



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ
การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต”

Human Resources Development in Information Technology for
Cultural Tourism: Krabi Phang-nga and Phuket Provinces.

นางชุติมา ต่อเจริญ และคณะ

มีนาคม 2549

สัญญาเลขที่ RDG48O0046

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ
ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต”

Human Resources Development in Information Technology for Cultural
Tourism: Krabi Phang-nga and Phuket Provinces.

นางชุดิตima ต่อเจริญ

คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

นางสาวเอสเมอร์ ใจไหว

คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

นางสาวจินดา สวัสดิ์ทวี

คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

ชุดโครงการ การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามัน อันได้แก่จังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต นั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวรวมชาติทางทะเลที่มีชื่อทางภาคใต้ของประเทศไทย แต่ในสามจังหวัดนี้ยัง มีร่องรอยของวัฒนธรรมอันเก่าแก่ที่มีความเป็นมาหลายร้อยปีที่ปัจจุบันยังคงร่องรอยให้เห็นอยู่ ตั้งแต่แหล่งชุมชนโบราณสมัยก่อนประวัติศาสตร์อย่างคุณลูกปัด อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ วัดถ้ำสุวรรณคุหา จังหวัดพังงามาจนถึงพระพุทธรูปสามกษัตริย์(พระในพุ่ง)วัดพระนางสร้าง จังหวัดภูเก็ต แต่เนื่องจากข้อมูลข่าวสารแหล่งวัฒนธรรมเหล่านี้ยังไม่ได้มีการจัดการที่ดีและนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว ทางเอกชนและภาครัฐจึงควรมีการจัดการนำเสนอด้วยวิธีการท่องเที่ยวเชิง ศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นข่าวสารการท่องเที่ยวที่ตรง กับความต้องการของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดจากการ ท่องเที่ยวนั้น ซึ่งการได้รับข่าวสารต้องมีบุคลากรมาจัดการและนำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งทาง เอกสารและสื่อออนไลน์ท่องเที่ยวที่สามารถกระจายไปได้ทั่วโลก ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถจัดการข้อมูลและสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่ควร จัดให้มีขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากจะเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคลากรในองค์กรและองค์กร แล้วยังทำให้องค์กรสามารถเข้าใจและรับรู้ข้อมูลทางธุรกิจอีกด้วย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิง ศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” จึงเป็นการศึกษาในพื้นที่จังหวัดกลุ่มอันดามันเพื่อ ทราบรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ กำหนดแนวทางการพัฒนา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาน ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ใน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิง ศิลปวัฒนธรรม

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเข้าฟังการสัมมนาและ การศึกษาภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิง

ศิลปวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการ ความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ การระดมความคิดเห็นจากกลุ่มนักเรียนแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรกลุ่มตัวอย่างด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปะ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์และการสนทนแบบเจาะจง สำหรับการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องจากเอกสารอ้างอิงแล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการไอซีทีเพื่อเปรียบเทียบผลประเมินความรู้ของกลุ่มผู้เข้าอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรมและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ความสมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม อันได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผลการวิจัยการศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง “การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระปี้ พังงา และภูเก็ต” มีดังนี้

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบน การการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตและการสนทนารูปแบบเจาะจงของกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงคุลปัฒนธรรมและผู้เกี่ยวข้อง พบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยว เชิงคุลปัฒนธรรมในจังหวัดกรุงรัตนโกสินทร์ พัฒนาและภูมิภาคในระดับหนึ่ง ส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้แก่ การพิมพ์เอกสาร การทำบัญชี การจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สิน การเข้ามือต่อ มือ เตอร์เน็ตเพื่อรับส่งเมลล์ การมีเว็บไซต์และใช้งานเว็บไซต์ มีระบบจัดการเมลล์ของตนเอง การใช้ชีวิตร่วม ส่วนน้อยที่ใช้ซอฟต์แวร์ในการออกแบบและซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ และเป็นองค์กรเอกชนที่มีกิจกรรมการใช้เทคโนโลยี เช่น เชิงกลยุทธ์ขององค์กรของรัฐ (Connell & Reynold, 1999) คือ สถาบันการนวัตกรรมไทย มีการส่งเสริมการขาย การรับรองการบริการ และใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มการบริการที่มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า และแหล่งของที่ระลึกบางแห่งมีการขยายสินค้าออนไลน์ จากการสอบถาม

นักท่องเที่ยวทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งไม่ทราบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ถึงแม้ว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบางมีจัดสัมผัสที่เคยใช้งานได้แต่ปัจจุบันชำรุดชำรอซ้อมอยู่ และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่นวัด โบราณสถาน ศาสนสถานทั้งหมด และร้านขายของที่ระลึกส่วนใหญ่จะไม่เห็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเลย

คงจะผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการแยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ดังนี้

1. วัด โบราณสถานและศาสนสถาน ควรใช้งานพิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกรูปแบบวัตถุมงคล จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมล์และเว็บไซต์ จัดทำแผ่นชีดีรวม,DVD เผยแพร่วัฒนธรรม หรือคำสอนและมีจดหมายสัมผัสให้นักท่องเที่ยวใช้สืบคันประวัติเกี่ยวกับวัดและศาลเจ้า พระพุทธรูป หรือคำสอนหรือความเชื่อและข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ของแหล่งโบราณสถาน

2. พิพิธภัณฑ์ ควรใช้พิมพ์เอกสาร ใช้ซอฟต์แวร์จัดการพิพิธภัณฑ์ ใช้อีเมล์และเว็บไซต์ จัดทำแผ่นชีดีรวม, DVD ใช้จดหมายสัมผัสที่มีข้อมูลรายการที่แสดงในพิพิธภัณฑ์ ใช้ตัวอเล็กทรอนิกส์ และประมาณผลความพึงพอใจของลูกค้า

3. วรรณกรรมท้องถิ่น ควรใช้พิมพ์เอกสาร จัดทำฐานข้อมูลวรรณกรรม บันทึกวรรณกรรมลงแผ่นชีดีรวมเพื่อเผยแพร่และจัดจำหน่าย

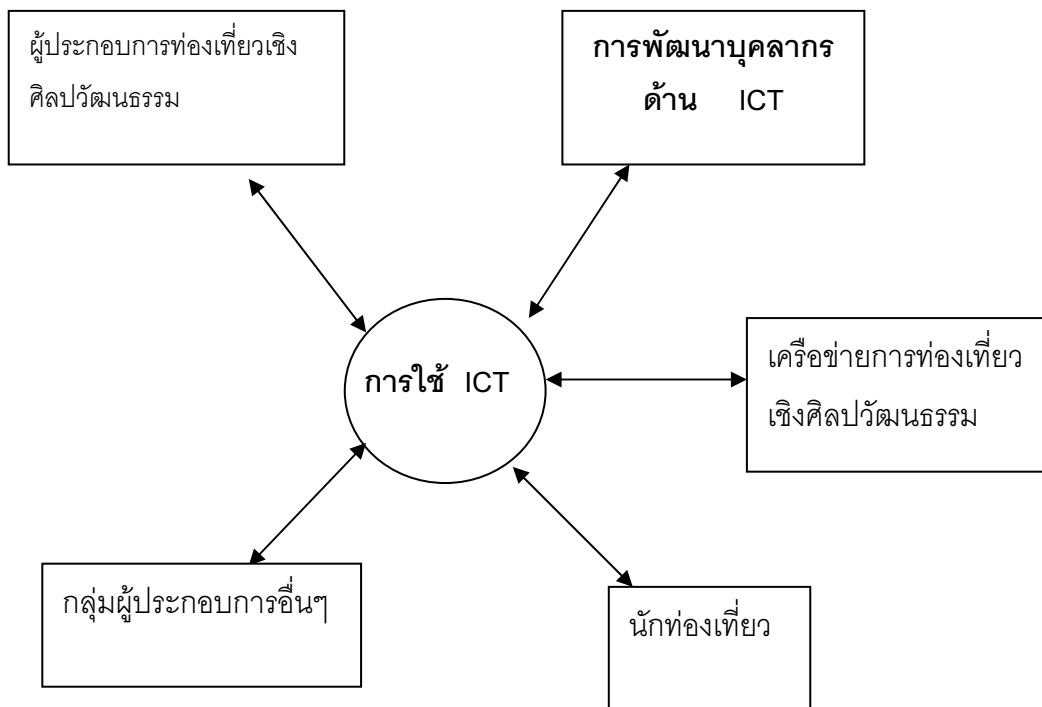
4. วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมล์และเว็บไซต์ บันทึกภาพและข้อมูลลงแผ่นชีดีรวม, DVD และมีจดหมายสัมผัสให้นักท่องเที่ยวสามารถดึงและสืบคันข้อมูลได้ด้วยตนเอง

5. สปาและการนวดแผนไทย ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์จัดการสปาและซอฟต์แวร์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีการประเมินผลมาตรฐานสปา ใช้อีเมล์และเว็บไซต์ ใช้แผ่นชีดีรวม,DVD และมีจดหมายสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบคันข้อมูลเกี่ยวกับสปา

6. ของที่ระลึก ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกรูปแบบผลิตภัณฑ์ จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์บัญชีหรือซอฟต์แวร์จัดการขายสินค้า ใช้อีเมล์และเว็บไซต์ ทำการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (อี-คอมเมิร์ซ) จัดทำแผ่นชีดีรวม, DVD และมีจดหมายสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบคันข้อมูล มีระบบบันการร้องเรียนจากลูกค้าและประมาณผลความพึงพอใจของลูกค้า

จากการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นทำให้ได้ภาพแสดงความสัมพันธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

ผู้ประกอบการอื่น ๆ นักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT และเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมดังภาพ



ภาพแสดงความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ผู้ประกอบการอื่น ๆ นักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT และเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

2. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบการ เพราะยังสามารถประกอบธุรกิจได้ ส่วนสถานประกอบการที่ใช้ออชีที่ในการทำงานแต่จะไม่มีการพัฒนาบุคลากร นอกจากนี้จากความจำเป็นที่จะใช้งานเข่นกัน แต่ทางภาครัฐได้จัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งมาฝึกอบรมด้านออชีที่ในจังหวัดกระปี พังงา และภูเก็ตระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงพฤษจิกายน พ.ศ. 2548 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548) และทางองค์กรภาคเอกชนและภาครัฐ เช่น สมาคมโรงแรมไทยและโครงการPHUKET SMART SMEs SEMINAR ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์กรมหาชน) สาขาภูเก็ต ได้จัดการสัมมนาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน พ.ศ.2549 เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนา

ตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้และองค์กรสามารถดำเนินกิจการและดำเนินอยู่ได้ในยุคข่าวสารนี้ นอกจาคนี้ทางคณะกรรมการผู้วิจัยได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการใช้อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามหลักสูตรต้นแบบที่ทางคณะกรรมการผู้วิจัยได้นำเสนอจากงานวิจัยนี้

3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการระดมความคิดเห็นของกลุ่มสนใจแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม คณะกรรมการผู้วิจัยได้สรุปประเด็นได้ดังนี้

- ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- หลักสูตรพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทางด้าน ICT ที่เหมาะสม
- เนื้อหาบทเรียนที่ใช้พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ไอซีทีช่วยเพิ่มคุณภาพการทำงาน

และคณะกรรมการผู้วิจัยได้เสนอต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรประกอบด้วยแนวคิดสี่ประการ ได้แก่ การลดช่องว่างดิจิ托ล การชี้ให้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยี การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม และพัฒนาการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักสูตรต้นแบบแบ่งออกเป็นสี่ระยะ เช่นกัน โดยระบุกลุ่มเป้าหมาย เนื่องไขและข้อกำหนด วัตถุประสงค์และตัวอย่างหัวข้อการอบรม

4. ผลการวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

จากการต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ทางคณะกรรมการผู้วิจัยได้จัดหลักสูตรการอบรมขึ้นเพื่อฐานทางด้านไอซีที หลักสูตรระยะที่ 1 บรรยายช่องว่างดิจิ托ลให้บุคลากรจังหวัดกรุงเทพฯ พัทยาและภูเก็ต 3 กลุ่ม จำนวน 62 คน กลุ่มที่ 1 จัดอบรมที่จังหวัดภูเก็ตมีผู้เข้าอบรมจำนวน 18 คน กลุ่มที่ 2 จัดอบรมที่จังหวัดกรุงเทพฯ มีผู้เข้าอบรมจำนวน 27 คนโดยมีหลักสูตรที่ประกอบด้วย การใช้งานอินเตอร์เน็ตเพื่อการทำงาน แนวทางการพัฒนา e-Commerce ให้กับองค์กร การประยุกต์ใช้งานชุดโปรแกรม Microsoft Office ในการทำธุรกิจและการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดเก็บข้อมูล กลุ่มที่ 3 สำหรับพระภิกษุสามเณรจำนวน 17 รูป หลักสูตรอบรม 18 ชั่วโมง ประกอบด้วยการใช้

คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word พื้นฐานการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel และ การใช้งานอินเตอร์เน็ตและอีเมล์ ผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนการอบรมของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 โดยรวมเท่ากับ 3.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหลังการอบรมของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 เท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 ผลการทดสอบ Pair test ของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าหลังจากการอบรมผู้เข้าอบรมมีความรู้ทางด้านไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมด้านไอซีทีตามรายหัวข้อโดยจากการทดสอบ Pair test พบร่วมกันหัวข้อที่ 1 การใช้งานอินเตอร์เน็ตเพื่อการทำงานและหัวข้อที่ 3 การประยุกต์ใช้งานชุดไมโครซอฟท์อฟฟิศผู้เข้าอบรมมีความรู้เมื่อความแตกต่างทั้งก่อนและหลังการอบรมอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้เข้าอบรมมีพื้นความรู้ในหัวข้อเหล่านี้ แต่ในหัวข้อที่ 2 แนวทางการพัฒนา e-Commerce และหัวข้อที่ 4 การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซลในการจัดเก็บข้อมูล พบร่วมกันหัวข้อที่ 2 และ 4 มาก่อนหลังจากการอบรมแล้วผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น สำหรับกลุ่มพระภิกษุสามเณรพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนเรียนเท่ากับ 2.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.09 หลังการอบรมพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 3.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 แสดงว่าพระภิกษุสามเณรมีความรู้ด้านการใช้ไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้เป็นการพัฒนานบุคลากรโดยเน้นการนำทรัพยากรเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และพัฒนานบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาตนเองต่อไปจนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ในองค์กรและเผยแพร่สู่สาธารณะได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยเวลาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. ผลสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการทำวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกรุงเทพฯ พังงาและภูเก็ต แหล่งท่องเที่ยวหรือการซื้อสินค้าและบริการของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม แหล่งช่าวสารการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ความพึงพอใจต่อช่าวสารที่ได้รับ การมีแหล่งเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวไทย เพศชายร้อยละ 20.8 เพศหญิงร้อยละ 29.3 ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนมากที่สุด อายุในช่วงอายุ 25 – 35 ปี ร้อยละ 20.1 และเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยทำงานมีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานจากหน่วยงานต่าง ๆ มากรีดสุด ร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 7.3 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มากรีดสุด ร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ มีรายได้อยู่ระหว่าง 100,000 – 150,000 บาท ร้อยละ 9.3 จุดประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 53.46 รองลงมา เพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 29.0

นักท่องเที่ยวไทยได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าของเพื่อน ร้อยละ 25.11 รองลงมา คือ ได้รับข่าวสารจากใบรับรอง และเว็บไซต์ ร้อยละ 22.39 และ 17.19 ตามลำดับ มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับระดับปานกลาง ร้อยละ 22.5 และพบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยว เชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 21.5 รองลงมา มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 17.5 และไม่ทราบว่ามีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 11.5 ส่วนอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 32.23 รองลงมาคือ ภาพอักษรริ่งและวีดีโอด้วย ร้อยละ 27.27 และ 24.79 ตามลำดับ

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพศชายร้อยละ 29.0 เพศหญิงร้อยละ 21.0 จากการศึกษาพบว่าช่วงอายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี และช่วงอายุ 25 – 35 ปี มากรีดสุด ร้อยละ 15.3 ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยที่กำลังศึกษาและวัยทำงาน นักท่องเที่ยวที่มากเป็นอันดับหนึ่ง คือประเทศไทย รองลงมา คือประเทศไทยกฤษณะ ร้อยละ 50.19 รองลงมา คือเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ร้อยละ 21.83 และเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา 3 ครั้ง ร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ ร้อยละ 21.56 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากใบรับรองและคำบอกเล่าของเพื่อน ร้อยละ 18.48 และมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับในระดับปานกลาง ร้อยละ 20.3 และนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยว เชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 23.0 มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 19.0 และไม่ทราบว่ามีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 8.0 สำหรับอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์มือถือ คือข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.18

รองลงมา คือ วีดีโอดูภาพอักษรwing ร้อยละ 28.73 และ 17.81 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ามีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวได้สมั่สและรับทราบใน ระดับหนึ่ง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจาก คุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบร่วมค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 ส่วนค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่ากับ 2.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 ส่วนค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับ 3.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.14 และค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับ 2.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ย เท่ากับ 1.11 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติไม่แตกต่าง กัน โดยที่ระดับความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจากคุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับ 2.98)

6. ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแยกตาม รายจังหวัดมีดังนี้

1. จังหวัดกระปี โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มี นักท่องเที่ยวไปเยือนมากที่สุด ได้แก่ สุสานหอย 40 ล้านปี วัดถ้ำเสือ และนักท่องเที่ยวรู้จักมาก ในอันดับถัดมา คือ ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก ขนมและอาหารพื้นเมือง ผลิตภัณฑ์จากกลา นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังรู้จักและเคยไปเกะลันตาใหญ่ วัดแก้วกรวาราม พิพิธภัณฑ์วัดคลอง ท่อง เขาขانبันนำ เดย์สปา วัดไสไทย งานประจำเบิกฟ้าอันدامัน และรีสอร์ฟสปา ตามลำดับ
2. จังหวัดพังงาโดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวที่ไปเยือน จังหวัดพังงารู้จักของที่ระลึกมากที่สุด คือ ขนมและอาหารพื้นเมือง รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์จากไบ ยางพารา และเคยไปเยือนวัดถ้ำสุวรรณคุหา เกาะยาวน้อย ถ้ำฤชีสวารค์และถ้ำเสือ ถ้ำพุ่งช้าง เขา ช้าง วนอุทยานสระนางมโนราห์ วัดบางเหรียง และประเพณีปล่อยเต่าตามลำดับ
3. จังหวัดภูเก็ตโดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อยพบว่า นักท่องเที่ยวรู้จัก "ได้แก่ ขนมและอาหารพื้นเมือง รองลงมาคือวัดฉลอง ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก พิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติภูเก็ต ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอยและมุก บ้านท้าวเทพกษัตริย์และงานเทศกาลกินผัก การซกมวยไทย เกาะมะพร้าว งานท้าวเทพกษัตริย์ วัดพระทอง พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว พิพิธภัณฑ์วัดพระทอง ตามลำดับ"

จะเห็นได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวรู้จักและไปเยือนจะอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองหรืออยู่ในเส้นทางที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปได้สะดวก ส่วนแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่อยู่ต่างอำเภอั้น นักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะเดินทางไปอยู่แล้วและนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวนั้นจะต้องเดินทางไปตามรายการท่องเที่ยวที่จัดไว้แล้วซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวครอบชาติที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปแสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีข้อมูลข่าวสารหรือเป็นที่รู้จักนั้นจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไปเยือนมากกว่าแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวและมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่นี่ต่อแหล่งท่องเที่ยวหลังจากได้มาเยือนแล้วด้วย แหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารจึงควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัยและสามารถดึงข้อมูลออกมาได้รวดเร็วและเผยแพร่ไปยังผู้สนใจหรือนักท่องเที่ยวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่น ๆ ได้ และงานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้นพัฒนาพนักงานให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน จัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ สืบคันข้อมูลจากเว็บไซต์และส่งข้อมูลทางอีเมลล์ได้ ทั้งยังสามารถจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และใช้คอมพิวเตอร์นำเสนอข้อมูลได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกรุงปี พังงาและภูเก็ต ขาดองค์กรที่บริหารจัดการและรับผิดชอบโดยตรงถึงแม้ว่าภาครัฐได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรไปแล้วระดับหนึ่งแต่ยังมีบุคลากรจำนวนมากที่ยังไม่มีโอกาสได้รับการพัฒนา และต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองไปใช้เทคโนโลยีในระดับสูงได้จนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเพื่อประโยชน์การแข่งขันทางธุรกิจได้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีสารสนเทศ(ไอซีที) เพราะในจังหวัดกลุ่มนี้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก บุคลากรการท่องเที่ยวเชิง

ศิลปวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวทั้งทางวาจาและทางเว็บไซต์

2. ควรมีหน่วยงานกลางในการสร้างฐานข้อมูล จัดเตรียมข่าวสารเพื่อรองรับการทำงานและส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ในองค์กรท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทั้งสร้างระบบดิจิตอลเพื่อให้มีการสื่อสาร ส่งเสริมความเข้าใจในวัฒนธรรมและเผยแพร่ข้อมูลทางวัฒนธรรมที่ถูกต้อง เป็นแหล่งรวมศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมผู้คนตามมัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

1. ควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านไอซีทีอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง โดยการมีบริการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองต่อไป เพื่อทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน และสามารถดำเนินภารกิจได้

2. ควรฝึกอบรมทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้รับการพัฒนาทุกครั้งทั้งก่อนและหลังการพัฒนาเพื่อประเมินบทเรียนว่าควรจะมีการใช้บทเรียนนั้นในการพัฒนาครั้งต่อไปหรือไม่

3. ควรใช้นวัตกรรมไอซีทีเป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมร่วมกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวอื่น ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ และเป็นการสร้างความร่วมมือในเครือข่ายธุรกิจอีกด้วย

ข้อเสนอของนักวิจัยที่น่าจะทำต่อไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมซึ่งเป็นภาพรวมของกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมด คงจะมีข้อเสนอต่อไปนี้

1. การวิจัยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีและรายได้น้อยกว่า 100,000 บาทซึ่งมีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงาน และรองลงมาคือนักศึกษาที่สนใจการทำธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมที่ดีและถูกต้องของกลุ่มจังหวัดอันดับต้นๆ ให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้ซึ่งเป็นกลุ่มเยาวชนที่จะเติบโตต่อไปเป็นผู้ใหญ่ที่มีรากเหง้าทางวัฒนธรรมอันดี งามและสามารถเผยแพร่วัฒนธรรมทางผู้คนตามต่อไป

2. การวิจัยเชิงสำรวจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเขตอันดามันครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 ว่า การได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อที่จะศึกษาว่ามีการพัฒนาของภารกิจนำเสนอข่าวสารหรือไม่ อย่างไรเพื่อที่จะศึกษาว่ามีการพัฒนาภารกิจนำเสนอข่าวสารหรือไม่

และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดนโยบายหรือวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางผัง
อันดามัน

3. การวิจัยติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ
ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมว่าหลังจากที่ก่อรุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมได้รับ[†]
การพัฒนาด้านไอซีทีระดับพื้นฐานแล้ว บุคลากรเหล่านั้นได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้งาน
อย่างไรบ้าง และอย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบว่าการพัฒนาบุคลากรครั้งนี้มีได้สูญเปล่า

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG48O0046

ชื่อโครงการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

ชื่อนักวิจัย : ชุติมา ต่อเจริญ, เอสເକ୍ଝର ଜୀହୋ, ଜିନଦା ସାଂଦିତ୍ତ୍ଵୀ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

E-mail Address : chutima.to@psu.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : 1 กันยายน 2548 – 31 สิงหาคม 2549

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

ผลการศึกษาวิจัยพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ คือ สปาและการนวดแผนไทย จากการระดมความคิดเห็นในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทำให้ได้รับทราบปัญหาในการพัฒนาบุคลากร แนวทางการพัฒนาบุคลากร การจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื้อหาบทเรียนที่ใช้พัฒนาบุคลากรและทราบว่าไอซีทีช่วยเพิ่มคุณภาพของงานอย่างไร ซึ่งคณะกรรมการผู้วิจัยได้นำเสนอต้นแบบหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร และได้จัดหลักสูตรการอบรมขึ้น พื้นฐานทางด้านไอซีทีหลักสูตรระยะที่ 1 ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งผลการทดสอบความรู้โดยรวมของผู้เข้าอบรมก่อนและหลัง

การอบรมของกลุ่มบุคลากรดังกล่าวพบว่าหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านไอซีที ผู้เข้าอบรมมีความรู้ทางด้านไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น และจากการสอบถามนักท่องเที่ยวพบว่า 낙ท่องเที่ยววัยละ 42.8 มีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางจากมาตรา Likert สำหรับการใช้คุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยววัยละ 36.5 ตอบว่ามี วัยละ 44 ตอบว่าไม่มี และวัยละ 19.5 “ไม่ทราบว่ามีการใช้คุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปะทั่วไป” นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าของเพื่อน บริษัทและเว็บไซต์ ตามลำดับ แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเคยไปมากที่สุดในจังหวัดกรุงเทพฯ คือสุสานหอย 40 ล้านปี รองลงมาคือวัดถ้ำเสือ สวนจังหวัดพังงา คือวัดถ้ำสุวรรณคูหา และจังหวัดภูเก็ตคือวัดชลธร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้พบว่า yang ไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปะทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพฯ พังงาและภูเก็ต ทั้งขาดองค์กรที่บริหารและจัดการ ยังมีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีในระดับที่สูงขึ้นจนสามารถสร้างองค์ความรู้ให้ใช้ในองค์กรและเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันในธุรกิจได้ ต้องการแผนและนโยบายเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษและการใช้ไอซีที หน่วยงานกลางในการสร้างฐานข้อมูลเพื่อรับทราบการทำงานและส่งเสริมการใช้ไอซีทีและสร้างระบบดิจิตอลเพื่อเป็นแหล่งรวมศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมฝั่งอันดามัน การเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเอง การทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้รับการพัฒนาทุกครั้งทั้งก่อนและหลังการพัฒนา และควรใช้ชั้นวัตกรรมไอซีทีเป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปะทั่วไป ร่วมกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวอื่น ๆ

คำหลัก : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, เทคโนโลยีสารสนเทศ, การท่องเที่ยวเชิงศิลปะทั่วไป

Abstract

Project Code : RDG48O0046
Project Title : Human Resources Development in Information Technology for Cultural Tourism: Krabi Phang-nga and Phuket Provinces
Investigators : Torchareon C., Jaiwai E., Sawattawee J.
Prince of Songkla University Phuket Campus
E-mail Address : chutima.to@psu.ac.th
Project Duration : 1 September 2005 – 31 August 2006

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.

Keyword: Human Resources Development, Information Technology,
Cultural Tourism

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดgrade ทั้ง พังงา และภูเก็ต” ได้รับความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและเอื้อเพื่อข้อมูลประกอบการวิจัย ทั้งได้รับความร่วมมือในการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จากสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดgrade ทั้ง พังงา และภูเก็ต

nem สภาราก្រាបขอบพระคุณเจ้าอาวาส รองเจ้าอาวาส และพระที่กรุณาอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการวิจัย และ nem สภาราก្រាបขอบพระคุณท่านพระครูวิจารศุภการ เจ้าอาวาสวัดพระนางสร้าง อำเภอคลอง จังหวัดภูเก็ต ที่อนุญาตให้พระภิกษุและสามเณรเดินทางมาร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1202 คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต

ขอบคุณ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.)ที่สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย ขอบคุณ นายสุพล สวัสดิ์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างgrade ที่อนุเคราะห์ให้ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรในจังหวัดgrade และพังงา

ขอบคุณนายภูมิราตน์ เจนเนอร์และนายวัชรากฤต แย้มโอะซูร์ ที่ช่วยประสานงานให้มีการอบรมคอมพิวเตอร์ในการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรในจังหวัดgrade และพังงา

ขอบคุณ ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ฟ สปาและกานวดแผนไทย แหล่งของที่ระลึกและผู้แทนชุมชนต่าง ๆ รวมทั้งบุคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้องกับการทำท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม นายคมสัน วัชตพันธ์และนายพนมพล ธรรมชาตินิยม ผู้ใช้งานวิจัยรวมทั้งคณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต ตลอดจนอาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่สนับสนุนการวิจัยนี้

คณะผู้วิจัย

มีนาคม 2549

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	i
บทคัดย่อ	xii
กิตติกรรมประกาศ	xvi
สารบัญ	xvii
รายการตาราง	xix
รายการภาพ	xx
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตพื้นที่ศึกษา	2
1.4 นิยาม: ความหมายของคำสำคัญ	2
1.5 คำถามหลักของการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด	4
2.2 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	5
2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการท่องเที่ยว	10
2.4 การพัฒนาทรัพยากรม努ชย์	34
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 วิธีการศึกษา	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	48
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการศึกษา	51
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงคิดปัฒนธรรม	51

4.3	ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	72
4.4	ผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	75
4.5	ผลการระดมความคิดเห็นจากกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	75
4.6	แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิง ศิลปวัฒนธรรม	80
4.7	ผลการประเมินความรู้ก่อนและหลังการพัฒนาของกลุ่มตัวอย่าง	85
4.8	ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวโดยใช้แบบสอบถาม	88
4.9	ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวไปเยือน	96
5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการวิจัย	99
5.1.1	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบการใช้เทคโนโลยีในสถาน ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	100
5.1.2	การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	103
5.1.3	แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	103
5.1.4	ผลการวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	109
5.1.5	ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	110
5.1.6	ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไปเยือน	112
5.2	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	114
1.3	ข้อเสนอองานวิจัยที่น่าจะทำต่อไป	115
	บรรณานุกรม	117
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก รายชื่อแหล่งข้อมูล	129
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามนักท่องเที่ยว	132
	ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เข้าอบรมและผู้ระดมความคิดเห็น	140
	ภาคผนวก ง รายการการสัมมนา	144
	ภาคผนวก จ หลักสูตรการอบรม	145
	ภาคผนวก ฉ แบบประเมินความรู้	148

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงลำดับของกระบวนการธุรกิจของeMICA	25
2.2 แสดงชื่อโครงการอบรม	45
3.1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือน จังหวัดกรุงปี พังงา และภูเก็ต ในปี 2545	49
4.1 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	70
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้ ก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมรายหัวข้ออยู่	86
4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศ	88
4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	90
4.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	91
4.6 จุดประสงค์ในการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม	92
4.7 จำนวนครั้งที่มาเยือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	92
4.8 การได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม	93
4.9 ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม	94
4.10 แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	94
4.11 อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	95
4.12เปรียบเทียบความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ	96

รายการภาพ

ภาพ	หน้า
4.1 HR Development in IT for cultural tourism Model	82
4.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการไอซีที ณ คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต	85
4.3 การอบรมบุคลากรที่วิทยาลัยสารพัดช่างระดับ จังหวัดระบี	86
4.4 การอบรมพระภิกษุและสามเณร คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต	87
5.1 แสดงความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและอื่น ๆ	102

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

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

เนื่องจากนักท่องเที่ยวเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยด้วยสาเหตุนี้จึงทำให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดแผนการตลาดการท่องเที่ยวภาคใต้ 2549 เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยและดึงความมั่นใจของนักท่องเที่ยวให้กลับคืนมาโดยการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ในจุดที่แตกต่างคือกลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของอันดามันโดยการสื่อความหมาย สร้างความชัดเจนผ่านสื่อทุกช่องทาง เพื่อสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนจังหวัดในกลุ่มอันดามันและในการร่างแผนการตลาดภาคใต้ได้มีการเสนอกลยุทธ์ 6 กลยุทธ์ซึ่งในกลยุทธ์ที่ 2 สงเสริมการตลาดกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มเด็กน้ำ กีฬาและศาสนา เป็นต้น กลยุทธ์ที่ 3 สงเสริมกิจกรรมทางการงานประเพณีภาคใต้ที่มีศักยภาพ เช่น การกินเจ เทศกาลตรุษจีน สงกรานต์ ฯลฯ ส่วนกลยุทธ์ที่ 6 เป็นการจัดทำระบบ E-Marketing โดยปรับปรุงระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ให้ตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย พัฒนาระบบคอลเซ็นเตอร์ให้เป็นระบบบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) จัดทำระบบจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า(CRM) เพื่อรับข้อมูลและความคิดเห็นต่าง ๆ และเสนอการขยายสินค้าผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ SMS จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับการบริการด้านสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวแต่ละคนได้รับตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และตรวจตามความสนใจของแต่ละกลุ่มด้วย

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต(ชุดมา ต่อ เจริญและสุรัต พูนพิสิฐทรัพย์, 2543) พบว่ามักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเลเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และโบราณสถาน และแหล่งศิลปกรรมชิโนโปรตุเกส ซึ่งการท่องเที่ยว ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในการ บริการของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใน 3 จังหวัดคือ กระباء พังงา และภูเก็ต ให้มีความประทับใจและนักท่องเที่ยวกลับมาเยือนซ้ำครั้งแล้วครั้งเล่า จึง จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสามารถให้บริการ ช่วยเหลือการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ และประโยชน์สูงสุดจากการท่องเที่ยวนี้ โดยการจัดให้บุคลากรที่ให้บริการการท่องเที่ยวเชิง ศิลปวัฒนธรรมได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคลากรและองค์กร แล้วยังสามารถนำเสนอชุดแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผลิตภัณฑ์ การ ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดกระباء พังงา และภูเก็ต

1.2.2 กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการ สารสนเทศการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

1.3 ขอบเขตพื้นที่ศึกษา เป็นการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในผลิตภัณฑ์ของการ ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดกระباء พังงา และภูเก็ต อันได้แก่ โบราณสถาน ศาสน สถานพิพิธภัณฑ์ สปา วรรณกรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น กีฬา ฯลฯ

1.4 นิยาม: ความหมายของคำสำคัญ

การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวของกลุ่มคน เล็ก ๆ ที่มีความรู้และการศึกษาสูง ที่มีความสนใจเฉพาะทาง มีสำนึกรักสิ่งแวดล้อมและชื่นชอบ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นแหล่งมรดก การแสดงดนตรี การเต้นรำ และละครบ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายถึง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง มนุษย์ เพื่อมีแนวคิดที่ดี และปฏิบัติตนที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ของสังคมขึ้น เป็นผลจากการพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยี โดยการให้ความรู้ และประสบการณ์ด้านวิชาการ การฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัย รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่กันไป

เทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) หมายถึง ระบบงานเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการ รวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสือสารข้อมูล อันทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูลและสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

1.5 คำถามหลักของการวิจัย

1.5.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างไร และ รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควรเป็นอย่างไร

1.5.2 ปัจจุบันมีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในด้าน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

1.5.3 แนวทางการจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบมีส่วนร่วมเป็นอย่างไร

1.5.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการได้รับข่าวสารจาก การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างไร

1.6 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 รูปแบบ และแนวทางจัดการและ พัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

1.6.2 บุคลากรที่ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่เก่าแก่ที่สุดในทศวรรษ ของการท่องเที่ยวอยุคใหม่ ซึ่งมีความเป็นมาตั้งแต่สมัยโบราณ เป็นการท่องเที่ยวของกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งตามแหล่งประวัติศาสตร์ แหล่งวัฒนธรรม การเข้าร่วมกิจกรรมเฉพาะกิจและงานรื่นเริงต่าง ๆ หรือการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น การดำเนินกิจกรรมเหล่านี้ถือเป็นการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้ให้ประโยชน์ทั้งนักท่องเที่ยวและชุมชนที่เป็นเจ้าบ้านด้วย ตั้งแต่ปลายพ.ศ. 2513 เมื่อการตลาดและนักวิจัยด้านการท่องเที่ยวได้พบว่ามีการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาเชิงลึกของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (McKercher, & Du Cros, 2002 p.1) ดังนั้นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจัดเป็นผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง

จากนโยบายของรัฐบาลของนายกรัฐมนตรีทักษิณ ชินวัตรที่มียุทธศาสตร์พัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพโดยมาเป้าหมายให้คนไทยมีภูมิคุ้มกันทางวัฒนธรรม มีการเชิดชูคุณค่าความเป็นไทยและวัฒนธรรมไทยบนความเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ทำให้ชุมชน สังคม มีความสมานฉันท์และสันติสุขและจากยุทธศาสตร์ของกระทรวงวัฒนธรรมที่กำหนดให้

1. รักษา สืบทอด วัฒนธรรมของชาติและความหลากหลายของวัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่
2. สร้างค่านิยม จิตสำนึกรูปแบบไทย
3. นำทุนทางวัฒนธรรมของประเทศไทยมาสู่สังคมค่าทางสังคมและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และจากพันธกิจของกรมศิลปากรข้อที่ 3 พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการมรดกทางศิลปวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพ และข้อที่ 4 เพิ่มศักยภาพแหล่งศิลปวัฒนธรรมให้เป็นแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยว และแผนการตลาดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2546 - 2549 ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว มุ่งพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ (Quality) และเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainability) ที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (Competitiveness) ยังจะนำไปสู่การเป็น Tourism Capital of Asia ส่วนตลาดในประเทศต้องการสร้างจิตสำนึกระดับโลกให้เกิดความรักชาติและความภาคภูมิใจ ในความเป็นชาติไทย มีการจัดกลุ่มสินค้าที่เป็นมุ่งมองใหม่ในวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมไทย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณบัญชีได้ศึกษาทฤษฎี ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยวและการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ทั้งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐและภาคเอกชน ดังนี้

2.2 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ใบรอัน การรอด และ อัลัน ไฟยอล (Garrod, & Fyall,2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการ การท่องเที่ยวแหล่งมรดกเพื่อศึกษาข้อจำกัดและเหตุที่ต้องทำอย่างเร่งด่วนของการจัดการระยะยาว ของแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกว่ามี 3 เรื่องที่ต้องจัดทำได้แก่ งานพื้นฐาน การกำหนดราคาเข้าชมและ การรับรู้ของผู้จัดการต่อแหล่งท่องเที่ยวและตัวแทนในการสนับสนุนด้านการเงินในการจัดการ ท่องเที่ยวและอนุรักษ์แหล่งมรดก ซึ่งงานพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวมรดกได้แก่ การดูแลและ อนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว ต้องมีการดูแลการเข้าชม มีการให้ความรู้ มีความเกี่ยวเนื่องของแหล่ง มรดก รวมทั้งมีการให้ความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ติดใจและกลับมาท่องเที่ยว ซ้ำ มีการเก็บค่าเข้าชมและหาแหล่งเงินสนับสนุนภายนอกและนักท่องเที่ยวต้องจ่ายค่าเข้าชมแพง กว่าคนท่องถิ่น ทั้งมีการจัดการบริการที่มีคุณภาพถ้ามีคุ้มแข็งขันและให้การบริการที่มากกว่าที่ นักท่องเที่ยวคาดหวัง เนื่องจากผู้จัดการแหล่งมรดกหลายคนคิดว่าตนเองเป็นเพียงผู้ดูแลมรดกของ ชาติและไม่ได้คิดว่าการท่องเที่ยวแหล่งมรดกเป็นการทำธุรกิจ ถึงแม้ว่าหลักการ "ผู้ให้เป็นผู้จ่าย" ได้ ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางแล้วก็ตาม ดังนั้นค่าเข้าชมจึงเป็นแหล่งเงินที่มีศักยภาพสำหรับผู้จัดการ แหล่งมรดกที่จะนำไปใช้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้ หากแหล่งท่องเที่ยวมรดกนั้นมีนักท่องเที่ยวมา ชม สถานที่นั้นย่อมมีความเสื่อมตามธรรมชาติ แต่สถานที่ที่มีผู้มาเข้าชมมากนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่ ทำให้แหล่งท่องเที่ยวมรดกมีความเสื่อมที่จะเสื่อมมากขึ้น จึงต้องมีการดูแลปรับปรุงสถานที่ ท่องเที่ยวตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้คงสภาพเดิมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นวัด ศาลเจ้า และพิพิธภัณฑ์ของวัดในจังหวัดกรุงปี พังฯ และภูเก็ตไม่ได้มีการเก็บค่าเข้าชมสถานที่ แต่ จะมีตู้รับบริจาคเงินจากนักท่องเที่ยวเพื่อมาเป็นค่าใช้จ่ายดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวและการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวนี้ ส่วนพิพิธภัณฑ์แห่งชาติดอก จังหวัดภูเก็ตซึ่งอยู่ในความ ดูแลของกรมศิลปากรนั้นได้มีการเก็บค่าเข้าชมในราษฎร์และพิพิธภัณฑ์แห่งชาติ คนละ 10 บาท ซึ่งรายได้ที่ได้รับจากค่าเข้าชมไม่เพียงพอต่อการดูแลในราษฎร์และพิพิธภัณฑ์แห่งชาติ แต่ ที่มีทรัพย์สินมูลค่ามากมายมาก่อนได้ ทำให้พิพิธภัณฑ์ขาดแหล่งเงินทุนที่มาสนับสนุนค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานไม่สามารถปรับปรุงสถานที่หรือว่าจ้างบุคลากรมาทำงานจึงต้องอาศัยเงิน

งบประมาณจากรัฐเพียงแหล่งเดียวเท่านั้น และจากรายงานการวิจัยเรื่อง ICT ในวัฒนธรรม: ความต้องการนโยบายของชาติของซีมัส รอสส์และมาเรีย อีโคโนม้า(Ross & Economou, 1998) แห่งสถานบัน HATII มหาวิทยาลัยก拉斯โกว ประเทศสหราชอาณาจักรที่ได้ศึกษาโอกาสและอุปสรรคของการใช้ICTในส่วนมรดกของชาติซึ่งช่วยกำหนดนโยบายการตั้งกองทุนและแนวทางการใช้ICT ให้กับกองทุนสภากินแบ่งแห่งชาติของประเทศที่จะสนับสนุนการเงินให้แหล่งมรดกที่ทางรัฐยังไม่มีนโยบายของชาติในการใช้ ICT ในแหล่งมรดก และเพื่อให้มีการเข้าถึงและเข้าใจแหล่งมรดกของโลก ขั้นมีผลสำคัญทำให้มีการลงทุนและโอกาสของการใช้ICTเป็นเครื่องมือในการพัฒนาแหล่งมรดกของชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุดและส่งผลให้มีการใช้ การพัฒนาบุคลากร การศึกษาและวิจัย เพื่อหาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ มีเครือข่ายของห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมเข้ากันเป็นเครือข่ายสาธารณะ ซึ่งนอกจากจะใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวแล้วยังนำทรัพยากรดังกล่าวมาใช้ในทางพาณิชย์และการศึกษาอีกด้วย

แนวคิด พาสวานา-มาฟูยา และนอร์เบิร์ต เฮย์ดาม (Phaswana-Mafuya, & Haydam, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวของพิพิธภัณฑ์เกาะรอบบนประเทศอัฟริกาใต้ซึ่งเป็นแหล่งมรดกโลกแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์เพื่อกำหนดรอบในการปรับปรุงความเข้าใจในแหล่งท่องเที่ยวมรดกเพื่อเป็นมาตรฐานในการวางแผนการจัดการในอนาคต

จากการสำรวจการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมพบว่า นักท่องเที่ยว roughly 30 มาเที่ยว เพราะทิวทัศน์ที่สวยงาม ร้อยละ 26 มาดูชีวิตสัตว์ป่า แต่หลังจาก ค.ศ. 1994 นักท่องเที่ยว roughly 27 มาดูสิงไหม ๆ และร้อยละ 21 มาดูวัฒนธรรม แต่จากการสำรวจของ WTTC(2002) นักท่องเที่ยว roughly 48 สนใจในวัฒนธรรมและปัจจุบันนี้ประเทศอัฟริกาใต้เป็นประเทศที่มีการท่องเที่ยววัฒนธรรมที่กำลังเติบโตและจุดหนึ่งของการท่องเที่ยวโลกที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมทั้งศูนย์ศิลปะและหัตถกรรม ประเทศนี้และวัฒนธรรมดั้งเดิม แหล่งประวัติศาสตร์ และแหล่งมรดกวัฒนธรรมท้องถิ่น ทำให้ WTTC จัดให้ประเทศอัฟริกาใต้เป็นประเทศที่มีศักยภาพเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมใหม่และเป็นจุดหมายปลายทางหนึ่งของโลก มีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของเมืองหลวงของประเทศเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พัฒนาสินค้าที่มีการขับเคลื่อนของตลาด มีการทำวิจัยการตลาด มีผู้ร่วมทำงานทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน มีการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาทักษะต่าง ๆ มีการบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพรวมทั้งพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเพื่อเศรษฐกิจและวัฒนธรรม

และสืบทอดมรดกและรูปแบบการใช้ชีวิตเพื่อปรับปัจจุบันชีวิตของผู้ที่อาศัยในท้องถิ่นนั้น จากการศึกษาวิจัยพิพิธภัณฑ์เกาะรอบเบน ซึ่งเคยเป็นโรงพยาบาลและคุกที่คุมขังประธานาธิบดีคนแรกของประเทศไทยได้นำเสนอในลักษณะ เมนเดลาและได้จัดตั้งเป็นพิพิธภัณฑ์เมื่อค.ศ. 1997 และเป็นแหล่งมรดกโลกเมื่อค.ศ. 1999 พบว่าสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติของเกาะนี้มีนก 132 ชนิด สัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ 2 ชนิด จิ้งจกและตุ๊กแกอีก 8 ชนิด งู 3 ชนิดและเต่าอีกมากมาย นอกจากนี้ยังมีสัตว์อื่น เช่น กวาง นกกระจากเทศ ห้างสิงโตทะเลและวาฬ สวนสถานที่อื่น ๆ ที่นำเสนอให้เห็นถึงความหลากหลายทางชีวภาพ บ้านหรือกระท่อม ที่ฝังศพของบุคคลสำคัญชาวมุสลิม โบสถ์ คุก ฯลฯ การท่องเที่ยวใช้เวลา 4 ชั่วโมงซึ่งรวมการนั่งเรือเฟอร์ท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติฟร้อนถึงแคปทาวน์ ผลการวิจัยพบว่าคนท่องเที่ยวรายละ 30 ทราบข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวจากหนังสือ ในสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ท่องเที่ยวทั้งหมด 77 ต้องการห้องน้ำบนเรือ รายละ 46 ต้องการอาหารจำพวกด้วยหุฟังในพิพิธภัณฑ์ รายละ 43 ต้องการให้มีการนำเสนอด้วยวิดีโอด้วย นักท่องเที่ยวรายละ 62 ต้องการจะกลับมาเที่ยวอีก แสดงว่าแหล่งท่องเที่ยวนี้มีศักยภาพที่จะเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวที่สนใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้งในประเทศและนานาชาติซึ่งมีผลให้ประเทศไทยได้มีเศรษฐกิจที่ดีขึ้น และมีการร่วมงานมากขึ้น

จากการวิจัยของไฮวาร์ด ฮิวส์และแอลเลน (Hughes, & Allen, 2003) เรื่องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในยุโรปภาคกลางและยุโรปภาคตะวันออกโดยการแนะนำของตัวแทนสร้างภาพลักษณ์pubว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นตลาดใหม่ที่เติบโตและในทางการเมืองเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทย หลังจากประเทศไทยภาคกลางของยุโรปและภาคตะวันออกของยุโรปเปลี่ยนแปลงการปกครองจากประเทศไทยคอมมูนิสต์มาเป็นการปกครองแบบยุโรปตะวันตกตลาดท่องเที่ยวได้เปลี่ยนจากตลาดที่มีแสงอาทิตย์และทะเลเหมือน ๆ กัน มาเป็นตลาดเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวของกีฬาและความบันเทิงเรือใบและวินด์เซิร์ฟ แต่เมืองประเทศไทยได้เปลี่ยนเป็นตลาดท่องเที่ยวนับท (Rural tourism) และท่องเที่ยวในเมือง (city tourism) จุดประสงค์ของงานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศไทยภาคกลางและภาคตะวันออกของยุโรป จากการศึกษาของคณะกรรมการการท่องเที่ยวพบว่าประเทศไทยภาคกลางของยุโรปมีศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมเนื่องจากมีแหล่งมรดกหมายที่มีความหลากหลายและมีศิลปะที่คล้ายกับประเทศไทยอยู่ในลักษณะและตะวันออก มีจุดขายที่สามารถส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ที่ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวเช้าไปเที่ยวในกลุ่มประเทศไทยดังกล่าวได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาประเทศไทยบล

การเรียน โครงการเที่ยวสังการีและไปแลนด์ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวของแต่ละประเทศที่สถานทูตในประเทศไทยรายงานจัด ผลการวิจัยพบว่ามีนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษที่เดินทางไปเยือนในกลุ่มประเทศนี้เป็นนักท่องเที่ยววัยกลางคนจนถึงวัยสูงอายุ มีระดับการศึกษาสูงและมีรายได้สูงทุกประเทศที่ไม่ได้ตั้งบันชาญผู้ที่เดินทางเนื่องต่างก่อตัวจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีสำคัญมากต่อประเทศของตน การส่งเสริมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้บริษัท มีการใช้อินเตอร์เน็ตเพิ่มขึ้นแต่เนื่องจากเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุจึงไม่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังมีการจัดการแสดงและเป็นจุดท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

ประเทศบลากาเรียซึ่งมีนักท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักรเดินทางเข้ามาวันละ 40 มีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ ส่วนใหญ่อยู่ในเมืองหลวงโซฟีย์ มีพิพิธภัณฑ์ สถานแสดงศิลปะ มีวัฒนธรรมพื้นเมืองเป็นกลุ่มที่การตลาด และยังมีการท่องเที่ยวสุขภาพและสปา

ประเทศโครเอเชียเป็นประเทศที่ตั้งบันชาญผู้ที่เดินทางเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักรเดินทางเข้ามาวันละ 50 ได้จัดโปรแกรมท่องเที่ยวอันดับแรกนำเสนอด้วยนักท่องเที่ยวชายหาดเนื่องจากมีชายหาดอยู่ใกล้เมืองที่มีแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม มีแหล่งวัฒนธรรม สถานแสดงศิลปะ พิพิธภัณฑ์และศิลปกรรมเป็นทางเลือกเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังมีความหลากหลายของวัฒนธรรม เช่นทางเหนือและภาคใต้ในประเทศมีวัฒนธรรมคล้ายกับยุโรปตอนกลาง เมืองหลวงซาเกร็บประสบความสำเร็จในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่นเดียวกับปรากและบูดาเปส

สำหรับประเทศสังการี นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาจะสนใจพัฒนาศิลปะ งานแสดง โอลิมปิกเมืองบูดาเปส แต่นักท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักรยังรู้จักศิลปวัฒนธรรมของประเทศสังการีน้อย

ประเทศโปแลนด์มีนักท่องเที่ยวจากประเทศในทวีปยุโรปและสหราชูปเบริกมากกว่าวันละ 50 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดเดินทางมาเยี่ยมชมวัฒนธรรมของโปแลนด์ นอกจากนี้จากพิพิธภัณฑ์ ศิลปะและแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมอันมากมายแล้วยังมีการแสดงดนตรี และการประกวดดนตรีที่มีนักท่องเที่ยวจากนานาชาติเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยอีกด้วย

ผลวิจัยสรุปได้ว่าผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศเหล่านี้มีคุณภาพดีและมีความน่าสนใจมาก ทั้งนี้มีความหลากหลายมาก วิถีชีวิตและประเพณีวัฒนธรรมของคนกลุ่มนี้ยังมีอยู่ ส่วนปัญหาในการพัฒนาการท่องเที่ยวได้แก่มาตรฐานและจำนวนที่พักมีน้อย ในพิพิธภัณฑ์บางแห่งไม่มีคำบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ เมื่อมาเยือนประเทศนี้จะต้องมีคนนำทาง ทະเลอันดามันที่เป็นพื้นที่วิจัยพบว่าทั้งสามจังหวัดเป็นพื้นที่ที่ติดทะเล ถึงแม้ว่าจะไม่มีเส้นทาง

