

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

จากการที่ประเทศไทยได้ประสบภาวะค่าเงินบาทตกต่ำในช่วงเศรษฐกิจถดถอย ทำให้รัฐบาลต้องจัดทำแผนงานเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มรายได้กลับสู่ประเทศ ย้อนหลังกลับไปเมื่อปี พ.ศ. 2530 ประเทศไทยได้ประกาศให้เป็น “ปีท่องเที่ยวไทย” หรือ Visit Thailand Year จนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างมาก มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศพากันเดินทางหลังไหลเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก อย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน ทำให้รายได้การท่องเที่ยวพุ่งสูงขึ้น จากความสำเร็จดังกล่าว ในปี 2541 – 2542 รัฐบาลได้กำหนดให้มีปี Amazing Thailand ขึ้นมาอีก เพื่อหวังหาเงินรายได้จากการท่องเที่ยวมาถ่วงดุลเศรษฐกิจให้ฟื้นตัวขึ้น โดยเร็ว เนื่องจากประเทศไทยมีสิ่งที่น่าสนใจเป็นจำนวนมาก อาทิเช่น ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของคนไทย อาหารการกิน แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย รวมไปถึงความสวยงามตามธรรมชาติเป็นที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ดังนั้นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ จึงควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในประเทศไทย และแนวทางหนึ่งที่เป็นการเพิ่มรายได้ของจังหวัดภูเก็ต คือธุรกิจการท่องเที่ยวซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางด้านนี้สูง เป็นธุรกิจที่ทำเงินรายได้เข้าสู่ตลาดแรงงานและประเทศ นอกจากนี้รัฐบาลได้กำหนดแผนงานให้ภูเก็ตเป็นเมืองนานาชาติ และศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ด้วย

การที่จะเป็นเมืองนานาชาติและศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมบุคลากร โดยการให้การศึกษาและการเตรียมพร้อมทางด้านการสื่อสารคมนาคม เพื่อเชื่อมโยงกับนานาชาติได้ และอีกอย่างหนึ่งคือการจัดเตรียมฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศไว้รองรับความต้องการการใช้สารสนเทศด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นในด้านบริหารและให้บริการแก่ผู้ใช้ที่สามารถเชื่อมโยงเข้ามาในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งผู้ใช้ภายในและนอกประเทศทั้งนี้เป้าหมายหลักคือนักท่องเที่ยวที่จะมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าการให้ข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาความต้องการล่วงหน้าของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดการบริการในส่วนนี้ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยไปสู่นานาชาติ หลังจากที่นักท่องเที่ยวได้เดินทางกลับไปยังประเทศของตนแล้วได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่คนที่รู้จักต่อไป หรือก่อนที่จะมาท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลที่เป็นและควร

ทราบเพื่อที่จะได้ปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าเพื่อที่จะได้ท่องเที่ยวอย่างมีความสุขต่อไป

ปัจจุบันนี้การใช้เทคโนโลยีเครือข่ายถือเป็นเรื่องปกติของคนในสังคมยุคข่าวสารที่กระหายต่อการติดตามข้อมูลข่าวสารของบรรดาสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในโลกนี้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ย่อโลกให้แคบเข้าด้วยการสัมผัสนิ้วเข้ากับคีย์บอร์ดที่เชื่อมต่อคับคอมพิวเตอร์ที่มีโมเด็มเป็นอุปกรณ์ที่แปลงข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นสัญญาณดิจิทัลที่สามารถสื่อสารเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายทำให้ผู้คนในโลกได้ติดต่อสื่อสารกันโดยไม่ต้องรู้จักหน้าตากันมาก่อน และสามารถทำความเข้าใจพูดคุยกันได้ สามารถส่งข่าวสาร รูปภาพให้แก่กันได้ โดยการใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “สแกนเนอร์” ถ่ายทอดรูปภาพส่งสัญญาณผ่านโมเด็ม และผ่านตัวกลางนำสัญญาณไปปรากฏที่จอภาพอีกด้านหนึ่ง การรับรู้ข่าวสารของประชาชนมิได้มีการปิดกั้นอีกต่อไปแต่ทั้งนี้ข้อมูลข่าวสารที่มีในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นมิได้เป็นข้อมูลที่ดีหรือถูกต้องเสมอไป บางหน่วยงานจะนำเสนอข้อมูลในเชิงพาณิชย์หรือการค้า บางหน่วยงานนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเป็นกลาง บางหน่วยงานอาจนำเสนอข้อมูลที่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงามของบางประเทศอื่น แต่ก็ไม่มีใครจะไปขัดขวางได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้รับบริการที่จะแยกแยะข่าวสารที่ดีไว้ ในทำนองเดียวกันที่ผู้ให้บริการข้อมูลควรที่จะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนทั่วโลก

ความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

อินเทอร์เน็ต (Internet) เกิดขึ้นในดินแดนตะวันตกของโลกเมื่อ 31 ปี จากกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ได้ศึกษาหาวิธีที่จะสื่อสารข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีจุดประสงค์ที่จะให้นักวิทยาศาสตร์ และ นักวิจัยทั่วสหรัฐอเมริกา สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และ ความรู้ระหว่างกัน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากขึ้น จากการที่ได้ก่อกำเนิดขึ้นในกลุ่มผู้ใช้แคบ ๆ ต่อมาบทบาทของอินเทอร์เน็ต ได้ขยายตัวไปอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งเปิดกว้างให้ทุกคนได้มีโอกาสสัมผัสการใช้ระบบดังกล่าวมากขึ้น ในปัจจุบันนี้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำไปประยุกต์ใช้กับการติดต่อทางธุรกิจและการค้า รวมไปถึงสิ่งบันเทิงต่าง ๆ ที่ผ่านระบบเครือข่าย การเติบโตอย่างรวดเร็วนี้ทำให้มีแม่ข่ายที่เชื่อมต่อสื่อสารกับอินเทอร์เน็ตมากกว่า 5 ล้านเครื่องทั่วโลก และมีผู้ใช้งานขึ้นเป็นทวีคูณ

หากกล่าวถึงอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ซึ่งอาจจะใหม่ และ เป็นกระแสแนวคิดต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยมีความต้องการที่จะนำระบบดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ความจริงแล้วเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้มีการแลกเปลี่ยนและรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอินเทอร์เน็ตมาตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2530 จนภายหลังมีการขยายไปสถาบันการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงองค์กรภาครัฐหลายแห่ง ดังนั้น อินเทอร์เน็ต จึงเป็นเครือข่ายด้านคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดใน

โลก และ ไร้พรมแดน และเป็นสื่อที่สำคัญ รวมไปถึงการเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการส่งและนำเสนอข่าวสารเข้าสู่ระบบเครือข่ายและเข้าถึงผู้ใช้ได้มากที่สุดในยุคปัจจุบันนี้ ดังนั้น ในการใช้เครือข่ายดังกล่าวองค์กรต่าง ๆ ควรจะนำผลประโยชน์ดังกล่าวจากเครือข่าย มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในที่สุดทุกองค์กรต้องมีการพัฒนา บุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ ต่างๆ หรือกล่าวโดยรวมได้ว่าต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว จ.ภูเก็ต ในปัจจุบันนี้มีลักษณะที่เป็นเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการหลาย ๆ ประเภท ซึ่งมีวัตถุประสงค์และจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่สนใจสามารถเข้าไปเยี่ยมชมได้ ตามชื่อเว็บไซต์ ที่กล่าวถึงข้างล่างนี้

<http://www.thephuket.com>

<http://www.phuket.com>

<http://www.phuketcity.go.th>

<http://www.trv.net>

<http://pcc.th.org>

<http://www.phukettoday.com>

<http://www.tat.or.th>

<http://www.asiatravel.net>

<http://www.lagunaphuket.com>

<http://www.phuketgazette.com>

คำถามในการวิจัย

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง มากน้อยเพียงใด
2. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว มีรูปแบบและวิธีการที่ดีเหมาะสมในแนวทางใด ได้บ้าง เพื่อที่จะนำมาเพื่อการปรับปรุงนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือ หน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว จ.ภูเก็ต
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว จ.ภูเก็ต

3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว จ.ภูเก็ต

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัย “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต” คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้ คือ

1. ศึกษารูปแบบการนำเสนอสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ (Web site) ต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วเพื่อนำมาวิเคราะห์หารูปแบบที่ต้องการ
2. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและสารสนเทศที่จำเป็นของการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ สภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ
3. ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบริการทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่พักแรม ภัตตาคารของที่ระลึก บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร สถานบริการนันทนาการและความบันเทิงต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อจำกัดที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล เป็นการจัดเก็บข้อมูลในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และจัดเก็บในระยะเวลาสั้น ๆ ประมาณ 3 เดือน
2. การจัดเก็บข้อมูลภาคสนามเป็นการทำวิจัยครั้งแรกในจังหวัดภูเก็ต จึงทำให้ปริมาณของข้อมูลที่ได้จากนักท่องเที่ยวอาจจะไม่ครอบคลุมทุกประเด็นของปัญหา
3. งบประมาณ ที่ใช้ในการศึกษา ไม่เอื้อต่อการศึกษาในทุกจังหวัดทั่วประเทศ จึงได้ทำการศึกษาเฉพาะจังหวัดภูเก็ตจังหวัดเดียวเท่านั้น

นิยามศัพท์ทั่วไป

สารสนเทศ คือข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการท่องเที่ยวที่ผ่านกระบวนการเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ

แหล่งท่องเที่ยว หมายถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ หลาย ๆ รูปแบบที่มีอยู่ในจังหวัดภูเก็ตและเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวมีความประสงค์เข้าไปแวะชมหรือพักผ่อน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

คาดว่าจะได้รับผลประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวได้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการ ได้มีความคิดริเริ่มที่จะจัดทำระบบสารสนเทศที่ดีไว้บริการแก่ลูกค้า
3. เพื่อได้ระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย
4. นักท่องเที่ยวจะได้รับความพึงพอใจจากข้อมูลหรือสารสนเทศที่ดีใช้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีความสุข
5. เป็นการชวนเชิญให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อรายได้ของประเทศ
6. เพื่อส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตให้ขยายตัวเพิ่มขึ้น
7. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำระบบสารสนเทศด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง