

โรงงานไข่มุก(สะป้า)ภูเก็ตหรือภูเก็ตเพริลอินดัสทรี ตั้งที่ 58/2 หมู่ 1 ถนนเทพกระษัตรี บ้านสะป้า อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องการผลิตไข่มุกมา 3 รุ่นและมีฟาร์มเลี้ยงหอยมุกที่เกาะมะพร้าว เป็นผู้ผลิตมุกรายแรกของประเทศที่ได้มาตรฐาน ISO 9001:2000 และมีอนุสิทธิบัตรในการผลิตมุกกลมทั้งยังได้รับการส่งเสริมจากสำนักส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทยอีกด้วย ผลิตภัณฑ์มุกที่ทางโรงงานผลิตมี 3 ประเภทได้แก่มุกมาเบะ มุกอโกยา และมุกเซาท์ซี และเป็นผู้จำหน่ายเครื่องประดับที่ทำจากเพชร ทอง เงิน ไข่มุก ฯลฯ ได้แก่ แหวน สร้อยคอ กำไลข้อมือ ต่างหู เข็มกลัด และมีคอลเล็กชั่นสำหรับโอกาสพิเศษ เครื่องประดับภายในร้านได้รับการออกแบบและแต่งตัวเรือนจากผู้ที่มีประสบการณ์ระดับประเทศและสินค้าทุกชิ้นมีใบรับประกัน เมื่อมีลูกค้าเข้ามาที่ร้าน ทางร้านจะแนะนำให้ความรู้เรื่องการเลี้ยงหอย มีการแสดงวิธีฝังนิวเคลียสใส่ในตัวหอย การขึ้นรูปเรือนเครื่องประดับ หลังจากนั้นจึงนำมาที่ห้องแสดงเครื่องประดับเพื่อชมมุก ลูกค้าชาวไทยมักจะซื้อเม็ดมุกแล้วไปจ้างช่างให้ทำเรือน ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมักจะซื้อสินค้า

สำเร็จรูป นอกจากนี้ถ้าลูกค้าไม่ต้องการสินค้าสำเร็จรูปที่มีจำหน่ายในร้าน ทางร้านรับบริการขึ้นรูปเครื่องประดับจากวัตถุดิบที่ลูกค้าสามารถเลือกมุกที่แบ่งขายเป็นน้ำหนัก(กรัม) และรองรับภายในเวลาไม่นานอีกด้วย ทางร้านใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในการทำบัญชี (Easy Account) โปรแกรม Photoshop ช่วยในการออกแบบเครื่องประดับ และมีเว็บไซต์ www.phuketpearlfactory.com เพื่อให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมแก่ลูกค้าและผู้สนใจทั่วไป

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมตามประเภทของผลิตภัณฑ์ดังนี้

1. วัด โบราณสถานและศาสนสถาน ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบวัตถุมงคล จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ จัดทำแผ่นซีดีรอม,DVD เผยแพร่ธรรมะหรือคำสอน และมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวใช้สืบค้นประวัติต่าง ๆ เกี่ยวกับวัดและพุทธศาสนา หรือประวัติศาลเจ้า คำสอนหรือความเชื่อ ข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ของศาลเจ้า เป็นต้น

2. พิพิธภัณฑ์ ควรใช้พิมพ์เอกสาร ซอฟต์แวร์จัดการพิพิธภัณฑ์ ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ จัดทำแผ่นซีดีรอม, DVD เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์เผยแพร่และจัดจำหน่ายเพื่อหารายได้ และมีจอภาพสัมผัสที่นักท่องเที่ยวสามารถเรียกดูและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บค่าเข้าชม จัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นและประมวลผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ หรือแบบสอบถามเพื่อมาปรับปรุงการดำเนินงาน

3. วรรณกรรมท้องถิ่น ควรใช้พิมพ์เอกสาร มีการจัดทำรูปเล่มต้นฉบับ จัดทำฐานข้อมูลวรรณกรรม บันทึกเรื่องราวและวรรณกรรมลงแผ่นซีดีรอมเพื่อเผยแพร่และจำหน่ายแทนการพิมพ์รูปเล่มที่นับเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง

4. วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ บันทึกภาพและข้อมูลวิถีชีวิตชุมชนและประเพณีลงแผ่นซีดีรอม, DVD เพื่อเผยแพร่และการรายได้ ทั้งจัดให้มีจอภาพสัมผัสที่นักท่องเที่ยวสามารถดูและสืบค้นข้อมูลวิถีชีวิตชุมชนและประเพณีด้วยตนเอง

5. สปาและการนวดแผนไทย ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์จัดการสปาและซอฟต์แวร์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีการประเมินผลมาตรฐานสปาและความพึงพอใจในการให้บริการ ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ใช้แผ่นซีดีรอม, DVD เผยแพร่กิจการและมีจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวสปาและการบริการได้

6. ของที่ระลึก ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบผลิตภัณฑ์ จัดทำฐานข้อมูล ทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์บัญชีหรือซอฟต์แวร์จัดการขายสินค้า ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ และทำการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (อี-คอมเมิร์ซ) จัดทำแผ่นซีดีรอม,DVD เผยแพร่กิจกรรมขององค์กรหรือหารายได้จากนวัตกรรมขององค์กร และมีจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และมีระบบรับการร้องเรียนจากลูกค้าและประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้า

ตาราง 4.1 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว	การใช้งานปัจจุบัน	ควรใช้งาน
วัด โบราณสถานและศาสนสถาน	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบวัตถุมงคล ฐานข้อมูลทรัพย์สิน อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบวัตถุมงคล ฐานข้อมูลทรัพย์สิน อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม,DVD จอภาพสัมผัส
พิพิธภัณฑ์	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ฐานข้อมูลทรัพย์สิน	พิมพ์เอกสาร ซอฟต์แวร์จัดการพิพิธภัณฑ์ ประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้า อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม,DVD จอภาพสัมผัส ตัวอิเล็กทรอนิกส์
วรรณกรรมท้องถิ่น	พิมพ์เอกสาร	พิมพ์เอกสาร ฐานข้อมูลวรรณกรรม แผ่นซีดีรอม

ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว	การใช้งานปัจจุบัน	ควรใช้งาน
วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ฐานข้อมูลทรัพย์สิน อีเมลล์และเว็บไซต์	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ฐานข้อมูลทรัพย์สิน อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม,DVD จอภาพสัมผัส
สปาและการนวดแผนไทย	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ฐานข้อมูลทรัพย์สิน ซอฟต์แวร์จัดการสปา ประมวลผลความพึงพอใจของ ลูกค้า ประเมินผลมาตรฐานสปา อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ฐานข้อมูลทรัพย์สิน ซอฟต์แวร์จัดการสปา ซอฟต์แวร์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประเมินผลมาตรฐานสปา อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม,DVD จอภาพสัมผัส
ของที่ระลึก	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย การออกแบบผลิตภัณฑ์ ฐานข้อมูลทรัพย์สิน ซอฟต์แวร์บัญชี ซอฟต์แวร์การขายสินค้า อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม	พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย การออกแบบผลิตภัณฑ์ ฐานข้อมูลทรัพย์สิน ซอฟต์แวร์บัญชี ซอฟต์แวร์จัดการขายสินค้า ประมวลผลความพึงพอใจของ ลูกค้า อีเมลล์และเว็บไซต์ อี-คอมเมิร์ซ แผ่นซีดีรอม,DVD จอภาพสัมผัส

4.3 ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการ

4.3.1 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้งาน

จากการเก็บข้อมูลจากสถานประกอบการทางท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมพบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการใช้เทคโนโลยีกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไม่เข้าใจว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถลดต้นทุนได้อย่างไร ทั้งการใช้งานต้องมีการติดตั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นหลายอย่าง ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการติดตั้งอุปกรณ์และฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและในขณะที่สถานประกอบการไม่มีเทคโนโลยีช่วยงานสถานประกอบการนั้นยังสามารถดำเนินกิจการอยู่ได้ จึงทำให้ผู้ประกอบการยังไม่ลงทุนในการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน สำหรับสถานประกอบการที่นำเทคโนโลยีใช้งานส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรแต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์หรือจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าใช้ในระหว่างที่รอรับบริการ โดยมีการใช้โปรแกรมวินโดว โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ดพิมพ์เอกสารต่าง ๆ โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลทำบัญชีรับจ่ายหรือทรัพย์สินขององค์กรหรือพิมพ์เอกสาร ซอฟต์แวร์การขายสินค้า/การทำบัญชี หรือซอฟต์แวร์เฉพาะทางเช่นซอฟต์แวร์จัดการสปา เป็นต้น มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การค้นหาข้อมูลและการรับส่งอีเมลล์ องค์กรที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานส่วนหนึ่งจะประสบกับปัญหาในการว่าจ้างหรือจัดจ้างบริษัทที่จัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะด้านหรือเว็บไซต์มาใช้งานเพราะบริษัทที่รับจ้างทำโปรแกรมหรือเว็บไซต์ไม่ได้ส่งมอบงานที่ว่าจ้างตามกำหนดทำให้ผู้ประกอบการเสียโอกาสในการใช้งานและสูญเสียรายได้ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างที่รอใช้งาน หรือการที่บริษัทรับจ้างไม่ได้เป็นผู้ชำนาญในการออกแบบและพัฒนางาน อาจทำให้องค์กรได้โปรแกรมหรือเว็บไซต์มาใช้งานไม่ตรงกับความต้องการ และในการติดตั้งใช้งานโปรแกรมและเว็บไซต์อาจจะต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนระบบงานทำให้มีการเสียเวลาแก้ไขงานเพื่อให้ตรงกับความต้องการหรือปรับเปลี่ยนแก้ไขใหม่ให้ใช้งานตรงตามความต้องการขององค์กร เนื่องจากผู้ระบบงานไม่ได้บอกความต้องการให้ครบถ้วน หรือปัญหาทางเทคนิคที่หลังจากการใช้งานเว็บไซต์แล้วมีเมลล์ที่ไม่พึงประสงค์เข้ามาเป็นจำนวนมากทำให้ผู้ทำงานต้องเสียเวลาจัดการเมลล์เหล่านี้และการที่มีลูกค้าจองการบริการผ่านเว็บไซต์มาแล้ว ทางสถานประกอบการไม่สามารถเปิดตู้จดหมายเพื่ออ่านจดหมายของลูกค้าที่สั่งจองการบริการได้ แต่มาทราบในภายหลังเมื่อมีลูกค้าร้องเรียนมา เป็นต้น

ทางด้านผู้ใช้งานซึ่งส่วนใหญ่ผู้ที่ทำงานในหน้าที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ 1-2 คนในองค์กร เพราะเป็นงานที่ไม่ใช่งานหลักขององค์กร และหนึ่งในนั้นมักจะเป็นผู้บริหารหรือผู้จัดการที่จะทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับจองทางเมลล์ผ่านเว็บไซต์ของสถานประกอบการ ส่วนเจ้าหน้าที่อื่นจะทำหน้าที่คีย์ข้อมูลตามรูปแบบโปรแกรมที่กำหนด

4.3.2 การพัฒนาบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีช่วยงาน นอกจากจะมีบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่ประจำเกี่ยวกับเทคโนโลยีแล้ว ถ้าผู้ประกอบการต้องการให้พนักงานทุกคนสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้นั้นผู้ประกอบการจะเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากการฝึกอบรมที่ทางบริษัทรับจ้างทำโปรแกรมหรือพัฒนาเว็บไซต์ฝึกอบรมพนักงานให้สามารถใช้งานได้ตามสัญญาว่าจ้าง ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ประกอบการมักจะไม่พัฒนาบุคลากรนอกเหนือจากความจำเป็นที่จะใช้งานเพราะเป็นการลงทุนที่ผู้บริหารคิดว่าไม่คุ้มค่าเพราะพนักงานที่มีความสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้จะลาออกไปหางานใหม่ ทำให้ทางสถานประกอบการจะต้องจัดจ้างบุคลากรใหม่มาทำงาน และในการพัฒนาบุคลากรนั้นทำให้บุคลากรต้องใช้เวลาทำงานไปพัฒนาตนเองไม่ได้ทำงานในองค์กรและอาจเป็นเหตุทำให้งานล่าช้าได้ แต่ปัญหานี้ทางรัฐบาลได้ช่วยเหลือทางผู้ประกอบการโดยจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งมาฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ตระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงพฤศจิกายน พ.ศ. 2548 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548) ซึ่งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการสปา 2 แห่งพบว่ามีบุคลากรส่วนหนึ่งในสถานประกอบการสปาได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าวและนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้งานในสถานประกอบการด้วย หรืออีกวิธีหนึ่งคือผู้ประกอบการจะต้องรับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ผู้ประกอบการอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าพนักงานอื่น ๆ นอกจากนี้ทางคณะผู้วิจัยได้เข้าฟังการสัมมนาต่างภาคผนวก ง ทั้งได้แจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่เป็นผู้ให้ข้อมูลประกอบการวิจัยได้เข้าร่วมฟังสัมมนาด้วย และพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ตส่วนหนึ่งที่เป็นผู้ให้ข้อมูลประกอบการวิจัยได้เข้าร่วมฟังสัมมนาเหล่านี้ด้วย นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้พบว่าปัจจุบันการทำธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปจากระบบดั้งเดิมซึ่งเป็นระบบที่ใช้คนทำทุกส่วนมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่าE-Business ซึ่งเป็นระบบธุรกิจที่มีการบริหารจัดการกระบวนการธุรกิจ

