



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ
การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต”

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

นางชุติมา ต่อเจริญ และคณะ

ธันวาคม 2549

สัญญาเลขที่ RDG48O0046

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ
ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต”

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

| | |
|------------------------|----------------------------|
| นางชุตติมา ต่อเจริญ | คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม |
| นางสาวเอสเธอร์ ใจไหว | คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม |
| นางสาวจินดา สวัสดิ์ทวี | คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม |

ชุดโครงการ การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามัน อันได้แก่จังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต นั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเลที่มีชื่อทางภาคใต้ของประเทศไทย แต่ในสามจังหวัดนี้ยังมีร่องรอยของวัฒนธรรมอันเก่าแก่ที่มีความเป็นมาหลายร้อยปีที่ปัจจุบันยังทิ้งร่องรอยให้เห็นอยู่ ตั้งแต่แหล่งชุมชนโบราณสมัยก่อนประวัติศาสตร์อย่างควนลูกปัด อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ วัดถ้ำสุพรรณคูหา จังหวัดพังงามาจนถึงพระพุทธสามกษัตริย์(พระในพุง)วัดพระนางสร้าง จังหวัดภูเก็ต แต่เนื่องจากข้อมูลข่าวสารแหล่งวัฒนธรรมเหล่านี้ยังไม่ได้มีการจัดการที่ดีและนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว ทางเอกชนและภาครัฐจึงควรมีการจัดการนำเสนอข่าวสารการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นข่าวสารการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดจากการท่องเที่ยวนั้น ซึ่งการได้รับข่าวสารต้องมีบุคลากรมาจัดการและนำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งทางเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถกระจายไปได้ทั่วโลก ดังนั้นการพัฒนามูลฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถจัดการข้อมูลและสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นสิ่งที่ควรจัดให้มีขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคลากรในองค์กรและองค์กรแล้วยังทำให้องค์กรสามารถเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอีกทางหนึ่งด้วย

การศึกษาวิจัยเรื่อง“การพัฒนามูลฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” จึงเป็นการศึกษาในพื้นที่จังหวัดกลุ่มอันดามันเพื่อทราบรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ กำหนดแนวทางการพัฒนามูลฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการพัฒนามูลฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีของสถานประกอบการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเข้าฟังการสัมมนาและการศึกษาภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิง

ศิลปวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการ ความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ การระดมความคิดเห็นจากกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรกลุ่มตัวอย่างด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์และการสนทนาแบบเจาะจง สำหรับการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องจากเอกสารอ้างอิงแล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการไอซีทีเพื่อเปรียบเทียบผลประเมินความรู้ของกลุ่มผู้เข้าอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรมและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม อันได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผลการวิจัยการศึกษาวิจัยเรื่องเรื่อง“การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” มีดังนี้

1.การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการ การการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตและการสนทนาแบบเจาะจงของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและผู้เกี่ยวข้อง พบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ตในระดับหนึ่ง ส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้แก่ การพิมพ์เอกสาร การทำบัญชี การจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สิน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่งเมลล์ การมีเว็บไซต์และใช้งานเว็บไซต์ มีระบบจัดการเมลล์ของตนเอง การใช้ซีดีรอม ส่วนน้อยที่ใช้ซอฟต์แวร์ในการออกแบบและซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ และเป็นองค์กรเอกชนที่มีกิจกรรมการใช้เทคโนโลยีที่เข้มแข็งกว่าองค์กรของรัฐ (Connell & Reynold, 1999) คือ สปาและการนวดแผนไทย มีการส่งเสริมการขาย การรับจองบริการ และใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มบริการที่มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า และแหล่งของที่ระลึกบางแห่งมีการขายสินค้าออนไลน์ จากการสอบถาม

นักท่องเที่ยวทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งไม่ทราบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ถึงแม้ว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลางมีจอสัมผัสที่เคยใช้งานได้แต่ปัจจุบันชำรุดรอซ่อมอยู่ และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่นวัด โบราณสถาน ศาสนสถานทั้งหมด และร้านขายของที่ระลึกส่วนใหญ่จะไม่เห็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเลย

คณะผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการแยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ดังนี้

1. วัด โบราณสถานและศาสนสถาน ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบวัตถุมงคล จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ จัดทำแผ่นซีดีรอม,DVD เผยแพร่ธรรมะหรือคำสอนและมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวใช้สืบค้นประวัติเกี่ยวกับวัดและศาลเจ้า พระพุทธรูปศาสนา หรือคำสอนหรือความเชื่อและข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ของแหล่งโบราณสถาน

2. พิพิธภัณฑ์ ควรใช้พิมพ์เอกสาร ใช้ซอฟต์แวร์จัดการพิพิธภัณฑ์ ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ จัดทำแผ่นซีดีรอม, DVD ใช้จอภาพสัมผัสที่มีข้อมูลรายการที่แสดงในพิพิธภัณฑ์ ใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์ และประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้า

3. วรณกรรมท้องถิ่น ควรใช้พิมพ์เอกสาร จัดทำฐานข้อมูลวรรณกรรม บันทึกวรรณกรรมลงแผ่นซีดีรอมเพื่อเผยแพร่และจัดจำหน่าย

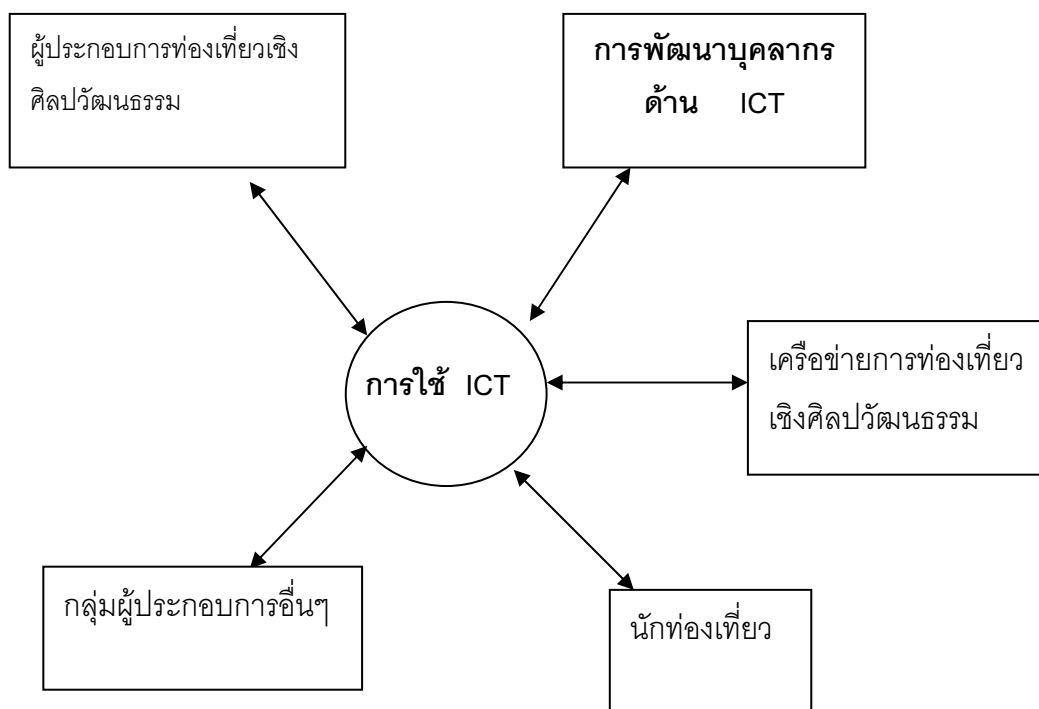
4. วิถีชีวิตชุมชนและประเพณี ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ บันทึกภาพและข้อมูลลงแผ่นซีดีรอม, DVD และมีจอภาพสัมผัสให้นักท่องเที่ยวสามารถดึงและสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง

5. สถาปัตยกรรมและศิลปกรรม ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์จัดการสถาปัตย์และซอฟต์แวร์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีการประเมินผลมาตรฐานสถาปัตย์ ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ใช้แผ่นซีดีรอม,DVD และมีจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสถาปัตย์

6. ของที่ระลึก ควรใช้พิมพ์เอกสาร ทำบัญชีรับจ่าย ออกแบบผลิตภัณฑ์ จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน ใช้ซอฟต์แวร์บัญชีหรือซอฟต์แวร์จัดการขายสินค้า ใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ ทำการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (อี-คอมเมิร์ซ) จัดทำแผ่นซีดีรอม, DVD และมีจอภาพสัมผัสให้ลูกค้าเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีระบบรับการร้องเรียนจากลูกค้าและประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้า

จากรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นทำให้ได้ภาพแสดงความสัมพันธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

ผู้ประกอบการอื่น ๆ นักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้าน ICTและเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมดังภาพ



ภาพแสดงความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ผู้ประกอบการอื่น ๆ นักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้าน ICTและเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

2. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

จากการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบการ เพราะยังสามารถประกอบธุรกิจได้ ส่วนสถานประกอบการที่ใช้ไอซีทีในการทำงานแต่จะไม่มีการพัฒนาบุคลากร นอกเหนือจากความจำเป็นที่จะใช้งานเช่นกัน แต่ทางภาครัฐได้จัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งมาฝึกอบรมด้านไอซีทีในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ตระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงพฤศจิกายน พ.ศ. 2548 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548) และทางองค์การภาคเอกชนและภาครัฐ เช่น สมาคมโรงแรมไทยและโครงการPHUKET SMART SMEs SEMINAR ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สาขาภูเก็ต ได้จัดการสัมมนาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน พ.ศ.2549 เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนา

ตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้และองค์กรสามารถดำเนินกิจการและดำรงอยู่ได้ในยุคข่าวสารนี้ นอกจากนี้ทางคณะผู้วิจัยได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการใช้ไอซีทีให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามหลักสูตรต้นแบบที่ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอจากงานวิจัยนี้

3.แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการระดมความคิดเห็นของกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม คณะผู้วิจัยได้สรุปประเด็นได้ดังนี้

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

และคณะผู้วิจัยได้เสนอต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรประกอบด้วยแนวคิดสี่ประการ ได้แก่ การลดช่องว่างดิจิทัล การชี้ให้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยี การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม และผลการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักสูตรต้นแบบแบ่งออกเป็นสี่ระยะเช่นกัน โดยระบุกลุ่มเป้าหมาย เงื่อนไขและข้อกำหนด วัตถุประสงค์และตัวอย่างหัวข้อการอบรม

4. ผลการวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

จากต้นแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ทางคณะผู้วิจัยได้จัดหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานทางด้านไอซีที หลักสูตรระยะที่ 1 การลดช่องว่างดิจิทัลให้บุคลากรจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต 3 กลุ่ม จำนวน 62 คน กลุ่มที่ 1 จัดอบรมที่จังหวัดภูเก็ตมีผู้เข้าอบรมจำนวน 18 คน กลุ่มที่ 2 จัดอบรมที่จังหวัดกระบี่ มีผู้เข้าอบรมจำนวน 27 คนโดยมีหลักสูตรที่ประกอบด้วย การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน 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 การใช้งานอินเทอร์เน็ตและอีเมล 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 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมด้านไอซีทีที่ตามรายชื่อย่อยจากการทดสอบ Pair test พบว่าในหัวข้อที่ 1 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานและหัวข้อที่ 3 การประยุกต์ใช้งานชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศผู้เข้าอบรมมีความรู้ไม่แตกต่างกันทั้งก่อนและหลังการอบรมอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้ในหัวข้อเหล่านี้ แต่ในหัวข้อที่ 2 แนวทางการพัฒนา e-Commerce และหัวข้อที่ 4 การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลในการจัดเก็บข้อมูล พบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้เข้าอบรมไม่มีพื้นฐานความรู้ในหัวข้อที่ 2 และ 4 มาก่อน หลังจากการอบรมแล้วผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น สำหรับกลุ่มพระภิกษุสามเณรพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนเรียนเท่ากับ 2.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.09 หลังการอบรมพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 3.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 แสดงว่าพระภิกษุสามเณรมีความรู้ด้านการใช้ไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรโดยเน้นการนำทรัพยากรเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาตนเองต่อไปจนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเผยแพร่สู่สาธารณะได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยเวลาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. ผลสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการทำวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต แหล่งท่องเที่ยวหรือการซื้อสินค้าและบริการของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม แหล่งข่าวสารการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ได้รับ การมีและใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวไทย เพศชายร้อยละ 20.8 เพศหญิงร้อยละ 29.3 ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนมากที่สุด อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี ร้อยละ 20.1 และเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยทำงานมีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานจากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 7.3 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มากที่สุด 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 ได้รับข่าวสารจากโบรชัวร์ และเว็บไซต์ ร้อยละ 22.39 และ 17.19 ตามลำดับ มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับระดับปานกลาง ร้อยละ 22.5 และพบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 21.5 รองลงมา มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 17.5 และไม่ทราบว่ามีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 11.5 ส่วนอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ คือ ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.23 รองลงมาคือ ภาพอักษรวิ่งและวีดีโอ ร้อยละ 27.27 และ 24.79 ตามลำดับ

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพศชายร้อยละ 29.0 เพศหญิงร้อยละ 21.0 จากการศึกษาพบว่าช่วงอายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี และช่วงอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 15.3 ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยที่กำลังศึกษาและวัยทำงาน นักท่องเที่ยวที่มามากเป็นอันดับหนึ่ง คือประเทศญี่ปุ่น รองลงมา คือประเทศอังกฤษ ร้อยละ ประเทศออสเตรเลีย ตามลำดับ มีอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงาน จากหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมา คือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 13.0 รายได้ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 14.8 และเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 50.19 รองลงมา คือเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ร้อยละ 21.83 และเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา 3 ครั้ง ร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ ร้อยละ 21.56 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากโบรชัวร์และคำบอกเล่าของเพื่อน ร้อยละ 18.48 และมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับในระดับปานกลาง ร้อยละ 20.3 และนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 23.0 มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 19.0 และไม่ทราบว่ามีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 8.0 สำหรับอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่คือข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.18

รองลงมา คือ วีดีโอและภาพอักษรวิ่ง ร้อยละ 28.73 และ 17.81 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและรับทราบในระดับหนึ่ง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่ากับ 2.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 ส่วนค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติกับ 3.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.14 และค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจรวมเท่ากับ 2.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยเท่ากับ 1.11 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติไม่แตกต่างกัน โดยที่ระดับความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 2.98)

6. ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแยกตามรายจังหวัดมีดังนี้

1. จังหวัดกระบี่ โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวไปเยือนมากที่สุด ได้แก่ สุสานหอย 40 ล้านปี วัดถ้ำเสือ และนักท่องเที่ยวรู้จักมากในอันดับถัดมา คือ ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก ขนมและอาหารพื้นเมือง ผลิตภัณฑ์จากกะลา นอกจากนี้ยังรู้จักและเคยไปเกาะลันตาใหญ่ วัดแก้วโกรวาราม พิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อม เขาชนาน้ำ เดย์สปา วัดไร่ไทย งานกระบี่เบิกฟ้าอันดามัน และรีสอร์ทสปา ตามลำดับ

2. จังหวัดพังงา โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวที่ไปเยือนจังหวัดพังงารู้จักของที่ระลึกมากที่สุด คือ ขนมและอาหารพื้นเมือง รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์จากใบยางพารา และเคยไปเยือนวัดถ้ำสุวรรณคูหา เกาะยาวน้อย ถ้ำฤๅษีสวรรค์และถ้ำเสือ ถ้ำพุงช้าง เขาช้าง วนอุทยานสระนางมนโหรห์ วัดบางเหริ่ง และประเพณีปล่อยเต่าตามลำดับ

3. จังหวัดภูเก็ต โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อยพบว่านักท่องเที่ยวรู้จัก ได้แก่ ขนมและอาหารพื้นเมือง รองลงมาคือวัดฉลอง ผลิตภัณฑ์จากผ้าบาติก พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอยและมุก บ้านท่าวเทพกษัตริย์และงานเทศกาลกินผัก การชมมวยไทย เกาะมะพร้าว งานท่าวเทพกษัตริย์ วัดพระทอง พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว พิพิธภัณฑ์วัดพระทอง ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวรู้จักและไปเยือนจะอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองหรืออยู่ในเส้นทางที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปได้สะดวก ส่วนแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่อยู่ต่างอำเภอนั้น นักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะเดินทางไปอยู่แล้วและนักท่องเที่ยวที่ให้บริการนำเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเหล่านั้นจะต้องเดินทางไปตามรายการท่องเที่ยวที่จัดไว้แล้วซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีข้อมูลข่าวสารหรือเป็นที่รู้จักนั้นจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไปเยือนมากกว่าแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวและมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวหลังจากได้มาเยือนแล้วด้วย แหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารจึงควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัยและสามารถดึงข้อมูลออกมาได้รวดเร็วและเผยแพร่ไปยังผู้สนใจหรือนักท่องเที่ยวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่น ๆ ได้ และงานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้นพัฒนาพนักงานให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน จัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ สืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์และส่งข้อมูลทางอีเมลได้ ทั้งยังสามารถจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และใช้คอมพิวเตอร์นำเสนอข้อมูลได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ขาดองค์กรที่บริหารจัดการและรับผิดชอบโดยตรง ถึงแม้ว่าภาครัฐได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรไปแล้วระดับหนึ่งแต่ยังมีบุคลากรจำนวนมากที่ยังไม่มีโอกาสได้รับการพัฒนา และต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองไปใช้เทคโนโลยีในระดับสูงได้จนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเพื่อประโยชน์การแข่งขันทางธุรกิจได้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีสารสนเทศ(ไอซีที) เพราะในจังหวัดกลุ่มอันดามันมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก บุคลากรการท่องเที่ยวเชิง

ศิลปวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวทั้งทางวาจาและทางเว็บไซต์

2. ควรมีหน่วยงานกลางในการสร้างฐานข้อมูล จัดเตรียมข่าวสารเพื่อรองรับการทำงานและส่งเสริมการใช้ไอซีทีในองค์กรการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมรวมทั้งสร้างระบบดิจิทัลเพื่อให้มีการสื่อสาร ส่งเสริมความเข้าใจในวัฒนธรรมและเผยแพร่ข้อมูลทางวัฒนธรรมที่ถูกต้องเป็นแหล่งรวมศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมฝั่งอันดามัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

1. ควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านไอซีทีอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง โดยการมีเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองต่อไป เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน และสามารถดำรงอยู่ได้ในธุรกิจได้

2. ควรมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้รับการพัฒนาทุกครั้งทั้งก่อนและหลังการพัฒนาเพื่อประเมินบทเรียนว่าควรจะมีการใช้บทเรียนนั้นในการพัฒนาครั้งต่อไปหรือไม่

3. ควรใช้นวัตกรรมไอซีทีที่เป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมร่วมกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวอื่น ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ และเป็นการสร้างความร่วมมือในเครือข่ายธุรกิจอีกด้วย

ข้อเสนองานวิจัยที่น่าจะทำต่อไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมซึ่งเป็นภาพรวมของกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมด คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอเรื่องที่น่าจะศึกษาวิจัยเฉพาะ ได้แก่

1. การวิจัยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีและรายได้น้อยกว่า 100,000 บาทซึ่งมีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงาน และรองลงมาคือนักศึกษาที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมที่ดีและถูกต้องของกลุ่มจังหวัดอันดามันให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้ซึ่งเป็นกลุ่มเยาวชนที่จะเติบโตต่อไปเป็นผู้ใหญ่ที่มีรากเหง้าทางวัฒนธรรมอันดีงามและสามารถเผยแพร่วัฒนธรรมทางฝั่งอันดามันต่อไป

2. การวิจัยเชิงสำรวจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเขตอันดามันครั้งที่ 2 และ ครั้งที่ 3 ว่าการได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อที่จะศึกษาว่ามีการพัฒนาของการนำเสนอข่าวสารหรือไม่ อย่างไรเพื่อที่จะศึกษาว่ามีการพัฒนาการนำเสนอข่าวสารหรือไม่

และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดนโยบายหรือวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทางฝั่ง
อันดามัน

3. การวิจัยติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ
ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมว่าหลังจากที่กลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมได้รับ
การพัฒนาด้านไอซีทีระดับพื้นฐานแล้ว บุคลากรเหล่านั้นได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้งาน
อะไรบ้าง และอย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบว่าการพัฒนาบุคลากรครั้งนี้มีได้สูญเปล่า

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG48O0046

ชื่อโครงการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิง
ศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

ชื่อนักวิจัย : ชุตินา ต่อเจริญ, เอสเธอร์ ใจไหว, จินดา สวัสดิ์ทวี
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

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

ระยะเวลาโครงการ : 1 กันยายน 2548 – 31 สิงหาคม 2549

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

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่ามี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ส่วนใหญ่จะใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ คือ สปาและการนวดแผนไทย จากการระดมความคิดเห็นในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทำให้ได้รับทราบปัญหาในการพัฒนาบุคลากร แนวทางการพัฒนาบุคลากร การจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื้อหาบทเรียนที่ใช้พัฒนาบุคลากรและทราบว่าไอซีทีช่วยเพิ่มคุณภาพของงานอย่างไร ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำเสนอต้นแบบหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร และได้จัดหลักสูตรการอบรมขึ้นพื้นฐานทางด้านไอซีทีหลักสูตรระยะที่ 1 ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งผลการทดสอบความรู้โดยรวมของผู้เข้าอบรมก่อนและหลัง

การอบรมของกลุ่มบุคลากรดังกล่าวพบว่าหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านไอซีที ผู้เข้าอบรมมีความรู้ทางด้านไอซีทีขั้นพื้นฐานดีขึ้น และจากการสอบถามนักท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวร้อยละ 42.8 มีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางจากมาตรา Likert สำหรับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวร้อยละ 36.5 ตอบว่ามี ร้อยละ 44 ตอบว่าไม่มี และร้อยละ 19.5 ไม่ทราบว่ามีหรือไม่มีใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าของเพื่อน โบรชัวร์และเว็บไซต์ ตามลำดับ แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเคยไปมากที่สุดในจังหวัดกระบี่ คือสุสานหอย 40 ล้านปี รองลงมาคือวัดถ้ำเสือ ส่วนจังหวัดพังงา คือวัดถ้ำสุวรรณคูหา และจังหวัดภูเก็ตคือวัดฉลอง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้พบว่ายังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ทั้งขาดองค์กรที่บริหารและจัดการ ยังมีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีในระดับที่สูงขึ้นจนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเพื่อประโยชน์การแข่งขันในธุรกิจได้ ต้องการแผนและนโยบายเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษและการใช้ไอซีที หน่วยงานกลางในการสร้างฐานข้อมูลเพื่อรองรับการทำงานและส่งเสริมการใช้ไอซีทีและสร้างระบบดิจิทัลเพื่อเป็นแหล่งรวมศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมฝั่งอันดามัน การเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเอง การทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้รับการพัฒนาทุกครั้งทั้งก่อนและหลังการพัฒนา และควรใช้นวัตกรรมไอซีทีเป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ร่วมกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวอื่น ๆ

คำหลัก : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, เทคโนโลยีสารสนเทศ, การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

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“การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต” ได้รับความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและเชื้อเพื่อข้อมูลประกอบการวิจัย ทั้งได้รับความร่วมมือในการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จากสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

นมัสการกราบขอบพระคุณเจ้าอาวาส รองเจ้าอาวาส และพระที่กรุณาอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการวิจัย และนมัสการกราบขอบพระคุณท่านพระครูวิจิตรศุภการ เจ้าอาวาสวัดพระนางสร้าง อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ที่อนุญาตให้พระภิกษุและสามเณรเดินทางมาร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1202 คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต

ขอบคุณ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.)ที่สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย

ขอบคุณ นายสุพล สวัสดิ์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ ที่อนุเคราะห์ให้ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรในจังหวัดกระบี่ และพังงา

ขอบคุณนางญาณภรณ์ เจนเนอร์และนายวัชรกฤต แยมโอษฐ์ ที่ช่วยประสานงานให้มีการอบรมคอมพิวเตอร์ในการอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรในจังหวัดกระบี่ และพังงา

