

การวิจัยเรื่อง“การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการสารสนเทศโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการได้รับข่าวสารจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม โดยการศึกษาจากเอกสารงานวิจัย การเข้าฟังการสัมมนา การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนาแบบเจาะจงระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปและกำหนดรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ กำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง และการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้ของผู้เข้าอบรมทั้งก่อนและหลังการพัฒนา และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยือนจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต ต่อข่าวสารที่ได้รับ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ คือ สปาและการนวดแผนไทย จากการระดมความคิดเห็นในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทำให้ได้รับทราบปัญหาในการพัฒนาบุคลากร แนวทางการพัฒนาบุคลากร การจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื้อหาบทเรียนที่ใช้พัฒนาบุคลากรและทราบว่าไอซีทีช่วยเพิ่มคุณภาพของงานอย่างไร ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำเสนอต้นแบบหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร และได้จัดหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานทางด้านไอซีทีหลักสูตรระยะที่ 1 ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งผลการทดสอบความรู้โดยรวมของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการอบรมของกลุ่มบุคลากรดังกล่าวพบว่าหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านไอซีที ผู้เข้าอบรมมีความรู้ทางด้านไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น และจากการสอบถามนักท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวร้อยละ 42.8 มีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางจากมาตรา Likert สำหรับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวร้อยละ 36.5 ตอบว่ามี ร้อยละ 44 ตอบว่าไม่มี และร้อยละ 19.5 ไม่ทราบว่ามีใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าของเพื่อน โบรชัวร์และเว็บไซต์ ตามลำดับ แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเคยไปมากที่สุดจังหวัดกระบี่ คือสุสานหอย

40 ล้านปี รองลงมาคือวัดถ้ำเสือ ส่วนจังหวัดพังงา คือวัดถ้ำสุวรรณคูหา และจังหวัดภูเก็ตคือวัดฉลอง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้พบว่ายังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ทั้งขาดองค์กรที่บริหารและจัดการ ยังมีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีในระดับที่สูงขึ้นจนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเพื่อประโยชน์การแข่งขันในธุรกิจได้ ต้องการแผนและนโยบายเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษและการใช้ไอซีที หน่วยงานกลางในการสร้างฐานข้อมูลเพื่อรองรับการทำงานและส่งเสริมการใช้ไอซีทีและสร้างระบบดิจิทัลเพื่อเป็นแหล่งรวมศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมฝั่งอันดามัน การเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเอง การทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้รับการพัฒนาทุกครั้งทั้งก่อนและหลังการพัฒนา และควรใช้นวัตกรรมไอซีทีเป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร่วมกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวอื่น ๆ

The objectives of this research on "Human Resources Development in Information Technology for Cultural Tourism: Krabi Phang-nga and Phuket Provinces" are to develop HR on ICT for Cultural Tourism, to set up scope of HRD by participation from concern groups and to survey levels of satisfaction from tourists. The research methodologies are to study research reviews, to attend seminars, to conduct in-depth interview a number of HR in Cultural Tourism, to organize a focus group from concerns on scope of HR development, to collect the pre-test and post-test questionnaires of the training groups and to collect questionnaires from tourists who visited Krabi Phang-nga and Phuket Provinces.

The study found that some of Cultural tourism products use ICT in operations, especially SPA and Thai Massage. Problems, scope, curriculum and details how to use ICT on work improvement are summarized from focus group session. The research team proposed a Blueprint on HR improvement on ICT work and conducted a basic ICT training course at first level to match the need of HR improvement on ICT in Cultural tourism organizations. The Pre-test and Post-test results showed that all participants improve their knowledge on basic ICT.

From the questionnaires, 42.8% of tourists satisfied with the received information at medium level of Likert's scale. About the usage of electronics facilities at those cultural sites: 44% found no usage, 36.5% found the usage and 19.5% did not know that electronics facilities are used. Most of the tourists received information from friends, brochures and web sites. The popular cultural tourist places are 40 million years Cemetery shell and Wat Tam Sue in Krabi, Wat Suwan khuha in Phang-nga and Wat Chalong in Phuket..

Since there are no responsible organizations and administration for HR improvement on ICT for Cultural Tourism in Krabi Phang-nga and Phuket Provinces, the needs are to provide

- Basic ICT training for HR to be able to use advanced technology to create in house knowledge base and for business competition.
- Policy and plan for continuous training in both English and ICT courses so that they can improve their skills to provide necessary and accurate information to tourists.
- An Andaman cultural learning centre: a central Digital database system to support and provide the use of ICT.
- Additional reinforcement to train themselves.
- Pre-test and Post-test for the training groups.
- Usage of ICT innovation as a tool in Cultural tourism in cooperation with other tourism businesses.