

การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมบุคลากรด้านคุณภาพการบริการ ของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ภูเก็ต พังงา และกระบี่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากรด้านคุณภาพการบริการ 2) เพื่อศึกษาหารูปแบบและวิธีการฝึกอบรมบุคลากรด้านคุณภาพการบริการ ของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่เหมาะสม และ 3) เพื่อศึกษากระบวนการสร้างเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ภูเก็ต พังงา กระบี่ โดยทำการคัดเลือกจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมอันประกอบไปด้วย 3 ภาคส่วน 1) กลุ่มองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน โบราณสถาน และศาสนสถาน จำนวน 41 คน 2) กลุ่มบุคลากรในท้องถิ่น ประกอบด้วย กลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้านในงานด้านของฝากของที่ระลึก จำนวน 10 กลุ่ม และกลุ่มแกนนำชาวบ้านที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยวด้านวิถีชีวิตชุมชน แหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต จำนวน 3 ชุมชน 3) กลุ่มองค์กรภาคเอกชน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายของฝากของที่ระลึก จำนวน 4 บริษัท

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดการสนทนากลุ่มย่อย(Focus Group Discussion) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth) แบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Means) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ และค่า t-test นำเสนอผลการวิจัยในรูปบรรยายเชิงพรรณนา ตาราง แผนภาพ และมีคำบรรยายประกอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

**1. ผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากรในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม** พบว่า ในเบื้องต้นองค์กรภาครัฐและภาคบุคลากรในท้องถิ่น อยากให้มีการระบุแผนการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนและต่อเนื่อง โดยมีความสอดคล้องกันระหว่างองค์กรเพื่อการประสานในระดับปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และต้องการเพิ่มพูนความรู้

สำหรับเจ้าหน้าที่และบุคลากรของภาครัฐในระยะเร่งด่วน (Intensive Course) ในประเด็นการให้ความรู้ ความเข้าใจ และการเชื่อมโยงระหว่างศิลปวัฒนธรรมกับการท่องเที่ยว เพื่อที่บุคลากรจะได้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมให้แก่คนในท้องถิ่นและภาคอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประเด็นที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ องค์กรภาครัฐด้านศิลปวัฒนธรรม ยังขาดความรู้ด้านการวิจัย เพื่อที่จะนำผลการวิจัยมาพัฒนาองค์กร หรือท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ภาคบุคลากรในท้องถิ่น ที่เป็นแกนนำชาวบ้านต้องการให้ฝึกอบรมด้านการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน และการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สำหรับองค์กรภาคเอกชนให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่จะเพิ่มมากขึ้น โดยสิ่งที่ภาคเอกชนจะต้องทำการพัฒนาฝึกอบรมในประเด็นแรก คือ การให้ความรู้ แก่บุคลากรภายในองค์กรทุกๆ แผนก ถึงรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ กิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

## 2. การศึกษารูปแบบในการฝึกอบรมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

พบว่า องค์กรภาครัฐต้องการวิธีการฝึกอบรมในรูปแบบการบรรยายและการอภิปรายเป็นหมู่คณะ ในขณะที่บุคลากรในท้องถิ่น ต้องการรูปแบบการฝึกอบรมในรูปแบบการศึกษานอกสถานที่ การสาธิต และการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สำหรับองค์กรภาคเอกชนมีรูปแบบการฝึกอบรมที่ระบุไว้สำหรับพนักงานโดยแบ่งออกเป็นการฝึกอบรมพนักงานก่อนเข้าสู่งาน และการฝึกอบรมพนักงานระหว่างทำงาน

## 3. กระบวนการสร้างเครือข่ายและภาคีที่เกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

พบว่า ทั้ง 3 ภาคส่วน อันได้แก่ องค์กรภาครัฐ ภาคบุคลากรในท้องถิ่น และองค์กรภาคเอกชน มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในการสร้างเครือข่ายการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม โดยต้องมีการระบุบทบาท หน้าที่ และกิจกรรมของแต่ละภาคส่วนให้ชัดเจน ตลอดจนการจัดสรรประโยชน์ที่แต่ละภาคส่วนจะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการทำโครงการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ให้เกิดประสิทธิภาพที่สำคัญไว้ 6 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรม 2) การกำหนดหัวข้อ/หลักสูตรในการฝึกอบรม 3) ระยะเวลาในการฝึกอบรม 4) สถานที่หรือแหล่งในการจัดการฝึกอบรม 5) วิทยากรและการเตรียมวิทยากร 6) สื่อและนวัตกรรมในการฝึกอบรม

The study of approaches to staff trainings for service quality in cultural tourism of Phuket, Phang Nga and Krabi provinces aims to 1) examine the needs for staff training in service quality; 2) to investigate the staff training models and techniques for service quality; and 3) to examine the networking processes involving in cultural tourism of Phuket, Phang Nga and Krabi. The study was investigated through the sampling selection processes from three different sector actors. These were 1) public sector actors, consisted of 41 employees who worked for museums, historic and ancient as well as religious monuments; 2) local level actors which included 10 different groups from the Women and Housewives Groups, out of souvenir section and three local communities from local leader groups who played significant role in managing local community's destination; and finally 3) private sector actors which were tourism business entrepreneurs and souvenir retailers from four different companies.

The study employed various techniques for data collection. These included focus group discussion, in-depth interviews, check lists and questionnaires. The data were analyzed by statistical analysis through the use of Means, Frequency, Percentage and T-test analysis. The results were presented in descriptive explanation, tables, and figures with captions. The study's contributions can be summarized according to its objectives as follows:

- 1) The study of the needs for staff trainings in cultural tourism shows that the public sector actors and local level actors preliminarily identify the need for clearer staff development plans of each organization which should be cohesive among the involved

bodies in order to work in harmony between them. They also specify the importance of knowledge enhancement for public sector officials and its employees in urgent course, especially the issues between knowledge, understanding and their coherence with arts, culture and tourism industry. This will enable and guide the staff's work performance, including raising local actors and other involved sector actors' awareness on culture preservation. Another identified issue is associated with the research competence in public sector actors who work in arts and culture, which can be too limited to apply the research results for efficient development of their organizations or local communities. Moreover, the study also highlights that local level actors, local leaders in particular emphasize the need of staff training on community-based tourism management and local involvement in tourism management. Meanwhile, the private sector actors point out the significance of staff and organization development for readiness preparation to meet the rising needs of cultural tourists. Their first priority involves the internal trainings by educating all staff of all involved parties and organizations at every level, about the cultural tourism modes, its destination and its activities, for instance.

2) The study of staff training model in cultural tourism highlights that explanatory lectures and group discussions mode of training are required for the public sector. On the other hand, the fieldworks, demonstrations and opinions exchanging meetings are in contrast, required for local level actors. As for those of private sector, two different levels of staff trainings are identified. These include pre-staff trainings prior to work and staff training during their employments.

3) The examination on networking processes involving in cultural tourism underlines that all the three involved sectors, which are public sector, local level sector and private sector cohesively agree on the establishment of cultural tourism network. This significantly requires clear roles, duties and activities of each sector, as well as fair and appropriate benefit allocation of each sector.

The study contributions also show that there are six further underlying factors for more proficient staff trainings in cultural tourism of Phuket, Phang Nga and Krabi provinces. These include 1) the specification of target groups for each particular training; 2) the specification of titles/syllabus of each training; 3) training timing; 4) the selection of sites or locations for the trainings; 5) the selection of guest speakers and their preparations; and finally 6) the use of tools and innovative techniques in the trainings.