ขอบคุณ ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท สปาและการนวดแผนไทย แหล่งของที่ระลึกและผู้แทนชุมชนต่าง ๆ รวมทั้งบุคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม นายคมสัน รัชตพันธ์และนายพนมพล ธรรมชาตินิยม ผู้ใช้งานวิจัย รวมทั้งคณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต ตลอดจนอาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่สนับสนุนการวิจัยนี้

คณะผู้วิจัย

ธันวาคม 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 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | 34 |
| 3 ระเบียบวิธีวิจัย | |
| 3.1 วิธีการศึกษา | 47 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 48 |
| 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 48 |
| 4 ผลการศึกษา | |
| 4.1 ผลการศึกษา | 51 |
| 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม | 51 |

| | |
|--|-----|
| 4.3 ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | 72 |
| 4.4 ผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 75 |
| 4.5 ผลการระดมความคิดเห็นจากกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของผู้มีส่วนได้เสียของการ นักท่องเที่ยวยุคดิจิทัลวัฒนธรรม | 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 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย | 114 |
| 1.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัยที่น่าจะทำได้ต่อไป | 115 |
| บรรณานุกรม | 117 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก รายชื่อแหล่งข้อมูล | 129 |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถามนักท่องเที่ยว | 132 |
| ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เข้าอบรมและผู้ระดมความคิดเห็น | 140 |
| ภาคผนวก ง รายการการสัมภาษณ์ | 144 |
| ภาคผนวก จ หลักสูตรการอบรม | 145 |
| ภาคผนวก ฉ แบบประเมินความรู้ | 148 |

รายการตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 2.1 แสดงลำดับของกระบวนการธุรกิจของeMICA | 25 |
| 2.2 แสดงชื่อโครงการอบรม | 45 |
| 3.1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือน จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต ในปี 2545 | 49 |
| 4.1 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม | 70 |
| 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความรู้ ก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าอบรมรายหัวข้อย่อย | 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 |
| 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ | 96 |

รายการภาพ

| ภาพ | หน้า |
|--|------|
| 4.1 HR Development in IT for cultural tourism Model | 82 |
| 4.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการไอซีที ณ คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษากูเก็ต | 85 |
| 4.3 การอบรมบุคลากรที่วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ จังหวัดกระบี่ | 86 |
| 4.4 การอบรมพระภิกษุและสามเณร คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษากูเก็ต | 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 รวมทั้งบรรดาโรงแรมและที่พักแรมที่ตั้งอยู่ริมชายหาดประสบความเสียหายและรอการฟื้นตัวจากทางธรรมชาติและการซ่อมแซมอาคารและ สถานที่เหล่านั้นเพื่อกลับคืนสู่สภาพเดิม การประสบภัยในครั้งนี้ทำให้ทางธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดกลุ่มอันดามันต้องสูญเสียรายได้ที่มีมูลค่ามากมายนับหลายร้อยล้านบาท เพราะในไตรมาสแรก(มกราคม – มีนาคม 2548) มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าภูเก็ตโดยตรงลดลงร้อยละ 71 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548)

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

จากงานวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต(ชุดิมา ต่อเจริญและสุรติ พูนพิสิฐทรัพย์, 2543) พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเลเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และโบราณสถาน และแหล่งศิลปกรรมชิโนโปรตุเกส ซึ่งการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใน 3 จังหวัดคือ กระบี่ พังงา และภูเก็ต ให้มีความประทับใจและนักท่องเที่ยวกลับมาเยือนซ้ำแล้วครั้งเล่า จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสามารถให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดจากการท่องเที่ยวนี้ โดยการจัดให้บุคลากรที่ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคลากรและองค์กรแล้วยังสามารถเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอีกทางหนึ่งด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

1.2.2 กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการสารสนเทศการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

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

1.4 นิยาม: ความหมายของคำสำคัญ

การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวของกลุ่มคนเล็ก ๆ ที่มีความรู้และการศึกษาสูง ที่มีความสนใจเฉพาะทาง มีสำนึกทางสิ่งแวดล้อมและชื่นชอบความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นแหล่งมรดก การแสดงดนตรี การเต้นรำและละคร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงมนุษย์เพื่อมีแนวคิดที่ดี และปฏิบัติตนที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ของสังคมอันเป็นผลจากการพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยี โดยการให้ความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการ การฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัย รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่กันไป

เทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) หมายถึงระบบงานเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการ รวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล อันทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูลและสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้งาน

1.5 คำถามหลักของการวิจัย

1.5.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างไร และ รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควรเป็นอย่างไร

1.5.2 ปัจจุบันมีการพัฒนานุคลากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในด้าน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

1.5.3 แนวทางการจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบมีส่วนร่วมเป็นอย่างไร

1.5.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการได้รับข่าวสารจากการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างไร

1.6 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 รูปแบบ และแนวทางการและ พัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

1.6.2 บุคลากรที่ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมสามารถใช้เทคโนโลยี สารสนเทศให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่เก่าแก่ที่สุดในทัศนะของการท่องเที่ยวยุคใหม่ ซึ่งมีความเป็นมาตั้งแต่สมัยโรมัน เป็นการท่องเที่ยวของกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งตามแหล่งประวัติศาสตร์ แหล่งวัฒนธรรม การเข้าร่วมกิจกรรมเฉพาะกิจและงานรื่นเริงต่าง ๆ หรือการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น การดำเนินกิจกรรมเหล่านี้ถือเป็นการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้ให้ประโยชน์ทั้งนักท่องเที่ยวและชุมชนที่เป็นเจ้าบ้านด้วย ตั้งแต่ปลายพ.ศ. 2513 เมื่อนักการตลาดและนักวิจัยด้านการท่องเที่ยวได้พบว่ามีการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาเชิงลึกของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (McKercher, & Du Cros, 2002 p.1) ดังนั้นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจัดเป็นผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง

จากนโยบายของรัฐบาลของนายกรัฐมนตรีทักษิณ ชินวัตรที่มียุทธศาสตร์พัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพโดยมาเป้าหมายให้คนไทยมีภูมิคุ้มกันทางวัฒนธรรม มีการเชิดชูคุณค่าความเป็นไทยและวัฒนธรรมไทยบนความเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ทำให้ชุมชน สังคม มีความสมานฉันท์และสันติสุขและจากยุทธศาสตร์ของกระทรวงวัฒนธรรมที่กำหนดให้

1. รักษา สืบทอด วัฒนธรรมของชาติและความหลากหลายของวัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่
2. สร้างค่านิยม จิตสำนึกภูมิปัญญาไทย
3. นำทุนทางวัฒนธรรมของประเทศมาสร้างคุณค่าทางสังคมและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

และจากพันธกิจของกรมศิลปากรข้อที่ 3 พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการมรดกทางศิลปวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพ และข้อที่ 4 เพิ่มศักยภาพแหล่งศิลปวัฒนธรรมให้เป็นแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยว และแผนการตลาดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2546 - 2549 ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว มุ่งพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ (Quality) และเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainability) ที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (Competitiveness) อันจะนำไปสู่การเป็น Tourism Capital of Asia ส่วนตลาดในประเทศต้องการสร้างจิตสำนึกให้เกิดความรักชาติและความภาคภูมิใจ ในความเป็นชาติไทย มีการจัดกลุ่มสินค้าที่เป็นมุมมองใหม่ในวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมไทย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยวและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ดังนี้

2.2 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ไบรอัน การ์รูด และ อลัน ฟายอลล์ (Garrod, & Fyall, 2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวแหล่งมรดกเพื่อศึกษาข้อจำกัดและเหตุที่ต้องทำอย่างเร่งด่วนของการจัดการระยะยาวของแหล่งท่องเที่ยวมรดกพบว่ามี 3 เรื่องที่ต้องจัดทำได้แก่งานพื้นฐาน การกำหนดราคาเข้าชมและการรับรู้ของผู้จัดการต่อแหล่งท่องเที่ยวและตัวแทนในการสนับสนุนด้านการเงินในการจัดการท่องเที่ยวและอนุรักษ์แหล่งมรดก ซึ่งงานพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวมรดกได้แก่ การดูแลและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว ต้องมีการดูแลการเข้าชม มีการให้ความรู้ มีความเกี่ยวเนื่องของแหล่งมรดก รวมทั้งมีการให้ความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ติดใจและกลับมาเที่ยวซ้ำ มีการเก็บค่าเข้าชมและหาแหล่งเงินสนับสนุนภายนอกและนักท่องเที่ยวต้องจ่ายค่าเข้าชมแพงกว่าคนท้องถิ่น ทั้งมีการจัดการการบริการที่มีคุณภาพถ้ามีคู่แข่งและให้การบริการที่มากกว่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง เนื่องจากผู้จัดการแหล่งมรดกหลายคนคิดว่าตนเองเป็นเพียงผู้ดูแลมรดกของชาติและไม่ได้คิดว่าการท่องเที่ยวแหล่งมรดกเป็นการทำธุรกิจ ถึงแม้ว่าหลักการ "ผู้ใช้เป็นผู้จ่าย" ได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางแล้วก็ตาม ดังนั้นค่าเข้าชมจึงเป็นแหล่งเงินที่มีศักยภาพสำหรับผู้จัดการแหล่งมรดกที่จะนำไปใช้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้ หากแหล่งท่องเที่ยวมรดกนั้นไม่มีนักท่องเที่ยวมาชม สถานที่นั้นย่อมมีความเสื่อมตามธรรมชาติ แต่สถานที่ที่มีผู้มาเข้าชมมากนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวมรดกมีความเสี่ยงที่จะเสื่อมมากขึ้น จึงต้องมีการดูแลปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้คงสภาพเดิมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นวัดศาลเจ้า และพิพิธภัณฑสถานในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ตไม่ได้มีการเก็บค่าเข้าชมสถานที่ แต่จะมีผู้รับบริจาคเงินจากนักท่องเที่ยวเพื่อมาเป็นค่าใช้จ่ายดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ส่วนพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติถลาง จังหวัดภูเก็ตซึ่งอยู่ในความดูแลของกรมศิลปากรนั้นได้มีการเก็บค่าเข้าชมโบราณสถานและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ คนละ 10 บาท ซึ่งรายได้ที่ได้รับจากค่าเข้าชมไม่เพียงพอต่อการดูแลโบราณสถานและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติแห่งชาติที่มีทรัพย์สินมูลค่ามากมายมหาศาลได้ ทำให้พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติแหล่งเงินทุนที่มาสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่สามารถปรับปรุงสถานที่หรือว่าจ้างบุคลากรมาทำงานจึงต้องอาศัยเงิน

งบประมาณจากรัฐเพียงแหล่งเดียวเท่านั้น และจากรายงานการวิจัยเรื่อง ICT ในวัฒนธรรม: ความต้องการนโยบายของชาติของซีมัส รอสส์และมาเรีย อีโคโนมัว(Ross & Economou, 1998) แห่งสถาบัน HATII มหาวิทยาลัยกลาสโกว์ ประเทศสหราชอาณาจักรที่ได้ศึกษาโอกาสและอุปสรรคของการใช้ ICT ในส่วนมรดกของชาติซึ่งช่วยกำหนดนโยบายการตั้งกองทุนและแนวทางการใช้ ICT ให้กับกองทุนสลาकिनแบ่งแห่งชาติของประเทศที่จะสนับสนุนการเงินให้แหล่งมรดกที่ทางรัฐยังไม่มีนโยบายของชาติในการใช้ ICT ในแหล่งมรดก และเพื่อให้มีการเข้าถึงและเข้าใจแหล่งมรดกของโลก อันมีผลสำคัญทำให้มีการลงทุนและโอกาสของการใช้ ICT เป็นเครื่องมือในการพัฒนาแหล่งมรดกของชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุดและส่งผลให้มีการใช้ การพัฒนาบุคลากร การศึกษาและวิจัยเพื่อหาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ มีเครือข่ายของห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมเข้ากันเป็นเครือข่ายสาธารณะ ซึ่งนอกจากจะใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวแล้วยังนำทรัพยากรดังกล่าวมาใช้ในทางพาณิชย์และการศึกษาอีกด้วย

แนนซี พาสวานา-มาฟูยา และนอร์เบิร์ต เฮย์ดาม (Phaswana-Mafuya, & Haydam, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวของพิพิธภัณฑ์เกาะรอบเบนประเทศอัฟริกาใต้ซึ่งเป็นแหล่งมรดกโลกแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์เพื่อกำหนดกรอบในการปรับปรุงความเข้าใจในแหล่งท่องเที่ยวมรดกเพื่อเป็นมาตรฐานในการวางแผนการจัดการในอนาคต

จากการสำรวจการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมพบว่านักท่องเที่ยวร้อยละ 30 มาเที่ยวเพราะทิวทัศน์ที่สวยงาม ร้อยละ 26 มาดูชีวิตสัตว์ป่า แต่หลังจาก ค.ศ. 1994 นักท่องเที่ยวร้อยละ 27 มาดูสิ่งใหม่ ๆ และร้อยละ 21 มาดูวัฒนธรรม แต่จากการสำรวจของ WTTC(2002) นักท่องเที่ยวร้อยละ 48 สนใจในวัฒนธรรมและปัจจุบันนี้ประเทศอัฟริกาใต้เป็นประเทศที่มีการท่องเที่ยววัฒนธรรมที่กำลังเติบโตและจุดหนึ่งของการท่องเที่ยวโลกที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมทั้งศูนย์ศิลปะและหัตถกรรม ประเพณีและวัฒนธรรมดั้งเดิม แหล่งประวัติศาสตร์ และแหล่งมรดกวัฒนธรรมท้องถิ่น ทำให้ WTTC จัดให้ประเทศอัฟริกาใต้เป็นประเทศที่มีศักยภาพเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมใหม่และเป็นจุดหมายปลายทางหนึ่งของโลก มีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของเมืองหลวงของประเทศเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พัฒนาสินค้าที่มีการขับเคลื่อนของตลาด มีการทำวิจัยการตลาด มีผู้ร่วมทำงานทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน มีการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาทักษะต่าง ๆ มีการบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพรวมทั้งพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเพื่อเคารพ พิทักษ์วัฒนธรรม

และสืบทอดมรดกและรูปแบบการใช้ชีวิตเพื่อปรับปรุงสภาพชีวิตของผู้ที่อาศัยในท้องถิ่นนั้น จากการศึกษาวิจัยพิพิธภัณฑ์เกาะรอบเบน ซึ่งเคยเป็นโรงพยาบาลและคุกที่คุมขังประธานาธิบดีคนแรกของประเทศอัฟริกาใต้ นายเนลสัน แมนเดลา และได้จัดตั้งเป็นพิพิธภัณฑ์เมื่อ ค.ศ. 1997 และเป็นแหล่งมรดกโลกเมื่อ ค.ศ. 1999 พบว่าสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติของเกาะนี้มีนก 132 ชนิด สัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ 2 ชนิด จิ้งจกและตุ๊กแกอีก 8 ชนิด งู 3 ชนิด และเต่าอีกมากมาย นอกจากนี้ยังมีสัตว์อื่น เช่น กวาง นกกระจอกเทศ ทั้งสิงโตทะเลและวาฬ ส่วนสถานที่อื่น ๆ ที่น่าสนใจเหมาะแก่การท่องเที่ยวมีอ่าว เรือเฟอร์รี่ บ้านผู้คุมเก่า ปืนใหญ่ สถานฝังศพ โรงพยาบาล บ้านหรือกระท่อม ที่ฝังศพของบุคคลสำคัญชาวมุสลิม โบสถ์ คุก ฯลฯ การท่องเที่ยวใช้เวลา 4 ชั่วโมงซึ่งรวมการนั่งเรือเฟอร์รี่ท่องเที่ยวจากวอเตอร์ฟรอนต์ถึงแคปทาวน์ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวร้อยละ 30 ทราบข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวจากหนังสือ ในสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวร้อยละ 77 ต้องการห้องน้ำบนเรือ ร้อยละ 46 ต้องการการนำเสนอด้วยหูฟังในพิพิธภัณฑ์ ร้อยละ 43 ต้องการให้มีการนำเสนอด้วยวิดีโอ และ นักท่องเที่ยวร้อยละ 62 ต้องการจะกลับมาเที่ยวอีก แสดงว่าแหล่งท่องเที่ยวนี้มีศักยภาพที่จะเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวที่สนใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้งในประเทศและนานาชาติซึ่งมีผลให้ประเทศอัฟริกาใต้มีเศรษฐกิจที่ดีขึ้น และมีการว่าจ้างงานมากขึ้น

จากงานวิจัยของโฮวาร์ด ฮิวส์และแดเนียล แอลเลน (Hughes, & Allen, 2003) เรื่องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในยุโรปภาคกลางและยุโรปภาคตะวันออกโดยการแนะนำของตัวแทนสร้างภาพลักษณ์พบว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นตลาดใหม่ที่เติบโตและในทางการเมืองเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของประเทศด้วย หลังจากประเทศในภาคกลางของยุโรปและภาคตะวันออกของยุโรปเปลี่ยนแปลงการปกครองจากประเทศคอมมิวนิสต์มาเป็นการปกครองแบบยุโรปตะวันตก ตลาดท่องเที่ยวได้เปลี่ยนจากตลาดที่มีแสงอาทิตย์และทะเลเหมือน ๆ กัน มาเป็นตลาดเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวของกีฬาและความบันเทิงเช่นเรือใบและวินด์เซิร์ฟ แต่มีบางประเทศได้เปลี่ยนเป็นตลาดท่องเที่ยวชนบท (Rural tourism) และท่องเที่ยวในเมือง (city tourism) จุดประสงค์ของงานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศภาคกลางและภาคตะวันออกของยุโรป จากการศึกษาของคณะกรรมการการท่องเที่ยวพบว่าประเทศในภาคกลางของยุโรปมีศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมเนื่องจากมีแหล่งมรดกมากมายที่มีความหลากหลายและมีศิลปะที่คล้ายกับประเทศยุโรปตะวันตก ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศยุโรปกลางและตะวันออกมีจุดขายที่สามารถส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ที่ทำให้มีกระแสของนักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวในกลุ่มประเทศดังกล่าวได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาประเทศบัล

กาเรีย โครเอเชีย ฮังการีและโปแลนด์ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวของแต่ละประเทศที่สถานทูตในประเทศสหราชอาณาจักร ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวอังกฤษที่เดินทางไปเยือนในกลุ่มประเทศนี้เป็นนักท่องเที่ยววัยกลางคนจนถึงวัยสูงอายุ มีระดับการศึกษาสูงและมีรายได้สูงทุกประเทศที่ไม่ได้ตั้งบนชายฝั่งทะเลเมดิเตอร์เรเนียนต่างกล่าวว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมีสำคัญมากต่อประเทศของตน การส่งเสริมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้โบรชัวร์ มีการใช้อินเตอร์เน็ตเพิ่มขึ้นแต่เนื่องจากเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุจึงไม่ค่อยเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังมีการจัดการแสดงและเป็นเจ้าภาพจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

ประเทศบัลแกเรียซึ่งมีนักท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักรเดินทางเข้ามาร้อยละ 40 มีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ ส่วนใหญ่อยู่ในเมืองหลวงโซเฟีย มีพิพิธภัณฑ์ สถานแสดงศิลปะ มีวัฒนธรรมพื้นเมืองเป็นกลยุทธ์การตลาด และยังมีการท่องเที่ยวสุขภาพและสปา

ประเทศโครเอเชียเป็นประเทศที่ตั้งบนชายฝั่งทะเลเมดิเตอร์เรเนียนและมีนักท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักรเดินทางเข้ามาร้อยละ 50 ได้จัดโปรแกรมท่องเที่ยวอันดับแรกนำเสนอแก่นักท่องเที่ยวชายหาดเนื่องจากมีชายหาดอยู่ใกล้เมืองที่มีแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม มีแหล่งวัฒนธรรม สถานแสดงศิลปะ พิพิธภัณฑ์และศิลปะการแสดงเป็นทางเลือกเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังมีความหลากหลายของวัฒนธรรม เช่นทางเหนือและภายในประเทศมีวัฒนธรรมคล้ายกับยุโรปตอนกลาง เมืองหลวงซาเกรฟประสบความสำเร็จในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเช่นเดียวกับปรากและบูดาเปสต์

สำหรับประเทศฮังการี นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาจะสนใจฟังดนตรีคลาสสิก งานแสดงโอเปร่าที่เมืองบูดาเปสต์ แต่นักท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักรยังรู้จักศิลปวัฒนธรรมของประเทศฮังการีน้อย

ประเทศโปแลนด์มีนักท่องเที่ยวจากประเทศในทวีปยุโรปและสหรัฐอเมริกามากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดเดินทางมาเยี่ยมชมวัฒนธรรมของโปแลนด์ นอกเหนือจากพิพิธภัณฑ์ ศิลปะและแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมอันมากมายแล้วยังมีการแสดงดนตรี และการประกวดดนตรีที่มีนักท่องเที่ยวจากนานาชาติเดินทางเข้าสู่ประเทศอีกด้วย

ผลวิจัยสรุปได้ว่าผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศเหล่านี้มีคุณภาพจัดอยู่ในเกณฑ์ดี การคมนาคมทั้งทางถนน ทางรถไฟมีความสะดวกมาก วิถีชีวิตและประเพณีวัฒนธรรมของคนกลุ่มนี้ยังมีอยู่ ส่วนปัญหาในการพัฒนาการท่องเที่ยวได้แก่มาตรฐานและจำนวนที่พักมีน้อย ในพิพิธภัณฑ์บางแห่งไม่มีคำบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ เมื่อมาเปรียบเทียบกับสามจังหวัดในกลุ่มทะเลอันดามันที่เป็นพื้นที่วิจัยพบว่าทั้งสามจังหวัดเป็นพื้นที่ที่ติดทะเล ถึงแม้ว่าจะไม่มีเส้นทาง

คมนาคมทางรถไฟ แต่การคมนาคมทางถนนมีความสะดวก มีเส้นทางหลายทางในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งมีวิถีชีวิตและประเพณีวัฒนธรรมของกลุ่มชนยังมีอยู่ จำนวนที่พักมีมากพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยว ส่วนพิพิธภัณฑ์วัดพระทอง จังหวัดภูเก็ต และพิพิธภัณฑ์วัดคลองท่อม จังหวัดกระบี่ไม่มีคำบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมชมได้สัมผัสวัตถุโบราณที่มีค่าแค่สายตา แต่ไม่สามารถเข้าใจภาษาไทยที่เขียนอธิบายวัตถุโบราณและแหล่งที่มาได้

จาก http://europa.eu.int/information_society/soccul/cult/index_en.htm ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมในยุคดิจิทัลว่าทวีปยุโรปมีมรดกวัฒนธรรมมากมายและหลากหลาย ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงถูกนำไปใช้ในการสื่อสารและส่งผ่านงานด้านศิลปะสำหรับพัฒนาการเรียนรู้ การพักผ่อน การท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ และยังมีบทบาทในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ จำลองนวัตกรรมทางสังคมและศิลปะทุกสาขา เพื่อการพัฒนาวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน ที่มีเสรีภาพในการแสดงออกของสารสนเทศ และคุ้มครองคนส่วนน้อยและผู้บริโภคภายใต้เศรษฐกิจที่มีการแข่งขันและพลวัตของฐานองค์ความรู้ที่มีผลต่อการรักษาคุณภาพของชีวิตและสังคมที่เข้มแข็ง เช่น มีการคุ้มครองและส่งเสริมเสรีภาพในการแสดงและสื่อสารสนเทศ คุ้มครองลิขสิทธิ์ จึงอนุญาตให้เอกชนใช้สารสนเทศของรัฐในทางการค้า ตรวจสอบเทคนิค ออกกฎและพัฒนาตลาดที่มีผลกระทบจากการใช้และเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศ มีระบบเครือข่ายเพื่อคุ้มครองป้องกันเด็กจากอันตรายและสิ่งผิดกฎหมายทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