คุณภาพทางวิถี แต่การคุณภาพทางถนนมีความหลากหลาย มีเส้นทางหลายทางในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งมีริบบิ้นชีวิตและประตูน้ำรวมของกลุ่มน้ำยังมีอยู่ จำนวนที่พักมีมากพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยว ส่วนพิพิธภัณฑ์วัดพระทอง จังหวัดภูเก็ต และพิพิธภัณฑ์วัดคลองท่ออม จังหวัดภูเก็ตไม่มีคำบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมชมได้สัมผัสวัฒนธรรมที่มีค่าแฝงอยู่ แต่ไม่สามารถเข้าใจภาษาไทยที่เขียนอธิบายวัตถุโบราณและแหล่งที่มาได้

จาก http://europa.eu.int/information_society/soccul/cult/index_en.htm ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมในยุคดิจิตอลว่าทวีปยุโรปมีมรดกวัฒนธรรมมากมายและหลากหลาย ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงถูกนำมาใช้ในการสื่อสารและส่งผ่านงานด้านศิลปะฯลฯ ทั้งนักท่องเที่ยวและศิลปิน นักเรียน นักศึกษา นักวิชาชีพ นักธุรกิจ และผู้คนที่สนใจศิลปะฯลฯ ที่มีความสามารถในการเรียนรู้ การพัฒนา การทำงานที่ต้องอาศัยความรู้และศักยภาพในการสร้างสรรค์ ผลงานนวัตกรรมทางสังคมและศิลปะทุกสาขา เพื่อการพัฒนาวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน ที่มีเสรีภาพในการแสดงออกของสารสนเทศ และคุ้มครองคนส่วนน้อยและผู้บริโภคภายใต้เศรษฐกิจที่มีการแข่งขันและผลิตข้อมูลของฐานองค์ความรู้ที่มีผลต่อการรักษาคุณภาพของชีวิต และสังคมที่เข้มแข็ง เช่น มีการคุ้มครองและส่งเสริมเสรีภาพในการแสดงและสื่อสารสนเทศ คุ้มครองลิขสิทธิ์ จึงอนุญาตให้เอกชนใช้สารสนเทศของรัฐในทางการค้า ตรวจสอบเทคนิค ออกแบบ และพัฒนาตลาดที่มีผลกระทบจากการใช้และเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศ มีระบบเครือข่ายเพื่อคุ้มครองป้องกันเด็กจากอันตรายและสิ่งพิษภัยหมายทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

สำหรับคนส่วนใหญ่ของเห็นการปฏิรูปทางสารสนเทศได้แก่ อินเตอร์เน็ต ซึ่งรวมหัวอดีตที่บ้าน และอินทราเน็ตที่ทำงานและมองเห็นการเผยแพร่วิธีเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ วิดีโอกาเมส์และเว็บ อย่างไรก็ตามการปฏิรูปนี้กำลังเปลี่ยนแปลงไปมีการสร้างสรรค์สินค้าและการบริการที่มีระบบมัลติมีเดียและระบบแสงเสียงเพื่อสื่อสารในรูปของสารสนเทศดิจิตอล จึงมีการกำหนดนโยบายการศึกษาและการเรียนรู้ตามแผนปฏิบัติ "e-Europe2005" ขึ้น เนื่องจากเห็นความสำคัญของมรดกวัฒนธรรมและกำหนดให้พิพิธภัณฑ์และห้องสมุดทุกแห่งในทวีปยุโรป เชื่อมต่อเครือข่ายบroadband ภายในปี ค.ศ. 2005 และในทางปฏิบัติทุกองค์กรของรัฐต้องให้ความร่วมมือในการจัดทำโปรแกรมนี้ทั่วทวีปยุโรปด้วยและสหภาพยุโรป (European Union) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนามรดกวัฒนธรรมและส่งเสริมอุตสาหกรรมวัฒนธรรมนี้

ในส่วนของระบบแสงเสียงเทคโนโลยีดิจิตอลที่ได้ส่งการกระจายเสียง การผลิต ระบบจ่ายและส่งข้อมูลการค้า กฎและการอภิปรายทั่วโลกโดยใช้โทรศัพท์เป็นแหล่งหลักในการส่งกระจายสารสนเทศและความบันเทิงต่าง ๆ ที่ทำให้คนใช้เวลาถึง 3 ชั่วโมงต่อวันในการดูข่าว กีฬา

ภาพยนตร์และอื่น ๆ และทำให้เกิดการจ้างงาน 1 ล้านคนที่ทำให้ธุรกิjmีความสนใจในความหลากหลายของวัฒนธรรมรวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและการบริการสาธารณะด้วย อุดสาหกรรมระบบแสงเสียงของทวีปยุโรปทำให้เกิดรูปแบบของสื่อในการฝึกอบรม MEDIA 2007 ที่มีผลต่อวัฒนธรรมและการสร้างเอกลักษณ์ของทวีปยุโรป ซึ่งมีผลกระทบเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสังคมสารสนเทศที่มีการใช้เทคโนโลยีใหม่องรับการอนุรักษ์และเข้าถึงแหล่งศิลปะ วัฒนธรรมและวิทยาศาสตร์ของทวีปยุโรปโดยการจัดการรวมสิ่งของต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์และห้องสมุดลงในสื่อดิจิตอลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งรวมถึงต้นแบบการพัฒนาและงานวิจัยของการเปลี่ยนรูปแบบสื่อดิจิตอล และเทคนิคในการเก็บรักษาและการดำเนินการให้คงอยู่นั้น นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังมีส่วนสร้างและเผยแพร่เนื้อหาใหม่ในมรดก วัฒนธรรมที่ทำให้เนื้อหา มีคุณภาพมากขึ้นโดยการหลอมรวมแสง สี เสียงและภาพเคลื่อนไหว มี การสนับสนุนการผลิต การใช้และกระจายสารสนเทศในระบบเครือข่ายทั่วโลกอีกทั้งยังส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาศาสตร์และความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ทำให้สังคมความรู้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังส่งเสริมคิดบินให้สร้างสรรค์วรรณกรรม ภาพยนตร์ และงานแสดงเพื่อเผยแพร่ทางโทรทัศน์ โรงภาพยนตร์และอินเตอร์เน็ตอีกด้วย

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยว

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรนั้นเพื่อจุดประสงค์ที่ต้องการลดค่าใช้จ่าย ต้นทุนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการควบคุมและการให้บริการแก่ลูกค้าหรือบุคลากรในองค์กรเอง และนอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยในการจัดการและการบริหารทำให้ผู้บริหารองค์กรมีการตัดสินใจที่ดีขึ้น เพราะมีข้อมูลและสารสนเทศมากมายรองรับ ทำให้การทำงานขององค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้รวดเร็วขึ้นและปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้ดีขึ้น ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจะต้องประกอบด้วยซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และบุคลากรผู้ทำงานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย งานหลักคือการประมวลผลข้อมูลและอำนวยความสะดวกให้มีการกระจายของสารสนเทศภายในองค์กรและระหว่างองค์กร รวมทั้งจัดส่งให้และรับจากลูกค้าด้วย (Page, Brunt, Busby,& Connel ,2001) สารสนเทศมีความสำคัญมากขึ้นและมีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจ และยังมีบทบาทสำคัญต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับประมวลผลข้อมูล อันได้แก่สารสนเทศการตลาดและสิ่งแวดล้อม สารสนเทศ

พฤติกรรมของผู้บริโภค สารสนเทศของคู่แข่งขันในทางธุรกิจและสารสนเทศภายในองค์กรสำหรับคณะกรรมการบริหาร (Wöber, 2003)

การใช้อินเตอร์เน็ตเริ่มต้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2503 และเมื่อพ.ศ. 2536 มีการนำเว็บด้วยวิธีเข้ามาใช้และทำให้มีการใช้อป่องแพร่หลายในหมู่ประชากรทั่วโลก เว็บด้วยวิธีเข้ามา (Web) และอินเตอร์เน็ตได้ผนวกกันเป็นระบบติดต่อแบบสื่อประสม (Multimedia interface) ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารที่เชื่อมต่อถึงกันจำนวนมากตามมาตรฐาน ISO 9001 ที่มีอำนาจของการค้าอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน อินเตอร์เน็ตเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพราเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกให้กับการเดินทางและช่วยลดเวลาในการเดินทาง ลูกค้าสามารถใช้อินเตอร์เน็ตเชื่อมต่อไปยังบริษัทได้โดยตรงโดยผ่านระบบเครือข่าย WWW ด้วยเหตุนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเตอร์เน็ตทำให้คนเข้าถึงข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีความถูกต้อง และสามารถจดจำผลิตภัณฑ์ได้เนื่องจากความสะดวก快捷 แล้วในภาคที่สามารถจ่ายได้ การใช้อินเตอร์เน็ตกับการท่องเที่ยวเป็นเชกเตอร์หนึ่งที่มีการขยายตัวมากและการใช้อินเตอร์เน็ตของคนร้อยละ 50 จะใช้อินเตอร์เน็ตในที่ทำงานคันหนาข้อมูลการท่องเที่ยวจากงานวิจัยของ แอล เรย์แมน-เบคคัส และ เอ มอลินา (Rayman-Bacchus, & Molina, 2001) นอกจากรายงานนี้ในกระบวนการจัดการคิวที่มีลูกค้ารอจำนวนมากจะมีการใช้วิธีให้บริการโดยติดต่อกันและระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมเพื่อให้คำแนะนำและชี้แจงลูกค้า หรือมีการใช้ตัวอักษรจิบบนกระดานข่าวเพื่อกระตุ้นความสนใจของลูกค้า (Barlow, 1999) ระหว่างที่มีการรอรับการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งประสบการณ์การบริการเหล่านี้เมื่อนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนได้รับประสบการณ์ที่ประทับใจกลับไปและความประทับใจนี้เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินผู้บริโภคและความพึงพอใจในการให้บริการ(Otto & Ritchie, 1996) ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเพิ่มคุณภาพของสินค้าและทำให้ผู้บริโภคพอใจโดยมีข้อมูลเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นการให้การบริการความบันเทิงทั้งในห้องพักบันพื้นดินหรือบนเครื่องบิน มีการนำเสนอความแตกต่างของสินค้าที่ตรงกับชนิยมส่วนตัวของผู้บริโภคและในภาคที่สามารถซื้อได้

จากการศึกษาของอลิสแตร์ มัทช (Mutch, 1995) ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์กรท่องเที่ยวขนาดเล็กในประเทศไทยรายงานว่าในปีค.ศ. 1993 บริษัทขายซอฟต์แวร์เจ้าได้สำรวจพบว่าร้อยละ 66 ของบริษัทเล็ก ๆ ที่ลูกค้าจ้างตั้งแต่ 19 คนลงมาไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ และร้อยละ 80 ไม่มีความต้องการจะซื้อคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กรภายใน 2 ปีข้างหน้าและร้อยละ 67 ให้

คำตอบว่าเพราะคิดว่าคอมพิวเตอร์ไม่มีประโยชน์ ถึงแม้ว่าในปีค.ศ. 1987 จะมีบทความตีพิมพ์ให้เห็นว่ามีการใช้คอมพิวเตอร์ในธุรกิจเล็กเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ แต่ปัจจัยที่ค้นพบคือผู้บริหารหรือเจ้าขององค์กรขนาดเล็กขาดความรู้และประสบการณ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นผลต่อความพึงพอใจในผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ ตลอดจนทัศนคติและความเห็นของผู้ประกอบการต่อการใช้คอมพิวเตอร์ ในขณะที่ราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์มีแนวโน้มลดลง แต่ความสามารถในการทำงานกลับมีเพิ่มขึ้นและผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ขายซอฟต์แวร์ต้องมีการทดสอบและทดลองแก้ปัญหาต่างๆ และพร้อมให้การสนับสนุนแก่ผู้ใช้ด้วย

จากการศึกษากลุ่มบริษัทตัวแทนธุรกิจให้เข้ากระทำมพักผ่อนในวันหยุดในปีค.ศ. 1990 พบว่าครึ่งหนึ่งเป็นองค์กรขนาดเล็กไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้งาน จากองค์กร 25 แห่งที่ใช้คอมพิวเตอร์มีการใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ร้อยละ 80 องค์กร 17 แห่งมีผู้ใช้งานมากกว่า 1 คน และทุกรอบบสามารถแสดงรายละเอียดของทรัพย์สิน จัดการการรับจองและส่งไปแจ้งหนี้แก่ลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังจัดการระบบบัญชีและสารสนเทศในการจัดการ หนึ่งในสามขององค์กรมีการจ้างบุคลากรเฉพาะเพื่อทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ่วนที่เหลือมีการฝึกอบรมพนักงานที่มีอยู่ให้ทำงานด้านนี้ในภาพัฒนาระบบสารสนเทศได้แบ่งเป็น 3 กลุ่มอันได้แก่องค์กรพัฒนาเอง ซึ่งระบบงานมาใช้และว่าจ้างบริษัทมาพัฒนาระบบงาน การประสบความสำเร็จขององค์กรอันเนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์สรุปได้ว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประกอบการ นอกจากนี้อินเตอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีใหม่ยังช่วยในการส่งเสริมการทำธุรกิจให้ขยายและกระจายไปยังตลาดโลก (WTO, 2005) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น เมื่อต้องการจะพิมพ์ใบราชรับเพื่อเผยแพร่โฆษณาและยังไม่ได้กำหนดการจัดงาน วันเวลา และราคา ทำให้ต้องรอเวลาที่จะทราบข้อมูล แต่เมื่อทราบข้อมูลแล้วและไปสั่งพิมพ์ใบราชรับผู้ใช้ต้องรอเวลาที่จะพิมพ์เสร็จแล้วจึงนำมาเผยแพร่ได้ แต่ในการใช้อินเตอร์เน็ตหลังจากทราบข้อมูลแล้วองค์กรหรือผู้ประกอบการสามารถแจ้งกำหนดการ วันเวลาและราคางานเว็บไซต์ได้ทันที ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตเข้ามาหาข้อมูลได้ จากการสำรวจของ ATLAS พบว่าแหล่งข้อมูลสำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมาจากอินเตอร์เน็ต ในทำนองเดียวกันอินเตอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลในภาษาที่นักท่องเที่ยวใช้ เช่น ในปีค.ศ. 2004 เว็บไซต์ของคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งเวียดนามได้นำเสนอข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยวถึง 12 ภาษา และจากการศึกษาที่เอนโนนโคนโตร์โซโลส และยัง แวนเดอร์บอร์ก (Russo, & Van der Borg, 2002) ได้ศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ของทวีปยุโรป 4 แห่ง ได้แก่ ลีอง ตูริน รอตเตอร์ดัม และลิสบอน พบว่าที่เมืองลีอง (Lyon) ซึ่งเป็นเมืองหนึ่งในประเทศฝรั่งเศสนอกจากจะว่าจ้างนักศึกษาเพื่อแจ้งข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวตามสถานี

นอกจากนี้อินเตอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีใหม่ยังช่วยในการส่งเสริมการทำธุรกิจให้ขยายและกระจายไปยังตลาดโลก (WTO, 2005) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น เมื่อต้องการจะพิมพ์ใบราชรับเพื่อเผยแพร่โฆษณาและยังไม่ได้กำหนดการจัดงาน วันเวลา และราคา ทำให้ต้องรอเวลาที่จะทราบข้อมูล แต่เมื่อทราบข้อมูลแล้วและไปสั่งพิมพ์ใบราชรับผู้ใช้ต้องรอเวลาที่จะพิมพ์เสร็จแล้วจึงนำมาเผยแพร่ได้ แต่ในการใช้อินเตอร์เน็ตหลังจากทราบข้อมูลแล้วองค์กรหรือผู้ประกอบการสามารถแจ้งกำหนดการ วันเวลาและราคางานเว็บไซต์ได้ทันที ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตเข้ามาหาข้อมูลได้ จากการสำรวจของ ATLAS พบว่าแหล่งข้อมูลสำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมาจากอินเตอร์เน็ต ในทำนองเดียวกันอินเตอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลในภาษาที่นักท่องเที่ยวใช้ เช่น ในปีค.ศ. 2004 เว็บไซต์ของคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งเวียดนามได้นำเสนอข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยวถึง 12 ภาษา และจากการศึกษาที่เอนโนนโคนโตร์โซโลส และยัง แวนเดอร์บอร์ก (Russo, & Van der Borg, 2002) ได้ศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ของทวีปยุโรป 4 แห่ง ได้แก่ ลีอง ตูริน รอตเตอร์ดัม และลิสบอน พบว่าที่เมืองลีอง (Lyon) ซึ่งเป็นเมืองหนึ่งในประเทศฝรั่งเศสนอกจากจะว่าจ้างนักศึกษาเพื่อแจ้งข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวตามสถานี

รถไฟและสนามบินที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่นแล้ว ยังได้จัดวางจอภาพ (digital displays) เพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและพลาเมืองของตนเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลวัฒนธรรมอีกด้วย นอกจากนี้ยังให้นักท่องเที่ยวใช้อินเตอร์เน็ตโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สำนักงานการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวจัดกำหนดการท่องเที่ยวของตนเองได้และทางสภากองการค้าได้จัดทำระบบตรวจสอบนักท่องเที่ยว (tourist monitor) ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยจัดการเพื่อสนับสนุนตัวแทนการท่องเที่ยวในการตัดสินใจพัฒนาการท่องเที่ยวอีกด้วย ที่เมืองลิสบอน ประเทศโปรตุเกสซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเมืองหนึ่งในทวีปยุโรปได้จัดระบบเครือข่ายที่มีตู้สาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานได้ง่ายเพื่อเจอกันอย่างสะดวกในหลายภาษาและไม่คิดค่าใช้จ่ายอีกด้วย ทุกเมืองที่กล่าวถึงในกรณีศึกษานี้ ต่างเต็มใจที่จะให้นักท่องเที่ยวใช้อินเตอร์เน็ต ซึ่งในประเทศไทยยังไม่มีบริการแก่นักท่องเที่ยวในด้านนี้ นอกจากนี้การเข้าถึงสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ และนักท่องเที่ยวจากยุโรปจากบ้านที่พากอาศัยมีเพิ่มขึ้นเพื่อทราบข้อมูลของสิ่งที่ต้องการมาเยี่ยมชมที่อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีสิ่งดึงดูดใจน้อยลง ทำให้คาดว่านักท่องเที่ยวที่อยู่นอกทวีปยุโรปเข้ามาใช้แหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตมากกว่านักท่องเที่ยวในยุโรปเอง

โรเบิร์ต เบนท์เลย์ (Bentley, 1996) ประทานในการสัมมนาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25 - 27 กันยายน เมืองแคนซัสซิตี้ ประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งมีผู้เข้าร่วม 350 คนจาก 52 ประเทศ ได้กล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อสังคมในด้านการสื่อสารทางไกลอันเนื่องมาจาก การใช้ไฟเบอร์ออฟติก (fiber optics) และสัญญาณบroad แบนด์ (ISDN) ทำให้มีการสื่อสารที่ใช้คอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงานรวมทั้งการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไฟเบอร์ออฟติกและดาวเทียม มีการติดต่อกันได้ทั่วโลก และการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นเท่ากับการใช้เครื่องแม่พิมพ์ในรอบ 25 ปีที่ผ่านมา ทำให้การใช้คอมพิวเตอร์ตามบ้านที่อยู่อาศัยที่ไม่เดิมเป็นตัวเชื่อมการทำงานสามารถติดต่อกับเครือข่ายอื่นในระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้โดยมีการใช้สื่อประสมมัลติมีเดียที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเห็นรูปภาพและตัวอักษรทั้งได้ยินเสียงพร้อมกันด้วย การใช้ชีดีรอมเป็นสื่อจัดเก็บข้อมูลอย่างแพรวetty ละลายเพราะมีรากฐานและทำให้ผู้ใช้สามารถเก็บข้อมูลตัวอักษรและภาพที่มีการเคลื่อนไหวได้มากขึ้น การใช้ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตให้บริการทางการค้าขยายตัวมากขึ้น บริษัทที่ให้บริการข้อมูลเริ่มมีการใช้เครือข่ายให้บริการการท่องเที่ยว ซึ่งทำให้ผู้บริโภค มีความสะดวกที่จะได้ข่าวสารและพบว่ามีเว็บไซด์การท่องเที่ยวมากกว่า 250 แห่ง อันทำให้ตลาดการค้าอิเล็กทรอนิกส์ขยายตัวกว้างขวาง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเดินทางและท่องเที่ยวทำให้เกิดการรวมตัวเป็นอุตสาหกรรมการ

ท่องเที่ยว สายการบินซึ่งเป็นผู้นำในการใช้เว็บไซต์ร่วมกับฐานข้อมูลสำหรับจัดการค่าใช้จ่ายและควบคุมสินค้าคงคลัง จัดการรายได้ ระบบรับจองและจำหน่ายบัตรโดยสาร และอื่น ๆ ต่อมา โรงแรมและบริษัทให้เช่ารถเริ่มใช้เว็บไซต์พร้อมกับใช้โทรศัพท์และโทรสารในการรับจองด้วยเช่นกัน ผลกระทบจากการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในบ้านทำให้มีการใช้ตัวแทนท่องเที่ยวลดลง เพราะสามารถติดต่อได้ทางโดยตรงผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ทำให้ตัวแทนท่องเที่ยวต้องปรับตัวโดยการเพิ่มมูลค่าในการให้บริการ (value added services) และจากการสำรวจขององค์กรท่องเที่ยวโลก (WTO) ในปีพ.ศ. 2538 พบว่าประเทศ 100 แห่งใช้ดิสก์เก็ตเก็บข่าวสารการท่องเที่ยวรายละ 50 ใช้สารสนเทศออนไลน์มากกว่ารายละ 25 และใช้ชีดีรอมน้อยกว่ารายละ 25 สำหรับในประเทศไทย ไทยคนละผู้ใช้พบร่วมกับภูเก็ตแพนเค้ก ราชธานีสปา น้ำมะม่วงหิมพานต์แครชูวี จังหวัดภูเก็ต และบ้านสุขวดี จังหวัดชลบุรี มีการใช้ชีดีรอมเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมให้แก่นักท่องเที่ยวสามารถนำกลับไปดูนอกเหนือจากได้เข้ามาเยี่ยมชมยังสถานที่ท่องเที่ยวนั้นแล้ว นอกจาจนี้ยังมีองค์กรจัดการจุดหมายปลายทางที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้ข่าวสารนักท่องเที่ยวและแนะนำเส้นทางท่องเที่ยว มีการใช้ตู้สาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่มีปฏิสัมพันธ์ เพื่อให้ข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวและอนุญาตให้นักท่องเที่ยวจองที่พักหรือร้านอาหาร เช่ารถ จองการท่องเที่ยวและพิมพ์แผ่นที่ได้ด้วย ดังนั้นสำนักงานท่องเที่ยวของรัฐที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาเยือนและพัฒนาระบบที่รองรับนักท่องเที่ยวได้และทำให้สามารถทำวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวได้สมบูรณ์และรวดเร็วขึ้น จากการสัมมนาได้ข้อสรุปในเรื่อง มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การนำเสนอ การเบรียบเทียบ ผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว ความปลอดภัยของการทำธุรกรรมออนไลน์ มาตรฐานของสารสนเทศที่ใช้ การรับรองคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ ความร่วมมือระหว่างองค์กรและการค้า เทคโนโลยีที่ใช้ติดต่อ การให้ศึกษาและการฝึกอบรมในทุกระดับของลูกจ้างเพื่อลดการต่อต้านการใช้เทคโนโลยี (Connell & Reynolds, 1999)

ไมค์ โร宾สัน, จอห์น เพิ่มเบอร์ตัน, และเคอร์สเต็น โฮมส์ (Robinson, Pemberton & Holmes, 1997) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้ทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยว (Informed choices for tourism) และให้ความเห็นว่าธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มไว้ร่วงใจให้กับสารสนเทศเมื่อตนอุตสาหกรรมอื่น ไม่ว่าธุรกิจหรือองค์กรนั้นจะมีขนาดใดก็ตามที่เป็นองค์กรที่มีความต้องการสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ ฝ่ายการจัดการต้องการสารสนเทศมาใช้งานแผนกลยุทธ์ วัดการทำงาน ประเมินและจัด ตำแหน่งขององค์กรในตลาดนานาชาติด้วย ประเทศไทยฯ ได้จัดตั้งองค์กร JICTOURS

(Joint Industry Committee for Tourism Statistics) เพื่อจัดทำรายงานสารสนเทศและปรับปรุงคุณภาพของสารสนเทศให้แก่ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นสารสนเทศจึงถือเป็นทรัพย์สินและเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจภายในองค์กร สำหรับธุรกิจมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มการติดต่อสื่อสาร การจัดการและการเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายอีกด้วย

จากการศึกษางานวิจัยนี้ยังพบว่า มีองค์กรที่มีความต้องการสารสนเทศมีการลงทุนมากกว่า 10,000 ปอนด์ต่อปี และมีความต้องการสารสนเทศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศเพื่อใช้ในการวางแผนการตลาด พัฒนาการท่องเที่ยว กระตุ้นการลงทุนและการสนับสนุนจากองค์กรขนาดเล็กของภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ในการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศยังพบว่า ความสามารถขององค์กรในการเข้าถึงข้อมูลที่ตรงกับความต้องการเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และการเข้าถึงข้อมูลนั้นทำให้องค์กรต้องจ่ายค่าข้อมูลด้วย เพราะมีค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล จัดทำและนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทำให้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลของบางองค์กร ข้อมูลบางอย่างถูกจำกัดด้วยเหตุผลทางการเมืองหรือเพื่อประโยชน์ในการแข่งขัน และบางองค์กรไม่ทราบถึงประเภทของสารสนเทศและนำสารสนเทศที่ล้าสมัยมาใช้งานอีก

บิมิที บูฮาลิส (Buhalis, 1998) ได้ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยชี้ให้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจ ที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งในด้านซ่องทางการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์ด้านราคา การสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการต่าง ๆ สร้างกลยุทธ์ใหม่ในการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการและเพิ่มคุณภาพให้กับสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและนักท่องเที่ยว

