

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบข้อมูลข่าวสารประเภทต่าง ๆ ไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูง และ ระดับรองลงมา รวมไปถึงผู้รับผิดชอบกระบวนการวิเคราะห์ออกแบบระบบจะต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบในการปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น เนื่องจากระบบสารสนเทศจะมีผลต่อกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น ๆ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบให้เข้ามามีส่วนร่วมในการใช้ระบบมากขึ้น

ดังนั้นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศจากหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องร่วมกัน โดยมีการวางแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ การวางแผนให้มีระบบใหม่ ๆ ที่สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้ระบบที่หลากหลาย และเป็นไปตามขอบข่ายของระบบสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้หมายถึง การท่องเที่ยว ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องตัดสินใจให้รอบคอบและผนวกกับการมีส่วนร่วมจากบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย จึงจะทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวสำเร็จลงได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

#### นิยามของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) มีความหมายที่กว้าง ๆ โดยสามารถกำหนดได้โดยมีเงื่อนไขที่สำคัญ 3 ประการคือ (วินิจ วีรยางกูร , 2532 : 6)

- 1 เดินทางออกจากที่อยู่อาศัยปรกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
- 2 เดินทางด้วยความสมัครใจ
- 3 เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพและหารายได้

Donald E Lundberg ได้ให้ความหมายกว้าง ๆ ไว้มากมาย ๆ กับการเดินทาง โดยหมายถึงบุคคลซึ่งได้เดินทางออกจากบ้านหรือชุมชนของตนเองโดยมีจุดมุ่งหมายที่หลากหลาย ยกเว้นจากการปฏิบัติงานประจำ (Donald E Lundberg , 1985 : 6)

Hunziker ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวอย่างสละสลวย กล่าวคือ การท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์ หรือ ความสัมพันธ์ ที่เป็นผลที่ได้รับจากการเดินทาง การเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ โดยมีได้มีถิ่นฐานในสถานที่นั้น ๆ และไม่มีควมจำเป็นที่ต้องเตรียมหรือทำงานประจำใด ๆ ในระหว่างการเดินทาง (Hunziker , 1951)

สำหรับ Douglas G Pearce และ Richard W Butler ได้ให้นิยามและความหมายของการท่องเที่ยว หมายถึง ความรู้ที่ได้รับกว้าง ๆ จากปรากฏการณ์เกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย ที่มีการติดต่อกับบุคคลอื่น เป็นการเปลี่ยนสถานที่พักเป็นการชั่วคราว มีการใช้ชีวิตที่สัมผัสกับธรรมชาติ สภาพแวดล้อม และพบปะผู้คน สังคม และ วัฒนธรรม ของสถานที่นั้น ๆ (Douglas G Pearce And Richard W Butler , 1993 : 10)

นอกจากนั้น McIntosh และ Goeldner มีมุมมองในเรื่องของการท่องเที่ยวที่ไม่เหมือนกับนักวิชาการท่องเที่ยวอื่น ๆ โดยมีลักษณะที่สำคัญกล่าวคือ การท่องเที่ยวสามารถให้นิยามหรือความหมาย ในลักษณะของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์บางประการที่ ได้รับมาจากการปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ของนักท่องเที่ยว คู่ค้าทางธุรกิจ รัฐบาลและชุมชนเจ้าบ้านหรือเจ้าของสถานที่ ในฐานะที่สร้างสิ่งดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน (McIntosh And Goeldner , 1986)

ในความเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า การท่องเที่ยวมีความหมายโดยรวม ๆ หมายถึง การเดินทางออกจากถิ่นพำนักเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย และ ละเอียดจากงานหรือภารกิจประจำ โดยมีการใช้ชีวิตที่สัมผัสกับธรรมชาติ พบปะผู้คน สังคม และ วัฒนธรรม รวมไปถึงสถานที่ที่น่าสนใจที่จัดสร้างให้เยี่ยมชม โดยผู้ที่เป็นเจ้าของสถานที่หรือเจ้าบ้าน และได้รับความรู้กว้าง ๆ จากปรากฏการณ์และบริบท (Context) ดังกล่าว

### นิยามของนักท่องเที่ยว

เมื่อทราบความหมายหรือนิยามของคำว่า การท่องเที่ยวแล้ว ผู้ที่มีส่วนสำคัญในการก่อให้เกิดกิจกรรมทางด้านการท่องเที่ยว คือ นักท่องเที่ยว (Tourist) ฉะนั้น จึงเป็นการยากที่จำแนกนิยามของคำว่า นักท่องเที่ยว (Tourist) การเดินทาง (Trip) การท่องเที่ยว (Tourism) และ ผู้มาเยือน (Visitor) ต่างก็มีความหมายที่คล้าย ๆ กัน ฉะนั้นจึงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ หรือปัญหาที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องของรายละเอียดที่ต้องเจาะลึกลงไปในเรื่อง การท่องเที่ยว การเดินทาง นักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน เป็นต้น ซึ่งสามารถสร้างความเข้าใจที่กระจ่างชัดเจนได้

นักท่องเที่ยว คือ ผู้มาเยือนชั่วคราว ซึ่งมักจะมาพักอาศัยอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป และ การมาเยือนมีวัตถุประสงค์เพื่อ (วินิจ วิรยางกูร , 2532 : 6 )

1. เพื่อพักผ่อน เช่น การบันเทิง พักผ่อนในวันหยุด เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา เพื่อประกอบศาสนกิจ และ การกีฬา
2. เพื่อธุรกิจ
3. เพื่อเยี่ยมครอบครัว
4. เพื่อราชการ
5. เพื่อเข้าประชุม

สำหรับ Donald E Lundberg ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยว คือ ผู้เดินทาง เพื่อการพักผ่อน หรือ ติดต่อธุรกิจ และพักค้างคืนที่อื่นอย่างน้อยหนึ่งคืน

นักวิชาการท่องเที่ยวบางท่านได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวไว้คือ บุคคลที่เดินทางจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง ด้วยเหตุผลของการเดินทางที่มีไม่การทำงาน

ผู้วิจัยเห็นว่า นักท่องเที่ยวน่าจะมีความหมายดังนี้คือ ผู้เดินทางมาเยือนเป็นการชั่วคราวโดยมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย และ ละเว้นจากงานหรือภารกิจประจำ โดยมีการใช้ชีวิตที่สัมผัสกับธรรมชาติ พบปะผู้คน สังคม และ วัฒนธรรม รวมไปถึงสถานที่ที่น่าสนใจที่จัดสร้างให้เยี่ยมชมโดยผู้ที่เป็นเจ้าของสถานที่หรือเจ้าบ้าน และได้รับความรู้กว้าง ๆ จากปรากฏการณ์และบริบท (Context) ดังกล่าว หรือ กล่าวอย่างย่อ ๆ คือ ผู้เดินทางมาเยือนเป็นการชั่วคราว เพื่อการท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรมอื่น ๆ และมีการพักค้างคืนตั้งแต่หนึ่งคืนขึ้นไป

### องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวประกอบไปด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกทุกประเภท ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจสูงสุดในขณะที่ใช้เวลาในการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การคมนาคมขนส่ง ประกอบไปด้วยปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ คือ เส้นทาง การเดินทาง รวมไปถึงยานพาหนะที่ใช้ หรือ ภาครัฐที่จัดไว้ให้ ทั้ง ทางบก ทางเรือ และ ทางอากาศ ให้มีประสิทธิภาพและความสะดวกสบาย รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ อาทิ เช่น สถานีบริการน้ำมัน สถานีสำหรับการเดินทาง กล่าวคือ สถานีรถ ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ที่พักริมทางตามเส้นทางต่าง ๆ รวมไปถึงการให้บริการทางด้านการขนส่ง

2. ที่พักแรม ซึ่งประกอบไปด้วย โรงแรมหรือรีสอร์ท บังกะโล โมเต็ล และ สถานที่พักรแรมประเภทอื่น ๆ เช่น เกสต์เฮาส์ บ้านพักตากอากาศ หอพัก วัด วนอุทยาน และ อื่น ๆ เป็นต้น

3. ร้านอาหารและภัตตาคาร ประกอบไปด้วย ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหารประเภทต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว อาทิ เช่น อาหารพื้นเมือง อาหารประจำชาติต่าง ๆ ร้านกาแฟและเครื่องดื่ม เป็นต้น

4. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประกอบไปด้วยผู้ประกอบการธุรกิจจํานําเที่ยว (Tour operator) ตัวแทนจําหน่ายการทํองเที่ยว (Travel agency) ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่ให้คำแนะนำและนำเสนอมูลต่าง ๆ ให้กับนักทํองเที่ยวได้ดีที่สุด เพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริงในการเดินทางมาทํองเที่ยว เกี่ยวกับพื้นที่หรือประเทศที่ไปเยือน

5. ทรัพยากรทางด้านการทํองเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับดึงดูดนักทํองเที่ยวให้เข้ามาแวะเยือน อาทิเช่น

ประเภทธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา น้ำตก ถ้ำ ถ้ำธาร ทะเล หาดทราย ทะเลสาบ เกาะแก่ง น้ำพุร้อน บ่อน้ำร้อน เขตสงวนพันธุ์สัตว์ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน เขื่อน อ่างเก็บน้ำ แหล่งน้ำจืดต่าง ๆ เป็นต้น

ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณสถาน และ ศาสนา อาทิเช่น วัด อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ ศาสนสถาน กำแพงเมืองคูเมือง อนุสาวรีย์ อนุสรณ์สถาน เป็นต้น

ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม อาทิเช่น งานประเพณีของท้องถิ่นต่าง ๆ ชุมชนพื้นบ้านที่ใช้ชีวิตแบบดั้งเดิม ศูนย์วัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

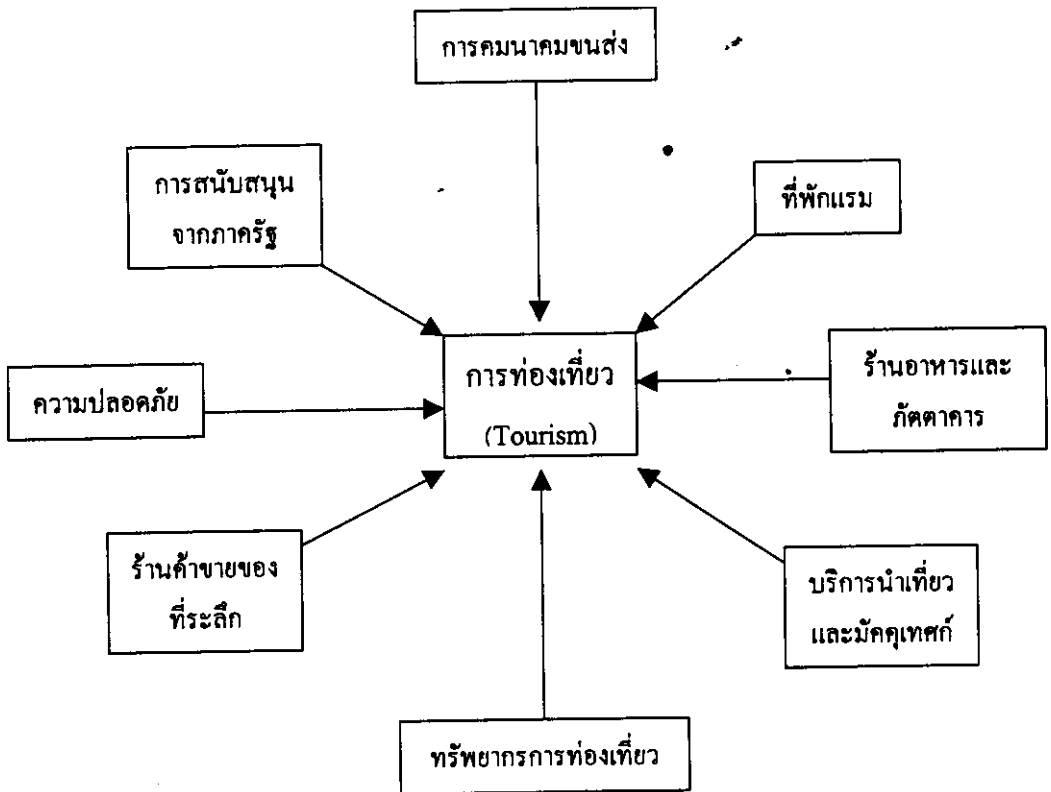
ประเภทสถานที่ที่เข้าบ้านจัดให้เยี่ยมชม อาทิเช่น งานแสดงสินค้า ๆ ระดับชาติ สถานที่พักผ่อนที่จัดสร้างขึ้นใหม่ สวนสาธารณะ สวนสนุก สวนสัตว์ พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ โรงงานอุตสาหกรรมพื้นบ้าน

6. ร้านขายของที่ระลึกและขายของพื้นเมือง ซึ่งรวมไปถึงกระบวนการผลิตสินค้า การพัฒนารูปแบบสินค้า การจัดร้านค้าและตกแต่งร้านค้า รวมไปถึงการจัดให้บริการต่าง ๆ ให้กับนักทํองเที่ยวที่มาซื้อของ

7. ความปลอดภัยสำหรับนักทํองเที่ยว เพื่อสร้างความสบายใจและความมั่นใจในการเดินทางของผู้มาเยี่ยมชม ตามแหล่งทํองเที่ยวต่าง ๆ

8. การให้บริการต่าง ๆ จากภาครัฐ อาทิเช่น ระเบียบวิธีการเข้าเมืองที่มีความคล่องตัวและรวดเร็ว การจัดให้บริการทางด้านสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทํองเที่ยว รวมไปถึงการเผยแพร่และโฆษณา

9. การให้บริการทางการแพทย์และโรงพยาบาล ในกรณีที่นักทํองเที่ยวประสบอุบัติเหตุหรือป่วย



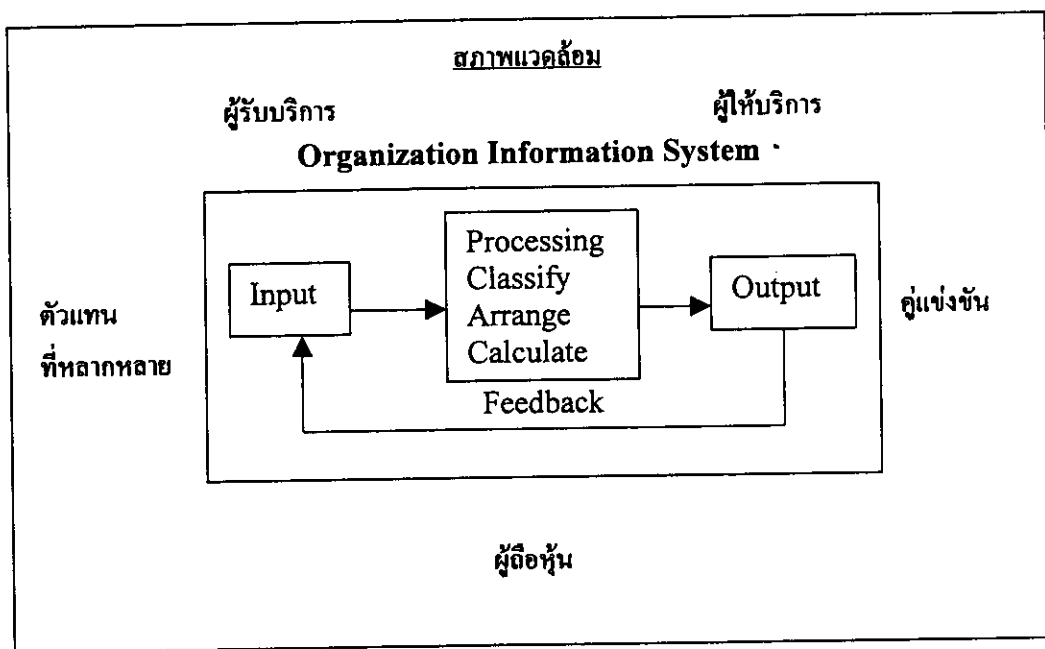
แผนภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

### นิยามของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ชุดของความสัมพันธ์ ของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ในการ รวบรวม ประมวลผล และ แสดงผล ซึ่งเปรียบเสมือนกับกลไกของการตอบสนองหรือตอบโต้กลับของระบบ ซึ่งประกอบไปด้วย ส่วนการป้อนข้อมูลเข้า (Input) การประมวลผล (Processing) การแสดงผลลัพธ์ (Output) และ การตอบกลับ (Feedback) (Ralph M Stair , 1992 : 14 )

