

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตเป็นการวิจัยเพื่อเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต การทราบข้อมูลการท่องเที่ยวล่วงหน้าทำให้นักท่องเที่ยวสามารถวางแผนการท่องเที่ยวและเลือกทรัพยากรท่องเที่ยวที่น่าสนใจได้เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย เวลาและความคาดหวังหรือความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

วิธีการศึกษาประกอบด้วยการรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาจากเอกสารหรือเว็บไซต์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและ กิจกรรมท่องเที่ยว การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม การสังเกตพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและสถานที่ที่เป็นแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวประเด็นในการศึกษาแบ่งเป็น

1. นักท่องเที่ยว
2. แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว
3. ลักษณะของข้อมูลการท่องเที่ยว
4. ข้อมูลการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ

1. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตพบว่า เป็นหญิง 49.0 % ชาย 50.3 % เป็นนักท่องเที่ยวไทย 32.5 % นักท่องเที่ยวต่างประเทศ 66.2 % มีอายุเฉลี่ย 32 ปี อายุมากที่สุด 76 ปี อายุน้อยที่สุด 12 ปี กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มากที่สุดเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 25 –34 ปีเป็น มีสถานภาพโสด อาชีพลูกจ้างและมีการศึกษาปริญญาตรี นักท่องเที่ยวเลือกที่พักเป็นโรงแรมหรือรีสอร์ทมากที่สุด เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งแรกมากกว่านักท่องเที่ยวเดินทางซ้ำ และเป็นนักท่องเที่ยวที่ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตล่วงหน้าก่อนการเดินทางมากกว่านักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตล่วงหน้าก่อนการเดินทาง หนังสือเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุด แหล่งข้อมูลเพิ่มเติมจังหวัดได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยภาคใต้ เขต 4 จังหวัดภูเก็ต หนังสือ บริษัทนำเที่ยว คนท้องถิ่น โรงแรม ฯลฯ นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามา 10 อันดับแรกได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น สวีเดน สหรัฐอเมริกา เยอรมัน มาเลเซีย เนเธอร์แลนด์ สิงคโปร์และฮ่องกง นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเลมากที่สุด แหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยว

เที่ยวพืงพอใจ และสนใจที่จะมาท่องเที่ยว 4 อันดับ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเล แหล่งท่องเที่ยวกีฬาทางน้ำ แหล่งอาหารทะเล และแหล่งสถานบันเทิง แหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเล แหล่งอาหารทะเลและแหล่งสถานบันเทิง นอกจากนี้ยังจำแนกนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ต ได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตล่วงหน้าก่อนการเดินทาง
2. นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมาก่อน

จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยว 72.4 % เป็นนักท่องเที่ยวที่ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตล่วงหน้าก่อนการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะมีแผนการเดินทางหรือแผนการท่องเที่ยวที่แน่นอน มีที่พัก ยานพาหนะ ทราบกิจกรรมการท่องเที่ยวล่วงหน้า ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถประมาณค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวได้ ในขณะที่เป็นการรับรองว่านักท่องเที่ยวจะได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้

ส่วนนักท่องเที่ยว 28.6 % เป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมาก่อน นักเดินทางกลุ่มนี้มักจะไม่มีแผนการเดินทางหรือกิจกรรมท่องเที่ยว เมื่อเดินทางเข้ามาแล้วจะมาหาข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลภายในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสามารถเลือกได้หลากหลายตามความสามารถที่จะจ่ายค่าบริการได้

2. แหล่งข้อมูล ก่อนการเดินทางนักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากหนังสือแนะนำการท่องเที่ยว เช่น หนังสือของสำนักพิมพ์ Lonely Planet หรืออื่น ๆ จากบริษัทนำเที่ยว รายการแนะนำสารคดีท่องเที่ยวทางสถานีโทรทัศน์ การโฆษณาการท่องเที่ยวจากหนังสือพิมพ์ การสืบค้นจากURL ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวของบริษัทสายการบินต่าง ๆ สถานทูต วิทยุทัศน์สารคดีท่องเที่ยว และจากคำบอกเล่าของเพื่อน ญาติ เป็นต้น