ผลวิจัยได้ชี้ให้เห็นถึงกรอบกลยุทธ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในการจัดการภายในองค์กร โดยมีเครื่องมือที่จะนำมาประยุกต์ใช้งานคือ อินทราเน็ต ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(Management Information System) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) งานทางด้านบัญชี ระบบเงินเดือนและการควบคุมสินค้าคงคลัง

ในด้านของการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอกสามารถประยุกต์ใช้อินเตอร์เน็ต อีเมลล์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบธนาคารและระบบการขนส่ง ในด้านของผู้บริโภคสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำการตลาดและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้บริโภค เช่น การทำการตลาดโดยตรง (Direct Marketing) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

แผ่นพับอิเล็กทรอนิกส์ การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจองออนไลน์ และระบบการค้าบคุณสินค้าคงคลัง

มาเรียน เอ็ม เบ็นเน็ต (Bennett, 1999) ได้ยกตัวอย่าง National Gallery ในกรุงลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักรว่า ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีเพื่อดึงดูดผู้มาเยือนแหล่งมรดก (Heritage Visitor Attractions) และเป็นสถานที่ที่ได้รับความนิยมมากแห่งหนึ่ง และกล่าวถึงปัจจัย ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดึงดูดผู้มาเยือนแหล่งมรดกไว้ดังนี้ คือ เพื่อบอกเรื่องราว หรือให้ความรู้ ให้ความบันเทิง และเพิ่มประสบการณ์แก่ผู้มาเยือน ทั้งองค์กรสามารถประยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเก็บเอกสาร การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และจัดทำตัวอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ ประวัติศาสตร์มีความเป็นจริงหรือมีชีวิต เป็นเครื่องมือทางการตลาดในการแข่งขันทางธุรกิจและ ทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับสิ่งที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ (non-interaction) และทำให้มีปฏิสัมพันธ์ ได้โดยการติดต่อผ่านอินเตอร์เน็ตหรือบราузเนื่องจากการนำเสนอด้วยสื่อประสมมัลติมีเดียลงแผ่นซีดี นอกจากนี้การใช้อินเตอร์เน็ตและซีดีรอมยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสภาพจริงของสินค้า หรือแหล่งท่องเที่ยวและอินเตอร์เน็ตเป็นเครื่องมือการตลาดที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเรียนรู้แหล่งมรดกที่มีสิ่งดึงดูดให้ผู้มาเยือนจากแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ไม่จำกัดเวลาและจะเรียกดูเมื่อใดก็ได้ ซึ่งอาจกระทุนให้ผู้สนใจมาเที่ยวหรือสัมผัสถูกบล็อกแหล่งท่องเที่ยวหรือสินค้าที่น่าสนใจในโอกาสต่อไป เพราะ การที่ผู้บริโภคไม่สามารถได้เห็นสินค้าก่อนการซื้อสินค้าทำให้ผู้บริโภคได้เข้ามามีส่วนร่วมในตัวสินค้า และทำให้มีการวางแผนและตัดสินใจในการบริโภคสินค้าในอนาคต (Goossens, 2000) ซึ่งในประเทศไทยได้มีการจำหน่วยสินค้าทางอินเตอร์เน็ต เช่น www.thaitambon.com www.tohome.com www.tarad.com www.pantip.com ในจังหวัดภูเก็ตมี www.mookphuket.com www.cashewyjuice.com ฯลฯ แต่ในที่นี่ทำนองเดียวกันการใช้อินเตอร์เน็ต และสื่อประสมกับงานศิลปะและมรดกบางประเภทอาจทำให้พิพิธภัณฑ์สามารถแสดงผลงานที่มีอยู่โดยไม่ต้องใช้เนื้อที่ในพิพิธภัณฑ์นั้นจัดการแสดงงาน แต่งานศิลปะบางงานอาจทำให้คนที่มีโอกาสเห็นชิ้นงานทางอินเตอร์เน็ตหรือซีดีรอมแล้วอาจจะไม่มาดูของจริง ณ แหล่งที่ตั้งของงานศิลปะนั้นก็เป็นได้และในทางกลับกันการได้เห็นภาพเสมือนจริง (Virtual Reality) ก็ไม่เหมือนกับ การมีโอกาสได้ไปเห็นของจริงยังแหล่งมรดกต้นกำเนิดของงานนั้น

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคำแนะนำในการพัฒนาเทคโนโลยีของศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวของโซนแอลและพอล เรย์โนลด์(Connell, & Reynolds, 1999) ที่มีจุดประสงค์เพื่อหาคำแนะนำสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีของศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวในการจัดการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อแจกจ่ายสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว พบร่วมกับศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวในการจัดการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อแจกจ่ายสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว เป็นสังคมที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวจึงคาดหวังที่จะเปลี่ยนแปลงและนำนวัตกรรมใหม่มาเป็นสื่อในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว จากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของคอมพิวเตอร์บวก ความสามารถในการทำงานของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เพิ่มขึ้นและอินเตอร์เน็ต ผู้จัดการศูนย์ฯ จึงพบททางเลือกหลายทางในการสื่อสารกับลูกค้า ในขณะเดียวกัน ต้องการรักษาการบริการแบบเดิมไว้ด้วย จากการขยายตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศและการท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้สารสนเทศหลากหลายทำให้การท่องเที่ยวเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ของการสื่อสาร เทคโนโลยีใหม่นี้มีผลให้การทำธุรกิจขององค์กรการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงระบบการรับรองและระบบจัดการสารสนเทศเดิมมาเป็นระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ การบริการ ณ จุดขาย การสื่อสาร การค้นหาข้อมูลของลูกค้าและช้อปปิ้งค้าการท่องเที่ยวผ่านอินเตอร์เน็ต ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของการท่องเที่ยวภายใต้แรงกดดันที่ต้องลงทุนและปรับตัวเพื่อการแข่งขันในธุรกิจ และพบว่าองค์กรท่องเที่ยวเอกชนมีกิจกรรมการใช้เทคโนโลยีที่เข้มแข็งมากกว่าองค์กรภาครัฐ เพราะระบบรับรองของภาครัฐมีข้อจำกัดในการทำงาน ระบบคอมพิวเตอร์เพียงแต่ทำฐานข้อมูลของผลิตภัณฑ์ เช่น ที่พัก กิจกรรมของการแสดง และแหล่งท่องเที่ยวเป็นต้น ซึ่งเป็นการทำงานภายในองค์กรมากกว่าทำการตลาดและทำให้มีเมืองมูลน้ำซ่าวัยในการตัดสินใจซึ่งผู้บริโภค มีความต้องการข้อมูลส่วนนี้มาก นอกจากนี้ศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยว yang ต้องให้บริการที่คุ้มค่าแก่คนท่องถิ่น นักธุรกิจ ผู้สนับสนุนทางการเงิน ลูกค้าและผู้สนับสนุนอื่นทั้งในเขตท้องที่และนานาชาติ จากการศึกษาพบว่าการใช้เทคโนโลยีของศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยว มีดังนี้ การบริการส่วนหน้า การบริการส่วนหลัง ฐานข้อมูลสารสนเทศ การประมวลผลคำ กระดาษคำนวณ ฐานข้อมูล การจัดการการติดต่อ การรับจองที่พัก การสื่อสาร การจัดการ ณ จุดขาย ระบบโทรศัพท์ การจัดการโทรศัพท์ การจัดการส่วนบุคคลและเงินเดือน การควบคุมสต็อกและการจัดการคุณภาพ และพบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี คือ บุคลากรในองค์กรหรือผู้ใช้บริการมีความกลัวที่จะใช้เทคโนโลยีและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของการทำงาน จึงทำให้ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่เพื่อให้พนักงานและลูกค้ามีความมั่นใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีช่วยในการทำงาน นอกจากนี้ทางศูนย์ฯ ยังต้องเน้นให้พนักงานสนใจในคุณภาพของการขายและการให้บริการภายใต้การทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่

ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นภายใต้การพัฒนาเทคโนโลยีที่มีต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้วย

จากรายงานการสัมมนาเรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่เมืองอิสตันบูล ประเทศตุรกี เมื่อ 27-29 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ซึ่งจัดโดยคณะสารสนเทศเพื่อการจัดการและศูนย์วิจัยและบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงประยุกต์ มหาวิทยาลัยในกาซิชี โดยมีผู้เข้าร่วมงาน 150 คนจากประเทศ 17 แห่งเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ผลการวิจัยและพัฒนา กิจกรรมในด้านระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการสัมมนาการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวมรดกและวัฒนธรรมที่หลากหลาย ค.ศ. 1998 ที่มีการใช้เทคโนโลยีที่ จำกัดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีเรล คอร์เซย์และจินยุ่ง ชอน (Korzay & Chon,2000) พบว่าคุณภาพของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้มีการใช้ IoT ปรับปรุงระบบรับรอง เพิ่มขึ้น ส่วนด้านคุปส์คันน์มีการใช้อินเตอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในผลิตภัณฑ์ใหม่ จุดหมายปลายทาง โปรแกรมการเดินทาง ค่าโดยสารและเข้าชมห้องพักของโรงแรมก่อนการตัดสินใจเดินทางหรือจองที่พัก แสดงว่ามีการใช้ IoT ในการขยายตัวและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่บ้าน ระหว่างการเดินทางและที่จุดหมายปลายทางของการเดินทาง ในทำนองเดียวกัน มีการกล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในด้านการพัฒนาและการนำเสนอดีไซน์แพ็คเกจท่องเที่ยวทั้งในและเจ้าบ้านและแขกผู้มาเยือน ผลกระทบต่อชุมชน บทบาทของสถาบันนานาชาติหรือพิพิธภัณฑ์ที่เป็นตัวแทนของวัฒนธรรม และบริบทของธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ได้กล่าวถึงผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีต่อชีวิตความเป็นอยู่ ศิลปะ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เศรษฐกิจ การจ้างงาน สภาพแวดล้อมและอื่นๆ ผลกระทบ

ยังมีดังนี้

WTO(2002) ได้ให้คำแนะนำในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและการทำงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวว่าการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบและให้ง่ายของแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ของจุดหมายปลายทางของแหล่งท่องเที่ยว และระบบสนับสนุนนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญมาก การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้สัญลักษณ์บอคตั้งแต่สถานีขนส่ง สนามบิน จุดท่องเที่ยวต่าง ๆ จำนวนจุดที่ให้ข้อมูล รูปแบบที่เจอกันอยู่ข้อมูลในลักษณะต่างๆ ในภาษาที่หลากหลาย ทัศนะของพนักงานในการให้ข้อมูลทั้งความรู้ ภาษาและสังคม ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก การขนส่งและแหล่งท่องเที่ยวในเมือง และแหล่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อร้องรับนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวมีปัญหาพนักงาน

ต้องมีประสิทธิภาพในการจัดการด้วย
จัดการเมื่อนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุ
ทรัพย์สินสูญหาย

รวมทั้งต้องมีระบบจัดการข้อร้องเรียนและกระบวนการ
เจ็บป่วยและการณ์ฉุกเฉิน เช่น การถูกใจกรรมหรือ

جون เวลล์ส, วิลเลียม ฟูเอร์ท์, และจูบิน ชูนูน (Wells, Fuerst, & Choobuneh, 1999) ได้
วิจัยเรื่องการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าแบบหนึ่งต่อหนึ่งที่มี
จุดประสงค์ที่จะหาองค์ประกอบสำคัญสำหรับองค์กรในการจัดการการปฏิสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง
กับลูกค้า โดยศึกษาการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าทั้งสองส่วนต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้
มีการปฏิสัมพันธ์ ในขณะที่นักการตลาดสนใจที่จะเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้าในขณะเดียวกันที่นัก
สารสนเทศรับผิดชอบการออกแบบโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้นักการตลาดได้
ประโยชน์จากการมีปฏิสัมพันธ์นี้ ซึ่งนักการตลาดพบว่าการให้บริการลูกค้าที่ดีมีประสิทธิภาพย่อม
นำไปสู่การขายที่เพิ่มขึ้นและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปรับปรุงกลยุทธ์ในการให้บริการ 3 ด้าน
คือ การบริการส่วนตัว เพิ่มการบริการและเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จาก
เทคโนโลยีสารสนเทศไปกระตุ้นตลาดและการทำเมืองข้อมูลจะได้สารสนเทศประวัติของลูกค้าที่
สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ จากสภาพแวดล้อมการตลาดที่เน้นปริมาณ
ทำให้ได้ระบบสารสนเทศลูกค้าที่มีรายละเอียดสารสนเทศของลูกค้าในปริมาณมาก การเปลี่ยนการ
บริหารขององค์กรจากกลยุทธ์การตลาดที่เน้นปริมาณมาเป็นกลยุทธ์ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้าแบบ
หนึ่งต่อหนึ่งต้องกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศลูกค้าที่เพิ่มระดับการ
ให้บริการแก่ลูกค้าดังนี้

1. มีการวิเคราะห์กระบวนการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มีผลประโยชน์ต่อองค์กร
และพนักงานที่ติดต่อโดยตรงกับลูกค้าต้องได้รับการฝึกอบรมให้เข้าระบบงานที่กระบวนการทำงาน
ใหม่และสามารถจัดการกับลูกค้าที่มีสารสนเทศจำนวนมาก
2. มีการออกแบบระบบสารสนเทศของลูกค้าเพื่อรับรวมข้อมูลของลูกค้าแต่ละราย
รวมทั้งคำแนะนำและคำร้องเรียนของลูกค้าด้วย
3. ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบ
อัตโนมัติที่เชื่อมต่อเว็บไซต์ ตู้สาขา ระบบโทรศัพท์มือถือ เครื่องคอมพิวเตอร์ควบคุมหรือระบบชุดรวมดาทที่ใช้
ติดต่อระหว่างบุคคลต่อบุคคล
4. มีการเข้าถึงและกระจายข้อมูลที่เก็บมาจากลูกค้าทั้งภายนอกและภายในองค์กร
เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าและผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจด้วย

การจัดการปฏิสัมพันธ์นี้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยงานทั้งระบบรวมด้วยและระบบอัตโนมัติ ในระบบรวมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับระบบให้บริการ เช่น การสั่งซื้อพิชช่า จะมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกรายชื่อและที่อยู่ของลูกค้า และรายการที่สั่งซื้อเพื่อไว้ใช้ในครั้งต่อไป ส่วนในระบบอัตโนมัติจะมีการควบคุมผ่านระบบเครือข่ายการสื่อสารและการใช้ซอฟแวร์ในการติดต่อ เช่น ตู้สาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้ระบบสื่อประสม หรือการใช้จดหมาย บันทึก นักจราจร นักวิชาการติดต่อผ่านอินเตอร์เน็ตได้ด้วย ตัวอย่างที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ประสบความสำเร็จในการจัดการได้แก่บริษัทลิวาย สเตราส์ และเครือโรงแรมริทซ์ คาร์ลตัน ซึ่งเป็นองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดการลูกค้าแบบสื่อสารปฏิสัมพันธ์ที่นำไปสู่การตลาดแบบหนึ่งต่อหนึ่งโดยมีระบบสารสนเทศขององค์กรที่เหมาะสมและเป็นระบบสารสนเทศที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งปัจจุบันระบบนี้ได้พัฒนาเป็นระบบการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) ในประเทศไทยตัวอย่างการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) คือ การให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจากเป็นองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ความมุ่งมั่นของผู้นำในองค์กร การกำหนดและถ่ายทอดนโยบายที่ชัดเจน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานต่อเนื่อง ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 และการนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า เพราะองค์กรที่ต้องการอยู่รอดในระยะยาวต้องตระหนักรถึงความสำคัญของการมุ่งเน้นที่ลูกค้าควบคู่ไปกับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร โดยการมุ่งเน้นที่ลูกค้าหมายถึงการที่องค์กรต้องหาความต้องการของลูกค้าปัจจุบันและอนาคต ทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าด้วย ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงความต้องการ ได้แก่ ราคาคุณภาพ การส่งมอบและการบริการเป็นต้น แต่เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรต้องแยกแยะความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ได้โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าหลักซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ การที่จะทราบความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรมีวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้าโดยการรับข้อคิดเห็นจากลูกค้าและสำรวจความพึงพอใจเป็นระยะ ๆ โดยใช้เครื่องมือวัดได้แก่แบบสอบถาม แบบฟอร์ม ข้อคิดเห็นและการสัมภาษณ์ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันมีการใช้ซอฟแวร์ช่วยในการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า ตัวชี้วัดที่องค์กรทราบคือสัดส่วนของลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการซ้ำ เพราะตัวชี้วัดนี้สะท้อนความพึงพอใจของลูกค้าได้มากตัวหนึ่ง แต่การที่องค์กรทำให้ลูกค้าพึงพอใจอย่างเดียว

อาจไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาวเพื่อรักษาลูกค้าเก่าไว้และสร้างโอกาสที่จะได้ลูกค้าใหม่ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้านั้นเริ่มจากการให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้าในการติดต่อกับองค์กรเพื่อสอบถามข้อมูลหรือให้ข้อคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เช่นระยะเวลาที่ลูกค้ารอคอยคำตอบ ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าและความสามารถของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า เป็นต้น องค์กรควรจัดทำมาตรฐานของการให้บริการ ซึ่งต้องมีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนในองค์กรให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และประเมินผลการปฏิบัติงานควบคู่กันไป นอกจากนี้องค์กรต้องมีระบบจัดการข้อมูลเรียนของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำข้อมูลร้องเรียนของลูกค้าไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรอย่างจริงจัง สำหรับกลุ่มลูกค้าสำคัญ ๆ องค์กรต้องมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับกลุ่มลูกค้าดังกล่าวเพื่อสร้างความภักดีกับสินค้าหรือบริการ(Brand Royalty) เพื่อทำให้ลูกค้ากลับมาใช้สินค้าหรือบริการซ้ำแล้วซ้ำอีกและที่ยิ่งไปกว่านั้นคือการนำลูกค้าใหม่มาให้องค์กร

จิแอนนา มอสการ์โด บิล ฟลอกเนอร์และอิริก ลอส (Moscardo, Faulkner, & Laws, 2000) มีความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะการใช้ระบบเครือข่ายและอินเตอร์เน็ตทำให้มีการเปลี่ยน แปลงสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม การเมืองและเศรษฐกิจ การท่องเที่ยมต่อระบบอินเตอร์เน็ตทำให้ประชาชนติดต่อสื่อสารกันทั่วทุกมุมโลก ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของธุรกิจและการค้าโดยมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นและการจัดการที่จำเป็น มีการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและอารมณ์ในสังคมสมัยใหม่ และทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้หญิงทำให้มีอำนาจ ความมั่งคั่งและมีโอกาสการทำงานเพิ่มขึ้น การใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล วางแผนการท่องเที่ยว และการซื้อสินค้าเป็นการเพิ่มระดับของการให้บริการในผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยว นอกจากนี้การเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอีกด้วย บูฮาลิส (Buhalis, 2001) ได้กล่าวว่าการที่ผู้บริโภคตระหนักระมัดระวังและมีความสนใจในสิ่งแวดล้อมและระบบในเวลามากขึ้น ขันทำให้มีผลิตภัณฑ์ที่มีคำว่า green, responsible, eco, ethical, alternative เป็นต้น ซึ่งทำให้มีการท่องเที่ยวที่สะอาดที่มีอิทธิพลต่อการขนส่ง การเลือกแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในระหว่างวันหยุดพักผ่อน ซึ่งการที่ผู้บริโภคสนใจในแหล่งธุรกิจและกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพิ่มขึ้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะผู้บริโภคไม่สามารถทนต่อสภาพแวดล้อมที่เสียหายและต้องการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี

สำหรับพักผ่อนในวันหยุด ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวและผู้ประกอบการต้องพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อให้เป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นอกจากนี้การที่คนอาศัยในสภาพแวดล้อมที่มีวัฒนธรรมหลากหลายและมีรายการโทรทัศน์ทาง CNN และ MTV ที่ส่งสัญญาณกระจายภาพและพฤติกรรมสังคมแบบต่าง ๆ ที่ก่อให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจและความสนใจในสถานที่ สถานการณ์การเมืองและอื่น ๆ ซึ่งมีผลให้ผู้บริโภคอยากรู้ไปเห็นและสัมผัสกับสถานที่จริงเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์ท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความต้องการการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อเรียนรู้ที่จะจัดการ ต่อรองและปรับนีประนอมกับผู้คนที่มีวัฒนธรรมและประสบการณ์ที่หลากหลายนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงต้องมีการสร้างผู้บริโภคที่หลากหลายและผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดด้วย ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวในยุคโลกาภิวัตน์มีความต้องการที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และชนบทรวมเนื่องประเพณีของผู้อื่น นอกจากนี้จากการกิจกรรมที่ตนเองใจระหว่างพักผ่อน หรือระหว่างที่เล่นกีฬาอาจจะสำรวจแหล่งโบราณคดีในบริเวณนั้นหรือเรียนรู้ทักษะใหม่ เช่น การทำอาหารพื้นเมือง วาดรูปหรือพับปappers ฯลฯ กับคนท้องถิ่นเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น

ตามที่ บูฮาลิส (Buhalis, 2000) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยวทำให้มีการพัฒนาทั้งปริมาณและความซับซ้อนของอุปสงค์การท่องเที่ยว การประสบความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับความเร็วในการระบุความต้องการของผู้บริโภคและการเข้าถึงลูกค้าที่มีศักยภาพด้วยสารสนเทศที่มีความละเอียด มีความเป็นส่วนตัวและทันสมัย (WTO, 1998) นอกจากนี้ผู้บริโภคยังต้องการความคุ้มค่าของเงินที่ได้จ่ายในการบริโภคผลิตภัณฑ์ และคุ้มกับเวลาที่ติดต่อกับผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับสังคมตะวันตกที่ผู้คนมีความเร่งรีบ เนื่องจากมีเวลาจำกัดให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเตอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ (Buhalis, 2001) ทำให้ผู้บริโภคสามารถจองผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวได้ภายในเวลาที่สั้น ด้วยราคาที่เหมาะสมและอื่น ๆ ที่สะดวกด้วยวิธีการที่ต่อรองราคาได้ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้นและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจในสารสนเทศที่สามารถจะหาได้เพิ่มเติมได้อีกมากมาย ทั้งยังได้รับผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีความแตกต่างจากผู้อื่นในราคาน้ำเงินที่ซื้อหาได้ ตรงเวลาและตรงกับความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งการให้บริการที่แตกต่างกันระหว่างธุรกิจเป็นการสร้างจุดขายที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและแนะนำลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (สิทธิชัย พร่อง, 2549) และนอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังเปลี่ยนวิธีคิดของผู้ประกอบการในการจัดการธุรกิจมีการนำ

เทคโนโลยีใหม่เข้ามายังในการบริหารจัดการ จากองค์กรที่เน้นผลิตภัณฑ์ไปสู่องค์กรที่มีการตลาดที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อผู้บริโภคเพื่อจัดการความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวบริการผลิตภัณฑ์ที่ตรงเวลา มีราคาที่เหมาะสมและตรงบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกระดูกสันหลังของห่วงโซ่การท่องเที่ยวที่มีมูลค่า และเป็นตัวกำหนดการแข่งขันและอนาคตของผู้ประกอบการโดยการปรับค่าใช้จ่ายหรือให้ผลประโยชน์ที่มีความแตกต่างแก่ลูกค้าในการเจ้าจ่ายสินค้าผ่านช่องทางตลาดโดยการลดบทบาทของตัวแทนและลดค่าคอมมิสชันลง ทำให้องค์กรมีรายได้และส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ทั้งยังเพิ่มช่องทางการเจ้าจ่าย การส่งเสริมการขายและลดค่าการตลาดลงด้วย

ในขณะเดียวกันเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยให้องค์กรธุรกิจท่องเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อมมีโอกาสเข้ามาแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ด้วยงบประมาณอันจำกัด (Maurer, 2003) เช่น โรงแรมคอร์เชนด์ เมนเนอร์ในคอร์นวอล ประเทศสหราชอาณาจักรที่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรับจองห้องพัก ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดประโยชน์ในการประกอบการ แต่ก็มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นและสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้จากการจัดการและการตลาดที่เข้มแข็ง รวมทั้งการฝึกอบรมที่เข้มงวดในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้องค์กรมีการพัฒนาศักยภาพในการตลาดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรธุรกิจท่องเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อมในระยะยาวต่อไป ทำให้องค์กรที่ความเข้มแข็งมีโอกาสที่จะชนะคู่แข่งขันและการคุ้มครองที่มีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศในศตวรรษที่ 21 นี้

มาเจอร์ คิบบี้ (Kibby, 2000) ได้ให้ความเห็นว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของตลาดท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 และเป็นตลาดที่มีมูลค่าเพิ่มและมีคุณภาพ มีประสบการณ์และเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมของนักท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยนแนวทางการท่องเที่ยว การมีประสบการณ์ทางวัฒนธรรมทำให้นักท่องเที่ยวต้องการสารสนเทศที่มีรายละเอียดโดยการค้นหาจากเครือข่ายอินเตอร์เน็ตเพื่อสั่งสมประสบการณ์ส่วนตัวและถ่ายทอดประสบการณ์นี้ให้แก่เพื่อนและครอบครัวต่อไป จากการสำรวจพบว่าตลาดท่องเที่ยวออนไลน์ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วตั้งแต่ พ.ศ. 2542 การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้เครื่องบินเป็นพาหนะในประเทศไทยมีจำนวน 70 เที่ยมต่อเดือนเพื่อค้นหาจุดหมายปลายทางของการเดินทาง เปรียบเทียบอัตราค่าโดยสารและวัสดุที่มีที่วางให้เดินทางได้ ในขณะเดียวกันสถิติการขายทางออนไลน์เพิ่มขึ้นและมีตัวชี้ว่าการใช้อินเตอร์เน็ตในกิจกรรมท่องเที่ยวมีมากกว่า

การซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เช่น การแนะนำการท่องเที่ยวของสำนักพิมพ์ออนไลน์ ได้แก่ Fodos , Rough Guide และ Lonely Planet ที่จัดพิมพ์รายสัปดาห์ ไปร่วมกับการท่องเที่ยว แผนที่ท่องเที่ยวส่วนตัว คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ข้อสรุปและความเห็นจากนักท่องเที่ยวในการแบ่งปันประสบการณ์การท่องเที่ยว ทำให้เกิดชุมชนท่องเที่ยวต่าง ๆ ทางอินเตอร์เน็ต เช่น Great Outdoor Recreation และ Virtual Tourist ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์แห่งแรกที่มีสินค้า เช่น หนังสือ แผนที่ท่องเที่ยว แผนการท่องเที่ยวและบริการรับจองที่มีข้อมูลและสารสนเทศรวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวที่มีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ให้คำแนะนำและความเห็นในการเดินทาง แต่ลักษณะส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในระหว่างนักท่องเที่ยวโดยอนุญาตให้นักท่องเที่ยวสร้างเว็บเพจส่วนตัวและแผนที่ส่วนตัวเพื่อแบ่งปันประสบการณ์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย นอกเหนือจากนี้ผู้สนใจสามารถเข้าดูจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว 1,700 แห่งและวางแผนการท่องเที่ยวได้ทางโทรศัพท์ สามารถติดต่อกับสมาชิกจำนวน 46,432 คนโดยใช้อีเมล์ที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สามารถส่งข้อความและสนทนาออนไลน์ได้ นอกเหนือนี้จำนวน 3 ใน 4 ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตจะค้นหาข้อมูลตามตารางเวลา เลือกสายการบิน ราคาก่าโดยสารและเลือกซื้อลิสต์ค้าที่มีการต่อรองราคาได้

บล ดูลิน หลุย เบอร์เกสและโจน คูเปอร์ (Doolin, Burgess, & Cooper, 2002) ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลกระทบจากการใช้เว็บสำหรับตลาดการท่องเที่ยว กรณีศึกษาของประเทศไทยและโดยมีจุดประสงค์เพื่อนำเสนอตัววัดความสามารถของเว็บไซต์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยใช้รูปแบบของการค้าทางอินเตอร์เน็ต(eMICA:extended Model of Internet Commerce Adoption) และประเมินการพัฒนาเว็บไซต์ในการส่งเสริมจุดหมายปลายทางและการตลาดขององค์กรท่องเที่ยวของประเทศไทยและ(RTOs) จากการที่ WTO Business Council (1999) ได้แสดงความเห็นว่าการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่แปลง形ที่มีแต่สารสนเทศ ณ จุดขายและไม่มีตัวอย่างให้ทดลองใช้ก่อนการตัดสินใจที่จะซื้อจากการเชื่อมต่อกับอินเตอร์เน็ตที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ทั่วโลก เพื่อความสามารถด้านสื่อประสมมีความสำคัญเพิ่มขึ้นในการส่งเสริมและแจกจ่ายบริการการท่องเที่ยว การพัฒนาเว็บไซต์ทางการค้านั้นเริ่มต้นทำแบบง่าย ๆ และมีการเพิ่มการทำงานเข้าไปเรื่อย ๆ จนมีความซับซ้อนซึ่งเป็นรูปแบบ eMICA ที่ประกอบด้วย 3 ลำดับ(stage)ของกระบวนการธุรกิจ ได้แก่ การวางแผน (Promotion) การเตรียมสารสนเทศและการบริการ(provision of information and services) และการประมวลผลรายการ (transaction processing) ดังตาราง 2.1

ตาราง 2.1 แสดงลำดับของกระบวนการธุรกิจของeMICA

eMICA	ตัวอย่างสารสนเทศ
Stage 1-promotion	
Layer 1-basic information	ชื่อบริษัท ที่อยู่และรายละเอียดติดต่อ ขอบเขตของธุรกิจ
Layer 2-rich information	รายงานประจำปี อีเมล์ติดต่อ สารสนเทศกิจกรรมของบริษัท
Stage 2-provision	
Layer 1-low interactivity	แคทดาลอกสินค้าพื้นฐาน ลิงค์สารสนเทศ ฟอร์มการสอบถามออนไลน์
Layer2-medium interactivity	แคทดาลอกสินค้าระดับสูง,สารสนเทศสนับสนุนลูกค้า(FAQs, sitemaps)
Layer 3-high interactivity	ลักษณะเฉพาะของสินค้ามูลค่าเพิ่ม ห้องสนทนা ฟอร์มการถกเถียง สื่อประสม จดหมายข่าวหรือสื่อที่ปรับปรุงจากอีเมลล์
Stage 3-processing	รายการปรับปรุงออนไลน์ การสั่งซื้อและติดตามผล การติดต่อกับชิรฟเวอร์

ที่มา EMICA :Burgess and Cooper (2000)

นอกจากนี้ยังมีตัวชี้วัดบ่งระดับของการทำงานของเว็บไซต์อันได้แก่

1. รายละเอียดของอีเมล์ที่ติดต่อ
2. รูปภาพ
3. ลักษณะรายละเอียดของการท่องเที่ยวในพื้นที่
4. ระบบเชื่อมต่อกับสารสนเทศอื่น ๆ
5. ลักษณะการเพิ่มมูลค่า(ความจริงที่สำคัญ แผนที่ กำหนดการ ระยะเวลา ข่าว ห้องรูปภาพ)
6. รายละเอียดที่พัก แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยว เหตุการณ์พร้อมรายละเอียดและที่ติดต่อ
7. การสอบถามหรือฟอร์มการสั่งซื้อ
8. การปฏิสัมพันธ์ที่เพิ่มมูลค่า เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตรา ไปสกาว์ดอเล็กทรอนิกส์ แผนที่ที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ แหล่งข้อมูลที่ดาวน์โหลดได้ ข้อเสนอพิเศษ สมุดเยี่ยมและกล้องส่องทางเว็บ(เว็บแคม)
9. การสนับสนุนลูกค้าออนไลน์

10. การค้นหาที่พัก แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรม ร้านอาหาร ร้านค้า เหตุการณ์จากฐานข้อมูล
11. การจองที่พัก การท่องเที่ยว การเดินทางออนไลน์
12. ลักษณะเพิ่มมูลค่าอื่น เช่น การรองรับหลายภาษา สื่อประสม การปรับปรุงอีเมลล์
13. การจ่ายเงินออนไลน์ที่ไม่รองรับความปลอดภัย
14. การจ่ายเงินออนไลน์ที่ปลอดภัย

ผู้จัดได้ประเมินเว็บไซต์ขององค์กรท่องเที่ยวประดิษฐ์แลนด์เปรียบเทียบกับเว็บไซต์ขององค์กรท่องเที่ยวประดิษฐ์แลนด์เปรียบเทียบกับเว็บไซต์ที่ผ่านเกณฑ์ต้องมีตัวชี้วัดระดับ 4 ซึ่งเทียบเท่ากับลำดับ 2 ในระบบ eMICA เว็บที่มีระดับ 8 เทียบเท่าลำดับ 2 ขั้น 2 ส่วนเว็บที่มีระดับ 11 เทียบเท่าลำดับ 2 ขั้น 3 และระดับ 14 จะเทียบเท่าลำดับ 3

ผลจากการศึกษาพบว่าจากเว็บไซต์ 26 แห่งส่วนใหญ่ทำงานในลำดับ 2 ขั้น 1 มีเว็บไซต์ 8 แห่ง ลำดับ 2 ขั้น 2 มีเว็บไซต์ 12 แห่ง และลำดับ 2 ขั้น 3 มีเว็บไซต์ 4 แห่งและเว็บที่อยู่ในลำดับ 3 มีเพียงเว็บไซต์ 1 แห่ง แสดงว่าส่วนใหญ่ของเว็บไซต์มีการทำงานถึงลำดับ 2 ขั้น 2 ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ที่เพิ่มมูลค่า เช่นมีการแลกเปลี่ยนเงินตรา การส่งโปสการ์ดอิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ แหล่งข้อมูลที่ดาวน์โหลดได้ นำเสนอข้อมูลเชิงลึก สมุดเยี่ยมและกล้องส่องทางเว็บ(เว็บแคม)ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีและในลำดับที่สูงถึงขั้นที่สามารถทำการค้าทางอินเตอร์เน็ตได้ มีคุณภาพตามเกณฑ์ของการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีการจัดการสารสนเทศและการให้บริการที่ให้นักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพเข้าไปใช้เลือกและการตัดสินใจในการท่องเที่ยวได้ และผู้จัดได้มีข้อมูลแนะนำว่าควรมีการใช้อินเตอร์เน็ตและเทคโนโลยีของเว็บ เช่น อินทราเน็ต เอ็คซ์ทราเน็ต ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนจากการค้าอิเล็กทรอนิกส์ในรูปธุรกิจสู่ธุรกิจค้าเป็นการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปธุรกิจสู่ธุรกิจและจะเห็นได้ว่าองค์กรท่องเที่ยวของนิวไฮแลนด์และอสเตรเลีย มีความคล้ายกันคือมีการพัฒนาการค้าทางอินเตอร์เน็ตอยู่ในขั้นดี

เจนนิเฟอร์ เสี่ยวชิน มา ดิมิทรี บูฮาลิส และไวยาน ซอง (Ma, Buhalis, & Song, 2003) ได้ศึกษาและวิจัยเรื่องการใช้ ICT และอินเตอร์เน็ตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ที่ศึกษาจะดับการใช้งานและศักยภาพของธุรกิจท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตของประเทศไทยว่าจีนเป็นประเทศที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในเอเชียและได้รับความสำคัญในตลาดท่องเที่ยวนานาชาติและเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมจากการสำรวจทางอินเตอร์เน็ตระบุว่าใน 3 ปีที่ผ่านมาจำนวนผู้ใช้อินเตอร์เน็ตใน

ประเทศไทยเพิ่มขึ้นสองเท่าของทุกปี ดังนั้นการประยุกต์ใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จึงเป็นที่สนใจของนักวิจัยทั้งหลายที่จะศึกษาถึงศักยภาพการเปลี่ยนแปลงนี้ จากการศึกษาพบว่า มีการใช้ ICT และอินเตอร์เน็ตในการอุดสาหกรรมสายการบินเพื่อจัดการสายการบิน การจองบัตรโดยสาร การขึ้นบัตรที่นั่งที่สนามบินและการขึ้นสินค้าทางอากาศ สายการบินใช้ ICT กับการเจาะจ่ายและควบคุมสินค้าคงคลัง ด้านโรงแรมส่วนใหญ่มีการใช้ ICT กับการให้บริการส่วนหน้า (Front office) และมีส่วนน้อยที่ใช้ ICT กับการให้บริการส่วนหลัง(Back office) เพราะค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานที่เพิ่มขึ้น โรงแรมส่วนมากในประเทศไทยใช้อินเตอร์เน็ตในด้านข้อมูลการตลาด แต่ไม่นิยมการรับจองห้องพักออนไลน์ เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมใช้โทรศัพท์หรือโทรศัพท์ของบริษัทที่ทำงานจองห้องพัก นอกจากนี้การใช้ธนาคารออนไลน์ยังไม่สะดวก รวมทั้งโรงแรมไม่มีส่วนลดในการจองออนไลน์ให้แก่ลูกค้าในขณะที่โรงแรมจะให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือศูนย์รับจองห้องพักและการขาดความเชื่อถือในผู้บริโภค นอกจากนี้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่เป็นองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนมากใช้ ICT น้อยโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องพิมพ์ดีท่อันนั้น swollen แหล่งท่องเที่ยวในปัจจุบัน 2 แห่งจากแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 20 แห่งใช้ระบบจองบัตรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจัดการระบบการขาย ควบคุมการเข้าชม ระบบบัญชีและการขาย ณ จุดขาย แต่ที่น่าแปลกใจคือแหล่งท่องเที่ยวที่นำเสนอในปัจจุบันแล้วมีใช้เว็บไซต์นำเสนอสารสนเทศของตนแต่ไม่ได้ใช้งานด้านนี้ ๆ เลย ซึ่งเหมือนกับเว็บไซต์ที่แนะนำการท่องเที่ยวบางแห่งของของไทย

นอกจากนี้ คาร์ล วูเบอร์ (Wöber, 2003) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวที่นำมาเป็นระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางการตลาดในด้านการท่องเที่ยว (Marketing decision support systems : MDSS) ซึ่งระบบสารสนเทศจะช่วยในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผนการสร้างรูปแบบในการตัดสินใจ หรือคาดการณ์แนวโน้มของข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผนการตัดสินใจ แต่ในทางปฏิบัติยังพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคในการจัดการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในสองประเด็นหลักคือ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี และด้านการพัฒนาบุคลากร

ในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีระบบสารสนเทศทางการท่องเที่ยว พบร่วมข้อมูลในระบบส่วนใหญ่จะไม่เป็นข้อมูลที่ทันสมัย ปัจจุบัน และบางครั้งข้อมูลไม่ตรงตามที่ต้องการ ซอฟต์แวร์มาตรฐานที่นำมาใช้ไม่สามารถที่จะนำสนับสนุนระบบที่ซับซ้อนได้ นอกจากนี้ปัญหาด้านการลงทุนในการพัฒนาระบบเป็นปัญหาที่สำคัญเนื่องจากในการติดตั้งระบบสารสนเทศต้องใช้ต้นทุนที่

สูงเกินกว่าที่ธุรกิจท่องเที่ยวเล็ง ๆ จะลงทุนได้ ในส่วนการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่ยังขาดบุคลากรที่เข้าใจในการจัดการข้อมูล และการหาแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจอันเนื่อง จากไม่ได้มีการฝึกอบรม หรือพัฒนาทักษะทางด้านการจัดการข้อมูลให้เพียงพอ

ฉัตรพร เสมอใจ, และ มาน尼ยา สมมิ (2546) ได้กล่าวถึงแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคว่า การเข้ามาร่วมต่อ กับระบบอินเตอร์เน็ตที่ประมวลกันว่า มีการใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าของทุก 100 วัน จะนำผู้บริโภคเข้ามายุคที่มีการซื้อขายแบบอัตโนมัติและสะดวกยิ่งขึ้น ธุรกิจจะเข้ามาร่วมต่อเข้าด้วยกัน และเข้ามาร่วมผู้บริโภคผ่านเครือข่ายที่ไร้รอยต่อ ข่าวสารบนอินเตอร์เน็ตส่งผ่านไปทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง นักการตลาดสามารถระบุผู้บริโภคที่มีศักยภาพได้ง่าย ผู้บริโภคสามารถค้นหาสินค้าได้สะดวกและได้สินค้าที่ดีที่สุด ทำให้มีการค้าและผู้ขายสินค้าด้วยวิธีเดิม ๆ จะหายไปจากตลาด คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายดาวเทียมทั้งภาคพื้นดินและภาคปลายเป็นสิ่งสามัญในครัวเรือน การเลือกและการสั่งซื้อลินค้าและบริการจากบ้านสะดวกขึ้น ผู้บริโภคสามารถดูคำอธิบายเกี่ยวกับลินค้านะเว็บหรือคำแนะนำบนหน้าจอ จะเข้าไปในเว็บไซต์ของพ่อค้าคนกลางเพื่อหาข้อมูลเบรียบเทียบ สินค้า มีวิธีรับสินค้าและบริการมากขึ้น การแข่งขันระหว่างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มีความได้เบรียบ กว่าช่องทางร้านค้าและมีบริการมากขึ้น ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องขับรถไปหาที่จอดรถ และสินค้าส่วนใหญ่มีราคาต่ำกว่าราคากลางที่ขายในร้านทั่วไป แต่มีข้อเสียคือ ผู้บริโภคต้องรอสินค้าและไม่สามารถสัมผัสสินค้าได้ก่อนซื้อ นักการตลาดจึงสร้างและจัดการฐานข้อมูลลูกค้า และพัฒนาการตอบความคิดในการดึงประโยชน์จากอินเตอร์เน็ตมาใช้โฆษณาสินค้า และบริการบนเว็บเพื่อตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว

วิชาวด วัตสัน, ชิกมันด์ แอกเซลสัน, แอมมานูเอล โมโนด, และลีแลน พิต (Watson, Akselson, Monod, & Pitt, 2004) ได้ศึกษาเรื่องการวางแผนทางธุรกิจของอนาคตการท่องเที่ยว พบว่า ระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในการค้นหาข้อมูลและให้บริการข้อมูลระหว่างการท่องเที่ยว โดยปกติแล้วพฤติกรรมการท่องเที่ยวจะแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะของการวางแผน ระยะการท่องเที่ยวและระยะของการจัดจำและแบ่งปันข้อมูล ซึ่งทั้งสามระยะสามารถที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปสนับสนุนการทำกิจกรรมเหล่านั้น ในระยะของวางแผนการเดินทางนักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์โดยใช้เชิงเอ็นจิน เช่น กูเกิล หรือค้นหาจากเว็บไซต์บริการข้อมูลต่าง ๆ ในระยะของการท่องเที่ยวจะเป็นช่วง

ที่นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น เช่นประวัติของสถานที่ การเดินทาง ค้นหา ที่พักหรือกำหนดเวลาเปิดปิดของสถานที่ให้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้จากการให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์ สถานที่ท่องเที่ยวสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านอื่นเข้ามาให้บริการ เช่นใช้เครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ GPS เทคโนโลยีบลูทูธ หรือการให้บริการข้อมูลด้วยเสียงผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ หลังจากหมดระยะเวลาท่องเที่ยวจะเป็นระยะเวลาของการจดจำสถานที่ต่าง ๆ และจะมีการแบ่งปันและเผยแพร่ข้อมูลต่อให้กับคนอื่น ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างเครื่องมือที่สามารถ ที่จะให้ข้อมูลคำแนะนำสถานที่ต่าง ๆ ที่เคยไปมาแล้ว เช่น ใน www.pantip.com/cafe/all หรือ www.bloggang.com หรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวผ่านทางเว็บบอร์ด ของเว็บไซต์หรืออีเมลล์ของแหล่งท่องเที่ยวนั้นได้ ถึงแม้ว่าปัจจุบันนี้จะมีการนำระบบสารสนเทศ สนับสนุนงานด้านต่าง ๆ แต่ก็ยังประสบปัญหาด้านข้อมูลที่มีอยู่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ มีจำนวนมากซึ่ง บางครั้งผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหาอาจไม่ตรงตามความต้องการ หรือต้องใช้เวลานานในการค้นหา จึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอื่น ๆ เข้าไปช่วยในการกรองลั่นกรองและจัดการข้อมูลเพื่อให้ ได้ข้อมูลที่ตรงความต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ยังไม่ค่อยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวระหว่างเดินทาง จึงมีการศึกษาแนวคิดที่จะรวมเค้าแพลตฟอร์มต่าง ๆ เข้า เป็นหนึ่งเดียวเพื่อแก้ไขเรื่องการจัดการข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีและเทคนิคในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น การใช้ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ เอกซ์ซิมแอล (XML) เพื่อสร้างรูปแบบจำลองข้อมูลในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น

ทิม โนว尔斯 ดิมิทรี, ไดอะเมนทิส, และใจดลลา เบญ แอลโมยาบี (Knowles, Diamantis, & El-Mourhabi, 2004) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวว่าการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศมี 4 ยุคยุคแรกเริ่มเมื่อ พ.ศ.2503 เป็นยุคการประมวลผลข้อมูลเพื่อการจัดการการ ปฏิบัติงานและการประมวลผลสารสนเทศแบบอัตโนมัติ มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อจัดการระบบรับ จองการท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกทำให้มีผลกระทบต่อระบบรับจองและระบบบัญชีขององค์กร ท่องเที่ยวโดยเฉพาะสายการบิน ยุคที่สองตั้งแต่พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ การจัดการเพื่อปรับปรุงการทำงานขององค์กร ทำให้องค์กรท่องเที่ยวส่วนใหญ่นำคอมพิวเตอร์เข้า มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการภายในองค์กร ในยุคที่สามซึ่งเป็นยุคระบบสารสนเทศเพื่อ กลยุทธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างพ.ศ. 2523 – พ.ศ.2543 เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแข่งขันทาง ธุรกิจ และเป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ยุคที่สี่เป็นยุคเครือข่ายเริ่มตั้งแต่พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ยุคนี้เป็นการร่วมมือเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ไร้ขอบเขตโดยใช้ระบบ

เครือข่ายและการสื่อสารที่มีอำนาจที่ทำให้องค์กรท่องเที่ยวขยายความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อดึงความสนใจจากลูกค้าทั่วโลก ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนี้ทำให้การท่องเที่ยวและการให้บริการในยุคอนาคตใหม่จึงต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐานและการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้อินเตอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นผู้ร่วมงานที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเป็นเครื่องมือที่จำเป็นของการตลาด ซึ่งทางจำหน่ายสินค้า การส่งเสริมการตลาดและความร่วมมือต่าง ๆ นอกจากนี้อินเตอร์เน็ตได้เปลี่ยนวิถีการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่าง ๆ มีการใช้บริการอินเตอร์เน็ตในการค้นข้อมูล การสื่อสาร การตัดสินใจ การซื้อสินค้า และมีผู้ให้บริการทางอินเตอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้การบริการของรัฐและเอกชนมีศักยภาพมากขึ้นตามไปด้วย ในขณะเดียวกันองค์กรการท่องเที่ยวใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและวางแผนกลยุทธ์ด้วย มีการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นสื่อโฆษณาที่ลูกค้าสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับตัวสินค้าได้ มีการจัดการภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแทนการใช้ใบชาร์ต นอกจากนี้อินเตอร์เน็ตยังทำให้ธุรกิจเล็ก ๆ สามารถเข้าไปมีส่วนแบ่งการตลาดในตลาดอันกว้างใหญ่ไปศาลที่มีการแข่งขันระหว่างธุรกิจชั้นนำ และมีเครือข่ายการบริการรับจองหลาຍแห่งได้เป็นตัวแทนออนไลน์ของจุดปลายทางเล็ก ๆ เหล่านั้น สำหรับในประเทศไทยได้มีเว็บไซต์ที่หน่วยงานของรัฐสร้างเครือข่ายกลาง Tourism c-Commerce (www.thaitourismcommerce.com, 2549) เดิมชื่อ www.thaitcc.com เป็น โดยอาศัยเครือข่ายอินเตอร์เน็ตเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ให้ผู้ประกอบการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย การให้บริการของเครือข่ายกลางจะเป็นลักษณะที่เรียกว่า Non-Transaction based Services โดยจะเป็นสื่อกลางในการให้บริการข้อมูลสินค้าและบริการเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการในการรับคำสั่งจอง/ซื้อสินค้า โดยผู้ประกอบการเป็นผู้ทำธุรกรรมเอง ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการเว็บไซต์นี้ได้แก่

ผู้ประกอบการ : เป็นการเพิ่มช่องทางการขายสินค้าและบริการมากขึ้น สามารถค้นหาและคัดเลือกสินค้าและบริการเพื่อมาทำ Packaging ได้อย่างเหมาะสม

ตัวแทนจำหน่าย : สามารถคัดเลือกสินค้าและบริการเพื่อจัดจำหน่ายได้อย่างกว้างขวาง ทำให้นักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้น

นักท่องเที่ยว : จะพบกับสินค้าและบริการหลากหลายที่สามารถค้นหาหรือ สั่งจอง/ซื้อได้จากผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั่วประเทศโดยตรง

ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ : จะเพิ่มช่องทางในการขยายธุรกิจและมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในธุรกิจท่องเที่ยว

ระบบงานหลักของเว็บไซต์นี้ได้แก่ การลงทะเบียนกิจการและสินค้าและบริการ การจัดสินค้า เพ็คเกจ การเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าและบริการ การจอง/สั่งซื้อสินค้าและบริการ และ กลุ่มผู้ประกอบการที่สามารถเข้าร่วมเครือข่าย จะมี 3 ประเภทได้แก่

1. ผู้ที่ไม่มีระบบงานหรือเว็บไซต์รองรับการจอง / สั่งซื้อสินค้าและบริการ
2. ผู้ที่มีระบบงานหรือเว็บไซต์รองรับการจอง / สั่งซื้อสินค้าและบริการทั้งในแบบ Online Instant Booking (ยืนยันผลการจอง/สั่งซื้อได้ทันที) หรือ Offline Booking (ดำเนินการแบบ manual และยืนยันผลการจอง / สั่งซื้อภายหลัง)
3. ผู้ที่ใช้บริการระบบงานของกลุ่มผู้ประกอบการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

มาเรีย เอเลนา บอนฟิgli, จิเอโคลิโน คาบรี, เลติเชีย ลีโอนาร์ดี, และฟร้องโภ แซมโบเนลลี (Bonfigli, Cabri, Leonardo, & Zambonelli, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Virtual visits to cultural heritage support by web-agents พบว่าจากความเห็นขององค์กรและผู้ใช้ส่วนบุคคลในการ รวมระหว่างไอทีและมรดกวัฒนธรรมมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ ทั้งนี้พิพิธภัณฑ์ การ จัดแสดงผลงานและสถาบันวัฒนธรรมต่างเป็นองค์กรธุรกิจมีการส่งเสริมการตลาด การขายข้อมูล และให้บริการโดยนำเสนอทางเลือกใหม่ในการเผยแพร่วัฒนธรรมในรูปของสื่อประสม อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดการและอนุญาตให้เข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ เหมาะสม และมีความร่วมมือจากสถาบันวัฒนธรรมต่าง ๆ ในการจัดทำสารสนเทศวัฒนธรรมเพื่อ เผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไปในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานและมีการใช้ไอทีนำเสนอสารสนเทศที่เป็น บริการใหม่ของมรดกวัฒนธรรมโดยประยุกต์ใช้เวิร์ดไวร์ดเว็บเป็นฐานและได้นำเสนอการเข้าถึง ข้อมูลจากทั่วโลกสำหรับคนป่วย คนพิการและคนชาวนี้ไม่สามารถเดินทางมาชมวัฒนธรรม ณ สถานที่จัดการแสดงจริงได้ นักวิจัยได้ศึกษาเทคนิคที่รองรับความเป็นไปได้ของงานนี้ผ่านเว็บ เพื่อให้คนสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และสามารถสร้างกลุ่มผู้ใช้เพื่อเข้าชมแห่งมรดก วัฒนธรรมที่มีการใช้รูปแบบการติดต่อให้แสดงภาพที่เคลื่อนไหวได้ขององค์ประกอบทางวัฒนธรรม ต่าง ๆ โดยมีโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานใช้มาตรฐานดับลินในการสร้างแหล่งข้อมูลดิจิตอล (Dublin core metadata standard) และ PROOF ซึ่งเป็นโมเดลที่สร้างจากภาษาจาวาโดยมีพื้นฐาน เชิร์ฟเวอร์เป็นตัวอนุญาตให้มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือต่าง ๆ โดยไม่ต้องตัดแปลงเว็บ เชิร์ฟเวอร์

รูปแบบของการใช้งานเป็นโมดูลที่เรียกว่า Virtual Visit Module ที่มีเว็บเป็นฐานโดยให้สถาบันวัฒนธรรมนำข้อมูลทางวัฒนธรรมทั้งหมดใส่ไว้ในเว็บเซิร์ฟเวอร์ด้วยมาตรฐานของข้อมูลดับลิน (Dublin Core Metadata : DCMES) ซึ่งหมายความว่าองค์ประกอบของข้อมูลนี้จะสามารถอ่านและประมวลผลได้โดยอัตโนมัติ ผู้ใช้สามารถสร้างแฟ้มประวัติ(profile) ของแต่ละคนและมีโมดูลเป็นตัวดึงข้อมูลจากพิพิธภัณฑ์ การจัดแสดงผลงานจากแหล่งมรดกวัฒนธรรมตามที่ผู้ใช้เรียกผ่านตัวควบคุมของโมดูลมาแสดงผลให้ผู้ใช้เห็นทางบราวเซอร์ นอกจากนี้ยังมีส่วนที่เป็นสารสนเทศทางการค้าอื่น เช่น เมื่อต้องการไปเยี่ยมชม ณ สถานที่จริง และต้องการจองที่พัก รถรับจ้างหรือรถโดยสาร หนังสือและแคทตาลอกสินค้า เป็นต้น โดยที่ผู้ใช้สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายสูงสุดที่สามารถจะจ่ายได้และระบบจะส่งข้อมูลเหล่านี้ตอบกลับไปยังผู้ใช้ทางอีเมล์ภายในหลัง นอกเหนือนี้ ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มเพื่อสื่อสารระหว่างกันในกลุ่มผู้สนใจในวัฒนธรรมเรื่องเดียวกันได้เสมือนกับมีการเข้าถึงเครื่องราชเดียวกันโดยผู้ใช้งานทุกคนในกลุ่มจะถูกบังคับให้เห็นข้อมูล รูปภาพและอื่น ๆ เหมือนกันและพร้อม ๆ กัน ซึ่งระบบนี้ได้ทดลองใช้ในกลุ่มนักศึกษาสาขาประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยปโตรูชา กลุ่มนักวิจัยสาขาประวัติศาสตร์และนักศึกษาสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยโมเดนา ประเทศอิตาลี และนักศึกษาพบว่าการใช้งานสะดวกผ่านระบบการติดต่อเหมือนการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลทั่วไป ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นอยู่กับองค์ความรู้ของผู้ใช้ในตัว DCMES งานวิจัยนี้ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ตัวแสดงผล (browser) ที่มีอยู่ร่วมกับเว็บเซิร์ฟเวอร์ดึงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ โดยมีการสั่งการจากตัวโมดูลและสามารถทำงานได้ในสภาพที่การเชื่อมต่อไม่คงที่หรือมีสัญญาณต่ำ ทั้งเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมรดกวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังทำให้องค์กรทางวัฒนธรรมต่าง ๆ มีโอกาสได้ทำการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทำนองเดียวกันผู้ใช้มีโอกาสที่จะเข้าถึงสารสนเทศทางวัฒนธรรมจากบ้านหรือที่พักไม่กว่าผู้ใช้จะอยู่ที่ใดก็ตาม

เสียน-ตั้ง สาย, ลีโอ ชวng, และชุง-กี หลิน (Tsai, Huang, & Lin, 2004) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาการค้าอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนการท่องเที่ยวประเทศไทย ให้หัวน โดยศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการค้าอิเล็กทรอนิกส์สำหรับตัวแทนการท่องเที่ยว ประเทศไทย ให้หัวน พบร่วมในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา อินเตอร์เน็ตและการค้าอิเล็กทรอนิกส์ได้มีผลกระทบอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ให้หัวน เพราะมีการใช้ช่องทางแยกจ่ายสินค้าผ่านอินเตอร์เน็ตทำให้ลูกค้าในยุคเทคโนโลยีใหม่ เช่น สินค้าโดยตรงจากผู้จัดหาสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ตัวแทนท่องเที่ยวจึงใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ลูกค้าหาสินค้าที่ดีที่สุดทำให้เกิดใช้ห่วงการขายที่ลดค่าใช้จ่ายและ

นำผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมาสู่ตลาด ทั้งยังลดค่าใช้จ่ายในการทำงานให้ต่ำลง ลดภาวะที่ไม่แน่ใจ มีสารสนเทศส่วนแบ่งตลาดและช่วยในการแจกจ่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่รวมธุรกิจการท่องเที่ยวเข้ากับผู้จัดหา การแจกจ่ายและผู้ขายปลีกจึงเป็นการพัฒนารูปแบบการค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จอย่างมาก จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ได้แก่

1. ชื่อเดียงและยี่ห้อของตัวแทนท่องเที่ยวออนไลน์มีความสำคัญที่ทำให้ลูกค้ามีความปลอดภัย รวดเร็ว
2. ความสามารถในการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านท่องเที่ยวโดยการนำเสนอสินค้าที่ตรงกับลูกค้าด้วยการมีการจัดการและฐานข้อมูลท่องเที่ยว วางแผนท่องเที่ยวและความสามารถในการนำเสนอสินค้าใหม่ให้แก่ลูกค้า
3. ความสามารถในการขยายเช่น การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย จำนวนลูกค้าที่คงที่ เวลาเดินทางตรงตามกำหนด ความสามารถในการทำรายการ และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้ hely ชี้งคุณสมบัติเหล่านี้ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักและแข่งขันได้ในตลาดและมีผลประโยชน์ เกิดขึ้นด้วย หลังจากการสำรวจข้อมูล 3 ปีปรากฏว่ามีตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ที่คงอยู่ในธุรกิจเพียงไม่กี่แห่ง เพราะผลจากการค้าอิเล็กทรอนิกส์และการตัดค่าคอมมิชชัน ทำให้ตัวแทนการท่องเที่ยวที่เหลืออยู่ต้องให้บริการที่มีค่าเพิ่มและมีสินค้าเฉพาะอย่าง หรือให้บริการการท่องเที่ยวที่จัดเป็นพิเศษและเฉพาะกลุ่ม หรือให้บริการการท่องเที่ยวที่มีการจัดทำพาสพอร์ตหรือขอวีซ่าให้ด้วย และตัวแทนการท่องเที่ยวทุกแห่งต้องปรับปรุงการบริการแก่ลูกค้าเพื่อรักษาธุรกิจไว้โดยใช้การค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกบีบด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ คู่แข่งขัน และผลประโยชน์ ชี้งการค้าอิเล็กทรอนิกส์ยังมีผลกระทบและท้าทายต่อธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิมอย่างด้วย

รายงาน อิสิชัยกุลและวราภรณ์ อิสิชัยกุล (2548) ได้ศึกษาและวิจัยเรื่องการจัดการจุดหมายปลายทางสำหรับการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์ในการศึกษาองค์กรจัดการจุดหมายปลายทาง (Destination Management Organization) ชี้งความต้องการหลักของจุดหมายปลายทางอิเล็กทรอนิกส์ นำเสนอจุดหมายปลายทางอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะสำคัญที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมของการจัดการจุดหมายปลายทางของจุดหมายปลายทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พ布ว่าจุดหมายปลายทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยเพื่อที่ให้สามารถแข่งขันในตลาดออนไลน์ได้และเป็นแหล่งค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศไทย ชี้งแนวคิด

ขององค์กรจัดการจุดหมายปลายทางนี้ได้นำมาใช้โดยการจัดตั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน พ.ศ. 2503 เพื่อเป็นองค์กรทำหน้าที่ให้ข้อมูลและสารสนเทศการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประเทศไทยให้แก่นักท่องเที่ยวนานาชาติ ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวสมัยใหม่ องค์กรจัดการจุดหมายปลายทางองค์กรได้หันมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น และพบว่าอินเตอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว จึงได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลกับการนี้ปัจจุบันพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการใช้สื่อประสมรวมกับการนี้ปัจจุบันพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์เพื่อรองรับฐานข้อมูล หลัก เว็บไซต์ขององค์กรจัดการจุดหมายปลายทาง การส่งเสริมการตลาดและการขาย ทั้งเป็นศูนย์ให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว การบริการศูนย์เรียก สาขาบอร์ด (Kiosk) ฐานข้อมูลการตลาดและการรับจองออนไลน์ อีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

สำหรับในประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดทำเว็บไซต์การท่องเที่ยว www.tourismthailand.org ขึ้นเพื่อนำเสนอสารสนเทศการท่องเที่ยวและขยายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวผ่านอินเตอร์เน็ต จากการสำรวจพบว่าเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับความนิยมมากที่สุดในบรรดาเว็บไซต์ต่าง ๆ ของประเทศไทย โดยหมู่ผู้ใช้โดยเรียกผ่านเครื่องมือค้นหาและเชื่อมผ่านเว็บไซต์อื่น ๆ เพื่อหาข้อมูลมากกว่าการจองออนไลน์ เนื่องจากความเร็วในการตอบรับอยู่ในเกณฑ์ปกติและสารสนเทศที่ได้ยังไม่เพียงพอ ปัจจุบันนี้ เมื่อเดือนมกราคม 2548 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงเว็บไซต์ใหม่ให้มีสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้ตามที่คนละผู้ใช้ได้เสนอแนะมา เช่น มีการแสดงราคาห้องพักของโรงแรมต่าง ๆ นำเสนอกิจกรรมของงานประจำปีต่าง ๆ ล่วงหน้า บัตรโดยสารเครื่องบินราคาประหยัด รายละเอียดของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวต่าง ๆ ฯลฯ และ(ธุรกิจโลจิก, 2549,หน้า 17) "ได้กล่าวถึงธุรกิจท่องเที่ยวโลกปีหน้ากับบททดสอบสำคัญว่าการจองตัวผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในบางตลาดโดยเฉพาะที่ปรับตัวมาก มีการยกเลิกการใช้แผงพับโฆษณาและหันมาโฆษณาทางอินเตอร์เน็ตแทน นอกจากนี้ในปีพ.ศ. 2548 มีกระแสนิยมตัวตนออกและการตลาดตัวตนธรรมชาติลงหนุนการทำการธุรกิจสปาให้เจริญเติบโต ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรนำตัวตนธรรมชาติไทยหรือความเป็นไทยมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีการออกแบบและ

ผนวกเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกับการออกแบบในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีการสร้างสรรค์ มุลค่า (Value creation)

2.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างฐานกำลังคนที่มั่นคงให้กับประเทศและเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนา เพื่อการดำรงไว้ และเพิ่มขีดความสามารถ การแข่งขันของประเทศในเชิงเศรษฐกิจ ในทางสังคมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเพิ่มคุณภาพให้กับ “ทุนทางสังคม” (Quibria, 1999) ที่มีคุณค่าและความหมายมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในช่วงที่เกิดภาวะชะลอตัวด้านเศรษฐกิจ ทรัพยากรคนหรือทุนทางสังคมยังต้องการการพัฒนาอีกมาก ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปรับตัว และสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจใหม่ที่เน้นฐานความรู้ (New and Knowledge-based Economy) ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องเร่งปรับตัวขานานใหญ่ เพื่อให้คงความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมการทำงานภายใต้รูปแบบองค์กรใหม่ เนื่องไปในเมืองคน การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้คนและองค์กร รวมถึงความสามารถในการประสานปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดผลผลลัพธ์มีคุณภาพ และนำพาองค์การให้บรรลุภารกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ในยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคมมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพสูงภาพแข็งแรง คิดเป็น ทำเป็น มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีวิธีคิดอย่างมีเหตุผล มีคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบต่อส่วนรวม รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิปัญญาท่องเที่ยมมาพัฒนาให้เกิดความสมดุลในการยกระดับคุณภาพชีวิต และกำหนดแนวทางการพัฒนาคนให้มีคุณภาพและรู้ทันการเปลี่ยนแปลง มีหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริงและสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การผลิตกำลังคนและฝึกอบรมทักษะมีมือแรงงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน เทคโนโลยีสมัยใหม่และพร้อมเข้าสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ นอกจากนี้แผนแม่บทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ.2545-2549 (www.nitc.go.th/ict_masterplan_2545) ได้กล่าวถึงการจัดการการบริหารการศึกษาและการฝึกอบรมทั้งวิชาการและทักษะ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพความรู้

ของทรัพยากรมนุษย์ของไทยให้เป็นกำลังคนและกำลังแรงงานที่มีคุณภาพและสมบูรณ์ด้วยภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สามารถสร้างสรรค์เศรษฐกิจและสังคมไทยให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมประเทศที่พัฒนาไปแล้วได้โดยเร็ว มีการสนับสนุนการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้รวมทั้งผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (digital divide) ให้แปรเปลี่ยนเป็นการสร้างโอกาส อันทำให้ความเหลื่อมล้ำในการขาดแคลนโครงสร้างและอุปกรณ์ ในทักษะและความรอบรู้ ในวัฒนธรรมปะเพณี ในสภาวะแวดล้อมและในความสามารถของการบริหารจัดการลดลงหรือสายไปโดยเร็วที่สุดอันจะทำให้เกิดการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่สามารถการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า และรู้เท่าทันถึงประโยชน์และโทษ หรือภัยจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษาทำให้เกิดการพัฒนาแรงงานปัจจุบันไปสู่แรงงานที่พัฒนาด้วยความรู้อันยั่งยืน และประชากรโดยรวมที่จะรองรับและสร้างสังคมความรู้ที่มีพลวัต การถ่ายทอดภูมิปัญญาท่องถินเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society) ที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide) เพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน (Quality of Life) สงเสริมสังคมการเรียนรู้ (Learning Society) และสร้างโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ทั้งยังสงเสริมชุมชนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังพัฒนาทักษะของประชาชนในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ สงเสริมการใช้ไอทีในการพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งสนับสนุนการใช้ไอทีเพื่อวัฒนธรรมและความเชื่ออathingในสังคมอีกด้วย

โนแอล คัลเลน (Cullen ,2001) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่าการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพื่อที่จะได้ข้อตกลงและความร่วมมือของคนในกลุ่ม การเข้ามาเมื่อส่วนร่วมจากระดับผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ทำให้การฝึกอบรมของพนักงานแต่ละคนสามารถให้การให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น มีการสื่อสารที่ชัดเจนและคงที่ในการทำงานและระบบคุณภาพต้องมีจุดประสงค์เพื่อลดการตกหนานเสียและไม่ทำมิดในกระบวนการทำงาน ตราบได้ที่ทีมงานและคนในทีมเข้าใจรวมชาติของธุรกิจและสำราจสภาพแวดล้อมรอบตัวอยู่เสมอจะทำให้มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นเพื่อที่จะได้ส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้ามากกว่าการบริการที่ลูกค้าได้ตั้งความคาดหวังไว้

ดาร์เรน ลี - รอส และนิค จอห์นส์ (Lee-Ross, & Johns, 2001) กล่าวถึงกระบวนการฟีกอบรมที่มีประสิทธิภาพว่า จะต้องสะท้อนปรัชญาของการจัดการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร เพราะเป็นข้อตกลงของพนักงานในทุกระดับ เกี่ยวข้องกับทุกคน และพนักงานทุกคนในทุกระดับสามารถแสดงความคิดเห็นได้รวมทั้งผู้บริหารจะต้องมีส่วนร่วมในการฟีกอบรมด้วย การฟีกอบรมที่มีประสิทธิภาพแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่

1. มีการแสดงวิธีที่ถูกต้องในการบริการลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนดให้พนักงานดู เเล้วให้พนักงานฝึกด้วยบทบาทสมมติและดูภาพจากวิดีโอด้วยอุปกรณ์
2. มีการใช้ช่วงจังหวะในการฟีกและวิธีการตรวจสอบ
3. มีการฝึกฝนจริงทุกรอบวนการและพัฒนาทักษะการบริการโดยใช้การเสริมแรงและเบร์ยบเทียบกับมาตรฐานเดิมที่มีอยู่

นอกจากนี้ การฟีกอบรมมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบดูแลลูกค้าที่มีการวิเคราะห์จากวิทยากรภายในองค์กรและที่ปรึกษาภายนอก มีการออกแบบสอบถามทัศนคติการทำงานจากลูกค้าและพนักงาน นำข้อมูลและคำแนะนำในการบริการและวิธีจัดการกับการบริการมาจัดทำแผนการฟีกอบรม และมีการรับคำร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อมาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย ทั้งนี้ระบบดูแลลูกค้าที่มีความเป็นเลิศในดูดที่ติดต่อกับลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรและเป็นแนวคิดของวัฒนธรรมของการให้บริการ ใน การพัฒนาวัฒนธรรมการบริการที่เหมาะสมนั้นต้องมีการฟีกอบรมทั้งฝ่ายการจัดการและลูกจ้างให้เข้าใจแนวคิดและหลักการที่สำคัญอันได้แก่การทำงานในแต่ละวันตามคำแนะนำที่กำหนดไว้ การทำงานที่ของแต่ละคนให้ดีที่สุดซึ่งสะท้อนทั้งองค์กร การสื่อสารระหว่างพนักงานและภายในองค์กรเกี่ยวกับการให้บริการ

แมรี แทนก์ (Tanke, 2001) ได้กล่าวมุนุษย์เป็นทรัพย์สินที่สำคัญขององค์กร การฟีกอบรมเป็นการมุ่งสอนหรือปรับปรุงแนวคิดและทักษะของมนุษย์ที่มีจุดมุ่งหมายหลักของการฟีกอบรม เพื่อที่จะคงการทำงานหรือปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นยกไปสู่ระดับที่มีการยอมรับมากขึ้น สัญญาณที่ทำให้มีการฟีกอบรมได้แก่ ผลผลิตขององค์กรต่ำและมีการสูญเสียผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้เนื่องจากผลผลิตไม่ได้คุณภาพและลูกทำลายทิ้งทำให้เสียเวลาในการทำงานมากจึงต้องปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น พนักงานมีความคับข้องใจและมีอัตราการลาออกสูงทั้งมีการร้องเรียนของลูกค้าในสินค้าและการบริการ จึงต้องมีการฟีกอบรนพนักงานเพื่อขัดปัญหาในการทำงาน ทำให้ผลผลิตดีขึ้น

คาร์เตอร์ แมคนามารา (McNamara, 2005) กล่าวถึงเหตุผลของการพัฒนาและฝึกอบรม พนักงานว่ามาจากการที่องค์กรมีกระบวนการทำงานใหม่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรหรือ เป็นการฝึกอบรมเฉพาะด้าน เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะทางคอมพิวเตอร์ การให้บริการลูกค้า จริยธรรม มุนุษย์สัมพันธ์ คุณภาพ ความปลอดภัย และการคุ้มครองทางเพศ และผลประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานได้แก่ เพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ และขวัญกำลังใจในหมู่ พนักงาน เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มความสามารถในการปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ และ กระบวนการทำงานใหม่ เพิ่มกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์ใหม่ ลดอัตราการลาออกจากงาน ทำให้ ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น และเป็นการจัดการความเสี่ยง เช่นการฝึกอบรมเรื่องการคุ้มครองทาง เพศ เป็นต้น

ขอบนี้ ลิวและเวลฟ์ วอล (Liu & Wall, 2003) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการวางแผนจ้างงานด้าน การท่องเที่ยวในมุมมองประเทคโนโลยีสำหรับพนักงาน ที่มีความต้องการท่องเที่ยวเป็น เครื่องมือสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและส่งเสริมการค้าตลอดจนสร้างโอกาสการจ้างงาน เพื่อหารายได้เข้าประเทศ (Ricupero, 2002) และพบว่าคนท่องถินยังไม่ได้เป็นตัวแทนในการ พัฒนาการท่องเที่ยวในส่วนของผู้ลงทุน และผู้ตัดสินใจ ทั้งนี้ เพราะขาดองค์ความรู้ทางการ ท่องเที่ยวและทักษะอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังขาดความสนใจในนโยบายเศรษฐกิจที่กำลังเดิบโต ทำให้ คนท่องถินมีส่วนแบ่งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นน้อยจากการท่องเที่ยว องค์กรของรัฐจึงควรกำหนด นโยบายในระดับต่าง ๆ เพื่อกำหนดตัวตนในคนท่องถิน ได้รับการพัฒนาศักยภาพตนเองโดยการให้ การศึกษาและฝึกอบรมเพื่อมีโอกาสเข้ามาร่วมทำงานด้านการท่องเที่ยวมากขึ้นและนอกจากนี้ยังจะทำ ให้คุณภาพการให้บริการทางการท่องเที่ยวดีขึ้น คนในท่องถินควรได้รับการพิจารณาเป็นแรงงาน หลักและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อได้รับการว่าจ้างจากองค์กรการท่องเที่ยว สำหรับประเทศไทย มีแรงงานมากพอที่จะว่าจ้างให้ทำงานด้านการท่องเที่ยว แต่เป็นแรงงานที่ขาดประสบการณ์ ขาดการฝึก อบรมในทักษะงานต่าง ๆ ที่จะทำงานในระดับผู้เชี่ยวชาญได้ ดังนั้นรัฐบาลจึง จำเป็นต้องเข้ามามากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบันในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยให้การศึกษาและพัฒนาองค์กรเอกชน ให้มีประสบการณ์และความมั่นใจในทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น (ราณี อิสิชัยกุล, และ Buam , 1998) ทั้งนี้องค์กรเอกชนต้องกำหนดกลยุทธ์และแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นนโยบายหลักของ องค์กร นอกจากนี้ทางรัฐบาลประเทศไทยได้สนับสนุนการเตรียมแรงงานด้านการท่องเที่ยวผ่าน สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนต่าง ๆ ให้จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวอีกด้วย

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งถือว่าเป็นเทคโนโลยีใหม่ จึงจำเป็นต้องให้การศึกษาและฝึกอบรมพนักงาน(Connell & Reynolds , 1999 ; พะยอม วงศ์สารศรี, 2332 ; Buhalis, 2002 ; ราพรัช สัตยาธิรักษ์, 2548) เพื่อให้มีทักษะความรู้ ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสร้างสรรค์เพื่อก่อให้เกิดผลิตผลที่มีคุณภาพและองค์กรมีความเข้มแข็ง สามารถนำพาองค์กรให้บรรลุภาระกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การฝึกอบรมและพัฒนาด้านสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรด้วยชีวิตรัตน์ แจสเซและพอล ดังค์ (Jaszay, & Dunk, 2003) ได้ให้ทัศนะว่าการฝึกอบรมพนักงาน ต้องการทักษะที่แตกต่างจากการทำงานในหน้าที่ประจำ ใน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรต้องเข้าใจความต้องการของผู้เข้าอบรมและกฎระเบียรที่มีอยู่ การทำงานเป็นทีมและทักษะการสื่อสาร ความเป็นผู้นำ วิธีการสอนและการวางแผนบทเรียน ทั้งต้องคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองจากแต่ละแผนกในองค์กรด้วย และเนื่องจากหลายองค์กรในประเทศไทย สหรัฐอเมริกาได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น ดังนั้นการฝึกอบรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศจึงควรเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมของบุคลากรในองค์กร(Bernadin, 2003)

บอม บาม (Buam, 1999 & 2002) กล่าวว่าไม่ว่าองค์กรธุรกิจจะมีขนาดใดก็ตามจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสูงตลาดที่มีความต้องการของผู้บริโภคที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น ในขณะที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถทำให้ผลิตภัณฑ์เปลี่ยนแปลงในตลาดที่มีการแข่งขัน ผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวต้องสนใจในการส่งมอบที่มีคุณภาพเพื่อให้ธุรกิจดำเนินอยู่ได้ การลงทุนในทรัพยากรบุคคลดังต่อไปนี้รับสมัคร การคัดสรร การฝึกอบรมและการพัฒนาด้านดูดซึ้งและการศึกษาของคนเป็นจุดแรก แต่บริษัทเล็ก ๆ ถึงแม้ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องลงทุนในทรัพยากรส่วนนี้ แต่มีข้อตกลงที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้อยู่ในธุรกิจได้ เช่นกัน และในบางกรณีองค์กรของรัฐต้องเข้ามาเกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศและขอบเขตของการพัฒนาเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ภายใต้ทักษะที่เพียงพอในการจัดการให้สามารถทำงานและคงอยู่ในสภาวะตลาดที่มีการแข่งขัน นอกจากนี้ยังกล่าวถึงบทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างหรือทำลายประสบการณ์ ของนักท่องเที่ยวว่าการปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงานทำให้การบริการต่อลูกค้าดีขึ้นและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าด้วย ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการบรรยากาศที่มีการปรับปรุงของทางฝ่ายจัดการและการปรับปรุงการทำงานของพนักงานสม่ำเสมอ การลงทุนอย่างมีอานิสงส์ในการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและองค์กรมีความเข้มแข็ง ดังนั้นจึงควรดูแลพนักงานเป็นอย่างดีและพนักงานจะดูแลลูกค้าต่อไป แต่ก็มีหลายองค์กรที่ดูแลลูกค้าเป็นอันดับแรก ทั้ง ๆ ที่ควรจะดูแลพนักงานของตนเองก่อน การให้ความเอาใจใส่แก่พนักงานทำให้การทำงานราบรื่น สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีและมีความเข้มแข็งในการทำงาน ดังนั้นองค์กรการท่องเที่ยวจึงควรพัฒนาบุคลากรควบคู่กับการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Ricupero, 2003)

ชูซุน ลี พลิป ฟานและกิลเบิร์ต ตัน (Lee, Phan, & Tan, 2003) ได้ทำวิจัยเรื่องเป้าหมายของการฝึกอบรมและผลที่ได้รับอันเนื่องมาจากการผลกระทบของสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในภูมิภาคเอเชียที่มีจุดประสงค์ที่จะประเมินผลกระทบของสภาวะเศรษฐกิจดดดอยต่อการฝึกอบรมของพนักงานและพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานตลอดจนหาเหตุผลของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมระหว่างช่วงเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอนโดยการศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานและข้อตกลงระหว่างพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีการจ้างงานต่อไป

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 ประเทศไทยเริ่มพบกับสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และสภาวะเศรษฐกิจดดดอยนี้ได้لامต่อไปยังประเทศเกาหลีใต้และประเทศไทยในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2540 ทุกประเทศในกลุ่มประเทศเอเชียต่างประสบกับสภาวะเศรษฐกิจดดดอย ประเทศไทยได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากกองทุนไอเอ็มเอฟและประเทศไทยญี่ปุ่น ประเทศไทยสิงคโปร์ อ่องกงและไต้หวันซึ่งมีเศรษฐกิจที่แข็งกว่าได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้อยกว่าประเทศไทยทำให้ประเทศไทยมีการว่างงานมากจาก 1.2 ล้านคนก่อนเศรษฐกิจดดดอยมาเป็น 3 ล้านคนในปีถัดมา เพราะภายใต้สภาพเศรษฐกิจดดดอยนี้องค์กรหลายแห่งต้องลดค่าใช้จ่ายลงและมีการเลิกจ้างพนักงานทำให้คนหางานที่เพิ่งจะเข้าทำงานรู้สึกว่ามีความไม่มั่นคงในงานและประสบกับสภาวะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอนเป็นครั้งแรกของชีวิตการทำงาน ประเทศไทยสิงคโปร์ประสบปัญหานี้เช่นกัน รัฐบาลประเทศไทยและสингคโปร์ได้กระตุ้นให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมโดยทางภาครัฐออกค่าใช้จ่ายให้เพื่อให้พนักงานมีทักษะที่จำเป็นหรือเรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อที่จะได้รับการว่างงานให้ทำงานได้ต่อไป แต่ในความเห็นของส่วนบุคคลไม่แน่ใจว่าการฝึกอบรมจะมีผลทางบวกในการลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์ หรือไม่ ถึงแม้ว่าทุกคนจะมีโอกาสในการฝึกอบรมแต่บางคนไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพราะมีความจำเป็นในการทำงานเพื่อหารายได้มากยังชีพ คณะกรรมการในประเทศไทยมีความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าคนสิงคโปร์ เพราะมีความเสี่ยงที่จะถูกบอกเลิกจ้างมากกว่า

ผลการศึกษางานวิจัยนี้พบว่าคุณงานไทยซึ่งได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจด้อยมากแสดงความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมต่อไปเพื่อที่จะเปลี่ยนงานที่เดิมหรือเปลี่ยนบริษัทใหม่ที่ดีกว่าเดิมหรือคงสภาพการว่าจ้างไว้และเตรียมตัวที่จะรับงานมากขึ้น เป็นต้น และจะฝึกอบรมต่อไป เพราะได้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการฝึกอบรมเช่นได้รับเงินเบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่รัฐบาลออกค่าใช้จ่ายให้ในภาระฝึกอบรมนี้นอกจากราคาที่ลดลงจากเศรษฐกิจด้อยในเอเชียยังผลให้หลายองค์กรได้ปิดกิจการลง มีการเปลี่ยนฐานการผลิตไปยังประเทศที่มีแรงงานราคาถูกกว่า เช่น พม่า เวียดนาม ลาว กัมพูชาและจีน ซึ่งทำให้มีการยกระดับการผลิตไปสู่การผลิตที่เพิ่มมูลค่าให้สินค้าและบริการมากขึ้น และยกระดับทรัพยากรมนุษย์ในการผลิตสินค้าและส่งมอบการให้บริการ มีการเพิ่มสัดส่วนของแรงงานที่มีทักษะมากขึ้น ทำให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงานภายใต้เศรษฐกิจใหม่ มีการเรียนรู้ตลอดไปเพื่อปรับปรุงองค์ความรู้และทักษะที่มีอยู่ ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญในแผนพัฒนาชาติของประเทศไทย ปัจจุบันประเทศไทยมีความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการที่มีมาตรฐานสากล ทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการค้าและลงทุนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก แต่ก็มีความท้าทายอยู่ที่ต้องปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจโลก เช่น การแข่งขันทางการค้าที่สูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ และความไม่สงบทางการเมือง ดังนั้นประเทศไทยต้องมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สร้างความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลก สนับสนุนการลงทุนต่างประเทศ จัดการห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงการดูแลคนงานและสังคม ให้สามารถเข้าสู่สังคมโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2546) จากรัฐวิสาหกิจการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ (Best Practices) นำร่องให้แก่ผู้ประกอบการ ได้ให้คำจำกัดความของ การบริหารจัดการที่เป็นเลิศคือ วิธีปฏิบัติ กลยุทธ์ กิจกรรมที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีผลงานที่เหนือชั้นกว่าบริษัททั่วไป การบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมุ่งเน้นที่วิธีปฏิบัติจริง เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้หรือทักษะเฉพาะตัว ในการทำงานแต่ละวันพนักงานจะต้องทำงานได้ตามความคาดหวังขององค์กรคือทำตามกระบวนการการทำงาน (Process) แต่งานที่พนักงานปฏิบัติจริง(Practices)จะมีเพิ่มเติมจากกระบวนการการทำงานทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเองในงานนั้น องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะเป็นองค์กรที่สามารถผสมผสานกระบวนการการทำงานและการบริหารจัดการเข้า

ด้วยกันอย่างเหมาะสมสมด้วยการหาวิธีการปฏิบัติที่ดีภายใต้กระบวนการการทำงานที่ชัดเจน ปัจจัยแห่งความสำเร็จของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัดและบริษัทดเมลอร์เครเลอร์จำกัดคือการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ การมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และมีความมุ่งมั่น มีนโยบายที่ชัดเจนและเน้นในเรื่องการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐาน ทำให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทประสบความสำเร็จในตลาดและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตลอดมา

ขอบบี้ ลิวและเเจฟฟี่ วอล (Liu, & Wall, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังเปลี่ยนนโยบายและกลยุทธ์การท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการศึกษาและการฝึกอบรม เนื่องจากทุนทางทรัพยากรุ่นคุคลไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรระหว่างที่มีการเปลี่ยนแปลงการรวมศูนย์ไปเป็นเศรษฐกิจที่เน้นการตลาด มีการจัดการศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเตรียมกำลังคนที่ได้มาตรฐานในด้านการให้บริการให้แก่องค์กรใหญ่ ๆ โดยไม่ได้สนใจความต้องการของตลาดในประเทศไทย การขาดแรงงานคนห้องถินที่มีประสบการณ์เป็นสภาวะที่ไม่น่าพอใจของอุตสาหกรรมและคนห้องถินเอง เพราะฝ่ายจัดการและพนักงานอาชูโสเป็นงานของคนต่างชาติ ส่วนมากที่ไม่มีทักษะและจ่ายค่าตอบแทนต่ำเป็นของคนห้องถิน การวางแผนพัฒนาคนจึงควรเป็นสิ่งที่ต้องสนใจของธุรกิจที่มีความร่วมมือกันและเป็นหน้าที่ของชุมชนเจ้าบ้าน รวมถึงการสำนึกร่วมและความต้องการของคนห้องถินทั้งปริมาณและคุณภาพของคนที่เป็นที่ต้องการจ้างงานขององค์กรต่าง ๆ ประเทศไทยมีแรงงานมากมากที่ไม่มีทักษะการทำงานและผลผลิตในการทำงานต่ำ มีความแตกต่างด้านแรงงานและโอกาสการจ้างงาน ภายใต้ทางเลือกที่จำกัดจึงทำให้มีการอพยพของคนงานจากงานปัจจุบันไปสู่การจ้างงานที่มีโอกาสได้ค่าตอบแทนสูง

ราพรัช สัตยารักษ์ (2548 : 35) กล่าวว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพาะบุคลากรไม่จำเป็นบุคลากรใหม่หรือเก่าจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความสำคัญที่สุดในองค์กรหยุดพัฒนา องค์กรนั้นจะไม่สามารถแข่งขันในโลกธุรกิจได้หรือแม้แต่ในหน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไร หากบุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาให้ทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ย่อมไม่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร ลังคม และประเทศไทยได้ ประโยชน์ของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรนอกจากจะทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ หากองค์กรมีการปรับเปลี่ยนทิศทางหรือกลยุทธ์ บุคลากรต้องพัฒนาให้ทันและสอดคล้องต่อการ

เปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย และองค์กรยังได้รับประโยชน์ เช่นถ้าคนในองค์กรมีประสิทธิภาพและคุณภาพที่นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตขององค์กร ลดเวลาการเรียนรู้งานและลดโอกาสความผิดพลาดที่เกิดจากการลองผิดลองถูก บุคลากรจะมีความก้าวหน้าและเพิ่งพอใจในการทำงานและเป็นการสร้างสมัพนธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วย

มนัส ชัยสวัสดิ์ (2548) "ได้นำเสนอในรายงาน"แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กลุ่มสาขาวิชาการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทย" ว่า "นักศึกษาทักษะที่เฉพาะเจาะจงต่อผู้ที่เรียนจบระดับปริญญาตรีในโปรแกรมการบริการแล้ว โปรแกรมระดับปริญญาตรีทั้งหมดต้องสามารถพัฒนาฝักศึกษาในทักษะทางด้านเดียว การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและมีรายวิชาชีพเฉพาะด้านสาขาวิชาการบริการและการท่องเที่ยวรายวิชาหนึ่งคือ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริการและการท่องเที่ยว เป็นรายวิชาบังคับของหลักสูตร อุดมศึกษากลุ่มสาขาวิชาการโรงแรม การบริการและการท่องเที่ยว เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และ แกรี่ วิลเลียมส์และบ็อบ แมคเคอร์เชอร์ (Williams, & McKercher, 2001 p.10) ได้กล่าวว่าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้น ทักษะและการสื่อสารของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะของผู้สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการ เมื่อมีการใช้อินเตอร์เน็ตกับการท่องเที่ยวมากขึ้น มีผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องการบุคลากรที่สามารถใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อติดต่อสื่อสาร ค้นหาแหล่งข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ในการทำงานได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ทางโรงแรม สถานที่จัดเลี้ยง และการท่องเที่ยวที่มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ในงานจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารและซึ่งกันและกันเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรอีกด้วย สำหรับการว่าจ้างแรงงานในอนาคตทางองค์กรจึงมีคาดหวังและความต้องการพนักงานหรือลูกจ้างที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวหรือด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ด้านคอมพิวเตอร์ที่มีทักษะในการใช้อินเตอร์เน็ต รวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านอื่น ๆ ด้วย"

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2548) "ได้ตอบสนองนโยบายการพัฒนาจังหวัดภูเก็ตให้เป็นเมืองโอลิมปิกโดยเปิดหลักสูตรปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิศวกรรมซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์) เพื่อรองรับการพัฒนาด้านโอลิมปิกของจังหวัด นอกจากการผลิตบัณฑิตและการทำงานแล้ว พันธกิจอีกอย่างหนึ่ง

ของมหาวิทยาลัยคือการให้บริการวิชาการ ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีแก่ท้องถิ่น จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในพื้นที่ 3 จังหวัดได้แก่ ภูเก็ต พังงาและกระบี่ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต สถาบันการศึกษาและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรม ซอฟต์แวร์แห่งชาติในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์ของโครงการดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถนำไอซีทีมาใช้ในการเรียนรู้ ยกระดับคุณภาพชีวิตและใช้บริการภาครัฐได้
2. เพื่อให้ประชาชนมีทักษะในการใช้ไอซีทีในการประกอบอาชีพและพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจโดยใช้การค้าอิเล็กทรอนิกส์ได้
3. เพื่อให้บุคลากรภาครัฐสามารถใช้และให้บริการแก่ประชาชนโดยใช้ไอซีทีอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการบริการและได้ข้อมูลลูกค้าต้องทันสมัย
4. เพื่อผลิตบุคลากรด้านไอซีทีที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายของโครงการดังนี้
 1. ประชาชนที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยร้อยละ 10 สามารถใช้อินเตอร์เน็ตและอีเมลล์ได้
 2. ผู้ประกอบการ SMEs อย่างน้อยร้อยละ 10 สามารถทำธุกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ
 3. บริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางทุนน้ำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เผยแพร่ข้อมูลและให้บริการสาธารณะ
 4. หน่วยงานภาครัฐมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสาร ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
 5. บุคลากรในท้องถิ่นมีคุณสมบัติตามที่อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ต้องการ ความสำเร็จของโครงการนี้เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างลุ่ม จังหวัดอันดามันคือยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวระดับโลกและการเชื่อมโยงเศรษฐกิจสุนานาชาติมีผลให้บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำเสนอข่าวสารการท่องเที่ยว ข้อมูลสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินเตอร์เน็ต เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกและได้สารสนเทศที่ทันสมัย และภาคเอกชนมีศักยภาพในการแข่งขันที่สามารถขยาย

ซ่องทางการค้าทางอินเตอร์เน็ตได้อย่างไร้พรมแดน ทั้งนี้โครงการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าวได้จัดระหว่างเดือนพฤษภาคมถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 2,415 คน ดังตาราง 2.2

ตาราง 2.2 แสดงชื่อโครงการอบรม

ชื่อโครงการอบรม	จำนวน (คน)
ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ 6 รุ่น	320
วินโดวส์เอ็กซ์พี/อินเตอร์เน็ต อีเมลล์ 16 รุ่น	600
การพัฒนาเว็บไซต์ 6 รุ่น	325
E-Learning 2 รุ่น	120
อินเตอร์เน็ต และ E-Learning 1 รุ่น	100
การโปรแกรมบนเว็บ 5 รุ่น	280
การเขียนโปรแกรม ASP.Net	40
การเขียนโปรแกรมภาษาจาวา	40
ระบบเครือข่าย	40
การสร้างภาพเคลื่อนไหว 2 มิติ	40
การประมวลข้อมูลโปรแกรม SPSS	40
การเขียนโปรแกรมภาษาC++	40
การประกอบและซ่อมบำรุงเบื้องต้น	30
การออกแบบแบบติดตั้งระบบเครือข่าย	40
การพัฒนาเว็บไซต์	45
การติดตั้งระบบลินก์กอร์ 11 รุ่น	165
ฐานข้อมูลบนเว็บ 6 รุ่น	75
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 6 รุ่น	75
รวม	2,415

สัญโซค มอดกิล (2005) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีที่เกิดจากการชุมชนเชยว่า ธุรกิจการบริการเป็นธุรกิจที่ขึ้นอยู่กับอารมณ์และความรู้สึก ผู้ประกอบการที่สามารถปรับตัวกับสิ่งเหล่านี้ได้ดีจะมีอัตราการมุนเรียนของพนักงานต่ำ ความจริงรักภักดีของลูกค้าที่แข็งแกร่ง ผลตอบแทนทางธุรกิจที่ดีขึ้นและยอดขายที่สูงขึ้น เพราะอารมณ์จะมีผลต่อการบริการดังนั้นผู้ให้บริการต้องเรียนรู้การจัดการอารมณ์ การที่พนักงานของโรงแรมในเครือริวิช คาร์ลตันได้แสดงความสามารถในการควบคุมอารมณ์เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการนั้น เทคนิคที่ผู้จัดการใช้เพื่อจัดการอารมณ์คือการชุมชนเชยแล้วตามด้วยการย้ำถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การชุมชนเชยจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เปิดโอกาสให้พัฒนาทักษะที่ต้องการจากพนักงานโดยบอกให้ทีมงานรู้ถึงความหวังและความฝันที่จะได้เห็น ทีมงานทุกคนจะช่วยกันสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า การใช้คำชมเชยพนักงานแต่ละคนด้วยคำชมที่เฉพาะเจาะจง ชุมในสิ่งที่พนักงานต้องปรับปรุง และการบริการที่ดีต้องตรงกับความต้องการของลูกค้าในเวลาที่ต้องการด้วย นอกจากนี้การจัดการโดยการชุมเชยยังสามารถนำไปใช้สร้างมาตรฐานที่ดีเพื่อกระตุนให้พนักงานรู้จุดประสงค์ต่อเนื่องทุกวันเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน การสร้างความรู้สึกจะไม่เขินกับข้อมูลหรือตัวเลข ผู้จัดการที่ได้เปลี่ยนความคิดจากการใช้ข้อเท็จจริงและตัวเลขเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานมาเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น การรับรู้และชุมเชยเมื่อพนักงานทำความดี ดังนั้นการบริการเป็นธุรกิจที่สร้างความรู้สึกและจะประสบความสำเร็จได้ด้วยพนักงาน การพัฒนาทักษะในการแสดงออกหรือจัดการกับความรู้สึกอย่างมีวัตถุประสงค์ของผู้ประกอบการจึงเป็นสิ่งที่ดีที่ทุกคนอยากให้เกิดขึ้น ในความเห็นของคณะผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อนำการจัดการโดยการชุมเชยมารวมกับทักษะทางการใช้โถที่แล้วจะทำให้พนักงานมีคุณสมบัติที่ทำให้การบริการมีคุณค่ามากขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

3.1 วิธีการศึกษา

3.1.1 ศึกษาจากเอกสารและหนังสือถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยว และการพัฒนาทรัพยากรมูนุษย์

3.1.2 สมมติฐานเชิงลึกเพื่อสอบถามผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการสังเกตจากแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระปี พังงา และภูเก็ต

3.1.3 ประชุมสนทนainterview จากการกลุ่มตัวแทนจากผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระปี พังงาและภูเก็ต ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ สปาและการนวดแผนไทย ศาสนสถานและโบราณสถาน วิถีชีวิตริมแม่น้ำคุเทศก์อาชีพ ชุมชนผู้ประกอบการสปาและการนวดแผนไทย ศูนย์การท่องเที่ยวพิพานและนันทนาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหอการค้าจังหวัดเพื่อรวมความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.4 เข้าร่วมสัมมนาของสมาคมโรงแรมไทยและการสัมมนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมแห่งชาติ(SIPA)สาขาภูเก็ต จัดให้ผู้ประกอบการ SMEs และประชาชนผู้สนใจเข้าร่วมพัฒนาตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549 – กรกฎาคม 2549

3.1.5 ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ความพึงพอใจในสารสนเทศที่ได้รับและความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระปี พังงาและภูเก็ตจำนวน 400 คน จากการใช้แบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจาก

3.2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนโดยใช้แบบสอบถามและไม้เขียวแบบสอบถามเพื่อทราบ สภาวะทั่วไปของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานประกอบการ รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1.5.1 และข้อที่ 1.5.2

3.2.2 การจัดกลุ่มชนบทแบบเจาะจงของกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1.5.3

3.2.3 แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสารสนเทศที่ได้รับ จากแหล่งท่องเที่ยวเพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1.5.4

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประกอบด้วย กลุ่ม พروพิภัณฑ์และสามเณรในวัด เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์ เจ้าหน้าที่ในโบราณสถานและ ศาสนสถาน รวมไปถึงบุคลากรที่ทำงานในสปาและการนวดแผนไทย ร้านขายของที่ระลึก และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจำนวนทั้งสิ้น 70 ราย

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้สูตรการคำนวนหาจำนวน ตัวอย่างของ Yamanae (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนในกรณีนี้ใช้ร้อยละ 5 ดังนั้น (ค่า $e = 0.05$)

จากจำนวนประชากร 5,552,551 คน จะได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

ตาราง 3.1 จำนวนนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกระเบี่ยง พังงา และภูเก็ต ในปีพ.ศ. 2545 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

จังหวัด	นักท่องเที่ยวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	รวม
กระเบี่ยง	478,822	740,645	1,219,468
พังงา	247,093	231,936	479,029
ภูเก็ต	1,087,704	2,766,350	3,854,054
รวม	1,813,619	3,738,932	5,552,551

กลุ่มนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามายังจังหวัดกระเบี่ยง พังงาและภูเก็ต
คิดเป็นสัดส่วน

จังหวัด	จำนวนนักท่องเที่ยว	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
กระเบี่ยง	1,219,468	22	132
พังงา	1,212,468	9	54
ภูเก็ต	3,854,054	69	414
รวม	5,552,551	100	600

เนื่องจากสัดส่วนของนักท่องเที่ยวไม่เท่ากันจึงปรับขนาดตัวอย่างเป็น

จังหวัด	จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้	จำนวนตัวอย่างที่ปรับแล้ว
กระเบี่ยง	132	200
พังงา	54	100
ภูเก็ต	414	300
รวม	600	600

โดยใช้อัตราส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็น 50 : 50

3.3.1 การประมวลข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.3.1.1 วัด ใบรายงานสถาน ศ้าสนสถาน

3.3.1.2 พิพิธภัณฑ์

3.3.1.3 ที่อยู่อาศัย ประเทศไทย

3.3.1.4 วรรณกรรมท้องถิ่น

3.3.1.5 สปาและการนวดแผนไทย

3.3.1.6 ของที่ระลึก

3.3.2 การประมวลข้อมูลจากการสอบถามผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3 กลุ่ม ก่อนและหลังการอบรม โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่

3.3.2.1 กลุ่มผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต จำนวน 20 คน

3.3.2.2 กลุ่มพระภิกษุและสามเณรวัดพระนางสร้าง ตำบลเทพกระชัตตีรีย์ อำเภอ คลอง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 17 คน

3.3.2.3 กลุ่มผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ณ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จำนวน 23 คน

3.3.3 การประมวลผลข้อมูลภาคสนามข้อ 3.2.3

เป็นข้อมูลจากชุดแบบสอบถามนักท่องเที่ยว โดยการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามก่อนที่จะใช้สอบถามนักท่องเที่ยวซึ่งเท่ากับ 0.86 และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ คำนวนค่าร้อยละ และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ เพื่อขอรับรายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตอบคำถามหลักของการวิจัย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระปี้ พังงา และภูเก็ต มีผลการศึกษาวิจัยดังนี้

4.2 ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

คณานักวิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์จากข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสอบถามและไม่ใช้แบบสอบถามจากบุคลากรที่เป็นผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เพื่อร่วมรวมข้อมูลปฐมภูมิ
2. การสังเกตสภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม
3. รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารต่าง ๆ และเว็บไซต์ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

ศิลปวัฒนธรรม

ผลการสำรวจได้ข้อมูลดังนี้ คือ

4.2.1 วัด ศาลาเจ้า โบราณสถานและศาสนสถาน คณานักวิจัยได้เลือกวัดและศาลาเจ้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก คือ

จังหวัดกระปี้ ได้แก่ วัดถ้ำเสือ วัดแก้วไกรารามพระอารามหลวง

จังหวัดพังงาได้แก่ วัดถ้ำสุวรรณคูหา วัดราชภูมิปัตมาราม(บางเหรียง)

จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ วัดมหาธาตุนิมิตพระอารามหลวง วัดไชยวัฒาราม(ฉลอง) วัดพระทอง วัดพระนางสร้าง ศาลเจ้าแสงธรรม ศาลเจ้าจุ้ยตุย(มูนนิธิจุ้ยตุยเต้าใบเก้ง) และศาลเจ้าปู่ดจ้อ

คณานักวิจัยพบว่า วัดถ้ำเสือ ตำบลกระบีน้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระปี้ เป็นวัดที่ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2518 โดยพระอาจารย์จำเนียร สีลสูญ เจ้าอาวาส เหตุที่ได้ชื่อว่า “ถ้ำเสือ” เพราะว่าบริเวณถ้ำด้านหน้า ของทิวเขาอ่าวลูกธูหือที่เรียกว่า “เขากោះ” เดยมีเสือโคร่งขนาดใหญ่อาศัยอยู่ และภายในถ้ำยังปรากฏหินธรรมชาติ เป็นรูปอุ้งเท้าเสือ สภาพโดยทั่วไปมีลักษณะ

เป็นสวนป่า แวดล้อมด้วยต้นไม้ใหญ่ อายุนับร้อยปีในหุบเขาคิริวงค์ และเนื่องจากมีเข้าล้อม อยู่ทุกต้าน จึงมีถ้ำเล็กถ้ำน้อยอยู่มากมาย เช่น ถ้ำคนธรรม์ ถ้ำลดอด ถ้ำช้างแก้ว ถ้ำลูกชู ถ้ำพระ เป็นต้น บริเวณนี้นอกจากเป็นที่ตั้ง ของสำนักสงฆ์วิปัสสนาแล้ว ยังเป็นแหล่งโบราณคดี ที่สำคัญถึงสองสมัยคือ สมัยก่อนประวัติศาสตร์ และสมัยแรกเริ่มประวัติศาสตร์ มีการขุดพบเครื่องมือหิน เศษภาชนะดินเผา พระพิมพ์ดิน เป็นต้นซึ่ง นักท่องเที่ยวทุกคนที่เดินทางไปจังหวัดกระเบน ถ้าหากมีโอกาสจะต้องแวะไปที่สัดถ้ำเสื่อนี้เพื่อสักการะพระพุทธชูปีนถ้ำเสือหรือนมัสการหลวงพ่อจำเนียร และบางคนต้องการวัดถูมงคล นอกจานนี้มีนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาโดยรถบัส จะต้องแวะที่วัดนี้ทางวัดมีการใช้อีเมล์และเว็บไซต์ www.watthumsua.org เมยแพร่ ประชาสัมพันธ์วัด วัดถูมงคล และพระเครื่องต่าง ๆ จากคำบอกเล่าของพระเฉลิมพล กันตวัณโน พぶว่ามีพระภิกษุหลายรูปที่มีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์เพราะมีพระภิกษุจากจังหวัดจันทบุรี มาสอนการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้ มีการสอนและถ่ายทอดความรู้ให้แก่พระภิกษุรูปอื่น ๆ จึงทำให้พระภิกษุในวัดนี้มีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Word พิมพ์งานเอกสาร ใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อเก็บข้อมูลพระภิกษุสามเณรและทรัพย์สินของวัด มีการใช้โปรแกรมทางกราฟฟิกเช่น Photoshop, Coral Draw และ AutoCAD เพื่อออกแบบวัดถูมงคล มีการเก็บรูปถ่ายต่าง ๆ และใช้เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต นอกจานนี้ทางวัดยังพิมพ์ประกาศต่าง ๆ เพื่อแจ้งข่าวสารให้ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวทราบ มีการจัดทำแผ่นชีดีค่าเทศนาของหลวงพ่อเจ้าอาวาสเพื่อเผยแพร่ธรรมด้วย

วัดแก้วโกรวาราม พระอารามหลวง 82 ถนนอิศรา ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดกระเบนวัดอีกแห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชม เนื่องจากสถานที่ตั้งของวัดอยู่ในตัวเมืองทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามาเยี่ยมชมได้สะดวก ซึ่งมีนักท่องเที่ยกลุ่มประเทศไทย สแกนดิเนเวีย สหรัฐอเมริกา จีนได้หัวน เกาหลีและญี่ปุ่น ทางวัดกำลังก่อสร้างพระอุโบสถหลังใหม่ เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิตต์ พระบรมราชินีนาถ ในนามทรงคุณสมบัติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิตต์ พระบรมราชินีนาถทรงเจริญพระชนมายุครบ 72 พรรษาในปี 2547 แทนพระอุโบสถหลังเก่าที่ชำรุด พระอุโบสถที่กำลังสร้างนี้มีความสวยงามและมีพื้นที่ใช้งานมาก เป็นงานสถาปัตยกรรมแบบภาคใต้ทักษิณ ตัวอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 3 ชั้น มีชั้นใต้ดินมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 1,420 ตารางเมตร ชั้นล่างประทักษิณรอบพระอุโบสถมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 1,000 เมตร ชั้นที่สามเป็นตัวอาคารพระอุโบสถขนาดกว้าง 14.40 เมตร ยาว 29.50 เมตร ออกแบบโดยศ.ดร. กิจูโภุ สรวณค์ ราชบัณฑิตศิลปินแห่งชาติสาขาทัศนศิลป์(สถาปัตยกรรม)

ซึ่งใช้เงินประมาณในการก่อสร้างและตกแต่งรวม 72 ล้านบาท ใช้ระยะเวลาในการก่อสร้าง 3 ปี นอกจากนี้ทางวัดยังเป็นโรงเรียนสามัญระดับมัธยม 1-6 และจัดสอนพระปริยัติธรรมแก่พระภิกษุ และสามเณรในจังหวัดกระบี่และจังหวัดในละแวกใกล้เคียงด้วย จึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อให้พระภิกษุและสามเณรได้ใช้ศึกษาค้นคว้าพระไตรปิฎกและแหล่ง ธรรมะ ดูผลสอบภาษาบาลีและมีการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์เอกสารหนังสือเข้า-ออก จัดการ ทรัพย์สินของวัด จัดทำฐานข้อมูลพระภิกษุ สามเณรและนักเรียน มีการจัดทำแผ่นชีดีพระธรรม เทศนา พุทธประวัติ พระไตรปิฎกและนิทานภาษาอังกฤษให้นักเรียนได้ศึกษาและจัดทำประวัติวัด เพื่อเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวทราบ

วัดราชภูมิอุปถัมภ์(วัดบางเรี่ยง) ตำบลบางเรี่ยง อำเภอทับปุด จังหวัดพังงาเป็นวัดเก่าแก่สร้างขึ้นมาในปี พ.ศ. 2452 อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอทับปุด ถนนเพชรเกษม 11 กิโลเมตร เป็นวัดขนาดใหญ่ที่มีภูเขาล้อมรอบสมบูรณ์ด้วยต้นไม้ใหญ่ นับเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมมากในจังหวัดพังงา เนื่องจากมีความศักดิ์สิทธิ์และประคุปลัดพิศาล บูรินทึก (พระอาจารย์ชัย) เจ้าอาวาสระหว่างพ.ศ. 2529 – 2545 ที่เป็นพระนักพัฒนาและได้พัฒนาวัดและสร้างปูชนียสถานไว้เพื่อให้ประชาชนได้สักการะ เช่นพระมหาธาตุเจดีย์พุทธธรรมบันลืออยู่บนยอดเขาล้าน เป็นเจดีย์รูประฆังกว่า ขนาดความสูง 109 เมตร มีฐานโดยรอบเส้นผ่าศูนย์กลาง 41 เมตร ซึ่งเป็นที่ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ (หันดราด) สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2529 แล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2539 สำหรับเป็น แหล่งปฏิบัติธรรมแก่บรรดาพุทธศาสนิกชน ซึ่งได้รับพระราชทานนามจากพระบาท สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชา และได้รับพระราชทานธนบุรีคุณเปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ เมื่อปี พ.ศ. 2533 และทรงประกอบพิธีบรรจุพระบรมสารีริกธาตุเมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2543 พระมหาธาตุเจดีย์นี้มีความสวยงามและโดดเด่นที่สุดในจังหวัดพังงาหรืออาจากล่าวได้ว่าเป็นสถาปัตยกรรมที่มีความสวยงามและโดดเด่นที่สุดของภาคใต้กว่าได้ นอกจากนี้ท่านยังก่อสร้างพระอุโบสถ ขนาดกว้าง 30 เมตร ยาว 10 เมตร พระพุทธธิมมงคลชัย ขนาดหน้าตักกว้าง 19 เมตร สูงถึงพญานาค 28.50 เมตร เป็นพระพุทธรูปที่ใหญ่ที่สุดและเป็นปางนาคปรกปางเดียวที่มีอยู่ในແ靠อันดามัน มองภาพหลวงปู่ทวด สมเด็จพระพุทธชาจารย์โต และหลวงพ่อคล้าย ขนาดกว้าง 12.50 เมตร ยาว 17.60 เมตร หน้าตักกว้าง 109 นิ้วทั้ง 3 รูป เป็นที่ประดิษฐานรูปหล่อพระเกจิอาจารย์ทั้งสามเพื่อให้พุทธศาสนิกชนกราบไหว้บูชา รูปหล่อพระโพธิสัตว์ เจ้าแม่กวนอิม ขนาดความสูง 16 เมตร ฯลฯ และเนื่องจากทางวัดเป็นสถานที่ปฏิบัติธรรม วิปัสสนากรรมฐาน ทางวัดได้จัดงานซ่อมแซม

ขึ้นปีใหม่ตั้งแต่วันที่ 1-9 มกราคมของทุกปีเป็นวันปฏิบัติธรรม รักษาศีลกินเจ ซึ่งทางวัดจัดอาหารเจ ให้พุทธศาสนาท่านพรี มีที่พักให้ และนอกจากนี้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา และ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหรีงได้จัดงานฉลองพระมหาเจดีย์ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์(ตรุษจีน) ทุกปี (พ.ศ.2549-2552) ท่านเจ้าอาวาสวัดปัจจุบันคือพระครูปลัดสวัสดิ์เป็นพระภิกษุรูปเดียวที่ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสาร ทำ บัญชี เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต และท่านได้สนับสนุนและสอนให้พระภิกษุที่มีอยู่ 13 รูปใช้คอมพิวเตอร์ แต่เนื่องจากเป็นพระทางสายวิปัสสนากรรมฐาน พระภิกษุลูกวัดจึงไม่สนใจที่จะเรียนรู้ใช้งาน เทคโนโลยี

วัดถ้ำสุวรรณคูหา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 ตำบลกระโนม อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา เป็นวัด เก่าแก่อีกวัดหนึ่งประกอบไปด้วยถ้ำวัวเขานปุ่น หลอยถ้ำ แต่ที่เด่นที่สุดคือถ้ำใหญ่ ซึ่งมีพระพุทธชูป ไสยาสน์ขนาดใหญ่ประมาณ 15 เมตรประดิษฐานอยู่ นับเป็นพระนอนขนาดใหญ่ที่สุดของจังหวัดพังงา พระพุทธชูปินหินอ่อน ศิลปะจารึกของพระยาบิสุทธิโลหภูมิทรัพย์(จารึกเมื่อพ.ศ. 2344) อีกถ้ำ หนึ่งที่เด่นคือถ้ำแจ้ง อยู่ถัดขึ้นไปจากถ้ำใหญ่ มีปล่องใหญ่หนือเดานถ้ำแจ้งมีแสงสว่างสาดส่อง ผนังถ้ำ มีพระปรมາṇาไถีย์ของพระมหากรุณายิ่งที่เคยเสด็จมาเยี่ยมชม ได้แก่ พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระมังคลาภิเษกเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระปกาลเจ้าอยู่หัว พะราดีเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน และสมเด็จพระนางเจ้าฯพระบรมราชินีนาถ พระองค์เจ้าจุฬารัตน์ราชกุมารี สมเด็จพระนางเจ้าสว่างวัฒนาพระบรมราชเทวีและยังมีถ้ำที่มีหิน งอก หินย้อย มีค้างคาวอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ที่ถ้ำนี้เป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญของภาคใต้ เป็นที่อาศัยของมนุษย์ยุคหินซึ่งนักโบราณคดีชุดพบเครื่องหิน ที่เก็บรักษาไว้ที่พิพิธภัณฑ์วัด ทาง พระครูพิพัฒน์สุวรรณกิจซึ่งเป็นผู้ช่วยเจ้าอาวาสอยุ 75 ปีแล้วว่าจะมีนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมา ท่องเที่ยวเป็นประจำทุกวันพุธ เพื่อรอขึ้นเครื่องบินกลับประเทศโดยมีบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จัดการท่องเที่ยวmanyวัดนี้เป็นรายการหนึ่งในหลายรายการของการท่องเที่ยวที่มีอยู่ ทางวัดจึงมี รายได้จากการเก็บค่าเข้าชมถ้ำจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคนละ 20 บาทส่วนนักท่องเที่ยวชาว ไทยไม่ต้องจ่ายค่าเข้าชม ทางวัดไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ และมีพระภิกษุจำพรรษาอยู่น้อยใน ปัจจุบันมีอยู่ 9 รูป ท่านผู้ช่วยเจ้าอาวาสมีความสนใจที่อยากจะได้เครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งาน พิมพ์เอกสารและจัดเก็บประวัติพระภิกษุและสามเณรในวัด และให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าในอำเภอตะกั่ว ทุ่งนีวัดทั้งหมด 11 แห่งกำลังประสบปัญหาภัยธรรมชาติไม่มีพระภิกษุมาอยู่ประจำที่วัด พระภิกษุส่วน

ให้ญี่มานาบวชเพื่อประจำพราชาเมื่ออุกอุกพราชาหรือครบกำหนดการบัวก็จะสึกออกไป พระภิกษุที่เหลือในวัดจึงเป็นพระภิกษุที่มีอาวุโสส่วนใหญ่

วัดมงคลนิมิต พระอารามหลวง ตั้งอยู่ที่ถนนดีบุก อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เป็นพระอารามหลวงชั้นตระ มีหมู่เจดีย์ 11 องค์ องค์กลางเป็นพระธาตุเจดีย์ที่บรรจุพระบรมสารีริกธาตุจากประเทศศรีลังกา และเจดีย์องค์เล็ก 10 องค์ เรียงรายรอบเจดีย์ใหญ่ที่มีลักษณะโครงสร้างแบบลังกาวงศ์ ในพระอุโบสถมีหลังพ่อข้าว พระพุทธรูปปางมารวิชัยเป็นพระประธาน มีหน้าตักกว้าง 3 เมตร สูง 4 เมตร ที่หน้าพระอุโบสถมีพระพุทธรูปปางลีลาหล่อด้วยทองเหลืองปูนภาคเงินทอง สูง 3 เมตร 25 เซนติเมตร นอกจากนี้ยังมีตีกเก่าโบราณอีกหลายตีกภายในวัด และเนื่องจากเป็นวัดที่ตั้งอยู่ในตัวเมืองในระยะที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินมาเยี่ยมชมได้ จึงมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยี่ยมชมอยู่เสมอ และเมื่อวันที่ 7 ก.ค. 2549 มีพิธีอัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุมาประดิษฐาน ณ ห้องจริยศึกษาชั้น 2 ศาลาการเปรียญ วัดมงคลนิมิต เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตได้สักการะบูชาไปจนชั่วลูกชั่วหลาน ทางวัดไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานเลย ถ้าพระภิกษุต้องการพิมพ์เอกสารจะต้องไปร่วมงานหรือให้ผู้อื่นจัดการพิมพ์เอกสารให้

วัดไชยဓารaram(วัดฉลอง) เป็นวัดดั้งเดิมมาแต่โบราณ ตั้งอยู่ที่บ้านทุ่งนา ด้านทิศเหนือของบริเวณวัดปัจจุบัน อยู่ห่างจากตัวเมือง 8 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4021 และ 4022 มีวิหารที่ประดิษฐานรูปหล่อของพระสงฆ์ 3 องค์ได้แก่ หลวงพ่อแม่ หลวงพ่อ เชื่อม หลวงพ่อช่วง และหลวงพ่อเกลี้ยม หลวงพ่อ เชื่อม ซึ่งเป็นอดีตเจ้าอาวาสมีความศักดิ์สิทธิ์มากเป็นผู้ช่วยเหลือชาวบ้านในการต่อสู้กับพวกอังยี่ที่คิดบกวนเมืองภูเก็ตจนสำเร็จ เมื่อ พ.ศ. 2419 ในสมัยรัชกาลที่ 5 ส่วนหลวงพ่อช่วงและหลวงพ่อเกลี้ยมเป็นอดีตเจ้าอาวาสรูปต่อ ๆ มา และมีศาลาเจ้าวัด ซึ่งอยู่ทางทิศเหนือ มีพระประธานคือพระปฏิมา ด้านข้างของพระประธานเป็นรูปคนชราหนั่งถือตะบันมาก ชาวบ้านเรียกพอต้าชี้เหล็ก ด้านขวาเป็นยักษ์ถือตะบอง ชาวบ้านเรียกนหทร์ คล้ายเป็นองครักษ์ประจำของพอท่านเจ้าวัด นอกจากนี้ยังมีกุฎิจำลองสมเด็จเจ้าชีชิงเป็นเรือนไทยไม้สักติดเครื่องปรับอากาศประดิษฐานรูปหล่อชี้ฟันของ หลวงพ่อ เชื่อม หลวงพ่อช่วงและหลวงพ่อเกลี้ยม และพระมหาเจดีย์พระจอมไวยบารมีประกาศที่ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุจากประเทศศรีลังกาจึงมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมากที่เดินทางมาจังหวัดภูเก็ตแล้วต้องมาสักการะบูชารูปหล่อของหลวงพ่อ เชื่อม และทางวัดมีงานประจำปีในช่วงเวลาตรุษจีนซึ่งจะมีประชาชนและนักท่องเที่ยวมาจำนวนมากด้วย ทางวัดมีการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์งานเอกสารและทำบัญชีทรัพย์สินของวัดโดยใช้

โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel แต่ไม่มีการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตและไม่มีเว็บไซต์ของวัด

วัดพระนางสร้างอยู่ห่างจากตัวเมือง 20 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 402 ตั้งอยู่ใกล้สี่แยกบ้านเคียน(ถลาง) อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตเป็นวัดที่เก่าแก่สร้างก่อนศึกถลาง หลังวัดเคยเป็นค่ายสู้รบพม่าเมื่อปี พ.ศ. 2328 และมีตำนานว่าพระนางเลือดขาวแห่งลังกาวีเป็นผู้สร้างวัดนี้(นภัสสนันธ์ พุ่มสุข(บก.), 2548, หน้า 107) มีอุโบสถสองหลัง อุโบสถหลังเก่าซึ่งสร้างมานานและบูรณะในสมัยรัชกาลที่ 5 เป็นที่ประดิษฐานพระพุทธไสยาสน์ และมีพระเป็นประธานอีก 3 องค์ที่มีพระพุทธสามกัจตริย์ (พระในพุ 3 องค์)ซึ่งเป็นพระพุทธรูปดิบุกที่ใหญ่ที่สุดในโลก นอกจากนี้ยังมีเจดีย์ และหอระฆังที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานของชาติแห่งที่ 3 ของจังหวัดภูเก็ต ส่วนอุโบสถหลังใหม่กำลังก่อสร้างกำแพงแก้วรอบอุโบสถซึ่งท่านเจ้าอาวาสราชครูวิจารศุภการเป็นผู้ดำเนินให้จัดสร้างขึ้น ด้านหน้าของอุโบสถมีภาพเขียนผาณังสวยงามมาก ด้านในอุโบสถมีภาพเขียนบนผาณังประวัติศึกถลาง ฝิมือแบบ ทิชินพงศ์ และในบริเวณวัดดังมีต้นไม้รากอุโบสถ ตามลายแทงของกรุสมบัติในอุโบสถหลังเก่าด้วย ท่านเจ้าอาวาสรูปปั้นจุบันได้จัดสร้างรูปหล่อเจ้าแม่กวนอิมองค์ใหญ่และรูปปั้นพระเจนีจีนอีกหลายองค์ในบริเวณวัดเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าชมจีนเดินทางมาสักการะ จึงมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาเยี่ยมชมวัดแห่งนี้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีพิพิธภัณฑ์ที่เก็บสะสมของเก่าที่ยังไม่ได้เปิดให้ประชาชนเข้าชม ทางวัดมีพระภิกษุและสามเณรรวม 20 รูปและมีพระภิกษุที่มีการศึกษาระดับปริญญาสูปที่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์พิมพ์เอกสาร จัดทำบัญชีทรัพย์สินของวัดและเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตเพื่อรับส่งเมลล์และค้นหาข้อมูล ทางวัดมีเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องแต่อยู่ในสภาพที่เก่าและล้าสมัยแล้ว ทั้งพระภิกษุและสามเณรส่วนใหญ่มีความสนใจและพร้อมที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัดพระทอง ตั้งอยู่เลขที่ 170 หมู่ 7 บ้านนาใน ต.เทพกระษัตรี อ.ถลาง ภูเก็ต อยู่ห่างจากตัวเมือง 21 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 402 ภายในวิหารวัดพระทองซึ่งสร้างคู่กับพระอุโบสถเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปทองคำที่ผลิตขึ้นในตั้งแต่พระอุรูปพระเกตุมาลาตามตำนาน (นภัสสนันธ์ พุ่มสุข(บก.), 2548, หน้า 113) มีพระพุทธรูปจำลองให้ปิดทองแทนองค์จริง นอกจากนี้ยังมีพระปางประจวันเกิดเรียงรายด้านข้าง ด้านบนผาณังมีบัวที่ขึ้นบัวประดับด้วยพระปางประจวันเกิดรอบทั้ง 4 ด้าน มีรั้วกั้นบริเวณอุโบสถและวิหาร ซึ่งมีมุกทั้งสี่เป็นหอระฆัง รอบนอกวิหารและอุโบสถมีรูปปั้นสัตว์ต่าง ๆ เช่น กวาง วัว กระปือ หมี ฯลฯ ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์นั้นทางวัดมีการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสาร จัดทำบัญชี

ทรัพย์สินของวัด และมีพระภิกษุที่มีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยแต่ไม่ได้ใช้ในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

ศาลเจ้าแสงธรรม ตั้งอยู่ที่ถนนพังงา ทางเข้าเป็นประตูเล็ก ๆ มีห้องประดูแบบจีน เป็นโบราณสถานที่เป็นศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมแบบจีนมีความเป็นมาที่มีอายุ 115 ปี (พ.ศ. 2549) และได้มีการบูรณะศาลเจ้าเดิมเมื่อพ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นเก่งจีนมีสันหลังคาที่เป็นรูปปูนปั้น มังกรคู่เล่นลูกไฟ และเครื่องประดับตกแต่งด้วยตุ๊กตาจีน และดอกไม้ โดยใช้เทคนิคกระเบื้องตัด แบบประติมากромปูนปั้นแบบโมเสก โดยคงมีโครงหลังคาเดิมซึ่งเกี่ยนด้วยสีน้ำมันเป็น ลาย ภายในศาลเจ้ามีภาพจิตกรรมสีขาวคำบนแผง เรื่องชีวินภัย อดีตชาติของเทพอ่อง ซุนต่ายสายเมื่อครั้งเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นประทานของศาลเจ้านี้พร้อมรูปปั้นของเทพอื่น ๆ เช่น ต้นเสง อ่อง กวนอู และเจ้าแม่กวนอิม เป็นต้น รองผู้จัดการศาลเจ้า(คุณประเสริฐ กองเงิน)เป็นผู้ที่มีความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในกิจการของ ศาลเจ้า และกำลังจัดพิมพ์ประวัติขององค์พระจีนในศาลเจ้าที่ได้จัดแปลงเป็นภาษาจีนและ ภาษาอังกฤษเพื่อเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือผู้สนใจอื่น ๆ ทราบ เนื่องจากทางศาล เจ้ามีรายได้จากการรับบริจาคแต่เพียงอย่างเดียว การจะลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานจึง ต้องมีการปรึกษาทางคณะกรรมการศาลเจ้าก่อน จึงเป็นข้อจำกัดข้อหนึ่งที่ทำให้ทางศาลเจ้าแห่งนี้ ไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

ศาลเจ้าจุ้ยตุ่ยและศาลเจ้าปุ่ดจ้อ(แม่กวนอิม) เป็นศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ต่อ เนื่องกัน ประชาชนและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะไปสักการะเจ้าแม่กวนอิมที่ศาลเจ้าปุ่ดจ้อ ซึ่งมี เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำในการทำพิธีกรรมต่าง ๆ การเปลี่ยนราษฎรากษาโรค การตั้ง ซื่อเด็ก เป็นต้น ส่วนศาลเจ้าจุ้ยตุ่ยเป็นสถานที่ในการทำพิธีในเทศกาลกินเจและพิธีกรรมอื่น ๆ และ เป็นศาลเจ้าหลักในการดูแลศาลเจ้าอื่น ๆ อีกด้วย ได้จัดตั้งเป็นมูลนิธิจุ้ยตุ่ยเต้าโบเก้งที่มีสำนักงาน และมีบุคลากรประจำที่ใช้เงินรายได้ของศาลเจ้าว่าจ้างให้ทำงานทางคณะกรรมการศาลเจ้ามีความ ต้องการพนักงานที่มีความพร้อมในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำงานและเนื่องจากผู้บริหารศาล เจ้าเห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีคอมพิวเตอร์ 3 เครื่องซึ่งใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสาร ป้ายและประกาศต่าง ๆ ทำบัญชี สินทรัพย์ และรายได้ จัดทำแผนงานและปฏิทินงาน ทำแผนที่แสดงเส้นทางของขบวนแห่พระ และมีการ

จัดทำระบบสมาชิกของมูลนิธิฯ เป็นต้น แต่ไม่มีการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตและทางมูลนิธิยังไม่มีเว็บไซต์ของตนเอง

ทางวัดและศาลเจ้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงบางแห่งมีเว็บไซต์ที่ไม่ได้จัดทำเอง เช่น เว็บไซต์ของศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร www.sac.or.th/database/museums/G-Museums หรือ www.pcc.psu.ac.th/~tchutima หรืออื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์ และหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่แหล่งนั้น ๆ ได้

4.2.2. พิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์สถานวัดคลองท่อ้ม ตั้งอยู่ในวัดคลองท่อ้ม ถนนเพชรเกษม ตำบลคลองท่อ้ม ได้ อำเภอคลองท่อ้ม จังหวัดกรุงเทพฯ ห่างจากที่ว่าการอำเภอคลองท่อ้ม ประมาณ 1 กิโลเมตร เป็นพิพิธภัณฑ์ที่แสดงถึงชุมชนโบราณสมัยก่อนประวัติศาสตร์และสมัยประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญแห่งหนึ่งในภาคสมุทรภาคใต้ฝั่งตะวันตก ตั้งแต่ พ.ศ. 2509 เป็นต้นมาได้มีการขุดโบราณวัตถุจากความลึกปืด อำเภอคลองท่อ้ม พระครูอาทรสังวรกิจ(สาวาท กนตสิงโถ) ซึ่งเป็นเจ้าอาวาสในขณะนั้นเกรงว่าสมบัติของชาติจะสูญหาย จึงพยายามเก็บรวบรวมโบราณวัตถุต่าง ๆ ที่พบจากความลึกปืดและนำมายัดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อ้ม และเปิดให้ประชาชนเข้าชมเพื่อศึกษาหากความรู้ในประวัติศาสตร์ท้องถิ่นที่เกี่ยวกับภัณฑ์รวมกริ๊ก อาจรับอินเดียและจีน มีเครื่องมือหิน เครื่องประดับทำด้วยดินเผา แก้ว และแร่ตันชาติ ที่กำหนดอายุระหว่างพุทธศตวรรษที่ 5-12 หลักฐานเหล่านี้ทำให้นักโบราณคดีสันนิษฐานว่าชุมชนโบราณคลองท่อ้มน่าจะเป็นชุมชนขนาดใหญ่ระดับเมืองท่าเรือขนาดใหญ่สินค้า มีความสัมพันธ์กับประเทศตะวันตก มีการตรวจตราภัณฑ์สินค้า เก็บภาษี โดยสังเกตจากเศษตะเกียงดินเผาโรมัน ลูกปัดสุริยเทพหรือลูกปัดหน้าคนแบบอียิปต์หรือโรมันรวมไปถึงตราประทับอักษรสันสกฤตของอินเดียที่อ่านว่า "ทาตย์" ซึ่งแปลว่า "ของอันควรให้" สมเด็จพระเพลทวนราชสุดาฯ ได้เสด็จเป็นประธานเปิดพิพิธภัณฑ์อย่างเป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2535 ปัจจุบันพิพิธภัณฑ์อยู่ภายใต้การดูแลของเทศบาลอำเภอคลองท่อ้ม มีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำเดือนนายกิตติพงษ์ ดาวกระจาง พิพิธภัณฑ์จะเปิดทำการทุกวันยกเว้นวันพุธตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ไม่เก็บค่าเข้าชมแต่มีตัวรับบริจาคเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลพิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์แห่งนี้ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพิมพ์งานประกาศหรือเอกสารเจ้าหน้าที่จะไปพิมพ์งานที่เทศบาลอำเภอให้ มีการเก็บสถิติผู้เข้าชมจากสมุดเขียน