สำหรับ Laudon และ Laudon ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศที่มีลักษณะที่สามารถนำมาใช้กับงานประจำและองค์การ กล่าวคือ ระบบสารสนเทศหมายถึง การประสานส่วนต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อ รวบรวมข้อมูล ประมวลผล การเก็บรักษา และ เผยแพร่สารสนเทศ เหล่านั้น เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ประสานงาน วิเคราะห์ และ ช่วยในการควบคุมในองค์การ (Laudon , Kenneth C & Jane P. Laudon , 1999 : 7 )

สำหรับผู้วิจัย มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว คล้าย ๆ กับของ Laudon และ Laudon โดยมีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับในเรื่องการท่องเที่ยวแล้ว สารสนเทศ (Information) เหล่านี้ ต้องมีการเผยแพร่ เพื่อ ช่วยให้นักท่องเที่ยวและเจ้าของสถานที่และภาครัฐ ได้นำสารสนเทศเหล่านั้น มาช่วยในการตัดสินใจ วิเคราะห์ การประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทางด้านการท่องเที่ยว ทั้งหมดนี้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีทางด้านสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว



แผนภาพที่ 2.2 ระบบสารสนเทศ

### องค์ประกอบของสารสนเทศ

จากที่ได้ทราบความหมายของระบบสารสนเทศข้างต้นมาบ้างแล้ว เพื่อให้ทราบถึงระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันมีองค์ประกอบอะไรที่ก่อให้เกิดระบบสารสนเทศ ในอดีต ระบบสารสนเทศ เป็นเพียงการประมวลผลด้วยมือ โดยอาศัยเครื่องมือบางประเภทมาช่วยในการคำนวณหรือประมวลผล เช่น ลูกคิด เครื่องคิดเลข และเหมาะกับหน่วยธุรกิจและหน่วยงานขนาดเล็กที่ไม่มีความสลับซับซ้อนมาก ในปัจจุบันนี้ มีการใช้ข้อมูลมากขึ้น เน้นความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องทุกกระบวนการ มีความแม่นยำสูง ทำให้คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบสารสนเทศ ทำให้เกิดระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-based information system : CBIS ) และในการวิจัยครั้งนี้จะกล่าวถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวที่ใช้คอมพิวเตอร์ ดังนั้นองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ มีดังนี้

Hardware คืออุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ ที่ทำงานเกี่ยวกับการป้อนเข้า ประมวลผล และ แสดงผลลัพธ์

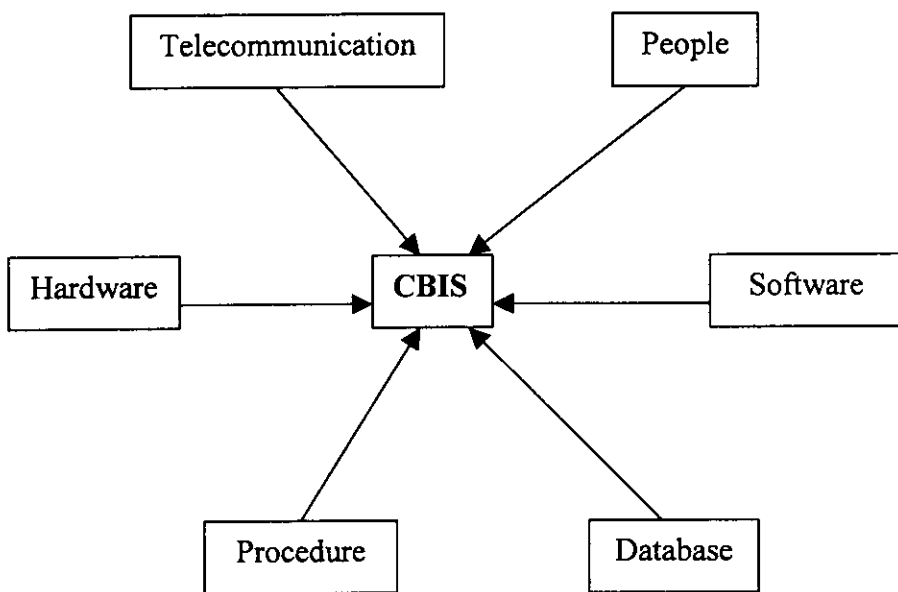
Software คือ โปรแกรมงาน หรือ ชุดคำสั่ง ที่สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามคำสั่งของโปรแกรมหรืองานนั้น ๆ

A database คือ ฐานข้อมูลที่หน่วยงานได้เก็บไว้ในรูปแบบ ระเบียบ และ แฟ้มงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันตามลักษณะของงาน มีขอบเขตของการใช้ข้อมูลกว้างหรือแคบเพียงใด

Telecommunication คือ การเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน ภายในองค์การ หรือ ภายนอกองค์การ เพื่อให้เป็นเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานระหว่างกัน ซึ่งประกอบไปด้วย ระบบ LANs (Local-area networks) หากใช้เครือข่ายที่เป็นระบบสากล คือระบบ WANs (Wide-area networks) และระบบเป็นที่นิยมในปัจจุบันนี้คือ อินเทอร์เน็ต

People คือ ส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดของการใช้ระบบสารสนเทศบนพื้นฐานของการใช้คอมพิวเตอร์ กล่าวคือ ทุก ๆ คนที่ใช้ข้อมูลในระบบสารสนเทศ

Procedure คือ กระบวนการบริหารหรือใช้งานข้อมูลในระบบสารสนเทศ โดยเริ่มจากผู้ให้ข้อมูล กระบวนการรายงาน กระบวนการตัดสินใจ รวมไปถึง การกำหนดกลยุทธ์ การกำหนดคน โยบาย การกำหนดวิธีการปฏิบัติและกฎระเบียบต่าง ๆ ภายในองค์การ



แผนภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์

### ความสำคัญของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

ความสำคัญของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ในปัจจุบันนี้มีความสำคัญมากที่การท่องเที่ยวต้องมีระบบสารสนเทศเข้าเกี่ยวข้องของทุก ๆ องค์ประกอบของการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญและมีขนาดใหญ่ที่สุดของโลก ซึ่งในปัจจุบันนี้ ได้ถูกจัดเป็น

ส่วนหนึ่งของภาคธุรกิจที่แท้จริง (Real Sector) ของระบบเศรษฐกิจของประเทศ อันได้แก่ ภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม และภาคบริการซึ่งหมายถึงภาพรวมของการท่องเที่ยว และถือว่าการท่องเที่ยวมีผู้ประกอบการและมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก และเป็นสัดส่วนที่สำคัญประการหนึ่งของระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน ความจริงแล้วนักท่องเที่ยวสามารถรับรู้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ จากสารสนเทศและข่าวสารที่หลากหลาย ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าสารสนเทศเป็นสายเลือดที่สำคัญของอุตสาหกรรมประเภทนี้ ดังนั้นในรอบทศวรรษที่ผ่านมา ผู้ที่มีอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความต้องการใช้สารสนเทศมากยิ่งขึ้น พิจารณาได้จากตารางที่จำแนกของอาชีพต่าง ๆ ในปี ค.ศ.2000 ที่มีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี และมีความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศมากขึ้นเพื่อสนับสนุนธุรกรรมขององค์กรธุรกิจ

อาชีพ	งานในปี พ.ศ.2531	งานในปี พ.ศ.2543	ร้อยละของ การเปลี่ยนแปลง
นักกฎหมาย ผู้ใช้กฎหมาย	88,000	145,000	75.3 %
ผู้ช่วยแพทย์และพยาบาล	149,000	253,000	70.0 %
ช่างซ่อมคอมพิวเตอร์	71,000	115,000	61.2 %
เทคนิคการแพทย์	47,000	75,000	59.9 %
กายภาพบำบัด	88,000	107,000	57.0 %
นักวิจัย	55,000	85,000	65.4 %
นักการเงินและการธนาคาร	200,000	309,000	54.8 %
ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว	142,000	219,000	54.1 %
นักวิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์	403,000	617,000	53.3 %
นักสังคมสงเคราะห์	91,000	138,000	51.5 %

ที่มา : U.S. Labor Department Monthly Labor Review , November 1989 .