รวมด้านไอซีทีและซอฟต์แวร์ และจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปแบ่งปันหรือประยุกต์ใช้กับระบบงานซอฟต์แวร์อื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำธุรกรรม ประหยัดเวลาและต้นทุน สามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้รวดเร็ว ติดตามผลและตรวจสอบได้ทันที และเผยแพร่ได้รวดเร็วด้วย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในการทำงานทำให้นักกลางต้องมีการเรียนรู้ การนำไปใช้งาน การปรับเปลี่ยนการทำงานที่มีการพิสูจน์และนำไปสู่การทำงานที่มีมาตรฐาน เช่นสถานประกอบการสปาต้องมีมาตรฐานธุรกิจสปา (www.thaispa.org, 2549) เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อกำหนดใหม่ที่สถานประกอบการสปาจำเป็นต้องทราบ นอกจากนี้การใช้ซอฟต์แวร์ในการทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะใช้ซอฟต์แวร์ที่มีต้นทุนต่ำ เป็นการบริการบนเว็บและการประยุกต์ใช้ Client/Server และการทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ยังนำไปสู่กลยุทธ์การตลาดอีคอมเมิร์ซที่มีเว็บไซต์ทำหน้าที่เป็นพนักงานขาย พนักงานเก็บเงินและให้บริการหลังขาย (พันธุ์ทิติ สิริภพธาดา , 2549) ทั้งยังสามารถสร้างรายได้จากการมีเว็บไซต์อีกด้วย(ภาวุธ พงษ์วิทยภานุ, 2549) ส่วนในการเลือกใช้โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ให้เหมาะกับธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับว่าองค์กรนั้นมีเทคโนโลยีใช้หรือไม่และผู้ใช้งานต้องการใช้งานในลักษณะใด และในราคาที่เหมาะสม ซึ่งซอฟต์แวร์จะสามารถทำงานได้ตรงตามราคาที่จ่าย ส่วนใหญ่ขององค์กรจะมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้จะใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เป็นหลัก มีโปรแกรมชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศ โปรแกรมบราวเซอร์ อินเทอร์เน็ตเอกซ์พลอเรอร์ และโปรแกรมประยุกต์ใช้งานอื่น ๆ ตามลักษณะงานของแต่ละสถานประกอบการ ส่วนการมีเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารของแต่ละสถานประกอบการและสถานประกอบการควรมีระบบจัดการเมลล์ และมีที่อยู่อีเมลล์(Email Address)ของตนเอง ไม่ควรใช้อีเมลล์ฟรี เช่น Yahoo mail Hotmail หรือ Gmail เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านหรือเว็บไซต์นั้นอาจจะพัฒนาเองถ้ามีบุคลากรในองค์กรที่มีความสามารถทำได้หรือจัดจ้างให้บริษัทผู้พัฒนาที่มีความถนัดและความสามารถเฉพาะตัวในงานนั้น ๆ และในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่จะใช้วิธีจัดจ้างให้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ใช้งานหรือเว็บไซต์มาใช้งานมากกว่าจะลงมือพัฒนาเอง เพราะนอกจากจะได้งานที่ตรงตามความต้องการแล้วยังใช้เวลาในการพัฒนาน้อยกว่า ส่วนการปรับปรุงเนื้อหาของเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ นั้น องค์กรอาจจะประหยัดค่าใช้จ่ายให้นักกลางในองค์กรที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาได้เองโดยตกลงว่าจ้างบริษัทที่รับพัฒนาเว็บไซต์ให้ออกแบบเว็บไซต์ที่มีรูปแบบที่องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงเนื้อหาเองได้โดยไม่ต้องว่าจ้างบริษัทเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเว็บไซต์ให้ นอกจากนี้ในการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ถือว่าเป็นหัวใจของการทำธุรกิจเพื่อโอนย้ายไปทำงานกับซอฟต์แวร์อื่น ๆ ได้นั้นทางวิทยากรผู้บรรยายแนะนำให้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลเป็นตัวจัดการเก็บข้อมูลลูกค้า

4.4 ผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงถึงความต้องการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงานของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เกือบทุกหน่วยงานมีความต้องการที่จะพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเรียงตามลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือใช้งานฐานข้อมูล/จัดเก็บข้อมูล การใช้อินเทอร์เน็ตและอีเมล การออกแบบและสร้างเว็บไซต์ การใช้งานชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศและมีหนึ่งรายที่ต้องการพัฒนา การใช้โปรแกรมสำหรับการออกแบบเพื่อใช้ในการประกอบการ และหลังจากได้รับการพัฒนาการใช้ ICT แล้วทุกคนต้องการที่จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในงานเพื่อจัดเก็บข้อมูล การทำสถิติ รายงานต่าง ๆ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หน่วยงานรวมถึงการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วขึ้น และยังต้องการข้อมูลเพื่อการขยายตลาดอีกด้วย แต่ผู้บริหารสถานประกอบการบางแห่งบอกชัดเจนว่าไม่ต้องการพัฒนาบุคลากรทางไอทีเพราะเมื่อพนักงานมีความรู้ด้านนี้แล้วมักจะขอลาออกไปทำงานยังสถานที่อื่น เพื่อได้ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่สูงขึ้น ทำให้สถานประกอบการแห่งนี้สูญเสียบุคลากรและเสียประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากการพัฒนาบุคลากร ดังนั้นการศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรจึงต้องสอบถามความต้องการของทั้งฝ่ายบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและทั้งการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร หากทั้งสองฝ่ายมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน การพัฒนาบุคลากรจะไม่มีขึ้นและในระยะยาวองค์กรนั้นไม่สามารถประกอบธุรกิจแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้

4.5 ผลจากการระดมความคิดเห็นจากกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้ที่มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

การระดมความคิดเห็นจากการกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้ที่มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมโดยมีผู้เข้าร่วมสนทนา ระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต อันได้แก่ พิพิธภัณฑ์ ศาสนสถาน และโบราณสถาน สปาและการนวดแผนไทย วิถีชีวิตชุมชน ประเพณี วรรณกรรมท้องถิ่น และของที่ระลึก กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ผู้แทนจากชมรมมัคคุเทศก์อาชีพ ชมรมผู้ประกอบการสปาและการนวดแผนไทย ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหอการค้าจังหวัด

โดยคำถามหลักที่ใช้ในการระดมความคิดเห็นมี 4 ข้อดังต่อไปนี้

1. ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอะไรบ้าง
2. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรเป็นอย่างไร
3. การจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางด้าน ICT ที่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร
4. ไอซีทีช่วยเพิ่มคุณภาพของการให้บริการหรือไม่ อย่างไร

ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

4.5.1 ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พบมีดังนี้

- สถานประกอบการเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็กและยังสามารถประกอบธุรกิจได้
- สถานประกอบการไม่สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการที่เป็นเอกชน เช่น สปา เนื่องจากปัญหาพนักงานลาออกหลังจากการฝึกอบรม แนวทางการแก้ปัญหาคือ ต้องให้พนักงานเซ็นสัญญาก่อนส่งไปฝึกอบรมต่าง ๆว่าจะไม่ลาออกหลังจากการฝึกอบรมภายในระยะเวลาหนึ่ง ถ้าต้องการลาออกไปทำงานที่อื่นจะต้องชดใช้เงินตามมูลค่าที่ตกลงกันไว้
- ด้านบุคลากร รวมถึงผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน จึงไม่เกิดแรงกระตุ้นในการพัฒนาตัวเอง รวมทั้งบุคลากรขาดทักษะทางการใช้งานคอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษทำให้กระบวนการเรียนรู้ที่จะพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ข้อจำกัดด้านเวลา เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจบริการ การส่งพนักงานหรือเจ้าหน้าที่มาฝึกอบรมจะมีผลกระทบต่อสถานประกอบการ จึงต้องกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม หรือให้สอดคล้องกับช่วงเวลา เช่น ฤดูกาลที่มีนักท่องเที่ยวน้อย หรือสถานที่อบรมอยู่ใกล้กับสถานประกอบการ เช่น สถานประกอบการในกระบี่ หากส่งมาอบรมที่ภูเก็ตเป็นเวลาหลายวันจะมีผลกระทบต่อสถานประกอบการ เป็นต้น
- ด้านงบประมาณซึ่งไม่มีการจัดสรรงบประมาณไว้ หรือมีงบประมาณจำกัดในการพัฒนาบุคลากร

- การฝึกอบรมไม่ตอบสนองความต้องการ ในบางผลิตภัณฑ์ เช่น ผู้ประกอบการสปา ต่างก็มีระบบสารสนเทศเป็นของตนเอง ซึ่งไม่เหมือนกัน ดังนั้นจึงไม่มีการส่งพนักงานไปอบรม หรือหลักสูตรการฝึกอบรมไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ดังนั้นการอบรมจึงจำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์และหัวข้อที่ชัดเจน
- ภาคเอกชนต้องการให้ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาโดยจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการ

4.5.2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ควรชี้ให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนแล้วจึงมุ่งพัฒนาในระดับปฏิบัติการ เช่น กรณีศึกษาขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการแต่ละประเภท
- การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา ควรมีแนวทางในการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน ต่อเนื่อง รวมทั้งคำนึงถึงสถานที่ในการฝึกอบรมในพื้นที่จังหวัดเป้าหมายเพื่อสามารถฝึกอบรมได้อย่างต่อเนื่อง
- ด้านพื้นฐานความรู้และทักษะที่แตกต่างกันของส่วนบุคคลทำให้เกิดปัญหาในการพัฒนาบุคลากร จึงควรมีการปรับพื้นฐานความรู้เพื่อลดช่องว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- เน้นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนา จัดการและสืบทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ รวมถึงการแนะนำให้รู้จักเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อสามารถมาให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เช่น การเข้าชมพิพิธภัณฑ์ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบเสมือนจริง (Virtual Reality)
- ควรมีเจ้าภาพหรือหน่วยงานของรัฐที่ให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ และพัฒนาบุคลากรของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

4.5.3 การจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางด้าน ICT ที่เหมาะสมควรเป็นดังนี้

- กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาสิ่งแวดล้อมภายนอก องค์กรและการทำงานในองค์กรว่าบุคลากรทำงานลักษณะใด มีผลงานใดบ้างและควรได้รับการส่งเสริมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านใด
- กำหนดหลักสูตรเฉพาะเจาะจงของบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยแยกตามจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการ ควรมีการสำรวจความต้องการจากผู้ประกอบการด้วย เช่นสถานประกอบการที่เน้นการให้บริการลูกค้า ควรมีการประยุกต์งานเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์(CRM) โดยเรียนรู้ซอฟต์แวร์ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้, สำหรับผู้ประกอบการเอง หัวข้ออบรมที่น่าสนใจคือเทคนิคในการเลือกใช้โปรแกรมที่เหมาะสมกับองค์กร เป็นต้น
- กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่รับการพัฒนาอย่างชัดเจน เช่นระดับพนักงาน พื้นฐานความรู้ หรือช่วงอายุ และวางรูปแบบของหลักสูตรให้เหมาะสม เช่นระดับหัวหน้างาน และผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาในแนวทางกว้าง ครอบคลุม ให้รู้ถึงประโยชน์ และการประยุกต์ใช้ แต่ในระดับปฏิบัติการควรจะลงรายละเอียดเพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานได้
- กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร โดยมีการวัดพื้นฐานความรู้ และทดสอบความรู้หลังจากการพัฒนาเพื่อดูผลสำเร็จของการพัฒนา
- กำหนดระยะเวลาของหลักสูตรให้เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม เช่น ใช้ระยะเวลาต่อครั้ง ไม่เกิน 3 ชั่วโมง เป็นต้น
- เนื้อหาบทเรียนที่ใช้ พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม มีหัวข้อดังนี้
 - ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร เน้นกรณีศึกษา และให้เห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างไร, เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้อย่างไร

- พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป เช่น การใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows การใช้อินเทอร์เน็ต การค้นหาข้อมูลและการรับ-ส่งอีเมลล์ เป็นต้น
- ซอฟต์แวร์สำหรับปฏิบัติงานสำนักงาน ได้แก่
 - Microsoft Excel สำหรับนักบัญชี, นักการตลาด, พนักงานขาย หรือเจ้าของกิจการและผู้ประกอบการใช้จัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ และสร้างแผนภูมิ
 - Microsoft Word สำหรับการทำความเข้าใจเอกสารต่าง ๆ
 - Microsoft Power Point เพื่อให้นำเสนองานสำหรับหัวหน้างานหรือผู้ประกอบการ และเทคนิคการนำเสนองาน
- ซอฟต์แวร์เฉพาะที่ใช้ในการเก็บข้อมูลขององค์กร
- การทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาสัมพันธ์
 - แนวคิดการพัฒนาเว็บไซต์ และการจัดซื้อ จัดจ้างในการพัฒนาเว็บไซต์
 - การใช้ซอฟต์แวร์ในการพัฒนาหรือปรับปรุงเว็บไซต์ด้วยตนเอง
 - การใช้ซอฟต์แวร์ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์
 - การสร้างไฟล์เสนองานด้วยมัลติมีเดีย เช่น วีดีโอ ภาพเคลื่อนไหว

4.5.4 ไอซีทีช่วยเพิ่มคุณภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น

- ด้านช่องทางประชาสัมพันธ์ ช่วยเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ งานมัลติมีเดีย 2D,3D Animation เป็นต้น
- ด้านการตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้ซอฟต์แวร์ในการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการที่จำเป็นต้องมีข้อมูลลูกค้าอย่างละเอียด เช่น สปอและการนวดแผนไทย

- ด้านการบริหารงาน เช่นงานด้านบัญชี การบริหารสินค้าคงคลัง หรือบริหารบัญชีทรัพย์สิน ที่ต้องการนำซอฟต์แวร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน
- ช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และสะดวก เช่นการใช้อีเมลล์, อินเทอร์เน็ตโฟน หรือการส่งข้อความ (Chat) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

เมื่อองค์กรมีการใช้ไอซีทีที่จัดเก็บข้อมูลลูกค้า และข้อมูลในการประกอบการทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำย่อมนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และเป็นที่น่าเชื่อถือที่ลูกค้ายอมรับ

4.6 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาเอกสารและการเข้าร่วมสัมมนาทางด้านไอซีทีที่คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรประกอบด้วยแนวคิดสี่ประการดังนี้

4.6.1 การลดช่องว่างดิจิทัล

จากการศึกษาพบว่าพื้นฐานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม มีความหลากหลายขึ้นอยู่กับลักษณะของสถานประกอบการ เช่น พื้นฐานของบุคลากรที่ทำงานในพิพิธภัณฑ์ ย่อมแตกต่างจากพื้นฐานของบุคลากรที่ทำงานในสปาและการนวดแผนไทย และเป็นบุคลากรที่มีความคุ้นเคยกับการใช้งานคอมพิวเตอร์มากกว่าของบุคลากรในกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมอื่นๆ ดังนั้นจึงควรมีหลักสูตรปรับพื้นฐานบุคลากรเพื่อให้ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์พื้นฐานแก่บุคลากรเหล่านั้นก่อนที่จะพัฒนาในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

4.6.2 การชี้ให้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยี

หลังจากปรับพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์แล้ว เพื่อให้ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการได้ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะมาช่วยเผยแพร่ ประยุกต์ใช้ในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและทำให้เกิดการพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืน จึงควรมีหลักสูตรแนะนำการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดการงานด้านต่าง ๆ สำหรับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ

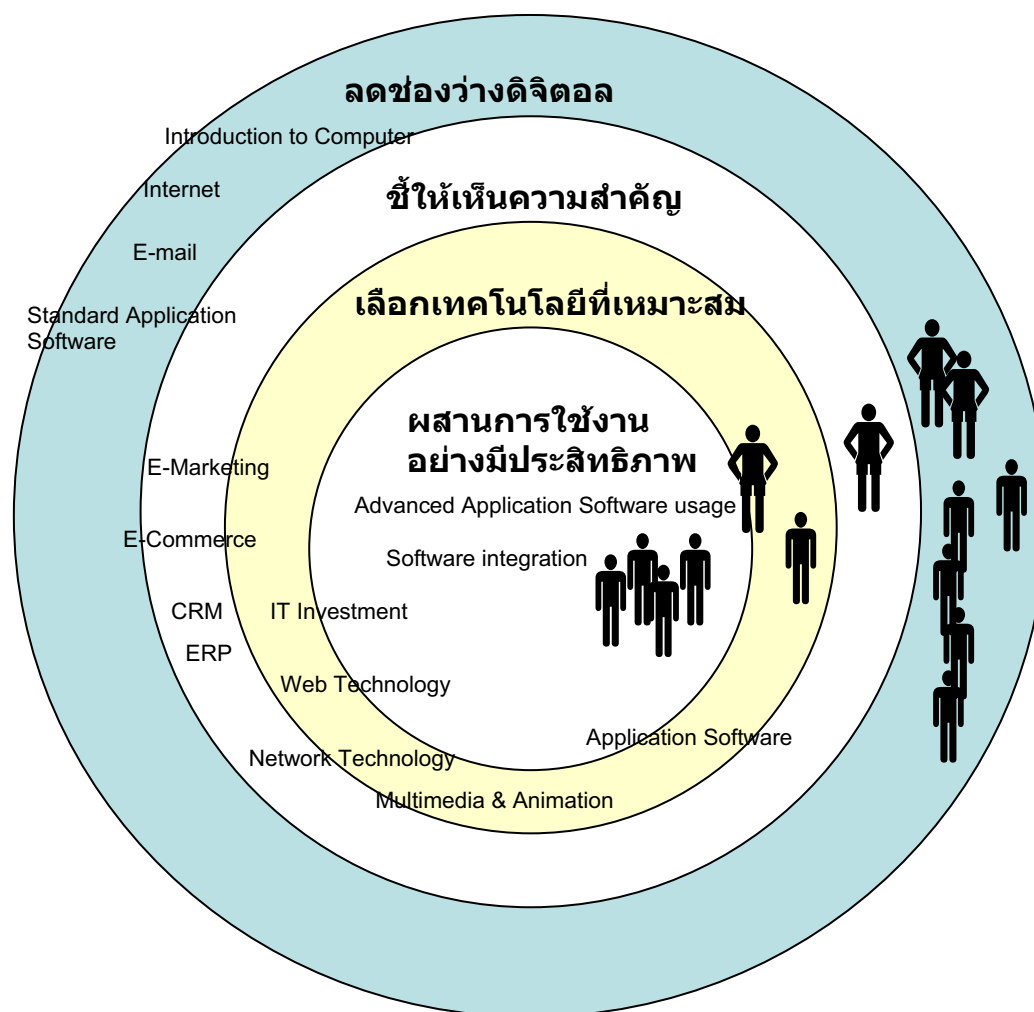
เช่น การตลาด การประชาสัมพันธ์ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือการบริหารจัดการ โดยเน้นเป็นกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จมาแล้ว

4.6.3 การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม

เมื่อผู้ประกอบการเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการใช้งาน ขนาดองค์กร และงบประมาณนั้น ผู้ประกอบการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจึงควรรู้จักประเภทของเทคโนโลยี รวมถึงคุณลักษณะ ข้อดี และข้อเสีย รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบพิจารณาหากต้องมีการลงทุนพัฒนาขององค์กรโดยรวม

4.6.4 ผลานการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อผู้ประกอบการสามารถเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมแล้ว การรู้จักใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คำนึงค่าต่อการลงทุน ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องรู้ในรายละเอียดของเทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์นั้นๆ เพื่อประยุกต์ใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพ 4.1 HR Development in IT for cultural tourism Model

ซึ่งต้นแบบหลักสูตรแบ่งออกเป็นสี่ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การลดช่องว่างดิจิทัล

กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรทุกระดับขององค์กร
เงื่อนไข/ข้อกำหนด	บุคลากรที่ไม่มีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หรือมีแต่น้อยมาก
วัตถุประสงค์	เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

1. พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์
2. การใช้ซอฟต์แวร์สำนักงานพื้นฐาน เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint
3. การใช้งานอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล
4. การใช้งานอีเมล

ระยะที่ 2 การชี้ให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

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

ระยะที่ 3 การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม

กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรระดับผู้บริหาร, ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
เงื่อนไข/ข้อกำหนด	มีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และกลุ่มสถานประกอบการธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน
วัตถุประสงค์	เพื่อให้สถานประกอบการสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการ ลักษณะงานและขนาดขององค์กร
ตัวอย่างหัวข้ออบรม	

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

ระยะที่ 4 ผลานการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรระดับปฏิบัติงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
เงื่อนไข/ข้อกำหนด	มีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และกลุ่มสถานประกอบการธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน ใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีประเภทที่ใกล้เคียงกันด้วย
วัตถุประสงค์	เพื่อให้สถานประกอบการมีบุคลากรที่สามารถใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีในการทำงานและผลานการใช้งานกับระบบงานในองค์กรได้อย่างได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยลงรายละเอียดเพื่อสามารถประยุกต์ใช้งานได้จริง

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

1. การใช้ซอฟต์แวร์ในการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้ในการวิเคราะห์
2. การใช้ซอฟต์แวร์ในการบริหารงานบัญชี
3. การใช้ซอฟต์แวร์ในการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการเผยแพร่ เช่น เอกสารงานพิมพ์ ภาพเคลื่อนไหว งานมัลติมีเดีย เป็นต้น

4. การใช้ซอฟต์แวร์สำนักงานขั้นสูงเพื่อประยุกต์ใช้งานในสำนักงาน เช่น การสร้างแอปพลิเคชันด้วย Microsoft Access การสร้างแบบฟอร์มรับข้อมูล
5. การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ด้วยซอฟต์แวร์

4.7 ผลการประเมินความรู้อ่อนและหลังการพัฒนาของกลุ่มตัวอย่าง

จากต้นแบบหลักสูตรพัฒนานุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานทางด้านไอซีทีที่เป็นหลักสูตรระยะที่ 1 การลดช่องว่างดิจิทัลที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ของจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต โดยได้จัดการอบรมบุคลากร 3 กลุ่ม จำนวน 62 คน ดังรายชื่อภาคผนวก ค อันมีกลุ่มที่ 1 จัดการอบรมที่จังหวัดภูเก็ตมีผู้เข้าอบรมจำนวน 18 คน กลุ่มที่ 2 จัดการอบรมที่จังหวัดกระบี่ ผู้เข้าอบรมจำนวน 27 คนโดยหลักสูตรที่อบรมมีหัวข้อบทเรียนประกอบด้วย การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน แนวทางการพัฒนา e-Commerce ให้กับองค์กร การประยุกต์ใช้งานชุดโปรแกรม Microsoft Office ในการทำธุรกิจและการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดเก็บข้อมูล ดังรายละเอียดภาคผนวก จ ทางคณะผู้วิจัยได้สอบถามความรู้ของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการอบรมโดยใช้แบบสอบถาม ผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนการอบรมของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 โดยรวมเท่ากับ 3.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมหลังการอบรมของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 เท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และผลการทดสอบ Pair test ของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าหลังจากการอบรมผู้เข้าอบรมมีความรู้ทางด้านไอซีทีที่ขั้นพื้นฐานดีขึ้น



ภาพ 4.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการไอซีที ณ คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต



ภาพ 4.3 การอบรมบุคลากรที่วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ จังหวัดกระบี่

คณะผู้วิจัยได้ประมวลผลการสอบถามความรู้ความเข้าใจในรายหัวข้อย่อยของการอบรม
ดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้ก่อน
และหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมรายหัวข้อย่อย

หัวข้อการอบรม	ค่าเฉลี่ยคะแนน		ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	ก่อนอบรม	หลังอบรม	ก่อนอบรม	หลังอบรม
1.การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน	3.5	3.84	0.88	0.39
2.แนวทางการพัฒนา e-Commerce	3.04	3.71	1.06	0.62
3.การประยุกต์ใช้งานชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	3.50	4.00	1.12	0.75
4.การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลในการจัดเก็บข้อมูล	3.08	3.86	1.08	0.71

จากการทดสอบ Pair test ในแต่ละหัวข้อย่อยการอบรมพบว่า ในหัวข้อที่ 1 และ 3 ผู้เข้าอบรมมีความรู้ไม่ความแตกต่างทั้งก่อนและหลังการอบรม อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้เข้าอบรมมีพื้นความรู้ในหัวข้อเหล่านี้มาแล้วหลังจากการอบรมผู้เข้าอบรมคิดว่าไม่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น

แต่ในหัวข้อที่ 2 แนวทางการพัฒนา e-Commerce และหัวข้อที่ 4 การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลในการจัดเก็บข้อมูล พบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ผู้เข้าอบรมไม่มีพื้นฐานความรู้ ในหัวข้อที่ 2 และ 4 มาก่อนหลังจากการอบรมแล้วผู้เข้าอบรมมีความรู้ในหัวข้อที่ 2 และ 4 เพิ่มขึ้น

การอบรมกลุ่มที่ 3 สำหรับพระภิกษุและสามเณร วัดพระนางสร้าง อำเภอเถลิง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 17 รูปดังรายชื่อในภาคผนวก ค เกี่ยวกับการใช้ไอซีทีพื้นฐาน เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการทำงานในกิจการของวัดและศาสนา และยังก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองมากขึ้น สำหรับหัวข้อในการอบรมประกอบด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word พื้นฐาน การใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel และการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอีเมลล์ ดังรายละเอียดภาคผนวก จ เนื่องจากการอบรมมีระยะเวลานาน 3 อาทิตย์ ทุกวันเสาร์ อาทิตย์ครั้งละ 3 ชั่วโมง ครั้งแรกของการอบรมมีพระภิกษุและสามเณร 13 รูป แต่การอบรมครั้งหลัง ๆ มีพระภิกษุและสามเณรสนใจเรียนมากขึ้น ทำให้จำนวนผู้เข้าอบรมเพิ่มขึ้นเป็น 17 รูป ค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนเรียนเท่ากับ 2.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.09 หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านไอซีทีพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 3.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 แสดงว่าพระภิกษุและสามเณรมีความรู้ด้านการใช้ไอซีทีพื้นฐานดีขึ้น



ภาพ 4.4 การอบรมพระภิกษุและสามเณร คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต

จะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรโดยเน้นการนำทรัพยากรเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และพัฒนาบุคลากรทุกระดับตั้งแต่พนักงานที่ปฏิบัติงานระดับพื้นฐานไปจนถึงเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการให้มีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี

สารสนเทศและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาตนเองต่อไปจนสามารถใช้ความรู้ระดับสูงสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเผยแพร่สู่สาธารณะได้ แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยเวลาและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรเหล่านั้นด้วย

4.8 ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวโดยใช้แบบสอบถาม

ผลการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต จำนวน 400 คนคิดสัดส่วน 50:50 ตามที่ได้กำหนดไว้ในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวไทย เพศชาย ร้อยละ 20.8 เพศหญิง ร้อยละ 29.3 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 17.5 ระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 20.1 ระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 7.3 ระหว่าง 46 – 55 ปี ร้อยละ 3.5 และมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 2.0 สรุปได้ว่าช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือน อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.1 ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยทำงาน

นักท่องเที่ยวต่างชาติ เพศชาย ร้อยละ 29.0 เพศหญิง ร้อยละ 21.0 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 15.3 ระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 15.3 ระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 9.3 ระหว่าง 46 – 55 ปี ร้อยละ 8.3 และมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 1.8 สรุปได้ว่าช่วงอายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี และ ช่วงอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.3 ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยที่กำลังศึกษาและวัยทำงาน

ตาราง 4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ญี่ปุ่น	27	6.8
อเมริกา	14	3.5
เกาหลี	5	1.3
อินเดีย	5	1.3
อังกฤษ	22	5.5

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
สิงคโปร์	3	0.8
อิตาลี	6	1.5
จีน	8	2.0
สวีเดน	15	3.8
ฮอลแลนด์	14	3.5
ออสเตรเลีย	20	5.0
เยอรมัน	19	4.8
ออสเตรเลีย	1	0.3
ฝรั่งเศส	8	2.0
กรีซ	1	0.3
ฟินแลนด์	1	0.3
แคนาดา	2	0.5
บังคลาเทศ	1	0.3
มาเลเซีย	8	2.0
สวิตเซอร์แลนด์	5	1.3
นิวซีแลนด์	1	0.3
สกอตแลนด์	1	0.3
สเปน	5	1.3
นอร์เว	3	0.8
เคนยา	1	0.3
เบลเยียม	4	1.0
รวม	200	50.0

จากตาราง พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ พังงา และ ภูเก็ต คิดเป็นร้อยละ 50 และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวมากเป็นอันดับหนึ่ง มาจาก ประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 6.8 รองลงมา คือประเทศอังกฤษ ร้อยละ 5.5 ประเทศออสเตรเลีย ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้าง / พนักงาน	114	28.5	71	17.8	185	46.3
รับราชการ	23	5.8	13	3.3	36	9.0
เจ้าของกิจการ	22	5.5	51	12.8	73	18.3
นักเรียน / นักศึกษา	29	7.3	52	13.0	81	20.3
อื่น ๆ	12	3.0	13	3.3	25	6.3
รวม	200	50.0	200	50.0	400	100

จากตาราง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยว มีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานจากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.3 และอาชีพรับราชการ ร้อยละ 5.8 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 5.5 และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 3.0

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยว มีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงาน จากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมา คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอาชีพรับราชการ ร้อยละ 12.8 เจ้าของกิจการและอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตาราง 4. 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000	106	26.5	59	14.8	165	41.3
100,000 – 150,000	37	9.3	25	6.3	62	15.5
150,001 – 200,000	23	5.8	46	11.5	69	17.3
200,001 – 500,000	25	6.3	46	11.5	71	17.3
มากกว่า 500,000	9	2.3	24	6.0	33	8.3
รวม	200	50.0	200	50.0	400	100

จากตาราง แสดงรายได้เฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยือน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีรายได้น้อยกว่า 100,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 100,000 – 150,000 บาท ร้อยละ 9.3 และระหว่าง 200,001 – 500,000 บาท ร้อยละ 6.3 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีรายได้น้อยกว่า 100,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 150,001 – 200,000 บาท และระหว่าง 200,001 – 500,000 บาท ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จุดประสงค์ในการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม

จุดประสงค์การเดินทาง	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	32	13.06	57	21.83	89	17.58
เพื่อธุรกิจ	18	7.34	26	9.96	44	8.69
เพื่อราชการ	22	8.97	19	7.27	41	8.10
เพื่อการท่องเที่ยว	131	53.46	131	50.19	262	51.77
เพื่อการประชุม	21	8.57	23	8.81	44	8.69
เพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ	21	8.57	5	1.91	26	5.13
รวม	245	100.00	261	100.00	506	100.00

จากตารางแสดงจุดประสงค์ในการเดินทางมาเยือนจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.46 รองลงมา คือ เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และ เดินทางเพื่อราชการ ร้อยละ 13.06 และ 8.97 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 50.19 รองลงมา คือ เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และ เดินทางเพื่อ ธุรกิจ ร้อยละ 21.83 และ 9.96 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนครั้งที่เดินทางมาเยือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนครั้งที่มา	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มา 1 ครั้ง	20	5.0	48	12.0	68	17.0
มา 2 ครั้ง	35	8.8	62	15.5	97	24.3
มา 3 ครั้ง	29	7.3	64	16.0	93	23.3
มามากกว่า 3 ครั้ง	116	29.0	26	6.5	142	35.5
รวม	200	50.0	200	50.0	400	100

จากตารางแสดงจำนวนครั้งในการมาเยือนของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนมาก เดินทางมาเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ เดินทางมา 2 ครั้ง และเดินทางมา 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.8 ร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่ เดินทางมา 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.0 รองลงมาคือ เดินทางมา 2 ครั้ง และ เดินทางมา 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.5 ร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.8 การได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

การได้รับข่าวสาร	นักท่องเที่ยวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์	76	17.19	91	21.56	167	19.32
โบรชัวร์	99	22.39	78	18.48	177	20.48
CD – Rom	4	0.90	15	3.55	19	2.19
คำบอกเล่าของเพื่อน	111	25.11	78	18.48	189	21.87
โรงแรม	60	13.57	59	13.98	119	13.77
ตู้ประชาสัมพันธ์	15	3.39	16	4.26	31	3.58
สนามบิน	18	4.07	35	8.29	53	6.13
สถานีขนส่ง	11	2.48	3	0.71	14	1.62
บริษัทนำเที่ยว	35	7.91	43	10.18	78	9.02
อื่น ๆ	13	2.94	4	0.94	17	1.96
รวม	442	100.00	422	100.00	864	100.00

จากตารางแสดงการได้รับข่าวสารของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าของเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 25.11 รองลงมา คือ โบรชัวร์ และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 22.39 และ ร้อยละ 17.19 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 21.56 รองลงมาคือ โบรชัวร์และคำบอกเล่าของเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 18.48 แสดงว่านักท่องเที่ยวต่างชาติใช้เว็บไซต์ในการรับข่าวสารมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจน้อยมาก	18	4.5	24	6.0	42	10.5
พึงพอใจน้อย	45	11.3	33	8.3	78	19.5
พึงพอใจปานกลาง	90	22.5	81	20.3	171	42.8
พึงพอใจมาก	25	6.3	39	9.8	64	16.0
พึงพอใจมากที่สุด	22	5.5	23	5.8	45	11.3
รวม	200	50.0	200	50.0	400	100

จากตารางแสดงความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ พึงพอใจน้อยและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ 6.3 ตามลำดับ

สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมาคือ พึงพอใจมาก และพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.8 และ 8.3 ตามลำดับ และสรุปได้ว่าความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเหมือนกัน

ตาราง 4.10 แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

การใช้อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มี	70	17.5	76	19.0	146	36.5
ไม่มี	84	21.0	92	23.0	176	44.0
ไม่ทราบ	46	11.5	32	8.0	78	19.5
รวม	200	50.0	200	50.0	400	100

จากตารางแสดงแหล่งท่องเที่ยวที่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต พบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 36.5 และไม่ทราบว่ามีมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 19.5 แสดงว่าการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมยังมีน้อย ไม่เป็นที่แพร่หลายซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อ 4.3.1 ที่ว่าแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมไม่ได้มีใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้นักท่องเที่ยวใช้และมีนักท่องเที่ยวร้อยละ 19.5 ที่ไม่ทราบว่าแหล่งท่องเที่ยวมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 4.11 อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	39	32.23	56	32.18	95	32.20
ภาพอักษรวิ่ง	33	27.27	31	17.81	64	21.69
จอสัมผัส	10	8.26	24	13.79	34	11.52
วีดีโอ	30	24.79	50	28.73	80	27.11
ตัวอัตโนมัติ	4	3.30	5	2.87	9	3.05
อื่น ๆ	5	4.13	8	4.59	13	4.40
รวม	121	100.00	174	100.00	295	100.00

จากตารางแสดงอุปกรณ์ที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พบว่า อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ คือ ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 32.23 รองลงมาคือ ภาพอักษรวิ่งและวีดีโอ คิดเป็นร้อยละ 27.27 และ 24.79 ตามลำดับ

สำหรับอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่คือ ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 32.18 รองลงมา คือ วีดีโอและภาพอักษรวิ่ง คิดเป็นร้อยละ 28.73 และ 17.81 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและรับทราบในระดับหนึ่งซึ่งสอดคล้องกับตาราง 4.8 และ ตาราง 4.10 ที่นักท่องเที่ยวพบว่าแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

เช่นเว็บไซต์, ซีดีรอม , ตู้ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 36.5 และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมยังมีน้อย

ตาราง 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

นักท่องเที่ยว	N	$\bar{x}$	s.d
ชาวไทย	200	2.94	1.07
ชาวต่างชาติ	200	3.02	1.14
รวม	400	2.98	1.11

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติไม่แตกต่างกัน โดยที่ระดับความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$) แสดงว่ามีข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวนำเสนอในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับหนึ่ง

4.9 ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแยกตามจังหวัดมีดังนี้

4.9.1. จังหวัดกระบี่

จากการรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย 12 อันดับพบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือนมากที่สุด ได้แก่ สุสานหอย 40 ล้านปี วัดถ้ำเสือ และนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนจังหวัดกระบี่รู้จักมากในอันดับถัดมา คือ ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก รองลงมา คือ ของที่ระลึกพื้นเมือง เช่นกะปิ ผลิตภัณฑ์จากกะลา นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังรู้จักและเคยไปเกาะลันตาใหญ่ วัดแก้วโกรวาราม พิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อม เขาชนาบน้ำ เดย์สปา วัดไผ่ไทย งานกระบี่เบิกฟ้าอันดามันและรีสอร์ทสปา ตามลำดับ

4.9.2 จังหวัดพังงา

จากการรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย 12 อันดับพบว่า นักท่องเที่ยวที่ไปเยือนจังหวัดพังงารู้จักของที่ระลึกมากที่สุด คือ ขนมและอาหารพื้นเมืองของจังหวัดพังงา ได้แก่ น้ำพริกกุ้งเสียบ แกงไต่ปลา ขนมเต้าส้อ รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์จากใบยางพารา และเคยไปเยือนวัดถ้ำสุวรรณคูหา เกาะยาวน้อย ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแนววิถีชุมชน ของจังหวัดพังงา นอกจากนี้ยังเคยไปเยือนถ้ำฤๅษีสวรรค์และถ้ำเสือ ถ้ำพุงช้าง เขาช้าง วนอุทยานสระนางมโนราห์ วัดบางเหรียง และประเพณีปล่อยเต้าตามลำดับ

4.9.3 จังหวัดภูเก็ต

จากการรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย 12 อันดับพบว่า นักท่องเที่ยวรู้จักของที่ระลึกของจังหวัดภูเก็ต คือ ขนมและอาหารพื้นเมือง ได้แก่ น้ำพริกกุ้งเสียบ แกงไต่ปลา ขนมเต้าส้อ รองลงมาคือ วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก พืชภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอยและมุก บ้านท่าวเทพกษัตริย์และงานเทศกาลกินผัก การชมมวยไทย เกาะมะพร้าว งานท่าวเทพกษัตริย์ วัดพระทอง พืชภัณฑ์ภูเก็ต ไทยหัว พืชภัณฑ์วัดพระทอง ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวรู้จักและไปเยือนจะอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองหรืออยู่ในเส้นทางที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปได้สะดวกเช่น วัดแก้วโกรวาราม อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ วัดมงคลนิมิตร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ส่วนแหล่งท่องเที่ยวอื่น เช่น พืชภัณฑ์วัดคลองท่อม อำเภอคลองท่อม เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ วัดถ้ำสุวรรณคูหา อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา พืชภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง วัดพระทอง วัดพระนางสร้าง อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตนั้น นักท่องเที่ยวจะไปเยือนได้ต้องมีความประสงค์ที่จะไปอยู่แล้ว ในความเป็นจริงกลุ่มนักท่องเที่ยวจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง และนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวมาโดยใช้บริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวร้อยละ 72.2 จะทราบข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมาก่อน(ชุดิมา ต่อเจริญและสุรติ พูนพิสิฐทรัพย์, 2543) ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้บริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวอาจจะทราบหรือไม่ทราบข้อมูลของแหล่งข้อมูลที่จะเดินทางไปเยือน และนักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางไปตามรายการท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการนำเที่ยว

จัดไว้ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวอาจจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมหรือแหล่งท่องเที่ยว
 ธรรมชาติอื่น ๆ ที่มีชื่อเสียงที่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป อันได้แก่ สุสานหอย 40 ล้านปี วัดถ้ำเสือ
 พิพิธภัณฑวัดคลองท่อม วัดถ้ำสุวรรณคูหา วัดคลอง วัดพระทอง วัดพระนางสร้างฯลฯ ส่วนแหล่ง
 ท่องเที่ยวที่เป็นงานเทศกาลที่มีชื่อเสียงที่นักท่องเที่ยวเคยได้รับรู้ข่าวสารมาแล้ว เช่น งานเทศกาล
 กินผัก งานกระบี่เบิกฟ้าอันดามัน เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีข้อมูลข่าวสารหรือ
 เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปนั้นจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไปเยือนมากกว่าแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่
 มีการให้ข้อมูลข่าวสาร และในปัจจุบันนี้มีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มากมายและหลากหลายที่
 นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลได้ล่วงหน้าก่อนการเดินทางจากโบรชัวร์ เว็บไซต์ ซีดีรอม หรือ
 แหล่งให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ตรงกับความ
 ต้องการของนักท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยว และมีผลต่อความพึงพอใจของ
 นักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวหลังจากได้มาเยือนแล้วด้วย ซึ่งแหล่งข้อมูลข่าวสารอันได้แก่
 ผู้ประกอบการท่องเที่ยว หรือแหล่งให้ข้อมูลข่าวสารกลาง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ
 แหล่งข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง มีการ
 ปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัยและสามารถดึงข้อมูลออกมาได้รวดเร็วและเผยแพร่ไปยัง
 ผู้สนใจหรือนักท่องเที่ยวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่น ๆ ได้ และงานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้นพัฒนา
 พนักงานให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน สามารถจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ
 สืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์และส่งข้อมูลทางอีเมลได้ ทั้งสามารถจัดรูปแบบข้อมูลเพื่อทำสื่อ
 โฆษณาประชาสัมพันธ์และนำเสนอข้อมูลโดยใช้ซอฟต์แวร์ Microsoft PowerPoint ได้

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 พัฒนากลุ่มตัวอย่างด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ กลุ่มสนทนาแบบเจาะจงและแบบสอบถาม สำหรับการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องจากเอกสารอ้างอิงแล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการใช้แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมการอบรมเชิง

ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อเปรียบเทียบผลประเมินความรู้ของกลุ่มผู้เข้าอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรมและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอันได้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผลการวิจัยการศึกษาวิจัยเรื่องเรื่อง“การพัฒนาศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” สรุปได้ดังนี้

5.1.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตและการสนทนาแบบเจาะจงของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและผู้เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยพบว่ามี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ตในระดับหนึ่ง ส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้แก่ การพิมพ์เอกสาร การทำบัญชี การจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สิน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่งเมลล์ การมีเว็บไซต์และใช้งานเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กรและรับจองบริการ มีระบบจัดการเมลล์ของตนเอง การใช้ซีดีรอมประชาสัมพันธ์องค์กรหรือเผยแพร่กิจกรรมขององค์กร และองค์กรมีส่วนน้อยที่ใช้ซอฟต์แวร์ในการออกแบบและซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ และเป็นองค์กรเอกชนที่มีกิจกรรมการใช้เทคโนโลยีที่เข้มข้นกว่าองค์กรของรัฐ (Connell & Reynold, 1999) คือ สป่าและการนวดแผนไทย สป่าและการนวดไทยบางแห่งมีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นเพื่อเผยแพร่สารสนเทศและกิจกรรมของตนเอง มีการส่งเสริมการขาย การรับจองบริการ และใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มการบริการที่มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้แหล่งของที่ระลึกบางแห่งมีการขายสินค้าออนไลน์

อย่างไรก็ดีจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งยังไม่ทราบว่ามี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ถึงแม้ว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลางมีจอสัมผัสที่เคยใช้งานได้แต่ปัจจุบันชำรุดรอซ่อมอยู่ และในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่นวัดโบราณสถาน ศาสนสถานทั้งหมด และร้านขายของที่ระลึกส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวได้ไปเยือนสถานที่เหล่านั้นจะไม่เห็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเลย

คณะผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการแยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ดังนี้

1. วัด โบราณสถานและศาสนสถาน ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบวัตถุมงคล จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ทำแผ่นซีดีรอม,DVD เผยแพร่ธรรมะหรือคำสอน และมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวใช้สืบค้นประวัติต่าง ๆ เกี่ยวกับวัดและพระพุทธศาสนา หรือประวัติศาสตร์เจ้า คำสอนหรือความเชื่อ ข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ของศาลเจ้า เป็นต้น

2. พิพิธภัณฑ์ ควรใช้พิมพ์เอกสาร ใช้ซอฟต์แวร์จัดการพิพิธภัณฑ์ ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ แผ่นซีดีรอม, DVDและจอภาพสัมผัสเกี่ยวกับรายละเอียดที่แสดงในพิพิธภัณฑ์ ใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บค่าเข้าชมและประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้าจากเว็บไซต์หรือแบบสอบถามเพื่อมาปรับปรุงการดำเนินงาน