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตแล้ว แหล่งแรก ได้แก่ สนามบินหรือสถานีขนส่ง ต่อมาเป็นสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยประจำจังหวัดภูเก็ต เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับที่พักในกรณีที่ไม่มียี่พักและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ หรือในกรณีที่มีที่พักแล้วแต่ต้องการที่พักราคาประหยัด เป็นต้น นอกจากนี้นักท่องเที่ยวมักจะสอบถามจากโรงแรมหรือที่พัก หรือสอบถามคนท้องถิ่น หรือใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวและสอบถามจากมัคคุเทศก์ เป็นต้น นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังสอบถามข้อมูลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการท่องเที่ยว เช่นการลงทุนทำธุรกิจ

3. ลักษณะของข้อมูลการท่องเที่ยว องค์กรหลักซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ เขต 4 จังหวัดภูเก็ต ได้ให้บริการแนะนำข้อมูลที่พักและแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นสิ่งพิมพ์ ได้แก่ จุลสารภูเก็ต และมีเอกสารการท่องเที่ยว

ขององค์กรธุรกิจฝากวางไว้แจกแก่นักท่องเที่ยวที่สำนักงานด้วย นอกจากนี้นักท่องเที่ยวสามารถค้นข้อมูลการท่องเที่ยวได้จากเว็บไซต์แนะนำการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและเทศบาลเมืองภูเก็ต

ส่วนองค์กรธุรกิจต่าง ๆ เสนอข้อมูลในเชิงการค้า เป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำข้อมูลขององค์กรตนเองเพื่อแนะนำสินค้า หรือการบริการให้แก่ลูกค้า ในปัจจุบันนี้นอกจากใช้สิ่งพิมพ์ได้แก่ หนังสือ Phuket Thaiways South เบญจรงค์ หนังสือพิมพ์ Phuket Gazette แผนที่และใบปลิวต่าง ๆ แล้วยังใช้เว็บไซต์ในเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายใต้เงื่อนไขของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยด้วย

4. ข้อมูลการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการ ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะรับทราบว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเลที่มีความสวยงามมีชื่อเสียงเป็นที่ทราบกันทั่วโลกและเป็นเป้าหมายการท่องเที่ยวจุดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวอยากจะมาเยือนและมีนักท่องเที่ยวหลายคนเป็นนักท่องเที่ยวเดินทางซ้ำได้เดินทางกลับมาภูเก็ตอีกหลายครั้งทีเดียว ข้อมูลที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการทราบเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเล รองมาได้แก่แหล่งท่องเที่ยวกีฬาทางน้ำ ซึ่งนอกจากภูเก็ตแล้วยังมีจังหวัดใกล้เคียง เช่น พังงา กระบี่ ระนอง เป็นต้น อันดับสามคือการเป็นแหล่งอาหารทะเล เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นเกาะมีทรัพยากรทางทะเล นักท่องเที่ยวที่มากภูเก็ตจึงได้รับประทานอาหารทะเลที่สด รสชาติอร่อย อันดับสี่คือการเป็นแหล่งสถานบันเทิง นักท่องเที่ยวต้องการสถานที่ให้ความบันเทิงเพื่อพักผ่อนหย่อนใจและความสนุกสนานซึ่งชีวิตกลางคืนที่ป่าตองมีแสง สี เสียงที่ดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวต่างประเทศให้มาเยี่ยมเยียนมาก นอกจากนี้ยังมีภูเก็ตแฟนตาซี สถานบันเทิงวัฒนธรรมเชิงประยุกต์ที่หาดกมลาซึ่งเปิดให้บริการมา 2 ปีเศษ

บทวิเคราะห์ของคณะผู้วิจัย

คณะผู้วิจัยเห็นว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตมีความหลากหลายมาก ตั้งแต่ นักท่องเที่ยวที่เป็นนักธุรกิจที่มาร่วมประชุม นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ที่เป็นมีแผนการเดินทาง มีที่พัก ยานพาหนะและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า ตลอดจนนักท่องเที่ยวสะพายเป้มีความเป็นอิสระในการใช้ชีวิต ซึ่งไม่ต้องการที่พักเป็นหลักแหล่ง แต่ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวประเภทใดก็ตาม สิ่งที่นักท่องเที่ยวทุกคนต้องการคือข้อมูลองค์ประกอบการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย เพื่อให้การท่องเที่ยวดำเนินการเป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวได้ตั้งความคาดหวังไว้ และผู้ที่มีส่วนร่วมทำให้กิจกรรมนี้ได้รับบรรลุเป้าหมายและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและเดินทางกลับภูมิลำเนาด้วยความสุข และเดินทางกลับมาใหม่อีกหลาย ๆ ครั้งนั้น คือ องค์ประกอบการท่องเที่ยว อันได้แก่การคมนาคมขนส่ง ที่พักแรม ร้านอาหารและภัตตาคาร ความ

ปลอดภัย ร้านขายของที่ระลึก บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวและการสนับสนุนจากภาครัฐ

ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย

1. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่านักท่องเที่ยวไทยไม่ค่อยจะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ยินดีให้ความร่วมมือมากกว่า
2. ปัญหาในเชิงการใช้ภาษา เนื่องจากแบบสอบถามเป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทำให้นักท่องเที่ยวบางคนที่มีได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เช่นนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น จีน อิตาลี ไม่สามารถให้ข้อมูลได้
3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เนื่องจากฤดูกาลท่องเที่ยวมีระยะเวลาเพียง 6 เดือน แต่ปรากฏว่ามีฝนตกมากกว่าปกติที่ผ่านมา ทำให้มีนักท่องเที่ยวน้อย มีปัญหาเก็บรวบรวมข้อมูลได้ไม่เพียงพอจึงต้องขยายเวลาออกอีกช่วงหนึ่ง
4. สถานที่บริการข้อมูล ทางคณะผู้วิจัยได้จัดเก็บเว็บไซต์ไว้ที่เครื่องให้บริการข้อมูลระบบ UNIX ของวิทยาลัยชุมชนภูเก็ตที่ URL: <http://pcc.psu.ac.th/~tchutima> ในช่วงการทดสอบระบบจึงเป็นปัญหาว่าหลังจากนี้จะมีการดูแลรักษาอย่างไรและ ใครเป็นผู้ดูแล ส่วนสถานที่เก็บข้อมูลสามารถหาสถานที่ให้เก็บข้อมูลฟรีได้ อาทิ เช่น <http://www.geocities.com> <http://www.tripod.com> หากพิจารณาจากข้อเท็จจริงแล้วภาครัฐควรให้การสนับสนุน เพราะข้อมูลที่จัดเก็บเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศและสนับสนุนการท่องเที่ยว

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ผลสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต มีปัจจัยดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบการสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ต้องเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่น Pentium ขึ้นไปมีหน่วยความจำอย่างต่ำ 32 เมกะไบต์ ฮาร์ดดิสก์มีเนื้อที่อย่างน้อย 1.6 กิกะไบต์ เชื่อมต่อกับเครือข่ายภายในขององค์กรที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือมีโมเด็มความเร็วอย่างต่ำ 28.8 กิโลบิตต่อวินาที เชื่อมกับสายโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ และสามารถเข้าไปดูข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตที่ได้พัฒนาตาม URL ต่าง ๆ ที่ได้จัดทำไว้แล้ว
2. ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ นอกจากระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 95 /98 แล้ว ต้องมีเบราว์เซอร์ Internet Explorer 5.0 หรือ Netscape Communicator 4.6 แสดงผล แต่การใช้ Internet Explorer 5.0 จะให้ผลการแสดงดีกว่าเพราะตัวโปรแกรมที่ใช้ คือ HomeSite 4.0 เป็นตัวบรรณาธิการที่เป็นผลิต

กันซ์ในเครือข่ายกับ Internet Explorer ภาษาที่ใช้เป็นภาษา HTML เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้โปรแกรมอื่น ๆ เพิ่มในการแสดงผล

3. ผู้ใช้ระบบ จากการวิจัยพบว่าในกลุ่มนักท่องเที่ยวไทย 10 % หญิงและชายมีการติดต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่ากัน แนวโน้มผู้มีระดับการศึกษาสูงขึ้นจะใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น อาชีพที่มีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มอื่น ได้แก่ นักศึกษาและลูกจ้าง เนื่องจากมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ใช้งาน ส่วนนักท่องเที่ยวต่างประเทศชายใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าหญิง 10 % ระดับการศึกษาและอาชีพเหมือนกันกับนักท่องเที่ยวไทย ดังนั้นแนวโน้มของการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงมีมากขึ้น นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลของแต่ละองค์กรที่มีเว็บไซต์ได้โดยตรง