#### ตารางที่ 2.1 การจำแนกอาชีพที่มีการใช้สารสนเทศ

จากตารางข้างต้นดังกล่าวเห็นได้ว่า ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agent) มีความต้องการที่ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์มากเช่นกัน ซึ่งสังเกตได้จากนักท่องเที่ยวจำนวนมากต้องการข้อมูลและสารสนเทศก่อนที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังดินแดนต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผน การจัดงบประมาณการเดินทาง นำไปสู่การตัดสินใจการเดินทาง และเมื่อเดินทาง ไปจริง ๆ แล้ว ยังมีความต้องการข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ เพิ่มเติมอีกเป็นจำนวนมากหลาย ๆ องค์กรประกอบ อาทิเช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว ดังที่ปรากฏใน



แผนภาพที่ 2.1 เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต้องมีความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) เชื่อถือได้ (Reliability) ตรงเวลา (Timeliness) ตรงกับความต้องการ (Relevancy) กับข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก และ ต้องมีความทันสมัยของสารสนเทศ (Update) อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะว่า นักท่องเที่ยวไม่มีโอกาสได้ทดลองเที่ยวก่อนที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวจริง ๆ และอาจจะได้รับความผิดหวังหากได้รับข้อมูลและสารสนเทศของการท่องเที่ยวเหล่านั้นไม่ถูกต้องหรือบิดเบือนความจริง

### อินเทอร์เน็ตกับสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

ดังที่ได้กล่าวอย่างพอสังเขปในเรื่องของการใช้อินเทอร์เน็ตในบทที่แล้ว ดังนั้นในส่วนนี้ขอก้าวเพิ่มเติมของรายละเอียดของอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ อินเทอร์เน็ตมิได้เป็นเครือข่ายที่เกิดขึ้นโดยเฉพาเจาะจง และมีประวัติมีการพัฒนามาจาก อาร์พาเน็ต (ARPAnet) ซึ่งเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใต้ความรับผิดชอบของ อาร์พา (Advanced Research Project Agency : ARPA) ในสังกัดกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา อาร์พาเน็ต ในขั้นต้นเป็นเพียงเครือข่ายทดลองที่ตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนงานวิจัยด้านการทหาร โดยเนื้อแท้เป็นผลพวงมาจากการเมืองในยุคสงครามเย็นระหว่างค่ายคอมมิวนิสต์และค่ายประชาธิปไตย โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองสร้างเครือข่ายให้คอมพิวเตอร์สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ วันที่ 2 กันยายน 2512 ได้มีการ ได้มีการทดลองเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัยสี่แห่งคือ มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียแห่งลอสแอนเจลิส สถาบันวิจัยสแตนฟอร์ด มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียแห่งซานดาบาร์บารา และมหาวิทยาลัยยูทาห์ที่ซอลต์เลคซิตี เครือข่ายที่เชื่อมโยงมหาวิทยาลัยทั้งสี่แห่งนับเป็นจุดกำเนิดของอาร์พาเน็ตก่อนที่จะพัฒนาจนกระทั่งกลายเป็นอินเทอร์เน็ตในเวลาต่อมา

สำหรับเทคนิคในการรับส่งข้อมูลหรือสื่อสารซึ่งกันและกันระหว่างคอมพิวเตอร์ ซึ่งเรียกว่า โพรโตคอล (Protocol) ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่อธิบายวิธีสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการออกแบบโปรแกรม ไม่ว่าคอมพิวเตอร์ในเครื่องจะมีฮาร์ดแวร์ (Hardware) แตกต่างกันหรือไม่ก็ตาม โพรโตคอลที่มีลักษณะตรงกับความต้องการในช่วงเวลาดังกล่าวได้แก่โพรโตคอล ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ซึ่งย่อมาจาก Transmission Control Protocol / Internet Protocol)

สำหรับประเทศไทยรัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2538 เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Year) เนื่องจากตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารข้อมูล ในขณะเดียวกันก็มีการดำเนินการจัดวางเครือข่ายความเร็วสูงโดยใช้ใยแก้วนำแสงเพื่อเป็นคู่สายในการสื่อสาร การเชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยมีจุดกำเนิดมาจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัยหรือเรียกว่า แคมปัสเน็ตเวิร์ก (Campus Network) เครือข่ายดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจาก ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ

คอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ เนคเทค (NECTEC) จนกระทั่งได้เชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตโดยสมบูรณ์ในเดือนสิงหาคม ปี พ.ศ. 2535 ประเทศไทยได้เริ่มติดต่อกับอินเทอร์เน็ตโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 โดยเริ่มที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่เป็นแห่งแรก

เครื่องมือที่สนับสนุนงานในระบบอินเทอร์เน็ตมีหลาย ๆ เครื่องมือที่แตกต่างกัน อาทิเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล (E-Mail) เป็นการรับส่งข้อความผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล หรือ FTP (Files Transfer Protocol) เครือข่ายของข่าว เกิดจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมากทั่วโลกได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายซึ่งรู้จักกันในชื่อของ ยูสเน็ต (Usenet) เทลเน็ต (Telnet) คลังข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถค้นคว้าได้หรือ โกเฟอร์ (Gopher) และ WWW หรือ World Wide Web เป็นการบริการข้อมูลข่าวสารแนวใหม่บนอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบันนี้ ซึ่งมีความสะดวกในการใช้งานและได้ผนวกบริการเครื่องมืออื่น ๆ ไว้ในตัว เช่น การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล โกเฟอร์ และ ยูสเน็ต เป็นต้น ความสามารถของ WWW มีประสิทธิภาพมากคือให้บริการได้ทั้งข้อมูลตัวอักษร ภาพและภาพกราฟิกต่าง ๆ ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอหรือภาพยนตร์ เสียง การถ่ายทอดสดผ่านเครือข่าย ซึ่งถูกใช้บนโปรแกรมเบราว์เซอร์ (Browser) โดยเขียนในรูปแบบโปรแกรม HTML (Hypertext Mark-up Language)

ดังนั้นในปัจจุบันนี้อินเทอร์เน็ตช่วยให้ทุก ๆ คนในโลกสามารถติดต่อสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และ เทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว ทำให้โลกถูกทำให้เป็นสังคมข่าวสาร ดังที่นิตยสาร Time ฉบับ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 (ค.ศ.1997) ได้เสนอรายงานพิเศษภายใต้หัวข้อที่มีชื่อว่า "Welcome to the Wired World : What the Networked Society means to you , Your business , your country and the Global" สังกเกตได้ว่า Wired World ซึ่งหมายถึงโลกที่ถูกพันด้วยเส้นลวด เป็นการเชื่อมต่อธุรกิจ เชื่อมต่อประเทศ คณะผู้วิจัยเห็นได้ว่าในปัจจุบันนี้ทุก ๆ ประเทศได้พัฒนาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น การวางสายเคเบิลใยแก้ว หากนำมาเชื่อมกันหลาย ๆ ประเทศแล้ว ทำให้นิยามของคำว่า Wired World ได้อย่างกระฉ่าง นอกจากนั้นยังมีระบบดาวเทียมที่ส่งสัญญาณมายังพื้นโลกมาเชื่อมกับเคเบิลใยแก้วส่งสัญญาณไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในพื้นโลก ไม่เพียงแต่ในสังคมที่เป็นประชาธิปไตยเท่านั้น สังคมในระบบสังคมนิยมที่ไม่นิยมรับข่าวสารจากภายนอกมักเป็นการปิดหูปิดตาประชาชน ในปัจจุบันนี้มีการผ่อนปรนลงไปบ้างเพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจำเป็นบางประการ ซึ่งตรงกันแนวความคิดที่นิตยสาร Time ได้นำเสนอ