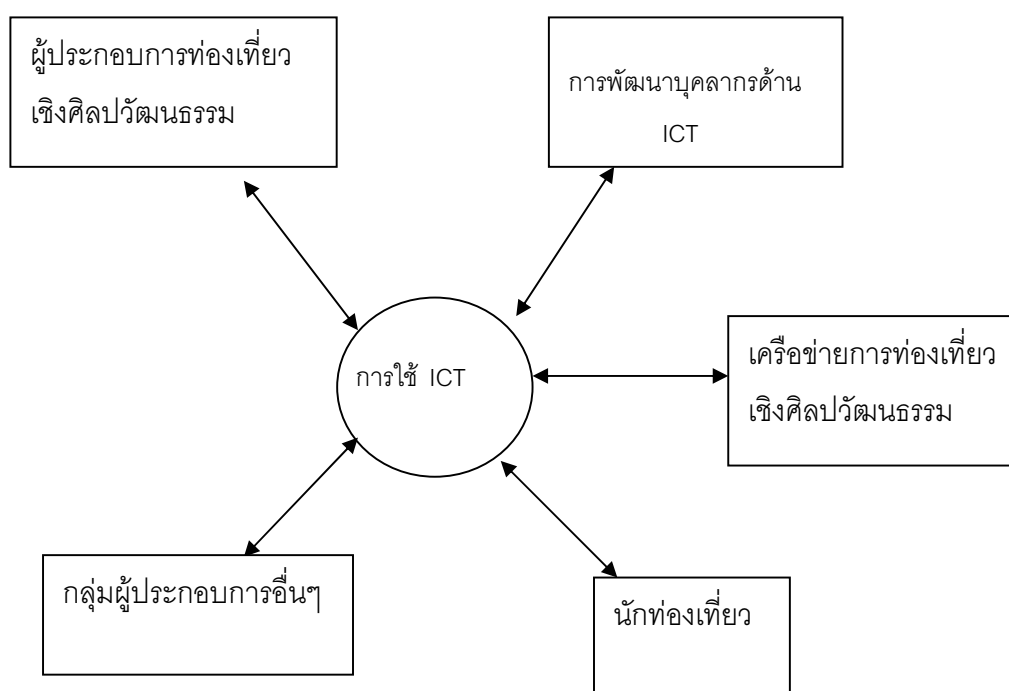
3. วรรณกรรมท้องถิ่น ควรใช้พิมพ์เอกสาร จัดทำฐานข้อมูลวรรณกรรม บันทึกวรรณกรรมลงแผ่นซีดีรอมเพื่อเผยแพร่และจำหน่ายแทนการพิมพ์รูปเล่มที่นับเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง

4. วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ บันทึกภาพและข้อมูลลงแผ่นซีดีรอม,DVD เพื่อเผยแพร่วิถีชีวิตชุมชนและประเพณีทั้งมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวสามารถดูและสืบค้นข้อมูลวิถีชีวิตชุมชนและประเพณีด้วยตนเอง

5. สปาและการนวดแผนไทย 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 จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการสปป. 2 แห่งพบว่า มีบุคลากรส่วนหนึ่งในสถานประกอบการสปป. ได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าวและนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้งานในสถานประกอบการด้วย นอกจากนี้ทางคณะผู้วิจัยได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการใช้ไอซีทีให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามหลักสูตรต้นแบบที่ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอจากงานวิจัยนี้ในหัวข้อ 5.1.3

5.1.3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการระดมความคิดเห็นของกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม โดยมีผู้เข้าร่วมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต อันได้แก่ พิพิธภัณฑ์ ศาสนสถานและโบราณสถาน สปป.และการนวดแผนไทย วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี วรรณกรรมท้องถิ่น และของที่ระลึก และกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้แทนจากชมรมมัคคุเทศก์อาชีพ ชมรมผู้ประกอบการสปป.และการนวดแผนไทย ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหอการค้าจังหวัด ที่คณะผู้วิจัยได้สรุปประเด็นได้ดังนี้

1. ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

2. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย มีดังนี้

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

3. การจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทางด้าน ICT ที่เหมาะสมควรเป็นดังนี้

- กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของการพัฒนาบุคลากร
- กำหนดหลักสูตรเฉพาะเจาะจงของบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยแยกตามจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการและหัวข้อในการฝึกอบรม
- กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่รับการพัฒนาย่างชัดเจน
- กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร โดยมีการวัดพื้นฐานความรู้และทดสอบความรู้หลังจากการพัฒนาเพื่อดูผลสำเร็จของการพัฒนา
- กำหนดระยะเวลาของหลักสูตรให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรม

4. เนื้อหาบทเรียนที่ใช้พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหัวข้อดังนี้

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

5. ไอซีทีที่ช่วยเพิ่มคุณภาพการทำงานในด้านต่าง 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 องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม 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 เจ้าของกิจการเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา บุคลากรในหน่วยงานต่อไป

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

1. กรณีศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการในส่วนงานต่าง 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 และต้องกำหนดกลุ่ม สถานประกอบการที่ใกล้เคียงกัน
วัตถุประสงค์	เพื่อให้สถานประกอบการสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม

กับความต้องการ ลักษณะงานและขนาดขององค์กร

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

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

ระยะที่ 4 ผสานการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรระดับปฏิบัติงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
เงื่อนไข/ข้อกำหนด	มีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และต้องกำหนดกลุ่มสถานประกอบการที่ใกล้เคียงกันและใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีประเภทใกล้เคียง
วัตถุประสงค์	สถานประกอบการมีบุคลากรที่สามารถใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีในการทำงานและผสานการใช้งานกับระบบงานในองค์กรได้อย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะลงรายละเอียดเพื่อสามารถประยุกต์ใช้งานได้จริง

ตัวอย่างหัวข้ออบรม

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

5.1.4 ผลการวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

จากต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานทางด้านไอซีที หลักสูตร

ระยะที่ 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 อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตจำนวน 17 รูป มีหลักสูตรอบรม 18 ชั่วโมง ประกอบด้วย การใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน 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 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมด้านไอซีทีตามรายหัวข้อย่อยจากการทดสอบ Pair test พบว่าในหัวข้อที่ 1 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานและหัวข้อที่ 3 การประยุกต์ใช้งานชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศผู้เข้าอบรมมีความรู้ไม่มีความแตกต่างทั้งก่อนและหลังการอบรมอย่างมีนัยสำคัญ 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 มีพระภิกษุและสามเณรสนใจมาเรียนมากขึ้น จำนวนผู้เข้าอบรมเพิ่มขึ้นเป็น 17 รูป ค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนเรียนเท่ากับ 2.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 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 จุดประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนในแถบจังหวัดกระบี่ 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

ในการรับข่าวสารการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวไทยได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าของเพื่อน 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 ส่วนอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.23 รองลงมาคือ ภาพอักษรวิ่งและวิดีโอ ร้อยละ 27.27 และ 24.79 ตามลำดับ

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ 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 แสดงว่า

นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้เว็บไซต์ในการรับข่าวสารมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับในระดับปานกลาง ร้อยละ 20.3 รองลงมาคือ พึงพอใจมาก และพึงพอใจน้อย ร้อยละ 9.8 และ 8.3 ตามลำดับ และสรุปได้ว่าความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติเหมือนกัน นักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 23.0 มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 19.0 และไม่ทราบว่ามีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 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

นักท่องเที่ยวรู้จักและเคยไปเกาะลันตาใหญ่ วัดแก้วโกรวาราม พิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อม เขาชนาบน้ำ เคยสปา วัดไร่ไทย งานกระบี่เบิกฟ้าอันดามันและรีสอร์ทสปา ตามลำดับ

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

3. จากการรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเยือนจังหวัดภูเก็ตเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย 12 อันดับพบว่า นักท่องเที่ยวรู้จักของที่ระลึกของจังหวัดภูเก็ต คือ ขนมและอาหารพื้นเมือง ได้แก่ น้ำพริกกุ้งเสียบ แกงไตปลา ขนมเต้าส้อ รองลงมาคือ วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอยและมุก บ้านท้าวเทพกระษัตรี และงานเทศกาลกินผัก การชมมวยไทย เกาะมะพร้าว งานท้าวเทพกระษัตรี วัดพระทอง พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว พิพิธภัณฑ์วัดพระทอง ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวรู้จักและไปเยือนจะอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองหรืออยู่ในเส้นทางที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปได้สะดวก ส่วนแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่อยู่ต่างอำเภอนั้น นักท่องเที่ยวจะไปเยือนได้ต้องมีความประสงค์ที่จะไปอยู่แล้ว และในความเป็นจริงกลุ่มนักท่องเที่ยวจะมี 2 กลุ่มได้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเองและนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยใช้บริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยใช้บริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวนั้นจะต้องเดินทางไปตามรายการท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวจัดไว้ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีข้อมูลข่าวสารหรือเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปนั้นจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไปเยือนมากกว่าแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีการให้ข้อมูลข่าวสารและในปัจจุบันนี้มีแหล่งข้อมูลข่าวสารมากมายและหลากหลายที่นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลได้ล่วงหน้าก่อนการเดินทาง ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวและมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวหลังจากได้มาเยือน

แล้ว แหล่งข้อมูลข่าวสารอันได้แก่ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ แหล่งข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัยและสามารถดึงข้อมูลออกมาได้รวดเร็วและเผยแพร่ไปยัง ผู้สนใจหรือนักท่องเที่ยวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่น ๆ ได้ และงานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้นพัฒนาพนักงาน ให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน สามารถจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ สืบค้นข้อมูลจาก เว็บไซต์และส่งข้อมูลทางอีเมลล์ได้ ทั้งสามารถจัดรูปแบบข้อมูลเพื่อทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และ ใช้คอมพิวเตอร์นำเสนอข้อมูลได้อีกด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิง ศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต

1. ขาดองค์กรที่มีหน้าที่บริหารจัดการและรับผิดชอบโดยตรง ถึงแม้ว่าทางภาครัฐได้จัดให้มีการ พัฒนาบุคลากรไปแล้วระดับหนึ่งแต่ยังมีบุคลากรจำนวนมากที่ยังไม่มีโอกาสได้รับการพัฒนา
2. ต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ สามารถใช้เทคโนโลยีในระดับที่สูงขึ้นจนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเพื่อประโยชน์การ แข่งขันทางธุรกิจได้

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.1.1 ควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้ง ทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) เพราะในสามจังหวัด กลุ่มอันดามันมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก บุคลากรการท่องเที่ยวเชิง ศิลปวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวทั้งทางวาจาและทาง เว็บไซต์

5.1.2 ควรมีหน่วยงานกลางในการสร้างฐานข้อมูลและจัดเตรียมข่าวสารเพื่อรองรับการ ทำงานและส่งเสริมการใช้ไอซีทีในองค์กรการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมรวมทั้งสร้างระบบดิจิทัล

เพื่อให้มีการสื่อสารที่ส่งเสริมความเข้าใจในวัฒนธรรมและเผยแพร่ข้อมูลทางวัฒนธรรมที่ถูกต้องเป็นแหล่งรวมศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมฝั่งอันดามัน

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 อย่างไรเพื่อที่จะศึกษาว่ามีการพัฒนาการนำเสนอข่าวสารหรือไม่ และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดนโยบายหรือวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางฝั่งอันดามัน

3. การวิจัยติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว
เชิงศิลปวัฒนธรรมว่าหลังจากที่กลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมได้รับการพัฒนาด้าน
ไอซีทีระดับพื้นฐานแล้ว บุคลากรเหล่านั้นได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้งานอะไรบ้าง และ
อย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบว่าการพัฒนาบุคลากรครั้งนี้มีได้สูญเปล่า

บรรณานุกรม

- กรมศิลปากร. (2548.) ภารกิจและแนวปฏิบัติของกรมศิลปากร เอกสารประกอบการจัดประชุมสัมมนาผู้บริหารงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในภูมิภาค 3 กันยายน 2548 จังหวัดปัตตานี. กรุงเทพฯ: กรมศิลปากร.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548.) แผนการตลาดการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2548 กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ฉัตรพร เสมอใจ.และ มัทนียา สมมิ (2546.) พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เนท.
- ชุติมา ต่อเจริญ.และ สุรติ พูนพิสิฐทรัพย์ (2543.) งานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต. ภูเก็ต : วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธุรกิจโลก. (2549, มกราคม 3). กรุงเทพฯธุรกิจ.หน้า 17.
- พันธุ์ทิต สิริภพธาดา (2549, มีนาคม) การใช้เทคโนโลยีไอซีทีเพื่องานธุรกิจ เอกสารประกอบการบรรยายการสัมมนาเรื่อง เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วย ICT และ E-Commerce . ภูเก็ต : โรงแรมโป้ทลากูน.
- นภัสนันท์ พุ่มสุโข (บก). (2548.) ตำนานพื้นบ้านภาคใต้ กรุงเทพฯ : บ้านหนังสือ19.
- ภูธร ภูมะธน (2548.) เส้นทางพิพาทกันที่ท้องถิ่น รุกก วารสารวัฒนธรรมเพื่อป้องกันแห่งภูมิปัญญาไทย , 44 – 46
- มนัส ชัยสวัสดิ์. ปิยนาด อภิธรรมบัณฑิต. และวัชรีย์ ชำนินา.(2546.) รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การศึกษาระบบท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตเพื่อทราบศักยภาพของการพัฒนาไปสู่แหล่งท่องเที่ยวระดับโลกที่มีความยั่งยืน ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มนัส ชัยสวัสดิ์ (2548, พุทธศักราช) แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กลุ่มสาขาวิชา
การบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทย เอกสารประกอบคำบรรยายการสัมมนา
เรื่อง"การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ปัจจัยความสำเร็จของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย".
ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2548.) รายงานการดำเนินโครงการการพัฒนาศักยภาพด้านICT.
ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มาตรฐานธุรกิจสปา (n.d.). สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2549, จาก <http://www.thaispa.org>

ราณี อธิชัยกุล. (2547.) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราณี อธิชัยกุล. และวัชรภรณ์ อธิชัยกุล.(2005.) การจัดการจุดหมายปลายทางสำหรับการ
ท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วารสาร สอว.ประเทศไทย Vol.8 No.2 October
หน้า 110 –121 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548.) กรณีศึกษา Best Practices การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรบุคคล
Human Resource Focus. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สัญโชค มอดกิล (2005.) Food & Beverage. *Hotel and Management.Thailand* Vol. 2 No. 5
Sept/Oct. Bangkok : Spotmark.

สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2549. มกราคม 3) คอลัมน์จับกระแส นสพ.กรุงเทพธุรกิจ.

สุดาราว สุขฉายา.(บก.) (2543.) ภูเก็ต. กรุงเทพฯ: สารคดี.

สุพิชา พาณิชย์ปฐุม. (2535.). การเลือกกระบวนไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยงานประมวลผลของ
กิจการขนาดย่อม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สำนักงาน
คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2546.) การศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการ
จัดทำแผนปฏิบัติการทรัพยากรมนุษย์สำหรับภาคอุตสาหกรรมและบริการที่สำคัญ.
กรุงเทพ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

อภิมรย์ พรหมจรรยา. ชูติมา ต่อเจริญ.และปทุมมาลัย พัฒโว. (2547.) งานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง
การศึกษาศักยภาพอาหารและเครื่องดื่มท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พังงา
และภูเก็ต. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วัดคลองท่อม (n.d.). สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2548, จาก
http://www.sac.or.th/database/museums/G-Museums/70-Krabi/wat_klongtom/...

วัดพระนางสร้าง (n.d.). สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2548, จาก
http://www.sac.or.th/database/museums/G-Museums/74-Puket/wat_pranangs...

วัดสุวรรณคูหา (n.d.). สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2548, จาก
http://www.sac.or.th/database/museums/G-Museums/73-Panga/wat_suwanko...

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๔๙ (n.d.).
สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2549, จาก http://www.nitc.go.th/ict_masterplan

ศูนย์อนุรักษ์มรดกท้องถิ่นกะทู้ (n.d.). สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2548, จาก
<http://www.sac.or.th/database/museums/G-Museums/74-Puket/katoo/katoo.htm>,

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) (n.d.). สืบค้นเมื่อ 10
มกราคม 2549, จาก <http://www.nesdb.go/th>

แหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ตตำบลและสินค้า OTOP (n.d.). สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2549, จาก
<http://www.thaitambon.com/tambon/...>

Barlow, Gerald. (1999.) Managing Supply and Demand. *Heritage Visitor Attractions and Operations Management Perspective*. London: Cassell.

Baum, Tom.(1999.) Human Resource Management in Tourism's Small Business Sector :Policy Dimensions. *HRM in Tourism & Hospitality International Perspectives on Small to Medium sized Enterprises*. London: Cassell.

----- (2002.) Making or breaking the tourist experience: the role of human resource management. *The Tourist Experience 2nd Ed*. London : Continuum.

Bernadin, H. John (2003.) *Human Resource Management An Experiential Approach*. 3rd Ed. New York : McGraw-Hill/Irwin.

Bennett, Marion M. (1999.) The Role of Technology. *Heritage Visitor Attractions and Operations Management Perspective*. London : Cassell.

Bentley, Robert. (1996.) Information technology and tourism: an update. *Tourism Management*, 17, Issue 2 March,141-144.

Bonfigli, Maria., Cabri, Giacomo., Leonardo, Letizia., & Zambonelli, Franco. (2003.) Virtual visits to cultural heritage supported by web-agent. *Information and Software Technology*, 46 ,173-184.

Buhalis, Dimitrios.(1998.) Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism Managemen*, 19, No. 5 , 409-421.

----- (2000.) Tourism in an Era of Information Technology *Tourism in the 21st Century : Reflections on Experience*. London :Continuum.

----- (2001.) The Tourism phenomenon The new tourist and consumer
Tourism in the Age of Globalization. London : Routledge.

Bushell, Robyn & Jafari, Jafar. (1995) Developing Cultural Tourism Opportunities.
*Conference Reports at Tourism Partners'95 conference University of Western
 Sydney ,Australia.*

Canziani, Bonnie Farber. (1999.) Information Technology for Human Resources *HRM in
 Tourism & Hospitality International Perspectives on Small to Medium sized
 Enterprises.* London : Cassell.

Connell, Jo., & Reynolds, Paul.(1999.) The implications of technological developments
 on Tourist Information Centres. *Tourism Management*, 20, 501-509.

Cullen, Noel. (2001.) *Team Power: Managing Human Resources in the Hospitality
 Industry* NJ: Prentice Hall.

Doolin, Bill., Burgess, Lois., & Cooper, Joan.(2002.) Evaluating the use of the Web for
 tourism marketing: a case study from New Zealand. *Tourism Management*, 23,
 557-561.

Esichaikul, R., & Baum, Tom.(1998.) The case for government involvement in human
 resource development: A study of the Thai hotel industry. *Tourism Management*,
 Vol. 19, no. 4, 359-370.

Garrod, Brian., & Fyall, Alan. (2000.) Managing Heritage Tourism. *Annals of Tourism
 Research*, 27, 3, 682-708.

- Goossens, Cees. (2000.) Tourism information and pleasure motivation. *Annals of Tourism Research*, 27, 2, 301-321.
- Hallinshead, Kieth. (2002.) Playing with the past: heritage tourism under the tyrannies of postmodern discourse . *The Tourist Experience* 2nd Ed. London : Continuum.
- Hughes, Howard., & Allen, Danielle. (2003.) Cultural tourism in Central and Eastern Europe: the views of 'induced image formation agents'. *Tourism Management*, 26, 173–183. Retrieved December 12, 2005, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Jaszay, Christine., & Dunk, Paul. (2003.) *Training Design for the Hospitality Industry*. NY: Thomson.
- Kibby, Marjorie. (2000.) Tourists on the mother road and the information superhighway *Expression of Culture Identity and Meaning in Tourism*. GB.: U. of Northumbria at Newcastle and Selfied Hallam University .
- Knowles, Tim., Diamantis, Dimitrios., & El-Mourhabi, Joudalla Bey. (2004.) *The Globalization of Tourism & Hospitality : A Strategic Perspective* 2nd Ed. London: Thomson.
- Korsay, Meral., & Chon, Jinhyung. (2002.) Impact of Information Technology on Cultural Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol.29 No.1 pp. 264-266.
- Kotler, Phillip., Bowen, John., & Makens, James.(2003.) *Marketing for Hospitality and Tourism*. 3rd Edition. NJ : Prentice Hall p.365-368.

- Lee, Soo-Hoon., Phan, Phillip H., & Tan, Gilbert Y.W. (2003.) Impact of the Asian economic crisis on training intentions and outcomes. *Human Resource Management Research*, 13, 467–486.
- Lee-Ross, Darren.,& Johns, Nick. (2001.) Globalisation, total quality management nad service in tourism destination organizations. *Tourism in the Age of Globalisation*, London: Routledge.
- Liaw, Shu-Sheng. (2004.) Computer and the Internet as a job assisted tool:based on the three-tier use model approach. *Computers in Human Behavior*, 23(2007), 399–414.
- Liu, Abby., & Wall, Geoffrey. (2003.) Planning tourism employment: a developing country perspective. *Tourism Management*, 27, 1 February (2006), 159 -170.
- Liu, Abby., & Wall, Geoffrey. (2005.) Human Resources Development in China. *Annals of Tourism Research*, 32, 3, 689-710.
- Lucus Jr., Henry C. (2000.) *Information Technology for Management*. 7th Edition US: McGraw-Hill .
- Ma, Jennifer Xioaqin., Buhalis, Dimitrios., & Song, Haiyan. (2003.) ICTs and Internet adoption in China's tourism industry. *International Journal of Information Research*, 23, 451-467.
- Maurer, Ed. (2003.) *Internet for the Retail Travel Industry*. London: Thomson.
- McKercher, B.,& Du Cros, Hilary. (2002.) *Cultural Tourism The partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management*. New York : THHP.

- McKercher, Bob., Ho, Pamela S. Y., & du Cros, Hilary. (2005.) Relationship between tourism and cultural heritage management: evidence from Hong Kong. *Tourism Management*, 26, 539-548.
- McNamara, Carter. (2005.) Suggestions to Enrich Any Training and Development Plans. Retrieved December 17, 2005, from <http://www.authenticityconsulting.com/pubs.htm>
- Moscardo, Gianna., Faulkner, Bill., & Laws, Eric. (2000.) Introduction: Moving Ahead and Looking Back . *Tourism in the 21st Century : Reflections on Experience*, London : Continuum.
- Mutch, Alistair. (1995.) IT and small tourism enterprises: a case study of cottage-letting agencies. *Tourism Management*, 15 , 7 , 533-539.
- Noe, Raymond A. et al. (2006.) *Human Resource Management Gaining a Competitive Advantage*. New York : McGraw Hill.
- O'Connor, Peter. (2004.) *Using Computers in Hospitality* 3rd Edition. London :Thomson.
- Otto, Julie E., & Ritchie, J.R. (1996 .) The service experience in tourism. *Tourism Management* , 17, 3, 165-174.
- Page, Stephen J., Brunt, Paul., Busby, Graham.& Connell, Jo. (2001.) *Tourism: a Modern synthesis*. London: Thomson.

- Phaswana-Mafuya, Nancy., & Haydam, Norbert.(2005.)
Tourists' expectations and perceptions of the Robben Island Museum- a world heritage site. *Museum Management and Curatorship*, 20, 149-169.
- Poria, Yaniv., Butler, Richard.,& Airey, David. (2003.) The core of heritage tourism. *Annals of Tourism Research*, 30, 1, 238-254.
- Quibria, M.G. (1999.) Challenges to human development in Asia. *Journal of Asian Economics*, 10, 431-444.
- Rayman-Bacchus L.,& Molina, A. (2001.) Internet-based tourism services: business issues and trends. *Futures*, 33, 589-605.
- Ricupero, Rubens. (2002.) Human Development and Sustainable Tourism Perspectives. *Tourism in a Globalizes Society*. Madrid : WTO.
- Robinson, Mike., Pemberton, Jon., & Holmes, Kristen. (1997.) Informed choices for tourism. *Tourism Management*, 18, 3, 159-166.
- Ross, S. & Economou, M. (1998.) A Study of Information and Communications Technology Funding Policy for the Heritage Sector. *DLib Magazine*, March 1998. Retrieved December 17, 2005, from hdl:enri.dlib/june98_ross.
- Ruiz-Mercader, Josefa., Meroño-cerdan.,& Sabater-Sanchez, Ramon.(2005.) Information technology and learning: Their relationship and impact on organizational performance in small business. *International Journal of Information management*, 26(2006), 16 -29. Retrieved December 17, 2005, from <http://www.science direct.com>.

- Russo, Antonio P., & Van der Borg, Jan. (2002.) Planning considerations for cultural tourism: a case study of four European cities. *Tourism Management*, 23, 631-637.
- Shackley, Myra. (2003.) *Managing Sacred Sites*. London: Thomson.
- Tsai, Hsien-Tang., Huang, Leo., & Lin, Chung-Gee. (2004.) Emerging e-commerce development model for Taiwanese travel agencies. *Tourism Management*, 26, 5, 787-796.
- Tanke, Mary L. (2001.) *Human Resources Management for the Hospitality Industry* 2nd Edition. New York: Thomson. p. 167-184.
- The ICOMOS International Committee on Cultural Tourism (1993.) *Tourism at World Heritage Sites : The Site Manager's Handbook* 2nd Ed.
- Wanhil, Stephen. (2004.) Government Assistance for Tourism SMEs: From Theory to Practice. *Small Firms in Tourism International Perspectives*. Oxford : ELSEVIER.
- Watson, Richard., Akselsen, Sigmund., Monod, Emmanuel., & Pitt, Leyland.(2004.) The Open Consortium: Laying The Foundations for the Future of Tourism. *European Management Journal* , 22 , 3 , 315 -326.
- Wells, John D., Fuerst, William L., & Choobuneh, Joobin. (1999.) Managing information technology (IT) for one-to-one customer interaction. *Information and Management*. 35 , 53-62.
- World Tourism Organization .(1998). *Guideline for transfer of New Technologies in the field of Tourism*. Madrid: WTO.

- World Tourism Organization Business Council.(1999.) *Marketing Tourism Destination Online :Strategies for the Information Age*. Madrid: WTO.
- World Tourism Organization Seminar Proceedings. (1999.) *Tourism and Culture*. Madrid: WTO.
- World Tourism Organization . (2002.) *Performance Indicators for Tourism Destinations in Asia and the Pacific Region*. Madrid: WTO.
- World Travel and Tourism Council . (2002.) *South Africa:The Impact of travel and tourism on jobs and jobs and economy*. London : World Travel and Tourism Council.
- World Tourism Organization Seminar Proceedings. (2002.) *Tourism in a Globalized Society*.Madrid: WTO.
- World Tourism Organization. (2005.) *City tourism & Culture: The European Experience* . Madrid: WTO.
- Williams, Gary.,& McKercher, Bob.(2001.) Tourism Education and the Internet, Benefit, Challenges and Opportunities. *Journal of Teaching in Travel & Tourism* Vol. 1 No. 2/3 NY.:THHP.
- Wöber, Karl W. (2003.) Information supply in tourism management by marketing decision support systems. *Tourism Management*, 24, 241-255.
- You, Xinran., O'Reary, Joseph., & Fesenmaier, Daniel.(2000.) Knowledge Management through the Web: A New Marketing Paradigm for Tourism Organizations. *Tourism in the 21st Century : Reflections on Experience*, London : Continuum.