4. ฐานข้อมูล ข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีอยู่หลากหลายมาก แต่ส่วนใหญ่เนื้อหาหลักไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ยกเว้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาปัจจุบัน หรือสถิติต่าง ๆ ที่ต้องปรับปรุงให้ทันสมัย อยู่เสมอหรือข้อมูลที่อยู่ในช่วงการนำเสนอเพิ่มเติมหรือเป็นข้อมูลใหม่

5. การดูแลรักษา ฐานข้อมูลจำเป็นต้องมีการดูแลรักษาเป็นประจำและสม่ำเสมอ เพื่อให้ดึงดูดความสนใจและปรับให้ตรงกับต้องการของนักท่องเที่ยว ควรมีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน เช่น เดือนละครั้ง หรือทุกไตรมาส เป็นต้น

6. การเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาจจะมีบางเว็บไซต์เชื่อมต่อไม่ได้ทำให้การค้นข้อมูลการท่องเที่ยวไม่ได้ เนื่องจากเจ้าของเว็บไซต์ค้างค่าใช้จ่ายสถานที่เก็บข้อมูล เจ้าของสถานที่เก็บข้อมูลจึงไม่เปิดให้บริการข้อมูลนั้น

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐ

ด้านนโยบาย

1. ด้านนโยบาย คณะผู้วิจัยเห็นว่า ภาครัฐควรกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นเฉพาะจังหวัดหรือพื้นที่ที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าสนใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งควรจะมีนโยบายด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ควรมีนโยบายทางด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารที่ประสิทธิภาพ ในพื้นที่ดังกล่าว ทั้งนี้เป็นการสนับสนุนในเรื่องของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ
- 1.2 ควรมีนโยบายในการส่งเสริมการเรียนรู้การใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนทุกระดับ ให้มีการรับรู้และรับทราบ หากเป็นสถานศึกษาต้องพัฒนาให้นักเรียนและนักศึกษามีความสามารถในการพัฒนาระบบสารสนเทศได้ในระดับหนึ่ง

1.3 ควรมีนโยบายในการดูแลรักษาฐานข้อมูลกลางทางด้านการท่องเที่ยวต้องมีความทันสมัยอยู่เสมอ (Update) โดยมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ สามารถโต้ตอบข้อสงสัยและคำถามต่าง ๆ จากนักท่องเที่ยวได้ทุกเวลา โดยผ่านระบบสารสนเทศดังกล่าว

2. ภาครัฐควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีการประสานงานให้มีความสามารถสูง เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นผู้ที่มีความต้องการข้อมูลทุก ๆ ด้าน ซึ่งไปเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐหลาย ๆ ฝ่าย การประสานงานดังกล่าวต้องครอบคลุมถึงทุก ๆ องค์ประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ดี

3. ภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวที่เป็นส่วนกลางในส่วนของพื้นที่การท่องเที่ยวนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มากที่สุด และตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด หากพิจารณาใน เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวที่เป็นส่วนกลาง ข้อมูลยังไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร เพราะกิจกรรมบางอย่างผู้ที่มีบทบาทในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว เป็นลักษณะต่างคนต่างดำเนินการ เช่น โรงแรม ห้างร้านต่าง ๆ รีสอร์ท สถานบริการต่าง ๆ รวมไปถึงสถานท่องเที่ยวของทางราชการซึ่งต้องเน้นการมีส่วนร่วมจากหลาย ๆ ฝ่าย

5. จากการวิจัยและทบทวนวรรณกรรมพบว่า การเจริญเติบโตของการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีอัตราการเจริญเติบโตที่รวดเร็ว คำนึงประเทศไทย การกำหนดนโยบายพัฒนาคนของประเทศต้องมีความสอดคล้องกับการพัฒนาของระบบซึ่งเป็นกระแสของโลกปัจจุบัน (Globalization) ดังกล่าว รวมไปถึงการพัฒนาระบบพื้นฐานทางด้านการสื่อสาร ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. รัฐบาลควรมีบทบาทอย่างชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการท่องเที่ยว ให้ต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าโครงการการท่องเที่ยวต่าง ๆ ของภาครัฐได้สิ้นสุดไปแล้ว โดยการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว มุ่งเน้นในเรื่องของการใช้ระบบสารสนเทศเป็นสำคัญ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ร่วมมือกับบริษัทการบินไทย ให้เผยแพร่สื่อต่าง ๆ และ ระบุ สถานที่ตั้ง (Web site) ของข้อมูลการท่องเที่ยวที่เป็นส่วนกลาง ให้กับนักท่องเที่ยวได้ทราบ

1.2 ร่วมมือกับผู้ประกอบการส่งออก โดยให้นักท่องเที่ยวมีการใช้ข้อมูลในระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นผลย้อนกลับมาในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยการ ระบุสถานที่ตั้ง (Web site) ของข้อมูลการท่องเที่ยวที่เป็นส่วนกลาง ในกรณีดังกล่าว สามารถประสานงานกับหน่วยงาน Thaitrade ได้ เช่น ตลาดแบบสินค้าส่งออกมีตรา Thaitrade อาจจะเพิ่มเติมข้อความบางอย่างได้เช่น Visit Thailand ... Visit

www.tat.or.th หรือ อื่น ๆ เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว และ สนับสนุนการใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศ ซึ่งระบบนั้นสามารถใช้ได้กับนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ

2. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว นั้น ดังได้กล่าวข้างต้นต้องการมีการมีส่วนร่วมจากบุคคลหลาย ๆ ด้าน จึงเป็นลักษณะของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวที่ใช้องค์ความรู้แบบสหวิทยาการ ทั้งนี้จะได้ผู้พัฒนาที่เป็น นักการตลาด นักบริหาร โรงแรม กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นักวิชาการ เป็นต้น มากำหนดแนวทางหรือนโยบายในระดับล่าง ๆ เพื่อให้ระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวครอบคลุมทุก ๆ ด้าน

3. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว นั้น ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบตลอดเวลา เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในพื้นที่ที่น่าเสนอให้มากที่สุด เพราะปัจจุบันนี้มีการแข่งขันทางด้านการท่องเที่ยวที่สูงมาก และระบบต้องใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วในการนำเสนอ

4. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศต้องมีการสอดคล้องประสานกันระหว่าง องค์ประกอบของการใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ กับ องค์ประกอบของการท่องเที่ยว ให้ครอบคลุมมากที่สุด และที่สำคัญต้องมีความพร้อมของระบบฐานข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยว ต้องมีการจัดเก็บและรวบรวมให้ได้มากที่สุด

5. ควรมีการกำหนดราคาสินค้าและที่พักให้เหมาะสม เนื่องจากมีคำแนะนำจากนักท่องเที่ยวที่ต้องการข้อมูลที่พักราคาประหยัด และมีคำร้องเรียนว่าราคาสินค้าแพงเกินไป ในช่วงฤดูการท่องเที่ยว (พฤศจิกายน - เมษายน) ราคาที่พักมีราคาสูงมาก

6. ควรมีแผนจัดทำข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ตลอดทั้งปี โดยระบุวันเดือนปี ที่ชัดเจน และมีการเผยแพร่ล่วงหน้าอย่างเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ

7. การให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากความสามารถเชิงภาษาต่างประเทศของประชาชนยังมีน้อย ควรมีการส่งเสริมการใช้ภาษาต่างประเทศให้กับประชาชนทั่วไปโดยการเปิดหลักสูตรสนทนาภาษาต่างประเทศเพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถเชิงภาษาให้แก่ประชาชน และควรเพิ่มหน่วยงานย่อยของการให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว โดยที่ไม่จำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ประจำให้ข้อมูล อาจจะให้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบจอสัมผัส หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลแทน หรืออาจมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวแต่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีเก็บข้อมูลการท่องเที่ยวไว้และเจ้าหน้าที่ส่งพิมพ์ข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ให้แก่นักท่องเที่ยวได้

8. ทุกองค์การที่เป็นส่วนประกอบของการท่องเที่ยวควรมีข้อมูลการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกที่จะบริโภคแหล่งท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ มากขึ้นเช่นแหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวอนุรักษ์ หรือแหล่งท่องเที่ยวชีโน-โปรตุเกส

9. ควรมีการกรองข้อมูลข่าวสารก่อนที่จะนำเสนอให้นักท่องเที่ยวทราบ เช่นข่าวอาชญากรรมในท้องถิ่นที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของนักท่องเที่ยว

10. การคมนาคมขนส่ง เนื่องจากภูเก็ตไม่มีรถเมล์ประจำทางสาธารณะ จึงทำให้นักท่องเที่ยวประสบปัญหาในการเดินทางและไม่ทราบเส้นทาง ในเส้นทางที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินถึงนั้นนักท่องเที่ยวสามารถสอบถามเส้นทางจากคนท้องถิ่นได้ แต่ในเส้นทางนอกเมือง ถ้าไม่ใช้รถบริการนำเที่ยว หรือรถรับจ้าง นักท่องเที่ยวจะเดินทางไม่สะดวก และถ้าเป็นเวลากลางคืนจะทำให้ไม่ปลอดภัยด้วย การใช้รถรับจ้างทำให้เกิดปัญหาเรื่องราคาที่ไม่เหมาะสมได้ จึงควรส่งเสริมให้มีการให้บริการรถประจำทางสาธารณะ และสร้างระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการขนส่งให้มีความชัดเจน

11. ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว อาทิ การเล่นน้ำทะเล ควรมีป้ายเตือนนักท่องเที่ยวให้เห็นชัดเจน ณ สถานที่ท่องเที่ยวที่เกิดอุบัติเหตุเป็นประจำ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำหาดเพื่อดูแลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุ ในแหล่งท่องเที่ยวอนุรักษ์ เช่นการเดินทางป่าที่น้ำตก โคนไทร ควรมีแผนที่แสดงเส้นทางอย่างชัดเจน มีเครื่องหมายหรือป้ายชี้ทิศทางที่แน่ชัด และที่สำคัญคือป้ายหรือเครื่องหมายควรมีการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ควรแต่งเครื่องแบบเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถจำแนกความแตกต่างออกจากบุคคลอื่น ๆ ได้

12. การดูแลรักษาความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว ควรมีป้ายหรือเครื่องหมายแนะนำนักท่องเที่ยวให้รักษาสิ่งแวดล้อม มีป้ายบอกถึงสถานที่ทิ้งขยะชัดเจนและจัดภาชนะไว้ให้ทิ้งขยะ รัฐหรือองค์กรเอกชนควรมีนโยบายส่งเสริมสร้างจิตสำนึกในการรักษาความสะอาดของท้องถิ่น หรือแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนตลอดไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ขอบเขตของการศึกษาการวิจัย ในเรื่องการพัฒนาสารสนเทศของจังหวัดภูเก็ต มุ่งเน้นในเรื่องการศึกษาการใช้การค้นหาข้อมูล ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ทั้งนี้จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวสูงมาก ในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจต่าง ๆ หน่วยงานภาครัฐและราชการต่าง ๆ หน่วยงานภาคเอกชน องค์กรอิสระ ประชาชนในพื้นที่ ต่างมีส่วนเกี่ยวข้องในการนำเสนอข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้การพัฒนาสารสนเทศทางด้านการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการทำวิจัยในเรื่องสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการจัดการให้เมืองภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวนานาชาติ กรณีดังกล่าวทำให้ระบบสารสนเทศมีความต้องการสูงมาก

2. การศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตหนักไปในทิศทางใด กรณีดังกล่าวจะทำให้มีการนำเสนอสารสนเทศได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

3. ควรเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และ ระยะเวลาที่ศึกษาเป็นระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 ปี เพื่อให้ทราบว่า ในรอบ 1 ปี กลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันอย่างไร ตามฤดูกาลท่องเที่ยว และ ใช้สถิติที่สูงขึ้น ในการศึกษาครั้งต่อไป

ทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และ สามารถส่งเสริมในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้เป็นอย่างดี ทำให้ระบบสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทุก ๆ ประเด็น