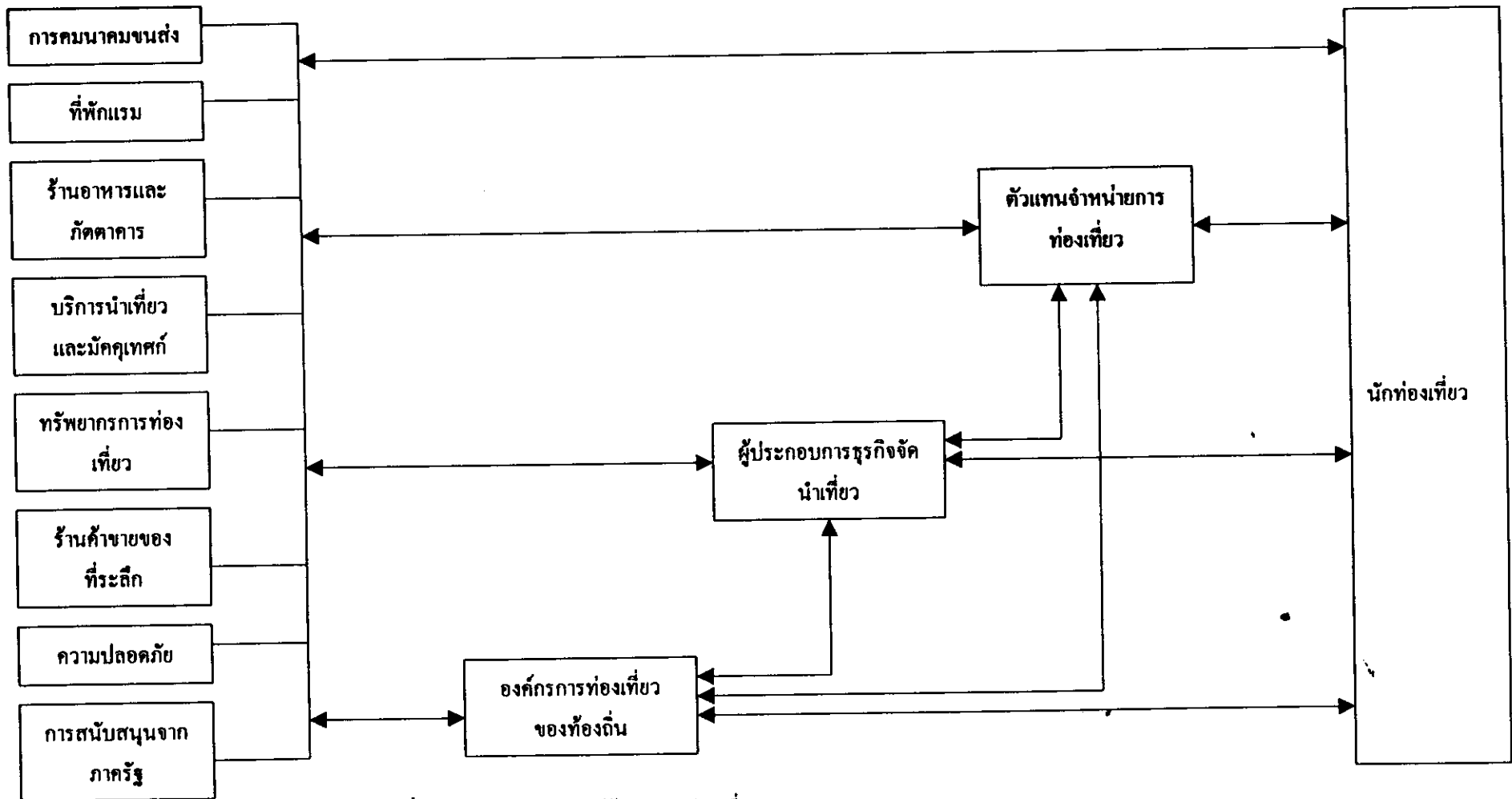
จากเหตุของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการสื่อสารดังกล่าว สามารถคาดการณ์ได้ว่าในปัจจุบันนี้มีผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่า 50 ล้านคนทั่วโลก และมีอัตราที่เจริญเติบโตที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 15 ต่อเดือน (Breakwell , 1997) ในอนาคตข้างหน้า John Naisbitt กล่าวไว้ว่า หากอัตราการเจริญเติบโตของผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ลดลง คาดการณ์ว่ามีผู้ใช้เครือ

ขายอินเทอร์เน็ตประมาณ 300 ล้านคน ในปี ค.ศ. 1999 เป็น 750 ล้านคนในปี ค.ศ. 2000 และมากเป็น 1500 ล้านคน ในปี ค.ศ. 2001 (Naisbitt, 1994) คล้ายคลึงกับการคาดการณ์ของ IBM ที่ได้ประมาณการไว้ว่า มีประชากรโลกใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากเป็นร้อยละ 10 ของประชากรของโลกภายในปี ค.ศ. 2000 นั่นก็หมายถึงจำนวนประชากรที่มากกว่า 700 ล้านคน (Cahill, 1996) ดังนั้นการคาดการณ์จากนักวิชาการและผู้เกี่ยวข้องหลาย ๆ ท่าน มีแนวความคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ในทุก ๆ ปี จะต้องมีผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น คณะผู้วิจัยก็มีแนวความคิดเห็นที่ตรงกัน และเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ให้มีธุรกรรมเพิ่มมากขึ้น ส่วนของการท่องเที่ยวและการพัฒนาระบบสารสนเทศก็เช่นกัน ต้องมีการพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ทราบ โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของการเผยแพร่ข่าวสารให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด

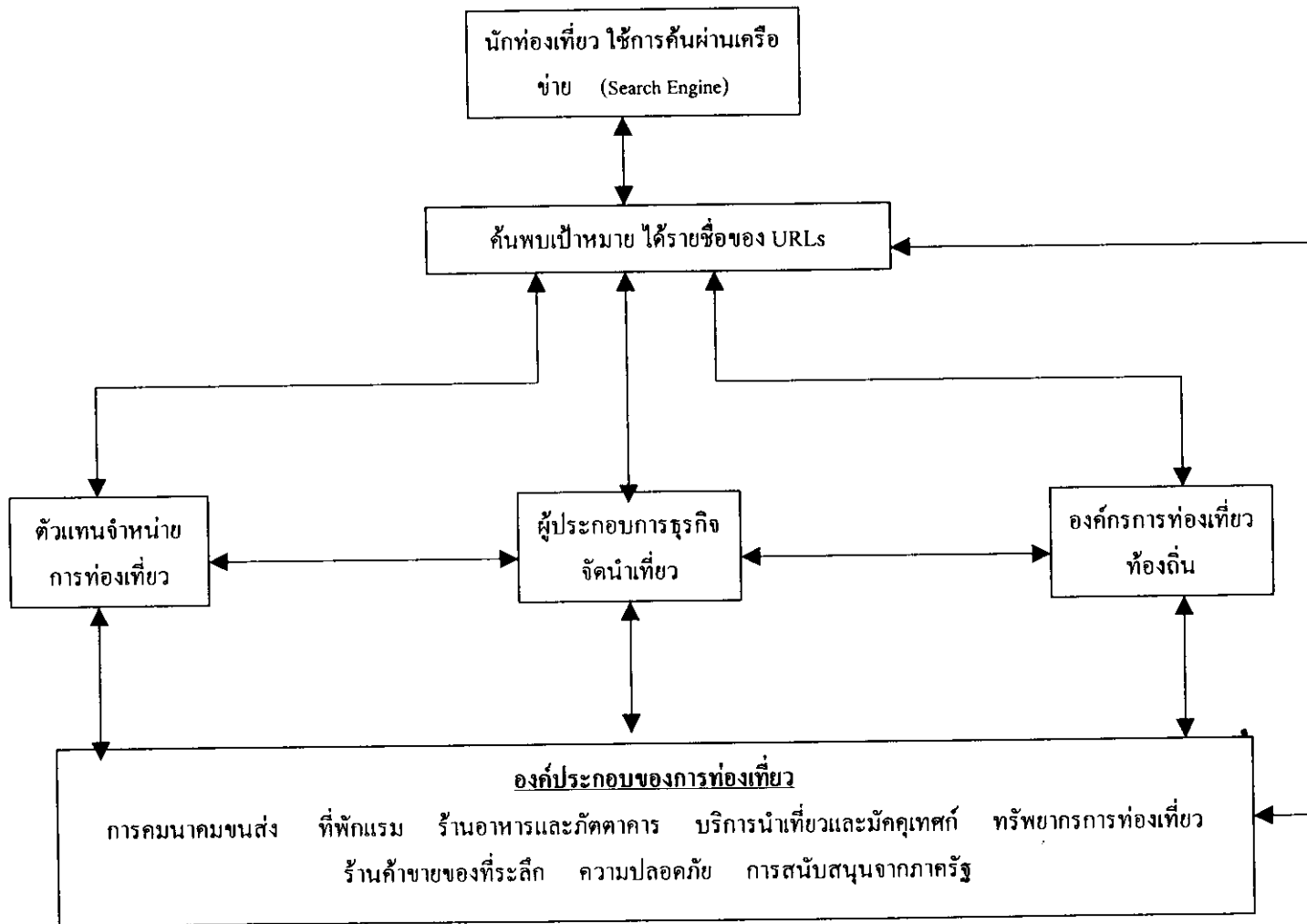
### การให้ข่าวสารและข้อมูลการท่องเที่ยว

ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศใดประเทศหนึ่ง นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องรู้จักประเทศนั้นเสียก่อน เช่น ข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วย การคมนาคมขนส่ง ที่พักแรม ร้านอาหารและภัตตาคาร บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ทรัพยากรทางด้านการท่องเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ประเพณีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ ร้านค้าขายของที่ระลึก ความปลอดภัย การสนับสนุนจากภาครัฐ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้นักท่องเที่ยวจะทราบได้ โดยการติดต่อโดยตรง การที่เจ้าของประเทศได้ทำการเผยแพร่ ทำการประชาสัมพันธ์ และทำการโฆษณา ข้อมูลออกกระจายออกไป โดยมีหน่วยงานต่าง ๆ ทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารของประเทศให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในหมู่นักท่องเที่ยว เช่น ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และ องค์การการท่องเที่ยวประจำท้องถิ่นนั้น ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลนั้น ต้องกระทำควบคู่พร้อมกัน ทั้งภายนอกประเทศ และ ภายในประเทศ หากนักท่องเที่ยวได้มาท่องเที่ยวยังประเทศนั้น ๆ แล้ว นักท่องเที่ยวจะมีความต้องการข้อมูลที่มีลักษณะเจาะลึกมากขึ้น และมีความชัดเจนมากขึ้น และต้องการข้อมูลมากขึ้น การเผยแพร่ข้อมูลและให้ข้อมูลจึงมีลักษณะที่เป็นไปตามแผนภาพที่ 2.4 แสดงการแพร่และการให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว

วิธีการที่ค้นหาข้อมูล ในสมัยก่อนอาจจะใช้วิธีสอบถามจากสถานทูตของประเทศต่าง ๆ หรือหนังสือแนะนำการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้ข้อมูลหลัก ๆ และ ไม่มีรายละเอียดมากพอที่จะสนับสนุนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวได้ ในปัจจุบันนี้ การหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทุก ๆ กระบวนการสามารถตอบโต้กันได้โดยใช้เครื่องมือของอินเทอร์เน็ต ดังรายละเอียดของแผนภาพที่ 2.5 แสดงการค้นหาข้อมูลของนักท่องเที่ยวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



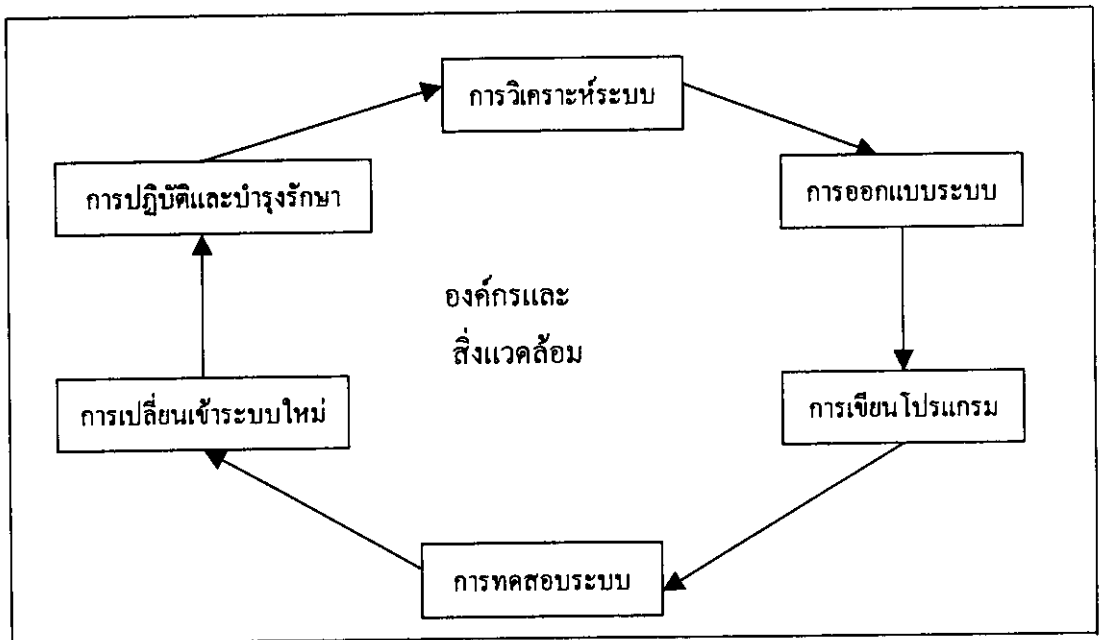
แผนภาพที่ 2.4 การแพร่และการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว



แผนภาพที่ 2.5 การค้นข้อมูลของนักท่องเที่ยวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## การพัฒนากระบวนสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

การพัฒนากระบวนสารสนเทศมีความสัมพันธ์โดยตรงกับองค์กร หรือหน่วยงานที่ใช้ระบบสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่จนถึงระดับการนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการตัดสินใจและกำหนดความเจริญเติบโตขององค์กร อย่างเช่นการท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกัน หน่วยงานภาคเอกชนก็มีการพัฒนากระบวนสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงภาครัฐบาลก็เช่นกัน ดังนั้นความหมายของการพัฒนากระบวนสารสนเทศจึงมีความหมายคือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่นำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหามาของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหาขององค์กร การพัฒนากระบวนสารสนเทศจึงเป็นลักษณะ โครงสร้างของปัญหาที่มีความชัดเจนของกิจกรรมแต่ละส่วน ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การเขียนโปรแกรม การทดสอบระบบ การเปลี่ยนเข้าระบบใหม่ การปฏิบัติงานและการบำรุงรักษา (Laudon and Laudon , 1999 : 314 )



แผนภาพที่ 2.6 การพัฒนากระบวนสารสนเทศกับองค์กร

จากแผนภาพข้างต้น เป็นลักษณะของการพัฒนากระบวนสารสนเทศมีความเป็นพลวัต (Dynamic) กล่าวคือต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองกับความต้องการและสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อองค์กร หากนำมาประยุกต์ในเรื่องการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) เป็นการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นที่องค์กรต้องการจะนำไปแก้ไขด้วยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัญหา สาเหตุของ

ปัญหา การกำหนดแนวทางแก้ไข กำหนดระบบสารสนเทศที่ต้องการนำมาใช้ หากมองในแง่ของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตแล้ว สาเหตุของปัญหาเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นผลจากการเก็บตัวอย่างของแบบสอบถามต่าง ๆ ดังจะได้กล่าวในบทต่อ ๆ ไป นอกจากนี้ปัญหาต่าง ๆ ยังต้องศึกษาถึงความเป็นไปได้ อาทิเช่น ทางด้านเทคนิค ทางด้านเศรษฐกิจ และทางด้านการปฏิบัติงาน

การออกแบบระบบ (System Design) เป็นการออกแบบระบบที่ระบบสารสนเทศมีความต้องการนำมาใช้มากที่สุด ทำให้ระบบบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ตรงตามแผนงาน ในปัจจุบันนี้ จะเห็นได้ว่าระบบที่นำมาใช้สนับสนุนในเรื่องของการท่องเที่ยวมากที่สุดคือ การใช้สารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพราะการให้ข้อมูลข่าวสารเป็นลักษณะเปิดมากขึ้น นักท่องเที่ยวทุกคนมีส่วนในการรับรู้และรับทราบข่าวสารมากยิ่งขึ้น

การเขียน โปรแกรม (Programming) เป็นการเขียนคำสั่งที่ให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้ตรงตามคุณลักษณะของการออกแบบระบบ เช่น การเขียนโปรแกรมฐานข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การเขียนโปรแกรมโฮมเพจ(Home Page) เพื่อนำเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้ทราบข่าวสารการท่องเที่ยวมากที่สุด

การทดสอบ โปรแกรม (Testing) เป็นการทดสอบ โปรแกรมที่เขียนเพื่อแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการเขียน โปรแกรมทุก ๆ กระบวนการของระบบงานจริงให้หมด เป็นการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ประจำได้ส่วนหนึ่ง

การเปลี่ยนเข้าระบบใหม่ (Conversion) เป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงจากการใช้ระบบเก่ามาเป็นระบบใหม่ สำหรับในเรื่องการท่องเที่ยวแล้ว ต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ให้มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ เพิ่มทักษะในการติดต่อประสานงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเรื่องที่แตกต่างจากการให้หรือแพร่กระจายของข่าวสารในอดีตมาก