Culture and Society :: Culture in the digital era. (n.d.). Retrieved December 17, 2005, from http://europa.eu.int/information_society/soccul/cult/index_en.htm

Enhancing Education and Training. (n.d.). Retrieved December 17, 2005, from http://europa.eu.int/information_society/edutra/inno/index_en.htm

Tourism c-Commerce. (n.d.). Retrieved June 23, 2005, from <http://www.thaitourismcommerce.com/tcc/>

ภาคผนวก ก

รายชื่อแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม

❖ จังหวัดกระบี่

1. พิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อม
2. วัดแก้วโกรวาราม พระอารามหลวง
3. วัดถ้ำเสือ
4. กันตวรรณสปปา
5. โนติโกะไทยสปปา
6. ทropicัลเฮอเบิลสปปาแอนดริสอร์ท
7. ไลลาสปปา โรงแรมสมเกียรติบุรี
8. พระนางสปปา โรงแรมพระนางอินน์
9. เดอะสปปา(เดอะทัชแซก กระบี่)
10. กลุ่มสตรีและเยาวชนสหกรณ์หาดนพรัตน์ธารา บ้านนาตื้น
11. กลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์เรือหัวโทงจำลอง
12. กระบี่เซาท์เทิร์น ฟรีช็อป
13. ชุมชนบ้านร่าหมาด เกาะลันตา

❖ จังหวัดพังงา

1. วัดถ้ำสุวรรณคูหา
2. วัดราษฎร์อุปถัมภ์ (วัดบางเหริ่ง)
3. เกาะยาวรีสอร์ทสปปา
4. กลุ่มสตรีแปรรูปอาหาร หมู่ที่ 4 บ้านเหนือ ตำบลไทร (เจ้นอง)
5. จั๊กมิก
6. กลุ่มดอกไม้จากใบยางพาราศรีพังงา
7. ชุมชนบ้านน้ำเค็ม
8. คลิก คลิก ดีบาติก พังงา
9. ชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกาะยาวน้อย
10. ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัดพังงา

❖ จังหวัดภูเก็ต

1. ศาลเจ้าแสงธรรม
2. มุลินิจัยตุ้ยเต้าโบเก้ง
3. วัดไชยธาราราม(วัดฉลอง)
4. วัดพระทอง
5. วัดพระนางสร้าง
6. วัดมงคลนิมิต พระอารามหลวง
7. พิพิธภัณฑ์วัดพระทอง
8. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง
9. พิพิธภัณฑ์ตราไปรษณียากร ภูเก็ต
10. ศูนย์อนุรักษ์มรดกท้องถิ่นกะทู้
11. หมู่บ้านวัฒนธรรมบ้านแขนง
12. โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
13. สำนักศิลปะและวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
14. ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัดภูเก็ต
15. ภูเก็ตเฮลท์สปา
16. ธารธาราสปา
17. สุขุสปา
18. รอยัลสปา
19. หม่อมตรีสปา
20. เรนทรีสปา
21. เจปูน
22. อีวอฟลแอทสปาอरेเชีย
23. ภูเก็ตพรรณนาราสปา
24. เฌอแอมสปา
25. ไทยพิวิลเลจสปา
26. บ้านสุขโขทัยรีสอร์ทสปา
27. บ้านธรรมชาติสปา

28. แคนนาเซียสปา
29. ลีลาวดีสปา
30. ภูเก็ตเฮอริวัลเซาวน่า
31. ร้านนวดฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพ
32. ศรีสกุลลักษณะน็อคคิด เครื่องดื่มสุขภาพแคชชูวี่
33. มุกเกาะแก้ว
34. มุกภูเก็ต
35. ชัยบาติก
36. ภูเก็ตเพิร์ลอินด์สรี
37. เต้าส้อมแม่บุญธรรม
38. จั๋งวด ร้านอาหารพื้นเมืองภูเก็ต
39. เค่งตื้น
40. เมธีเม็คมะม่วงหิมพานต์
41. มั่นเดย์บาติก
42. ภูเก็ตบาติก

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามนักท่องเที่ยว

อื่นๆ/Others (ระบุ/Specify)

7. จำนวนครั้งที่เดินทางมาในกลุ่มทะเลอันดามัน/Numbers of Visit to the Andaman area:

1 2 3 มากกว่า 3 ครั้ง/More than 3

8. ท่านได้เคยไปเที่ยวสถานที่ หรือซื้อสินค้าและบริการ ต่อไปนี้ในจังหวัดกระบี่หรือไม่ /Have you ever been to these places or bought these products/services in Krabi? (You can answer more than one)

	เคย /Yes	ไม่เคย /Never	ไม่รู้จัก /Never heard of
8.1 พิพิธภัณฑ์/Museum			
พิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อม /Klong Tom Museum			
8.2 โบราณสถาน ศาสนและประเพณี /Ancient places, religion and tradition			
สุสานหอย 40 ล้าน ปี/ Cemetery shell			
วัดถ้ำเสือ /Wat Tam Sue			
วัดแก้วโกรรวราม /Wat Kaew Korawararam			
ถ้ำชาวล /Chap Lay Cave			
ถ้ำห้วยกะโหลกในหรือถ้ำบุญมาก /Kraloknai Cave or Boonmark Cave			
ถ้ำผีหัวโตหรือถ้ำห้วยกะโหลก /Peehoatoo Cave or Hoakraloke Cave			
เขานาบน้ำ /Khaokanarbnam			
ถ้ำสองพี่น้องหรือถ้ำปูนเหนือ-ใต้ /Songpeenong Cave/Poon nuatai Cave			
ถ้ำพระ /Phra Cave			
ถ้ำเสด็จ /Sadet Cave			
เกาะกาโรส /Karose Island			
วัดไสไทย / Wat Saitai			
บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ / Bonam Saksit (or Holy Well)			
บ้านทรงพื้นเมืองโบราณ /Old local Thai style house			
ประเพณีลอยเรือชาวล /Loy rua chaolae festival			
งานกระบี่เบิกฟ้าอันดามัน /Krabi Berk pha Andaman			

	เคย /Yes	ไม่เคย /Never	ไม่รู้จัก /Never heard of
บ้านศรีรายา /Sriraya house			
8.3 วรรณกรรมและตำนาน /Literature and Legend			
หมู่บ้านทุ่งหยีเพ็ง /Tung yeepeng Village			
8.4 วิถีชีวิตชุมชน /Folkway			
เกาะลันตาใหญ่ /Lanta Yai Island			
บ้านส้างาอู๋ /Langka-u community			
8.5 ของที่ระลึก/Souvenir/Local products			
อาหารพื้นเมือง เช่น กะปิ / Local food : shrimp paste			
ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก/ Batik products			
ผลิตภัณฑ์จากกะลา/Coconut Shell Products			
8.6 การใช้บริการนวดสปาแบบไทย /Thai Spa			
เดย์สปา/ Day Spa.....			
รีสอร์ท สปา Resort/Hotel Spa.....			
8.7 กีฬาท้องถิ่น/Local Sports			
ชนไก่/Cock fighting			

9. ท่านได้เคยไปเที่ยวสถานที่ หรือซื้อสินค้าและบริการ ต่อไปนี้ในจังหวัดพังงาหรือไม่ /Have you ever been to these places or bought these products/services in Phang nga? (You can answer more than one)

	เคยไป /Yes	ไม่เคยไป /Never	ไม่เคยรู้จัก /Never heard of
9.1 โบราณสถาน ศาสนและประเพณี /Ancient places, religion and tradition			
วัดถ้ำสุวรรณคูหา /Wat Suwan khuha			
ถ้ำพุงช้าง/ Pung Chang Cave			
วัดประจิมเขต/Wat Prajmkhet			
วัดบางหริ่ง/Wat Bang Rieng			
วัดนารายการาม/Wat Narayikaram			
ถ้ำฤาษีสุวรรณและถ้ำเสือ /Ruesrisawan or Sue Cave			
วนอุทยานสระนามโนราห์ /Sa nang Manorah national park			

	เคยไป /Yes	ไม่เคยไป /Never	ไม่เคยรู้จัก /Never heard of
วัดสราภิมุข(วัดสระ) / Wat Sarapimuk or Wat Sa			
ถ้ำลำ /Sum Cave			
ภูเขาเขียน /Phukhao Kian			
เหมืองแร่เก่า/ Old tin mine			
งานประเพณีปล่อยเต่า /Turtle release festival			
9.2 วิถีชีวิตชุมชน /Folkway			
เกาะยาว /Yao Island			
9.3 วรรณกรรมและตำนาน /Literature and Legend			
เขาช้าง /Khao Chang			
9.4 ของที่ระลึก /Souvenir/Local products			
ขนมและอาหารพื้นเมือง เช่น กะปิ แกงไตปลา ขนมเต้าส้อ /Sweet, dessert and local food : shrimp paste, fish inners curry, Taosor			
ผลิตภัณฑ์จากใบยางพารา / Rubber leaf products			
9.5 การใช้บริการนวดสปา /Thai Spa			
เดย์สปา/ Day Spa.....			
รีสอร์ท สปา/ Resort/Hotel Spa.....			
9.6 กีฬาท้องถิ่น /local sport			
ชนไก่ /Cock fighting			

10. ท่านได้เคยไปเที่ยวสถานที่ หรือซื้อสินค้าและบริการ ต่อไปนี้ในจังหวัดภูเก็ตหรือไม่ /Have you ever been to these places or bought these products/services in **Phuket**? (You can answer more than one)

	เคยไป /Yes	ไม่เคยไป /Never	ไม่เคยรู้จัก /Never heard of
10.1 พิพิธภัณฑ์/Museum			
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง/ Thalang Museum			
พิพิธภัณฑ์วัดพระทอง/Wat Phrathong Museum			
พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว /Phuket Thai Wua Museum			
บ้านท้าวเทพกระษัตรี /Tao Thepkrasattri House			
10.2 โบราณสถาน ศาสนและประเพณี /Ancient places, religion and tradition			
วัดพระทอง /Wat Phra Thong			
วัดพระนางสร้าง/ Wat Pra Nang Shang			
วัดฉลอง/ Wat Cha Long			
วัดมงคลนิมิต(วัดกลาง) /Wat Mongkonnimit			
ศาลเจ้ากะทู้ /Kratu shrine			
ศาลเจ้าแสงธรรม/Sang Tham Shrine			
ศาลเจ้าปู่จ้อ-จู๋ต๋วย /Guan Yin and Jui-Tui Shrine			
ศาลเจ้าบางเหนียว /Bang Neaw Shrine			
ตึกเก่าชิโนโปรตุเกส/Shino-Portuguese's Buildings			
งานเทศกาลกินผัก(กินเจ) /vegetarian festival			
งานผ้อต๋อ /Por-tor fair (Hungry ghost festival)			
งานประเพณีลอยเรือชาวเล หาดราไวย์, บ้านสะพาน, เกาะสิเหร่ และแหลมหลา /Loirua Chao Lae fair at Rawai beach, Sapum, Kho Sirae, Laem Lar			
งานประเพณีปล่อยเต่า /Turtle release festival			
เกาะแก้วพิสดาร /Koh Kaw Pisadarn			
10.3 วิถีชีวิตชุมชน /Folkway			
วิถีชีวิตชาวเลเกาะสิเหร่/ Morgan-Koh Sirae			
วิถีชีวิตชาวเลราไวย์/Morgan-Rawai beach			
เกาะมะพร้าว /Mapraow Island			
เกาะโหลน /Lone Island			

	เคยไป /Yes	ไม่เคยไป /Never	ไม่เคยรู้จัก /Never heard of
เกาะรังใหญ่ /Rang-yai Island			
10.4 วรรณกรรมและตำนาน /Literature and Legend			
งานท้าวเทพกระษัตรี-ท้าวศรีสุนทร /Tao Thepkrasattri fair			
งานฮาลาลฟู้ดและตำนานเจ้าหญิงเลือดขาว /Halal food and whith-blooded princess legend			
10.5 ร้านของที่ระลึก /Souvenir/Local products			
ขนมและอาหารพื้นเมือง เช่น น้ำพริกกุ้งเสียบ แกงไตปลา เต้าส้อ เม็ดมะม่วงหิมพานต์ /Sweet, dessert and local food : nam prik kung siab, shrimp paste, fish inners curry, Taosor, cashew nuts			
ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก /Batik products			
ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอยและมุก /Shell and pearl products			
ผลิตภัณฑ์จากดินเผา/Pewter			
10.6 การใช้บริการนวดสปา/Thai Spa			
เดย์สปา/ Day Spa.....			
รีสอร์ท สปา Resort/Hotel Spa.....			
10.7 กีฬาท้องถิ่น /local sport			
มวยไทย(ปาดอง,ราไวย์) /Thai boxing (Patong, Rawai)			
นกเขา (สามกอก,กะทู้) /Dove singing contest			

ถ้านักท่องเที่ยวตอบคำถามข้อ 9-10 ว่า เคยไป ให้ตอบคำถามข้อที่ 11-13

If your answers are Yes in question 9-10, please go to question 11-13

11. ท่านได้รับข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง/ Which sources of information of Cultural tourism did you get from? (You can answer more than one)

เว็บไซต์ / Website

โบรชัวร์/Brochure

CD-Rom

เพื่อน /Friend

โรงแรม/Hotel

ตู้ประชาสัมพันธ์ /Kiosk

สนามบิน/Airport

สถานีขนส่ง/Bus station

บริษัทนำเที่ยว/Tour operator

อื่น ๆ (ระบุ/Specify).....

12. ท่านมีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์, CD-ROM ผู้ประชาสัมพันธ์ ในระดับใด / What level of satisfaction did you get from those electronic media; websites, CD-ROM etc?

1 ☹

2

3 ☺

4

5 ☺

13. แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ท่านเคยไปมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวหรือไม่/Have you ever seen any electronic facilities of information at those cultural sites ?

มี / Yes

ไม่มี / No

ไม่ทราบ / don't know

ถ้าข้อ 13 ตอบว่า มี ให้ตอบข้อ 14

If your answer is Yes in question 13, please go to question 14

14. แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ท่านเคยไปมีการใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอะไรบ้าง/what kinds of electronic facilities of information at the cultural sites have you seen?(You can answer more than one)

บริการข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์/ Information services through Computer System

ภาพอักษรวิ่ง/ Electronics Information Board

จอสัมผัส / Touch screen

วิดีโอ/Video presentation

ตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ /Electronics tickets

อื่นๆ /Others (ระบุ/Please specify).....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม/Thank you for your cooperation.

ภาคผนวก ค

1. รายชื่อผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์โครงการพัฒนาบุคลากรทางด้าน ICT ของการ
ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต เขตการศึกษาภูเก็ต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดภูเก็ตวันที่ 18-19 สิงหาคม 2549

1.นางกมลรัตน์ ลิ้มปกรณกุล	โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
2.น.ส.ขวัญจิต ศรีจรัส	พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง ภูเก็ต
3.นางญาณภรณ์ เจนเนอร์	กัณฑ์วรรณสถา กระบี่
4.นางญาณิณี หาญอนุพงศ์	โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
5.น.ส.ธณิกานต์ วรรณมานนท์	พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง ภูเก็ต
6.นางบุญรัตน์ สิริรัตนชัยวงศ์	โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
7.นายศุภกร ศรีคำมูล	ศูนย์อนุรักษ์มรดกท้องถิ่นกะทู้
8.นายประสิทธิ์ สัตย์จิตร	ชุมชนท่าหมัด เกาะลันตา กระบี่
9.น.ส.รัชดาภรณ์ พัฒนา	ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ ภูเก็ต
10.น.ส.วรรณภา พรหมจันทร์	บ้านธรรมชาติไทยสถา ปาตอง
11.น.ส.สุนิดา สุนทรรังสรรค์	โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
12.นายสำเริง ราเขต	ชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เกาะยาวน้อย
13.นางนิชานันท์ อุปถัมภ์	หอการค้าจังหวัดภูเก็ต
14.น.ส.ธมนวรรณ ผลเจริญ	หอการค้าจังหวัดภูเก็ต
15.น.ส.รัตนาวลี คงสวัสดิ์	หอการค้าจังหวัดภูเก็ต
16.นายนาวิ ถินสาคร	ร้านโสมชาติสังฆภัณฑ์
17.นายบุญสิน ลีลาวิชิตไทย	ร้านกีฟแอนด์คอลฟ ภูเก็ต
18.นายพีระพงศ์ ผลประมูล	นสพ.ภูเก็ตออนไลน์
19.น.ส. มงคล จันทา	

2. รายชื่อพระภิกษุสามเณรวัดพระนางสร้าง ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โครงการพัฒนาศักยภาพทางด้าน ICT ของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต เขตการศึกษาภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างวันที่ 9 -10, 16 -17, 24 กันยายน 2549

1. พระมหานันทชัย กิตติโสภโณ
2. พระมหาสรเพชร อิศรัธัมโม
3. พระมหานิโรจน์ โรจนธัมโม
4. พระประพิศ ปัญญาโร
5. พระสมชาย ฐิตสวโร
6. พระมงคล สุขมงคล
7. สามเณรสุมเมธ จันทศิริลา
8. สามเณรสมภพ พิมพ์ทอง
9. สามเณรศราวุธ สาสิทธิ์
10. สามเณรบรรหาร คัสจรรย์
11. สามเณรธวัชกร ขำสุภาพ
12. สามเณรสมพงษ์ ไชยผา
13. สามเณรบรรพต สร้อยสิงห์
14. สามเณรธีรวัฒน์ พงษ์หวาน
15. สามเณรจิรายุทธ สุทธิเสน
16. สามเณรศีลณที สังข์ศรี
17. สามเณรฤชดา สารสม

3. รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์โครงการพัฒนาบุคลากรทางด้าน ICT ของการ
ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต วันที่ 28-29 กันยายน 2549
วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ จังหวัดกระบี่

- 1.นางสาวกาญจนา บุตรมาก กลุ่มสตรีและเยาวชนสหกรณ์หาดนพรัตน์ธารา กระบี่ 0-9288-6061
- 2.นางวารุณี สงวนนาม กลุ่มสตรีแปรรูปอาหารบ้านนาเหนือ ต.กะไหล พังงา 0-1893-6479
- 3.นางสาวอรอุมา ปาปะนัง กลุ่มบาติก พังงา
- 4.นางสาวพิมพ์ใจ สุขเมธาวัฒนะ กลุ่มบาติก พังงา
- 5.นางสาวปราณี ชลกิจ กลุ่มสตรีแปรรูปอาหารบ้านนาเหนือ ต.กะไหล พังงา
- 6.นางสาวเปรมวดี ทองเพชร โนติโกะ ไทยสปา 0-7562-3659
- 7.นางฐิติภัทร แก้วแปง กันตวรรณสปา 0-7562-3362
- 8.นางสาวภัทรอมล เดชเดโช เดอะสปา(เดอะทับแชก กระบี่) 0-7562-8400
- 9.นางสาววนิดา ย่องดำ เดอะสปา(เดอะทับแชก กระบี่) 0-7562-8400
- 10.นางสาวอภัย ขาวปอ ณ ทropicคาร่า ลันตารีรีสอร์ท 0-7563-7970
- 11.นายวิรัตน์ ชูประดิษฐ์ ณ ทropicคาร่า ลันตารีรีสอร์ท 0-7563-7970
- 12.นางนัตติยา บุญประเสริฐ เบสเวสเทิร์น อ่าวนางเบย์รีสอร์ท&สปา 075695051-4
- 13.นายถาวร เกาะกลาง เบสเวสเทิร์น อ่าวนางเบย์รีสอร์ท&สปา 075695051-5
- 14.นางสาวนฤมล แซ่แห้ว อ่าวนางชันเทห์ 075637441-2
- 15.นางจันทร์จิรา ฟาร์มไพบูลย์ อ่าวนางชันเทห์ 075637441-2
- 16.นางกุสุมา กิ่งเล็ก อ่าวนางพรินวิว 075637971-3
- 17.นางสาวสายใจ ศรีหมุ่น อ่าวนางพรินวิว 075637971-3
- 18.นางสาวชินะภัส มั่นแน่น กระบี่เซาท์เทิร์น ฟรีชีป 075624137-8
- 19.นางสาววัชราวลี มาศโอสถ กระบี่รอยัล 075611582-4
- 20.นางสาวปรียา รุ่งธานี ทับวารินทรีรีสอร์ท 0-7521-8153
- 21.นางสาวจุรีพร สมานทิ ทับวารินทรีรีสอร์ท 8-4010-5530
- 22.นายเศรษฐโชติพงษ์ กันทะลิน ศ.วัดโพธิ์ 0-1818-5815
- 23.นางปรียา จงจิตร์ สถาบันการพลศึกษา กระบี่ 0-7566-3245
- 24.นางสาวเกษร สุขโหด สถาบันการพลศึกษา กระบี่ 0-7566-3245
- 25.นางเครือวัลย์ สุวรรณรัตน์ บ้านหมอแผนไทย 0-7387-3328

26.นางสาวหม้อรีต้า บุญสุข	นวดสาวนาง	0-6779-6133
27.นางสาวนุชนารถ ปาทาน	เคียงทะเล	075622885-8
28.นายอนันต์ เขียวจันทร์	Krabi U&I Travel	0-1090-7199
29.นางสาวพรพนา เพชรวาท	Krabi U&I Travel	0-7280-2607
30.นางสาวศิริเรือง พัฒน์ช่วย	Krabi U&I Travel	
31.นางสาวสุลาลี ปัญจรัตน์	The Greenery Hotel	075-623648
32.นายสมศักดิ์ สิทธิพรพันธ์	ชมรมสปาจังหวัดกระบี่	08-14810030

4. รายชื่อผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงเพื่อระดมความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรฯ

1.นายไชยยุทธปิ่นประดับ	รองประธานศูนย์อนุรักษ์มรดกท้องถิ่นกะทู้
2.นางญาณรณ เจนเนอร์	ผู้จัดการกันตวรรณสปา กระบี่
3.น.ส. มานิดา อังศิริโรจน์กุล	ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ พังงา
4.น.ส. รัชดาภรณ์ พัฒนา	ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ ภูเก็ต
5.นายสัญญาชัย ตั้งธีระสุนันท์	ผู้ประสานงานโครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
6.น.ส. รัตตินันท์ จันทร์ชนะโกเศศ	ผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้เขต 4
7.น.ส.สุนิดา สุนทรรังสรรค์	โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
8.นางญาณรณีย์ หาญอนุพงศ์	โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
9.นางบุญรัตน์ สิริรัตนชัยวงศ์	โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
10.นางกมลรัตน์ ลิ้มปรกรณ์กุล	โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว

ภาคผนวก ง

รายการสัมมนาของสมาคมโรงแรมไทย และโครงการPHUKET SMART SMEs SEMINAR ของ
สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สาขาภูเก็ต

23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 โรงแรมเมโทรโพลิทันภูเก็ต	Hotel & Restaurant Road show 2006 S101 เคล็ดลับการสร้างแตกต่างในธุรกิจสปา S102 มาตรฐานฝีมือแห่งชาติสาขานักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม วิทยากร: นางรัตนวรรณ ทองบุษยา สมาคมไทยสปา S103 จุดประกายการทำตลาดสปาอย่างมืออาชีพ S104 สร้างสถานประกอบการสปาให้เป็นที่ยอมรับ วิทยากร :นางปิยะนันท์ ลาสาวย
25 มีนาคม พ.ศ.2549 ห้องโถงเรือ โรงแรมไต้ทาลากูน	เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วยICT และ e-commerce วิทยากร: นายพันธุ์ทิต สิริภพธาดา
28 เมษายน พ.ศ. 2549 โรงแรมภูเก็ตรอยัลซิตี	E-Marketing เพื่อการตลาดไร้พรมแดน วิทยากร: นายบัณฑิต บุญประกอบ
26 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 โรงแรมภูเก็ตรอยัลซิตี	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ไหนที่เหมาะกับธุรกิจคุณ วิทยากร:นายอนันต์โชติ เชาวน์โยธิน
23 มิถุนายน พ.ศ.2549 โรงแรมภูเก็ตรอยัลซิตี	การบริหารการตลาดด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วิทยากร: นายพันธุ์ทิต สิริภพธาดา
28 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 โรงแรมภูเก็ตรอยัลซิตี	กลเม็ดการสร้างรายได้ด้วยเว็บไซต์ วิทยากร: นายภาณุ พงษ์วิทยานุก

ภาคผนวก จ

หัวข้อการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โครงการพัฒนานุคลากรทางด้าน ICT กับ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต
เขตการศึกษาภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วันที่ 18 - 19 สิงหาคม พ.ศ. 2549 และ
วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ จังหวัดกระบี่ วันที่ 29 - 30 กันยายน พ.ศ. 2549

1. การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน

- บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต
- การค้นหาข้อมูลด้วย Search Engine
- การใช้อีเมลล์

2. แนวทางการพัฒนา e-Commerce ให้กับองค์กร

- ทำความรู้จัก e-Commerce
- การเริ่มต้นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-Commerce
- การจัดจ้างทำเว็บไซต์

3. การประยุกต์ใช้งาน ชุดโปรแกรม Microsoft Office ในการทำธุรกิจ

- ตัวอย่างการประยุกต์ใช้งาน โปรแกรมต่าง ๆ ในชุดโปรแกรม Microsoft Office (MS Word, MS Power Point และ MS Excel)

4. การใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดเก็บข้อมูล

- การเก็บข้อมูลและแสดงรายงาน ด้วย MS Excel
- การออกแบบปฏิทินวางแผนงาน, การออกแบบใบกำกับภาษี และการคำนวณเบื้องต้น

หัวข้อการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โครงการพัฒนานุเคราะห์ทางด้าน ICT กับ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

เขตการศึกษาภูเก็ต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วันเสาร์-อาทิตย์ เดือนกันยายน 2549 เวลา 19.00 – 22.00 น.

ครั้งที่ 1

การใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน

- ทำความรู้จักกับคอมพิวเตอร์
- คอมพิวเตอร์ทำอะไรได้บ้าง
- ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์
- การเปิด/ปิดคอมพิวเตอร์อย่างถูกวิธี
- ทดลองใช้งานคอมพิวเตอร์
- โปรแกรมพื้นฐานที่ควรมีในคอมพิวเตอร์
- การปรับแต่งการทำงานให้คอมพิวเตอร์
- การใช้งานไฟล์ โฟลเดอร์และไดรว์ ในคอมพิวเตอร์
- ทดลองใช้งานโปรแกรมพื้นฐานในคอมพิวเตอร์ เช่น Paint, Windows Media, เครื่องคิดเลข

ครั้งที่ 2

พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม MS Word 1

- การสร้างเอกสาร Word
- แก้ไขข้อความในเอกสาร
- การจัดการกับข้อความ
- การจัดแต่งข้อความในเอกสาร เปลี่ยนรูปแบบตัวอักษร ขนาด สี และพื้นหลัง
- ใส่เลขหน้าให้กับเอกสาร
- การสร้างตารางในเอกสาร
- การจัดแต่งเอกสารด้วยรูปภาพ Clip Art
- การบันทึกเอกสาร

Workshop : การสร้างประวัติส่วนตัวโดยใช้ตารางช่วยในการบันทึก

ครั้งที่ 3

พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม MS Word 2

- การสร้างข้อความศิลป์ด้วยเวิร์ด อาร์ต
- การสร้างเอกสารเวิร์ดด้วยเอกสารสำเร็จรูป
- ตัวอย่างการทำเอกสารใบปลิว และประชาสัมพันธ์ด้วย MS Word

Workshop : การสร้างเอกสารประชาสัมพันธ์งานประจำปีของวัด

ครั้งที่ 4

พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม MS Excel 1

- ใช้ Excel ต่างจาก MS Word อย่างไร
- องค์ประกอบต่าง ๆ ของโปรแกรม Excel
- ทดลองกรอกข้อมูล
- การแก้ไขข้อความในเซลล์
- การจัดการกับข้อความแบบต่าง ๆ
- การปรับขนาดของเซลล์
- การสร้างสูตรคำนวณตัวเลขเบื้องต้น
- การบันทึกชีตงาน
- การปิดชีตงาน

ครั้งที่ 5

พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม MS Excel 2

- การสร้างสูตรโดยใช้ฟังก์ชัน เช่น หาค่า Sum, Average, Max, Min, Count
- การสร้างกราฟด้วยรูปแบบกราฟอัตโนมัติ
- ตัวอย่างการประยุกต์ใช้งาน MS Excel

Workshop : การทำบัญชีรายรับจ่าย อย่างง่าย

ครั้งที่ 6

การใช้งานอินเทอร์เน็ตและอีเมล

- การบริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต
- การค้นหาข้อมูลด้วย Search Engine และเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งความรู้ต่าง ๆ
- การใช้อีเมลล์เบื้องต้น

ภาคผนวก จ
แบบประเมินความรู้การอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

โครงการพัฒนานุเคราะห์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมใน
จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

กรุณาทำเครื่องหมายในช่องว่างให้คะแนนเพื่อประเมินความรู้และความเข้าใจของท่านในหัวข้อ
ต่อไปนี้ (5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึงน้อยและ 1
หมายถึงน้อยที่สุด)

หัวข้อ	5	4	3	2	1
1.การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน					
1.1 บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต					
1.2 การค้นหาข้อมูลด้วย Search Engine					
1.3 การใช้อีเมลล์					
2.แนวทางการพัฒนา e-Commerce ให้กับองค์กร					
2.1 ความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์(e-Commerce)					
2.2 การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
2.3 การจัดจ้างทำเว็บไซต์					
3.การประยุกต์ใช้งาน ชุดโปรแกรม Microsoft Office ในการทำธุรกิจ					
3.1การใช้งานไมโครซอฟท์เวิร์ด(MS Word)					
3.2 การใช้งานไมโครซอฟท์เพาเวอร์พอยต์ (MS Power Point)					
4.การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล (Microsoft Excel)					
4.1 การเก็บข้อมูลและแสดงรายงาน					
4.2 การออกแบบปฏิทินวางแผนงาน					
4.3 การออกแบบใบกำกับภาษี					
4.4 การคำนวณเบื้องต้น					

แบบประเมินความรู้การอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับพระภิกษุสามเณร

โครงการพัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมใน
จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

กรุณาทำเครื่องหมายในช่องว่างให้คะแนนเพื่อประเมินความรู้และความเข้าใจของท่านในหัวข้อ
ต่อไปนี้ (5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึงน้อยและ 1
หมายถึงน้อยที่สุด)

หัวข้อ	5	4	3	2	1
1.การใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน					
2.การใช้งาน Microsoft word					
3.การใช้งานMicrosoft Excel					
4.การใช้อินเทอร์เน็ตและอีเมลล์					