

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การประสบภัยจากคลื่นสึนามิของจังหวัดภาคใต้ทางฝั่งทะเลอันดามัน 3 จังหวัด ได้แก่ กระบี่ พังงาและภูเก็ตในวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 เป็นผลทำให้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เช่น ชายหาด เกาะต่าง ๆ แนวปะการัง รวมทั้งบรรดาโรงแรมและที่พักแรมที่ตั้งอยู่ริมชายหาดประสบความเสียหายและรบกวนฟื้นตัวจากทางธรรมชาติและการซ่อมแซมอาคารและ สถานที่เหล่านั้นเพื่อกลับคืนสู่สภาพเดิม การประสบภัยในครั้งนี้ทำให้ทางธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดกลุ่มอันดามันต้องสูญเสียรายได้ที่มีมูลค่ามากมายนับหลายร้อยล้านบาท เพราะในไตรมาสแรก(มกราคม – มีนาคม 2548) มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าภูเก็ตโดยตรงลดลงร้อยละ 71 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548)

เนื่องจากนักท่องเที่ยวเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยด้วยสาเหตุนี้จึงทำให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดแผนการตลาดการท่องเที่ยวภาคใต้ 2549 เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยและดึงความมั่นใจของนักท่องเที่ยวให้กลับคืนมาโดยการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ในจุดที่แตกต่างคือกลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของอันดามันโดยการสื่อความหมาย สร้างความชัดเจนผ่านสื่อทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนจังหวัดในกลุ่มอันดามันและในการวางแผนการตลาดภาคใต้ได้มีการเสนอกลยุทธ์ 6 กลยุทธ์ซึ่งในกลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการตลาดกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มดำน้ำ กีฬาและศาสนา เป็นต้น กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมกิจกรรมเทศกาลงานประเพณีภาคใต้ที่มีศักยภาพ เช่น การกินเจ เทศกาลตรุษจีน สงกรานต์ ฯลฯ ส่วนกลยุทธ์ที่ 6 เป็นการจัดทำระบบ E-Marketing โดยปรับปรุงระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ให้ตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย พัฒนาระบบคอลเซนเตอร์ให้เป็นระบบบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) จัดทำระบบจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า(CRM) เพื่อรับข้อมูลและความคิดเห็นต่าง ๆ และเสนอการขายสินค้าผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ SMS จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับบริการด้านสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวแต่ละคนได้รับตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และตรงตามความสนใจของแต่ละกลุ่มด้วย

จากงานวิจัยเรื่องการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต(ชุตินา ต่อเจริญและสุรติ พูนพิสิฐทรัพย์, 2543) พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเลเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และโบราณสถาน และแหล่งศิลปกรรมชิโนโปรตุเกส ซึ่งการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใน 3 จังหวัดคือ กระบี่ พังงา และภูเก็ต ให้มีความประทับใจและนักท่องเที่ยวกลับมาเยือนซ้ำแล้วครั้งเล่า จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสามารถให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดจากการท่องเที่ยวนี้ โดยการจัดให้บุคลากรที่ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคลากรและองค์กรแล้วยังสามารถเอาชนะคู่แข่งชั้นทางธุรกิจอีกทางหนึ่งด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

1.2.2 กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการสารสนเทศการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

1.3 ขอบเขตพื้นที่ศึกษา เป็นการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในผลิตภัณฑ์ของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต อันได้แก่ โบราณสถาน ศาสนสถานพิพิธภัณฑ์ สป่า วรรณกรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น กีฬา ฯลฯ

1.4 นิยาม: ความหมายของคำสำคัญ

การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวของกลุ่มคนเล็ก ๆ ที่มีความรู้และการศึกษาสูง ที่มีความสนใจเฉพาะทาง มีสำนึกทางสิ่งแวดล้อมและชื่นชมความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นแหล่งมรดก การแสดงดนตรี การเดินรำและละคร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงมนุษย์เพื่อมีแนวคิดที่ดี และปฏิบัติตนที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ของสังคมอันเป็นผลจากการพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยี โดยการให้ความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการ การฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัย รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่กันไป

เทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) หมายถึงระบบงานเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล อันทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูลและสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

1.5 คำถามหลักของการวิจัย

1.5.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างไร และรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควรเป็นอย่างไร

1.5.2 ปัจจุบันมีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

1.5.3 แนวทางการจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบมีส่วนร่วมเป็นอย่างไร

1.5.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการได้รับข่าวสารจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างไร

1.6 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 รูปแบบ และแนวทางการจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

1.6.2 บุคลากรที่ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