ผลผลิตและบำรุงรักษา (Production and Maintenance) เป็นการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เกิดผลผลิตจากการใช้ระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น พร้อมกับการบำรุงรักษา มีการปรับปรุง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) และ โปรแกรมคำสั่ง (Software) ให้มีความทันสมัยตลอดเวลา โดยเฉพาะสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัย และมีการเผยแพร่ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบัน จึงต้องมีการพัฒนาเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้กับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้นมีวิธีการในการพัฒนาระบบได้หลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีต่างก็มีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน โดยที่ผู้พัฒนาระบบต้องนำมาพิจารณาและเลือกวิธีที่เหมาะสมกับองค์การ และ เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 5 วิธีดังนี้

1. วัฏจักรชีวิตของระบบ (Systems Life Cycle) มีขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังนี้คือการกำหนดโครงการ การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การเขียนโปรแกรม การติดตั้งโปรแกรม และ การบำรุงรักษา ซึ่งเหมาะกับระบบสารสนเทศที่เน้นหนักในเรื่องของการ

ประมวลผล กำหนดความต้องการและคำตอบไว้ชัดเจน วิธีการนี้มีข้อจำกัดไม่สามารถนำมาใช้ได้ ในหลาย ๆ สถานการณ์ มีต้นทุนสูงและใช้เวลาในการพัฒนานาน

2. วิธีสร้างระบบต้นแบบ (Prototyping) เป็นวิธีที่สร้างต้นแบบของระบบงานและมีการกำหนดความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้ระบบ และมีการทดลองใช้ก่อน หากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ก็ทำการแก้ไข และนำมาใช้ใหม่จนกระทั่งครอบคลุมทั้งระบบ กระบวนการดังกล่าวมีการทำซ้ำ ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลาย ๆ รอบจนกว่าจะได้ระบบที่สามารถทำงานได้เป็นที่พอใจ

3. การพัฒนาโดยใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูป (Application Software Packages) เป็นการพัฒนาระบบโดยการซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปที่มีผู้พัฒนาขึ้นสำหรับงานบางอย่าง ที่อาจมีขอบเขตของงานที่แตกต่างกันไปตามประเภทของงาน และเป็นระบบงานที่มีลักษณะเหมือน ๆ กันทุก ๆ องค์การเพียงแต่แตกต่างกันในเรื่องของรายละเอียด เช่น ระบบบัญชีสินค้าคงคลัง ระบบเงินเดือน เป็นต้น การติดตั้งทำได้ง่าย สะดวก และ รวดเร็ว แต่มีข้อเสียคือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้พัฒนาระบบได้ทั้งหมด

4. การพัฒนาระบบโดยผู้ใช้ (End-User Development) เป็นการพัฒนาระบบโดยผู้ใช้งานเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งนี้มีการพัฒนาด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้ผู้ใช้งานสุดท้ายดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศได้โดยตรง ทำให้ได้ผลตรงกับความต้องการของผู้ใช้ แต่มีปัญหาคือ พัฒนาแล้วไม่สามารถครอบคลุมทุก ๆ ผู้ใช้ในองค์การได้ ขาดการควบคุม ขาดการวางแผน การวิเคราะห์ หากมองในภาพรวมแล้วต้องการให้ระบบดังกล่าวครอบคลุม ต้องมีการสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้ใช้ที่หลากหลาย การระดมความคิด และอาจจะต้องตัดความต้องการที่หลากหลายให้ลดลง และมุ่งเน้นสาระที่สำคัญของระบบที่ต้องการพัฒนา

5. การพัฒนาระบบสารสนเทศโดยการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) ในกรณีดังกล่าวในองค์การไม่มีบุคลากรและทรัพยากรทางด้านระบบสารสนเทศอย่างเพียงพอ โดยการกำหนดความต้องการและผลลัพธ์จากระบบ และทำการจัดจ้างให้หน่วยงานภายนอกมาทำการพัฒนาระบบ ซึ่งระบบดังกล่าวต่างมีข้อดีและข้อเสียอยู่พอสมควร

คณะผู้วิจัยมีแนวคิดเห็นในเรื่องของการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยมุ่งเน้นในเรื่องของการสนับสนุนการท่องเที่ยว ต้องมีความครอบคลุมถึงผู้ต้องการใช้สารสนเทศทุกระดับ การพัฒนาระบบต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา เพื่อให้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด และที่สำคัญไม่ควรมองข้ามสภาพแวดล้อมโดยทั่ว ๆ ไปที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสารสนเทศ เช่น คู่แข่งขัน ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ตัวแทนที่หลากหลาย ผู้ถือหุ้น และประชาชน เป็นต้น ซึ่งพิจารณาได้จากแผนภาพที่ 2.2 ระบบสารสนเทศ



## การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ตมีลักษณะทางภูมิศาสตร์เป็นเกาะ จนได้รับขนานนามว่า “ไข่มุกอันดามัน สวรรค์เมืองใต้ หาดทรายสีทอง สองวีรสตรี บารมีหลวงพ่อแช่ม” ประกอบไปด้วยเกาะน้อยใหญ่เป็นจำนวน 39 เกาะ ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ตแบ่งออกเป็นได้ดังนี้

ประเภทเกาะ ประกอบไปด้วยเกาะบริวารต่าง ๆ มากมาย มีความสวยงามเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว อยู่กระจายโดยรอบ ๆ อาทิเช่น เกาะไม้ท่อน เกาะบอน เกาะสิเหร่ เกาะโหลน เกาะแรด เกาะเฮ เกาะรายาน้อย เกาะรายาใหญ่ เกาะตะเกาน้อย เกาะมะพร้าว เป็นต้น ซึ่งสถานที่เหล่านี้เป็นแหล่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมในจังหวัดภูเก็ตได้เป็นอย่างดี

ประเภทชายหาด ประกอบไปด้วยหาดทรายที่ขาวและสวยสะอาดหลาย ๆ หาด อาทิเช่น หาดป่าตอง ซึ่งเป็นหาดที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันในหมู่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หาดราวี หาดป่าตอง หาดกะตะ หาดกะรน หาดกมลา หาดไนหาน หาดกระหลิม หาดสุรินทร์ หาดบางเทา และอีกหลาย ๆ หาด ซึ่งหาดเหล่านี้เป็นหาดทรายตามแนวชายฝั่งทะเลล้อมรอบเกาะภูเก็ต

ประเภทอ่าว นอกจากมีชายหาดไว้สำหรับพักผ่อนอากาศแล้ว ยังต้องมีอ่าวซึ่งเป็นสิ่งที่คู่กับชายหาด อ่าวหลาย ๆ แห่งในจังหวัดภูเก็ตมีความเหมาะสมสำหรับการเล่นกีฬาทางน้ำ การดำน้ำชมปะการัง การเล่นเรือใบ อาทิเช่น อ่าวป่าตอง อ่าวบางเทา อ่าวกะตะใหญ่ อ่าวกะตะน้อย อ่าวกะรน อ่าวกมลา เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอ่าวใช้สำหรับการพาณิชย์และคมนาคมขนส่ง เช่น อ่าวบางโรง อ่าวปอ อ่าวมะขาม เป็นต้น

ประเภทแหลม เป็นสถานที่สำหรับชมวิทิวทัศน์ทางทะเล จังหวัดภูเก็ตมีแหลมพรหมเทพ เป็นแหลมที่มีชื่อเสียงมากในด้านการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีแหลมที่มีชื่ออีกมากมาย คือ แหลมพันวา เป็นที่ตั้งของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ และแหลมอื่น ๆ อีกมาก เช่น แหลมตึกแก แหลมกา แหลมหิน แหลมสิงห์ เป็นต้น

ประเภทแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ น้ำตกบางแป และน้ำตกโตนไทร ซึ่งอยู่ในเขตสถานีพัฒนาและส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่าเขาพระแทว เหมาะสำหรับการเดินป่าในระยะสั้น ๆ นอกจากนี้ยังมีน้ำตกกะทู้ และอุทยานแห่งชาติสิรินาถ

ประเภทแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ประกอบไปด้วย อนุสาวรีย์วีรสตรีท้าวเทพกษัตรีและท้าวศรีสุนทร ซึ่งเป็นอนุสรณ์สถานที่เป็นที่เคารพนับถือของชาวภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียง รวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยจากภาคอื่น ๆ พิพิธภัณฑ์แห่งชาติถลาง อุทยานประวัติศาสตร์วัดม่วงโกมารภัจจ์

ประเภทแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถานและโบราณวัตถุ อันได้แก่ ศักดิ์สมัยเก่าแบบซิโน-โปรตุเกสในตัวเมือง วัดฉลอง วัดพระนางสร้าง วัดพระทอง วัดมงคลนิมิตร วัดขจรรังสรรค์ ศาลเจ้าแสงธรรม เป็นต้น

ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมต่าง ๆ ต่างก็เป็นจุดที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยี่ยมชม อาทิเช่น หมู่บ้านชาวเล เทศกาลต่าง ๆ เช่น งานพื้ดต่อ เทศกาลกินเจ งานประเพณีปล่อยลูกเต๋า งานประเพณีลอยเรือชาวเล นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมประเภทกีฬาทางน้ำ เช่น งานแข่งขันเรือใบชิงถ้วยพระราชทาน งานแข่งขันไตรกรีฑามารารอน

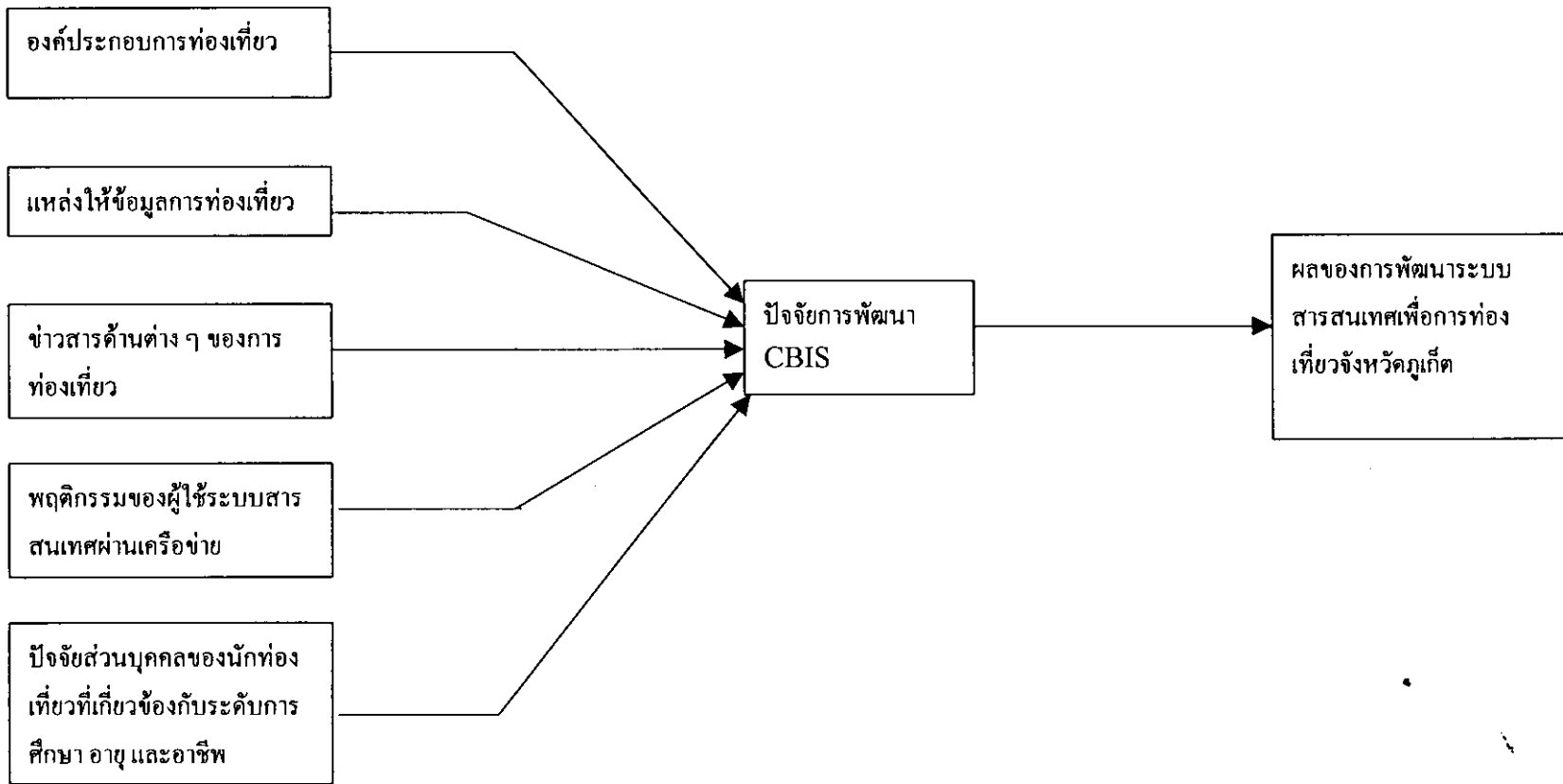
แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมไปถึงสถานบันเทิงที่จัดสร้างขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ในด้านสถานที่เน้นในเรื่องของสวนสาธารณะต่าง ๆ สวนสัตว์ สวนผีเสื้อและโลกทะเล สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ หมู่บ้านไทยและสวนกล้วยไม้ สถานบันเทิงภูเก็ตแฟนตาซี ซึ่งเป็นรูปแบบบันเทิงที่เป็นศิลปวัฒนธรรมเชิงประยุกต์ เป็นต้น

เห็นได้ว่าจังหวัดภูเก็ตมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูงมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาทางด้านสารสนเทศเพื่อเป็นการกระจายข่าวสารสนเทศให้กับนักท่องเที่ยวได้ทราบอย่างทั่วถึง จะส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากยิ่งขึ้นและทำให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงขึ้น

### กรอบและแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

การพัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนั้น ควรจะพิจารณาในประเด็นที่สารสนเทศนั้นพัฒนาไปเพื่อใคร ขอบเขตเพียงใด สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ได้ครบถ้วนหรือไม่ ทั้งบุคคลภายนอกองค์การซึ่งหมายถึงนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้ข้อมูลอื่น ๆ และบุคคลภายในองค์การ ซึ่งเป็นสารสนเทศที่นำมาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน การรายงาน การตัดสินใจและอื่น ๆ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่ไปด้วย คือ ระบบสารสนเทศที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพ อันได้แก่ความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ ทันต่อการใช้งาน ทันสมัย และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว เป็นกุญแจสำคัญอันหนึ่งที่จะทำให้เครือข่ายสารสนเทศ และ เนื้อหาของสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลต่าง ๆ มีการกระจายอย่างทั่วถึงแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในระยะเวลาอันจำกัด ทำให้เกิดการตัดสินใจที่จะเข้ามาท่องเที่ยว และเพื่อการทำมาค้าขายระหว่างกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ฉะนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการลงทุนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง ดังแผนภาพที่ 2.7 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรแทรก

ตัวแปรตาม

แผนภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame Work)

## นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. ข่าวสารการท่องเที่ยว หมายถึง ข้อมูล และ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของการท่องเที่ยว และ องค์ประกอบของการท่องเที่ยว
2. เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง เครื่องข่ายของคอมพิวเตอร์ และ เครื่องข่ายของเครื่องข่าย ที่ประกอบไปด้วยเครื่องข่ายย่อย ๆ เป็นจำนวนมากที่ต่อเชื่อมกันภายในมาตรฐานและหลักเกณฑ์เดียวกัน จนกลายเป็นเครื่องข่ายขนาดใหญ่ ซึ่งในบริบทวิจัยนี้มุ่งให้ความสำคัญของเครื่องข่ายที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของการท่องเที่ยวเป็นหลัก
3. เบราวเซอร์ (Browser) หมายถึง โปรแกรมที่แสดงผลข้อมูล บันทึกข้อมูล เปลี่ยนแปลงข้อมูลตามที่ระบบอนุญาตให้กระทำได้ โดยการเรียกจากแหล่งที่ตั้งของข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต
4. ตัวค้น (Search engines) หมายถึง โปรแกรมที่เป็นเครื่องมือสำหรับหาแหล่งที่ตั้งของข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต เปรียบเสมือนกับดัชนีหรือบัตรชื่อเรื่องของหนังสือหรือเรื่องราวต่าง ๆ ในห้องสมุด

## สมมุติฐานของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบได้ว่ามีหลาย ๆ ปัจจัยที่เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. แนวโน้มของผู้ใช้เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีเพิ่มขึ้น
2. ระดับการศึกษาของผู้รับการศึกษาในยุคปัจจุบันน่าจะมีผลในทางบวกกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว
3. ข้อมูลการท่องเที่ยวที่หลากหลายมีส่วนในการส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์

จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการพัฒนาสารสนเทศ ทั้งนี้ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้