สำหรับคนส่วนใหญ่มองเห็นการปฏิรูปทางสารสนเทศได้แก่อินเทอร์เน็ต ซีดีรอมหรือดีวีดีที่บ้าน และอินเทอร์เน็ตที่ทำงานและมองเห็นการเผยแพร่อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ วิดีโอเกมส์และเว็บ อย่างไรก็ตามการปฏิรูปนี้กำลังเปลี่ยนแปลงไปมีการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีระบบมัลติมีเดียและระบบแสงเสียงเพื่อสื่อสารในรูปของสารสนเทศดิจิทัลจึงมีการกำหนดนโยบายการศึกษาและการเรียนรู้ตามแผนปฏิบัติ “e-Europe2005” ขึ้น เนื่องจากเห็นความสำคัญของมรดกวัฒนธรรมและกำหนดให้พิพิธภัณฑ์และห้องสมุดทุกแห่งในทวีปยุโรปเชื่อมต่อเครือข่ายบรอดแบนด์ ภายในปี ค.ศ. 2005 และในทางปฏิบัติทุกองค์กรของรัฐต้องให้ความร่วมมือในการจัดทำโปรแกรมนี้ทั่วทวีปยุโรปด้วยและสหภาพยุโรป (European Union) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนามรดกวัฒนธรรมและส่งเสริมอุตสาหกรรมวัฒนธรรมนี้

ในส่วนของระบบแสงเสียงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้ส่งการกระจายเสียง การผลิต ระบบจ่ายและส่งข้อมูลการค้า กฎและการอภิปรายทั่วโลกโดยใช้โทรทัศน์เป็นแหล่งหลักในการส่งกระจายสารสนเทศและความบันเทิงต่าง ๆ ที่ทำให้คนใช้เวลาถึง 3 ชั่วโมงต่อวันในการดูข่าว กีฬา

ภาพยนตร์และอื่น ๆ และทำให้เกิดการจ้างงาน 1 ล้านคนที่ทำให้ธุรกิจมีความสนใจในความหลากหลายของวัฒนธรรมรวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและการบริการสาธารณะด้วย

อุตสาหกรรมระบบแสงเสียงของทวีปยุโรปทำให้เกิดรูปแบบของสื่อในการฝึกอบรม MEDIA 2007 ที่มีผลต่อวัฒนธรรมและการสร้างเอกลักษณ์ของทวีปยุโรป ซึ่งมรดกวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการใช้เทคโนโลยีใหม่รองรับการอนุรักษ์และเข้าถึงแหล่งศิลปะ วัฒนธรรมและวิทยาศาสตร์ของทวีปยุโรปโดยการจัดการรวบรวมสิ่งของต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์และห้องสมุดลงในสื่อดิจิทัลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งรวมถึงต้นแบบการพัฒนาและงานวิจัยของการเปลี่ยนรูปแบบสื่อดิจิทัล และเทคนิคในการเก็บรักษาและการดำรงไว้ของสื่อเหล่านั้น

นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังมีส่วนสร้างและเผยแพร่เนื้อหาใหม่ในมรดก วัฒนธรรมที่ทำให้เนื้อหาที่มีคุณภาพมากขึ้นโดยการหลอมรวมแสง สี เสียงและภาพเคลื่อนไหว มีการสนับสนุนการผลิต การใช้และกระจายสารสนเทศในระบบเครือข่ายทั่วโลกอีกทั้งยังส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาศาสตร์และความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ทำให้สังคมความรู้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังส่งเสริมศิลปินให้สร้างสรรค์วรรณกรรม ภาพยนตร์ และงานแสดงเพื่อเผยแพร่ทางโทรทัศน์ โรงภาพยนตร์และอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยว

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

พฤติกรรมของผู้บริโภค สารสนเทศของคู่แข่งชั้นในทางธุรกิจและสารสนเทศภายในองค์กรสำหรับ
คณะกรรมการบริหาร (Wöber, 2003)

การใช้อินเทอร์เน็ตเริ่มต้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2503 และเมื่อพ.ศ. 2536 มีการนำเวปไซด์ไวด์เว็บมาใช้และทำให้มีการใช้อย่างแพร่หลายในหมู่ประชากรทั่วโลก เวิลด์ไวด์เว็บ(เว็บ)และอินเทอร์เน็ตได้ผนวกกันเป็นระบบติดต่อแบบสื่อประสม (Multimedia interface) ที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเอกสารที่เชื่อมต่อกันจำนวนมากมายามหาศาล จนกลายมาเป็นสื่อที่มีอำนาจของการค้าอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพราะเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกระหว่างองค์กรกับโลกไม่ว่าจะอยู่ใกล้หรือไกล ลูกค้าสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อไปยังบริษัทได้โดยตรงผ่านระบบเครือข่าย WWW ด้วยเหตุนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตทำให้คนเข้าถึงข้อมูล queเชื่อถือได้และมีความถูกต้อง และสามารถจองผลิตภัณฑ์ได้ในช่วงเวลา และในราคาที่สามารจ่ายได้ การใช้อินเทอร์เน็ตกับการท่องเที่ยวเป็นเซกเตอร์หนึ่งที่มีการขยายตัวมากและการใช้อินเทอร์เน็ตของคนร้อยละ 50 จะใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากงานวิจัยของ แอล เรย์แมน-เบคคัส และ เอ โมลินา (Rayman-Bacchus, & Molina, 2001) นอกจากนี้ในการบริหารงานผู้จัดการยังใช้เทคโนโลยี ระบบวิดีโอ ระบบจอสัมผัสเพื่อลดการร้องเรียนของลูกค้าในการจัดการคิวที่มีลูกค้ารอจำนวนมากจะมีการใช้วิดีโอที่มีการโต้ตอบและระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมเพื่อให้คำแนะนำและชี้แจงลูกค้า หรือมีการใช้ตัวอักษรวิ่งบนกระดานข่าวเพื่อกระตุ้นความสนใจของลูกค้า (Barlow,1999) ระหว่างที่มีการรอรับการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งประสบการณ์การบริการเหล่านี้เมื่อนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนได้รับประสบการณ์ที่ประทับใจกลับไปและความประทับใจนี้เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินผู้บริโภคและความพึงพอใจในการให้บริการ(Otto & Ritchie,1996) ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเพิ่มคุณภาพของสินค้าและทำให้ผู้บริโภคพอใจโดยมีข้อมูลเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการความบันเทิงทั้งในห้องพักบนพื้นดินหรือบนเครื่องบิน มีการนำเสนอความแตกต่างของสินค้าที่ตรงกับรสนิยมส่วนตัวของผู้บริโภคและในราคาที่สามารซื้อได้

จากกรณีศึกษาของอลิสแตร์ มัทซ (Mutch,1995) ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์กรท่องเที่ยวขนาดเล็กในประเทศสหราชอาณาจักรพบว่าในปีค.ศ.1993 บริษัทขายซอฟต์แวร์เสียงได้สำรวจพบว่าร้อยละ 66 ของบริษัทเล็ก ๆ ที่ถูกจ้างตั้งแต่ 19 คนลงมาไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ และร้อยละ 80 ไม่มีความต้องการจะซื้อคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กรภายใน 2 ปีข้างหน้าและร้อยละ 67 ให้

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

จากการศึกษากลุ่มบริษัทตัวแทนธุรกิจให้เข้ากระท่อมพักผ่อนในวันหยุดในปีค.ศ.1990 พบว่าครึ่งหนึ่งเป็นองค์กรขนาดเล็กไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้งาน จากองค์กร 25 แห่งที่ใช้คอมพิวเตอร์มีการใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ร้อยละ 80 องค์กร 17 แห่งมีผู้ใช้งานมากกว่า 1 คน และทุกระบบสามารถแสดงรายละเอียดของทรัพย์สิน จัดการการรับจองและส่งใบแจ้งหนี้แก่ลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังจัดการระบบบัญชีและสารสนเทศในการจัดการ หนึ่งในสามขององค์กรมีการจ้างบุคลากรเฉพาะเพื่อทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่เหลือมีการฝึกอบรมพนักงานที่มีอยู่ให้ทำงานด้านนี้ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศได้แบ่งเป็น 3 กลุ่มอันได้แก่องค์กรพัฒนาเอง ซึ่งระบบงานมาใช้และว่าจ้างบริษัทมาพัฒนาระบบงาน การประสบความสำเร็จขององค์กรอันเนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์สรุปได้ว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประกอบการ

นอกจากนี้อินเตอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีใหม่ยังช่วยในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการแจกจ่ายสารสนเทศ (WTO, 2005) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเช่น เมื่อต้องการจะพิมพ์โบรชัวร์เพื่อเผยแพร่โฆษณาและยังไม่ได้กำหนดการจัดงาน วันเวลา และราคา ทำให้ต้องรอเวลาที่จะทราบข้อมูล แต่เมื่อทราบข้อมูลแล้วและไปสั่งพิมพ์โบรชัวร์ผู้ใช้ต้องรอเวลาที่จะพิมพ์เสร็จแล้วจึงนำมาเผยแพร่ได้ แต่ในการใช้อินเตอร์เน็ตหลังจากทราบข้อมูลแล้วองค์กรหรือผู้ประกอบการสามารถแจ้งกำหนดการ วันเวลาและราคาทางเว็บไซต์ได้ทันที ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเข้ามาหาข้อมูลได้ จากการสำรวจของ ATLAS พบว่าแหล่งข้อมูลสำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมาจากอินเทอร์เน็ต ในทำนองเดียวกันอินเทอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลในภาษาที่นักท่องเที่ยวใช้ เช่น ในปีค.ศ. 2004 เว็บไซต์ของคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งเวียนนาได้นำเสนอข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยวถึง 12 ภาษา และจากกรณีศึกษาที่แอนโตนิโอ รัสโซ และยัน แวนเดอบอร์ก (Russo, & Van der Borg, 2002) ได้ศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของทวีปยุโรป 4 แห่งได้แก่ ลีง ดูริน รอตเตอร์ดัมและลิสบอน พบว่าที่เมืองลีง (Lyon) ซึ่งเป็นเมืองหนึ่งในประเทศฝรั่งเศสนอกจากจะว่าจ้างนักศึกษาเพื่อแจ้งข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวตามสถานี

รถไฟและสนามบินที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่นแล้ว ยังได้จัดวางจอภาพ (digital displays) เพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและพลเมืองของตนเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลวัฒนธรรมอีกด้วย นอกจากนี้ยังให้นักท่องเที่ยวใช้อินเตอร์เน็ตโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สำนักงานการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวจัดกำหนดการท่องเที่ยวของตนเองได้และทางสภาหอการค้าได้จัดทำระบบตรวจสอบนักท่องเที่ยว (tourist monitor) ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยจัดการเพื่อสนับสนุนตัวแทนการท่องเที่ยวในการตัดสินใจพัฒนาการท่องเที่ยวอีกด้วย ที่เมืองลิสบอน ประเทศโปรตุเกสซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเมืองหนึ่งในทวีปยุโรปได้จัดระบบเครือข่ายที่มีตู้สาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานได้ง่ายเพื่อแจกจ่ายสารสนเทศในหลายภาษาและไม่คิดค่าใช้จ่ายอีกด้วย ทุกเมืองที่กล่าวถึงในกรณีศึกษาต่างเต็มใจที่จะให้นักท่องเที่ยวใช้อินเตอร์เน็ต ซึ่งในประเทศไทยยังไม่มีบริการแก่นักท่องเที่ยวในด้านนี้ นอกจากนี้การเข้าถึงสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ และนักท่องเที่ยวยุโรปจากบ้านที่พักอาศัยมีเพิ่มขึ้นเพื่อทราบข้อมูลของสิ่งที่ต้องการมาเยี่ยมชมที่อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีสิ่งดึงดูดใจน้อยลง ทำให้คาดว่าการท่องเที่ยวที่อยู่นอกทวีปยุโรปเข้ามาใช้แหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตมากกว่านักท่องเที่ยวในยุโรปเอง

โรเบิร์ต เบนท์ลีย์ (Bentley, 1996) ประธานในการสัมมนาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25 - 27 กันยายน เมืองแคนซัสซิตี ประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งมีผู้เข้าร่วม 350 คนจาก 52 ประเทศ ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อสังคมในด้านการสื่อสารทางไกลอันเนื่องมาจากการใช้ไฟเบอร์ออปติก (fiber optics) และสัญญาณบรอดแบนด์ (ISDN) ทำให้มีการสื่อสารที่ใช้คอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงานรวมทั้งการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไฟเบอร์ออปติกและดาวเทียมมีการติดต่อกันได้ทั่วโลก และการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นเท่ากับการใช้เครื่องเมนเฟรมในรอบ 25 ปีที่ผ่านมา ทำให้การใช้คอมพิวเตอร์ตามบ้านที่อยู่อาศัยที่มีโมเด็มเป็นตัวเชื่อมการทำงานสามารถติดต่อกับเครื่องอื่นในระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้โดยมีการใช้สื่อประสมมัลติมีเดียที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเห็นรูปภาพและตัวอักษรทั้งได้ยินเสียงพร้อมกันด้วย การใช้ซีดีรอมเป็นสื่อจัดเก็บข้อมูลอย่างแพร่หลายเพราะมีราคาถูกและทำให้ผู้ใช้สามารถเก็บข้อมูลตัวอักษรและภาพที่มีการเคลื่อนไหวได้มากขึ้น การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการทางการค้าขยายตัวมากขึ้น บริษัทที่ให้บริการข้อมูลเริ่มมีการใช้เครือข่ายให้บริการการท่องเที่ยว ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีความสะดวกที่จะได้ข่าวสารและพบว่าเว็บไซต์การท่องเที่ยวมากกว่า 250 แห่ง อันทำให้ตลาดการค้าอิเล็กทรอนิกส์ขยายตัวกว้างขวาง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเดินทางและท่องเที่ยวทำให้เกิดการรวมตัวเป็นอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยว สายการบินซึ่งเป็นผู้นำในการใช้เว็บไซต์ร่วมกับฐานข้อมูลสำหรับการค่าใช้จ่ายและควบคุมสินค้าคงคลัง จัดการรายได้ ระบบการจองและจำหน่ายบัตรโดยสาร และอื่น ๆ ต่อมา โรงแรมและบริษัทให้เช่ารถเริ่มใช้เว็บไซต์พร้อมกับใช้โทรศัพท์และโทรสารในการจองด้วยเช่นกัน ผลกระทบจากการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในบ้านทำให้มีการใช้ตัวแทนท่องเที่ยวลดลง เพราะสามารถติดต่อได้เองโดยตรงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ตัวแทนท่องเที่ยวต้องปรับตัวโดยการเพิ่มมูลค่าในการให้บริการ (value added services) และจากการสำรวจขององค์การท่องเที่ยวโลก (WTO) ในปีพ.ศ. 2538 พบว่าประเทศ 100 แห่งใช้ดีสก์เก็ตเก็บข่าวสารการท่องเที่ยวร้อยละ 50 ใช้สารสนเทศออนไลน์มากกว่าร้อยละ 25 และใช้ซีดีรอมน้อยกว่าร้อยละ 25 สำหรับในประเทศไทยคณะผู้วิจัยพบว่าภูเก็ตแฟนตาซี ธารธาราสปา น้ำมะม่วงหิมพานต์แคชชูวี จังหวัดภูเก็ต และบ้านสุขาวดี จังหวัดชลบุรี มีการใช้ซีดีรอมเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมให้แก่นักท่องเที่ยวสามารถนำกลับไปดูนอกเหนือจากได้เข้ามาเยี่ยมชมยังสถานที่ท่องเที่ยวนั้นแล้ว นอกจากนี้ยังมีองค์กรจัดการจุดหมายปลายทางที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้ข่าวสารนักท่องเที่ยวและแนะนำเส้นทางท่องเที่ยว มีการใช้ตู้สาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่มีปฏิสัมพันธ์เพื่อให้ข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวและอนุญาตให้นักท่องเที่ยวจองที่พักหรือร้านอาหาร เช่ารถ จองการท่องเที่ยวและพิมพ์แผนที่ได้ด้วย ดังนั้นสำนักงานท่องเที่ยวของรัฐที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาเยือนและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้และทำให้สามารถทำวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวได้สมบูรณ์และรวดเร็วขึ้น จากการสัมภาษณ์ได้ข้อสรุปในเรื่องมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การนำเสนอ การเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว ความปลอดภัยของการทำธุรกรรมออนไลน์ มาตรฐานของสารสนเทศที่ใช้การรับรองคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ ความร่วมมือระหว่างองค์กรและการค้าเทคนิคที่ใช้ติดต่อ การให้ศึกษาและการฝึกอบรมในทุกระดับของลูกจ้างเพื่อลดการต่อต้านการใช้เทคโนโลยี (Connell & Reynolds, 1999)

ไมค์ โรบินสัน, จอน เพ็มเบอร์ตัน, และเคอร์สตีเน โฮมส์ (Robinson, Pemberton & Holmes, 1997) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้ทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยว (Informed choices for tourism) และให้ความเห็นว่าธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มไว้วางใจให้กับสารสนเทศเหมือนอุตสาหกรรมอื่น ไม่ว่าธุรกิจหรือองค์กรนั้นจะมีขนาดใดก็ตามที่เป็นองค์กรที่มีความต้องการสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ ฝ่ายการจัดการต้องการสารสนเทศมาใช้วางแผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ ประเมินและจัดตำแหน่งขององค์กรในตลาดนานาชาติด้วย ประเทศสหราชอาณาจักรได้จัดตั้งองค์กร JICTOURS

(Joint Industry Committee for Tourism Statistics)เพื่อจัดทำรายงานสารสนเทศและปรับปรุงคุณภาพของสารสนเทศให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นสารสนเทศจึงถือเป็นทรัพย์สินและเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจภายในองค์กร สำหรับธุรกิจมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มการติดต่อสื่อสาร การจัดการและการเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายอีกด้วย

จากการศึกษางานวิจัยนี้ยังพบว่ามืองค์กรที่มีความต้องการสารสนเทศมีการลงทุนมากกว่า 10,000 ปอนด์ต่อปีและมีความต้องการสารสนเทศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศเพื่อใช้ในการวางแผนการตลาด พัฒนาการท่องเที่ยว กระตุ้นการลงทุนและการสนับสนุนจากองค์กรขนาดเล็กของภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ในการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศยังพบว่าความสามารถขององค์กรในการเข้าถึงข้อมูลที่ตรงกับความต้องการเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และการเข้าถึงข้อมูลนั้นทำให้องค์กรต้องจ่ายค่าข้อมูลด้วยเพราะมีค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล จัดทำและนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทำให้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลของบางองค์กร ข้อมูลบางอย่างถูกจำกัดด้วยเหตุผลทางการเมืองหรือเพื่อประโยชน์ในการแข่งขัน และบางองค์กรไม่ทราบถึงประเภทของสารสนเทศและนำสารสนเทศที่ล้าสมัยมาใช้อ้างอิง

ดิมิทรี บูฮาลิส (Buhalis,1998) ได้ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยชี้ให้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจ ที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งในด้านช่องทางการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์ด้านราคา การสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการต่าง ๆ สร้างกลยุทธ์ใหม่ในการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการและเพิ่มคุณภาพให้กับสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและนักท่องเที่ยว

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

ในด้านของการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอกสามารถประยุกต์ใช้อินเตอร์เน็ต อีเมลล์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบธนาคารและระบบการขนส่ง ในด้านของผู้บริโภคสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำการตลาดและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้บริโภค เช่นการทำการตลาดโดยตรง (Direct Marketing) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

แผ่นพับอิเล็กทรอนิกส์ การทำพาดิซียอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจองออนไลน์ และระบบการควบคุมสินค้าคงคลัง

มาเรียน เบ็นเน็ต (Bennett, 1999) ได้ยกตัวอย่าง National Gallery ในกรุงลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักรว่าประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีเพื่อดึงดูดผู้มาเยือนแหล่งมรดก (Heritage Visitor Attractions) และเป็นสถานที่ที่ได้รับความนิยมมากแห่งหนึ่ง และกล่าวถึงปัจจัยส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดึงดูดผู้มาเยือนแหล่งมรดกไว้ดังนี้ คือ เพื่อบอกเรื่องราวหรือให้ความรู้ ให้ความบันเทิง และเพิ่มประสบการณ์แก่ผู้มาเยือน ทั้งองค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเก็บเอกสาร การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และจัดทำตัวอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประวัติศาสตร์มีความเป็นจริงหรือมีชีวิต เป็นเครื่องมือทางการตลาดในการแข่งขันทางธุรกิจและทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับสิ่งที่ไม่ปฏิสัมพันธ์(non-interaction)และทำให้มีปฏิสัมพันธ์ได้โดยการติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ตหรือบรรจุเนื้อหาการนำเสนอและสื่อประสมมัลติมีเดียลงแผ่นซีดี นอกจากนี้การใช้อินเทอร์เน็ตและซีดีรอมยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสภาพจริงของสินค้าหรือแหล่งท่องเที่ยวและอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือการตลาดที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเรียนรู้แหล่งมรดกที่มีสิ่งดึงดูดให้ผู้มาเยือนจากแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ไม่จำกัดเวลาและจะเรียกดูเมื่อใดก็ได้ ซึ่งอาจจะกระตุ้นให้ผู้สนใจมาเที่ยวหรือสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวหรือสินค้านั้นในโอกาสต่อไป เพราะการที่ผู้บริโภคมีโอกาสได้เห็นสินค้าก่อนการซื้อสินค้าทำให้ผู้บริโภคได้เข้ามามีส่วนร่วมในตัวสินค้าและทำให้มีการวางแผนและตัดสินใจในการบริโภคสินค้าในอนาคต (Goossens, 2000) ซึ่งในประเทศไทยได้มีการจำหน่ายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเช่น www.thaitambon.com www.tohome.com www.tarad.com www.pantip.com ในจังหวัดภูเก็ตมี www.mookphuket.com www.cashewyjuice.com ฯลฯ แต่ในทำนองเดียวกันการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อประสมกับงานศิลปะและมรดกบางประเภทอาจทำให้พิพิธภัณฑ์สามารถแสดงผลงานที่มีอยู่โดยไม่ต้องใช้เนื้อที่ในพิพิธภัณฑ์นั้นจัดการจัดงาน แต่งานศิลปะบางงานอาจทำให้คนที่มีโอกาสเห็นชิ้นงานทางอินเทอร์เน็ตหรือซีดีรอมแล้วอาจจะไม่มาดูของจริง ณ แหล่งที่ตั้งของงานศิลปะนั้นก็ไม่ได้และในทางกลับกันการได้เห็นภาพเสมือนจริง (Virtual Reality) ก็ไม่เหมือนกับการมีโอกาสได้ไปเห็นของจริงยังแหล่งมรดกต้นกำเนิดของงานนั้น

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคำแนะนำในการพัฒนาเทคโนโลยีของศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวของโจ คอนเนลและพอล เรย์โนลด์ (Connell, & Reynolds, 1999) ที่มีจุดประสงค์เพื่อหาคำแนะนำสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีของศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวในการจัดการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อแจกจ่ายสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว พบว่าประเทศสหราชอาณาจักรเป็นสังคมที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวจึงคาดหวังที่จะเปลี่ยนแปลงและนำนวัตกรรมใหม่มาเป็นสื่อในการให้บริการแก่ที่ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว จากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการทำงานของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เพิ่มขึ้นและอินเทอร์เน็ต ผู้จัดการศูนย์ฯ จึงพบทางเลือกหลายทางในการสื่อสารกับลูกค้า ในขณะเดียวกันต้องการรักษาการบริการแบบเดิมไว้ด้วย จากการขยายตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศและการท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้สารสนเทศหลากหลายทำให้การท่องเที่ยวเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ของการสื่อสาร เทคโนโลยีใหม่นี้มีผลให้การทำธุรกิจขององค์กรการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงระบบการรับจองและระบบจัดการสารสนเทศเดิมมาเป็นระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ การบริการ ณ จุดขาย การสื่อสาร การค้นหาข้อมูลของลูกค้าและซื้อสินค้าการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของการท่องเที่ยวภายใต้แรงกดดันที่ต้องลงทุนและปรับตัวเพื่อการแข่งขันในธุรกิจ และพบว่าองค์กรท่องเที่ยวเอกชนมีกิจกรรมการใช้เทคโนโลยีที่เข้มแข็งมากกว่าองค์กรภาครัฐ เพราะระบบรับจองของภาครัฐมีข้อจำกัดในการทำงาน ระบบคอมพิวเตอร์เพียงแต่ทำฐานข้อมูลของผลิตภัณฑ์ เช่น ที่พัก กิจกรรมของการแสดง และแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งเป็นการทำงานภายในองค์กรมากกว่าทำการตลาดและทำให้ไม่มีข้อมูลมาช่วยในการตัดสินใจซึ่งผู้บริหารมีความต้องการข้อมูลส่วนนี้มาก นอกจากนี้ศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวยังต้องให้บริการที่คุ้มค่าแก่คนท้องถิ่น นักธุรกิจ ผู้สนับสนุนทางการเงิน ลูกค้าและผู้สนับสนุนอื่นทั้งในเขตท้องที่และนานาชาติ จากการศึกษาพบว่าการใช้เทคโนโลยีของศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวมีดังนี้ การบริการส่วนหน้า การบริการส่วนหลัง ฐานข้อมูลสารสนเทศ การประมวลผลค่า กระดานคำนวณ ฐานข้อมูล การจัดการการติดต่อ การรับจองที่พัก การสื่อสาร การจัดการ ณ จุดขาย ระบบโทรศัพท์ การจัดการโทรศัพท์ การจัดการส่วนบุคคลและเงินเดือน การควบคุมสต็อกและการจัดการคุณภาพ และพบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี คือ บุคลากรในองค์กรหรือผู้ให้บริการมีความกลัวที่จะใช้เทคโนโลยีและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของการทำงาน จึงทำให้ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่เพื่อให้พนักงานและลูกค้ามีความมั่นใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีช่วยในการทำงาน นอกจากนี้ทางศูนย์ฯ ยังต้องเน้นให้พนักงานสนใจในคุณภาพของการขายและการให้บริการภายใต้การทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่

ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นภายใต้การพัฒนาเทคโนโลยีที่มีต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้วย

จากรายงานการสัมมนาเรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่เมืองอิสตันบูล ประเทศตุรกี เมื่อ 27-29 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ซึ่งจัดโดยคณะสารสนเทศเพื่อการจัดการและศูนย์วิจัยและบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงประยุกต์ มหาวิทยาลัยโบกาซิชี โดยมีผู้เข้าร่วมงาน 150 คนจากประเทศ 17 แห่งเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผลการวิจัยและพัฒนากิจกรรมในด้านระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการสัมมนาการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวมรดกและวัฒนธรรมที่หลากหลาย ค.ศ. 1998 ที่มีการใช้เทคโนโลยีที่จำกัดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีเรล คอร์เซย์และจินยุง ชอน (Korzay & Chon, 2000) พบว่าอุปทานของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้มีการใช้ไอทีปรับปรุงระบบรับรองเพิ่มขึ้น ส่วนด้านอุปสงค์นั้นมีการใช้อินเตอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในผลิตภัณฑ์ใหม่ จุดหมายปลายทาง โปรแกรมการเดินทาง ค่าโดยสารและเข้าชมห้องพักของโรงแรมก่อนการตัดสินใจเดินทางหรือจองที่พัก แสดงว่ามีการใช้ไอทีในการขยายตัวและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่บ้าน ระหว่างการเดินทางและจุดหมายปลายทางของการเดินทาง ในทำนองเดียวกันมีการกล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในด้านการพัฒนาและการนำเสนอแพ็คเกจท่องเที่ยวทั้งในแง่เจ้าบ้านและแขกผู้มาเยือน ผลกระทบต่อชุมชน บทบาทของสถาบันนานาชาติหรือพิพิธภัณฑสถานที่เป็นตัวแทนของวัฒนธรรม และบริบทของธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ได้กล่าวถึงผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีต่อชีวิตความเป็นอยู่ ศิลปะ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เศรษฐกิจ การจ้างงาน สภาพแวดล้อมและอื่นๆ ว่าผลกระทบยังไม่ชัดเจน

WTO(2002) ได้ให้คำแนะนำในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและการทำงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์สารสนเทศนักท่องเที่ยวว่าการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบและได้ง่ายของแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ของจุดหมายปลายทางของแหล่งท่องเที่ยวและระบบสนับสนุนนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญมาก การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้สัญลักษณ์บอกตั้งแต่สถานีสานส่ง สนามบิน จุดท่องเที่ยวต่าง ๆ จำนวนจุดที่ให้ข้อมูล รูปแบบที่แจกจ่ายข้อมูลในลักษณะต่างๆ ในภาษาที่หลากหลาย ทักษะของพนักงานในการให้ข้อมูลทั้งความรู้ ภาษาและสังคม ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก การขนส่งและแหล่งท่องเที่ยวในเมืองและแหล่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวมีปัญหาพนักงาน

ต้องมีประสิทธิภาพในการจัดการด้วย รวมทั้งต้องมีระบบจัดการข้อร้องเรียนและกระบวนการจัดการเมื่อนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วยและในกรณีฉุกเฉินเช่นการถูกโจรกรรมหรือทรัพย์สินสูญหาย

จอห์น เวลส์, วิลเลียม ฟุเอิร์สท์, และจูบิน ชูบูนเน (Wells, Fuerst, & Choobuneh, 1999) ได้วิจัยเรื่องการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าแบบหนึ่งต่อหนึ่งที่มีจุดประสงค์ที่จะหาองค์ประกอบสำคัญสำหรับองค์กรในการจัดการการปฏิสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่งกับลูกค้า โดยศึกษาการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าทั้งสองส่วนต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้มีการปฏิสัมพันธ์ ในขณะที่นักการตลาดสนใจที่จะเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้าในขณะที่นักสารสนเทศรับผิดชอบการออกแบบโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้นักการตลาดได้ประโยชน์จากการมีปฏิสัมพันธ์นี้ ซึ่งนักการตลาดพบว่าทำให้บริการลูกค้าที่ดีมีประสิทธิภาพย่อมนำไปสู่การขายที่เพิ่มขึ้นและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปรับปรุงกลยุทธ์ในการให้บริการ 3 ด้าน คือ การบริการส่วนตัว เพิ่มการบริการและเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศไปกระตุ้นตลาดและการทำเหมืองข้อมูลจะได้สารสนเทศประวัติของลูกค้าที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ จากสภาพแวดล้อมการตลาดที่เน้นปริมาณทำให้ได้ระบบสารสนเทศลูกค้าที่มีรายละเอียดสารสนเทศของลูกค้าในปริมาณมาก การเปลี่ยนการบริหารขององค์กรจากกลยุทธ์การตลาดที่เน้นปริมาณมาเป็นกลยุทธ์ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้าแบบหนึ่งต่อหนึ่งต้องกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศลูกค้าที่เพิ่มระดับการให้บริการแก่ลูกค้าดังนี้

1. มีการวิเคราะห์กระบวนการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มีผลประโยชน์ต่อองค์กร และพนักงานที่ติดต่อโดยตรงกับลูกค้าต้องได้รับการฝึกอบรมให้ใช้ระบบงานที่กระบวนการทำงานใหม่และสามารถจัดการกับลูกค้าที่มีสารสนเทศจำนวนมาก
2. มีการออกแบบระบบสารสนเทศของลูกค้าเพื่อรวบรวมข้อมูลของลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งคำแนะนำและคำร้องเรียนของลูกค้าด้วย
3. ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบอัตโนมัติที่ใช้อินเทอร์เน็ต ตู้สาขา ระบบโทรศัพท์ที่มีคอมพิวเตอร์ควบคุมหรือระบบธรรมดาที่ใช้ติดต่อระหว่างบุคคลต่อบุคคล
4. มีการเข้าถึงและกระจายข้อมูลที่เก็บมาจากลูกค้าทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าและผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจด้วย

การจัดการปฏิสัมพันธ์นี้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยงานทั้งระบบธรรมดา และระบบอัตโนมัติ ในระบบธรรมดาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับระบบให้บริการเช่นการสั่งซื้อพืชฯ จะมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกรายชื่อและที่อยู่ของลูกค้า และรายการที่สั่งซื้อเพื่อไว้ใช้ในครั้งต่อไป ส่วนในระบบอัตโนมัติจะมีการควบคุมผ่านระบบเครือข่ายการสื่อสารและการใช้จอภาพในการติดต่อเช่นตู้สาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้ระบบสื่อประสม หรือการใช้จอสัมผัส นอกจากนี้ยังมีการติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ตได้ด้วย ตัวอย่างที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ประสบความสำเร็จในการจัดการได้แก่ บริษัทลิวาย สเตราส์ และเครือโรงแรมริทซ์ คาร์ลตัน ซึ่งเป็นองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดการลูกค้าแบบสื่อสารปฏิสัมพันธ์ที่นำไปสู่การตลาดแบบหนึ่งต่อหนึ่ง โดยมีระบบสารสนเทศขององค์กรที่เหมาะสมและเป็นระบบสารสนเทศที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งปัจจุบันระบบนี้ได้พัฒนาเป็นระบบการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า(Customer Relationship Management : CRM) ในประเทศไทยตัวอย่างการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,2548) คือ การให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจากเป็นองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ความมุ่งมั่นของผู้นำในองค์กร การกำหนดและถ่ายทอดนโยบายที่ชัดเจน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานต่อเนื่อง ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002และการนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า เพราะองค์กรที่ต้องการอยู่รอดในระยะยาวต้องตระหนักถึงความสำคัญของการมุ่งเน้นที่ลูกค้าควบคู่ไปกับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร โดยการมุ่งเน้นที่ลูกค้าหมายถึงการที่องค์กรต้องหาความต้องการของลูกค้าปัจจุบันและอนาคต ทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าด้วย ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงความต้องการ ได้แก่ ราคา คุณภาพ การส่งมอบและการบริการเป็นต้น แต่เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรต้องแยกแยะความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ได้โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าหลักซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ การที่จะทราบความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรมีวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้าโดยการรับข้อคิดเห็นจากลูกค้าและสำรวจความพึงพอใจเป็นระยะ ๆ โดยใช้เครื่องมือวัดได้แก่แบบสอบถาม แบบฟอร์ม ข้อคิดเห็นและการสัมภาษณ์ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันมีการใช้ไอทีช่วยในการประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้า ตัวชี้วัดที่องค์กรทราบคือสัดส่วนของลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการซ้ำ เพราะตัวชี้วัดนี้สะท้อนความพึงพอใจของลูกค้าได้ดีมากตัวหนึ่ง แต่การที่องค์กรทำให้ลูกค้าพึงพอใจอย่างเดียว

อาจไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาวเพื่อรักษาลูกค้าเก่าไว้และสร้างโอกาสที่จะได้ลูกค้าใหม่ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้านั้นเริ่มจากการให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้าในการติดต่อกับองค์กรเพื่อสอบถามข้อมูลหรือให้ข้อคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เช่นระยะเวลาที่ลูกค้ารอคอยคำตอบ ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าและความสามารถของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า เป็นต้น องค์กรควรจัดทำมาตรฐานของการให้บริการ ซึ่งต้องมีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนในองค์กรให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และประเมินผลการปฏิบัติงานควบคู่กันไป นอกจากนี้องค์กรต้องมีระบบจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำข้อร้องเรียนของลูกค้าไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรอย่างจริงจัง สำหรับกลุ่มลูกค้าสำคัญ ๆ องค์กรต้องมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับกลุ่มลูกค้าดังกล่าวเพื่อสร้างความภักดีกับสินค้าหรือบริการ(Brand Royalty) เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้สินค้าหรือบริการซ้ำแล้วซ้ำอีกและที่ยิ่งไปกว่านั้นคือการนำลูกค้าใหม่มาให้องค์กร

จิแอนนา มอสคาร์โด บิล ฟลอคเนอร์และอีริค ลอสส์(Moscardo, Faulkner, & Laws, 2000) มีความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะการใช้ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม การเมืองและเศรษฐกิจ การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ประชาชนติดต่อสื่อสารกันทั่วทุกมุมโลก ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของธุรกิจและการค้าโดยมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นและการจัดการที่จำเป็น มีการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและอารมณ์ในสังคมสมัยใหม่ และทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้นับถือให้มีอำนาจ ความมั่งคั่งและมีโอกาสการทำงานเพิ่มขึ้น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล วางแผนการท่องเที่ยว และการซื้อสินค้าเป็นการเพิ่มระดับของการให้บริการในผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว นอกจากนี้การเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอีกด้วย ดิมิทรี บูฮาลิส (Buhalis, 2001) ได้กล่าวว่าผู้ที่บริโภคตระหนักและมีความสนใจในสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศมากขึ้น อันทำให้มีผลิตภัณฑ์ที่มีคำว่า green, responsible, eco, ethical, alternative เป็นต้น ซึ่งทำให้มีการท่องเที่ยวที่สะอาดที่มีอิทธิพลต่อการขนส่ง การเลือกแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในระหว่างวันหยุดพักผ่อน ซึ่งการที่ผู้บริโภคสนใจในแหล่งธรรมชาติและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพิ่มขึ้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะผู้บริโภคไม่สามารถทนต่อสภาพแวดล้อมที่เสียหายและต้องการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี

สำหรับพักผ่อนในวันหยุด ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวและผู้ประกอบการต้องพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นอกจากนี้การที่คนอาศัยในสภาพแวดล้อมที่มีวัฒนธรรมหลากหลายและมีรายการโทรทัศน์ทาง CNN และ MTV ที่ส่งสัญญาณกระจายภาพและพฤติกรรมสังคมแบบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผู้บริโภคเกิดความสนใจและความใฝ่รู้ในสถานที่ สถานการณ์การเมืองและอื่น ๆ ซึ่งมีผลให้ผู้บริโภคอยากไปเห็นและสัมผัสกับสถานที่จริงเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์ท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความต้องการการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อเรียนรู้ที่จะจัดการ ตีอรรถและประนีประนอมกับผู้คนที่มีวัฒนธรรมและประสบการณ์ที่หลากหลายนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงต้องมีการสื่อสารกับผู้บริโภคที่หลากหลายและผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดด้วย ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวในยุคโลกาภิวัตน์มีความต้องการที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และขนบธรรมเนียมประเพณีของผู้อื่น นอกเหนือจากกิจกรรมที่ตนสนใจระหว่างพักผ่อน หรือระหว่างที่เล่นกีฬาอาจจะสำรวจแหล่งโบราณคดีในบริเวณนั้นหรือเรียนรู้ทักษะใหม่ เช่น การทำอาหารพื้นเมือง วาดรูปหรือพบปะพูดคุยกับคนท้องถิ่นเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น

ดิมิทรี บูฮาลิส (Buhalis, 2000) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยวทำให้มีการพัฒนาทั้งปริมาณและความซับซ้อนของอุปสงค์การท่องเที่ยว การประสบความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับความเร็วในการระบุความต้องการของผู้บริโภคและการเข้าถึงลูกค้าที่มีศักยภาพด้วยสารสนเทศที่มีความละเอียด มีความเป็นส่วนตัวและทันสมัย (WTO, 1998) นอกจากนี้ผู้บริโภคยังต้องการความคุ้มค่าของเงินที่ได้จ่ายในการบริโภคผลิตภัณฑ์และคุ้มค่ากับเวลาที่ติดต่อกับผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับสังคมตะวันตกที่ผู้คนมีความเร่งรีบเนื่องจากมีเวลาน้อยทำให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ (Buhalis, 2001) ทำให้ผู้บริโภคสามารถจองผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวได้ภายในเวลาที่สั้น ด้วยราคาที่เหมาะสมและอื่น ๆ ที่สะดวกด้วยวิธีการที่ต่อรองราคาได้ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้นและนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจในสารสนเทศที่สามารถจะหาได้เพิ่มเติมได้อีกมากมาย ทั้งยังได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความแตกต่างจากผู้อื่นในราคาที่ซื้อหาได้ ตรงเวลาและตรงกับความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งการให้บริการที่แตกต่างกันระหว่างธุรกิจเป็นการสร้างจุดขายที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและแนะนำลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (สิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2549) และนอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังเปลี่ยนวิธีคิดของผู้ประกอบการในการจัดการธุรกิจมีการนำ

เทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ จากองค์กรที่เน้นผลิตภัณฑ์ไปสู่องค์กรที่มีการตลาดที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อผู้บริโภคเพื่อจัดการความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวบริการผลิตภัณฑ์ที่ตรงเวลา มีราคาที่เหมาะสมและตรงบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกระดูกสันหลังของห่วงโซ่การทอที่เกี่ยวข้องที่มีมูลค่า และเป็นตัวกำหนดการแข่งขันและอนาคตของผู้ประกอบการโดยการปรับค่าใช้จ่ายหรือให้ผลประโยชน์ที่มีความแตกต่างแก่ลูกค้าในการแจกจ่ายสินค้าผ่านช่องทางตลาดโดยการลดบทบาทของตัวแทนและลดค่าคอมมิสชันลง ทำให้องค์กรมีรายได้และส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ทั้งยังเพิ่มช่องทางการแจกจ่าย การส่งเสริมการขายและลดค่าการตลาดลงด้วย

ในขณะเดียวกันเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยให้องค์กรธุรกิจท่องเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อมมีโอกาสเข้ามาแข่งขันในตลาดท่องเที่ยววิถีทรอนิกส์ด้วยงบประมาณอันจำกัด (Maurer, 2003) เช่น โรงแรมคอรินเธียน เมนเนอร์ในคอร์นวอลล์ ประเทศสหราชอาณาจักรที่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรับจองห้องพัก ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดประโยชน์ในการประกอบการ แต่ก็มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นและสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้จากการจัดการและการตลาดที่เข้มข้น รวมทั้งการฝึกอบรมที่เข้มงวดในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้องค์กรมีการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรธุรกิจท่องเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อมในระยะยาวต่อไป ทำให้องค์กรที่มีความเข้มแข็งมีโอกาสที่จะชนะคู่แข่งและการคุกคามที่มีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศในศตวรรษที่ 21 นี้

มาเจอรี่ คิบบี้ (Kibby, 2000) ได้ให้ความเห็นว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของตลาดท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 และเป็นตลาดที่มีมูลค่าเพิ่มและมีคุณภาพ มีประสบการณ์และเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมของนักท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยนแนวทางการท่องเที่ยว การมีประสบการณ์ทางวัฒนธรรมทำให้นักท่องเที่ยวต้องการสารสนเทศที่มีรายละเอียดโดยการค้นหาจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งสมประสบการณ์ส่วนตัวและถ่ายทอดประสบการณ์นี้ให้แก่เพื่อนและครอบครัวต่อไป จากการสำรวจพบว่าตลาดท่องเที่ยวออนไลน์ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วตั้งแต่ พ.ศ. 2542 การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้เครื่องบินเป็นพาหนะในประเทศสหรัฐอเมริการ้อยละ 70 เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาจุดหมายปลายทางของการเดินทาง เปรียบเทียบอัตราค่าโดยสารและวันเวลาที่มที่ว่างให้เดินทางได้ ในขณะเดียวกันสถิติการขายทางออนไลน์เพิ่มขึ้นและมีตัวชี้ว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในกิจกรรมท่องเที่ยวมีมากกว่า

การซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เช่น การแนะนำการท่องเที่ยวของสำนักพิมพ์ออนไลน์ ได้แก่ Fodos , Rough Guide และ Lonely Planet ที่จัดพิมพ์รายสัปดาห์ โปรแกรมการท่องเที่ยว แผนที่ท่องเที่ยวส่วนตัว คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ข้อสรุปและความเห็นจากนักท่องเที่ยวในการแบ่งปันประสบการณ์การท่องเที่ยว ทำให้เกิดชุมชนท่องเที่ยวต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต เช่น Great Outdoor Recreation และ Virtual Tourist ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์แห่งแรกที่มีสินค้าเช่น หนังสือ แผนที่ท่องเที่ยว แผนการท่องเที่ยวและบริการรับรองที่มีข้อมูลและสารสนเทศรวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวที่มีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ให้คำแนะนำและความเห็นในการเดินทาง แต่ลักษณะส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในระหว่างนักท่องเที่ยวโดยอนุญาตให้นักท่องเที่ยวสร้างเว็บไซต์ส่วนตัวและแผนที่ส่วนตัวเพื่อแบ่งปันประสบการณ์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ผู้สนใจสามารถเข้าสู่จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว 1,700 แห่งและวางแผนการท่องเที่ยวได้ทางจอภาพ สามารถติดต่อกับสมาชิกจำนวน 46,432 คนโดยใช้อีเมลที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สามารถส่งข้อความและสนทนาออนไลน์ได้ นอกจากนี้จำนวน 3 ใน 4 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะค้นหาข้อมูลตารางเวลา เลือกลายการบิน ราคาค่าโดยสารและเลือกซื้อสินค้าที่มีการต่อรองราคาได้

บิล ดูลิน หลุย เบอร์กัสและโจน คูเปอร์ (Doolin, Burgess, & Cooper, 2002) ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลการใช้เว็บสำหรับตลาดการท่องเที่ยว กรณีศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อนำเสนอตัววัดความสามารถของเว็บไซต์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยใช้รูปแบบของการค้าทางอินเทอร์เน็ต(eMICA:extended Model of Internet Commerce Adoption) และประเมินการพัฒนาเว็บไซต์ในการส่งเสริมจุดหมายปลายทางและการตลาดขององค์กรท่องเที่ยวของประเทศนิวซีแลนด์ (RTOs) จากการที่ WTO Business Council (1999) ได้แสดงความเห็นว่าการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่แปลกที่มีแต่สารสนเทศ ณ จุดขายและไม่มีตัวอย่างให้ทดลองใช้ก่อนการตัดสินใจที่จะซื้อจากการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ทั่วโลก เพราะความสามารถด้านสื่อประสมมีความสำคัญเพิ่มขึ้นในการส่งเสริมและแจกจ่ายบริการการท่องเที่ยว การพัฒนาเว็บไซต์ทางการค้านั้นเริ่มต้นทำแบบง่าย ๆ และมีการเพิ่มการทำงานเข้าไปเรื่อย ๆ จนมีความซับซ้อนซึ่งเป็นรูปแบบ eMICA ที่ประกอบด้วย 3 ลำดับ(stage)ของกระบวนการธุรกิจ ได้แก่ การวางตำแหน่ง (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 Layer 2-rich information | ชื่อบริษัท ที่อยู่และรายละเอียดติดต่อ ขอบเขตของธุรกิจ รายงานประจำปี อีเมลติดต่อ สารสนเทศกิจกรรมของบริษัท |
| Stage 2-provision Layer 1-low interactivity Layer2-medium interactivity Layer 3-high interactivity | แคตตาล็อกสินค้าพื้นฐาน ลิงค์สารสนเทศ ฟอรัมการสอบถามออนไลน์ แคตตาล็อกสินค้าระดับสูง, สารสนเทศสนับสนุนลูกค้า (FAQs, sitemaps) ลักษณะเฉพาะของสินค้ามูลค่าเพิ่ม ห้องสนทนา ฟอรัมการถกเถียง สื่อประสม จดหมายข่าวหรือสื่อที่ปรับปรุงจากอีเมลล์ |
| Stage 3-processing | รายการปรับปรุงออนไลน์ การสั่งซื้อและติดตามผล การติดต่อ กับเซิร์ฟเวอร์ |

ที่มา EMICA :Burgess and Cooper (2000)

นอกจากนี้ยังมีตัวชี้วัดระดับของการทำงานของเว็บไซต์อันได้แก่

1. รายละเอียดของอีเมลที่ติดต่อ
2. รูปภาพ
3. ลักษณะรายละเอียดของการท่องเที่ยวในพื้นที่
4. ระบบเชื่อมต่อกับสารสนเทศอื่น ๆ
5. ลักษณะการเพิ่มมูลค่า(ความจริงที่สำคัญ แผนที่ กำหนดการ ระยะเวลา ข่าว ห้องรูปภาพ)
6. รายละเอียดที่พัก แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยว เหตุการณ์พร้อมรายละเอียดและที่ติดต่อ
7. การสอบถามหรือฟอรัมการสั่งซื้อ
8. การปฏิสัมพันธ์ที่เพิ่มมูลค่า เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตรา ไปสการ์ดอิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ แหล่งข้อมูลที่ดาวน์โหลดได้ ข้อเสนอพิเศษ สมุดเยี่ยม และกล่องส่งทางเว็บ(เวบแคม)
9. การสนับสนุนลูกค้าออนไลน์

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

ผู้วิจัยได้ประเมินเว็บไซต์ขององค์กรท่องเที่ยวประเทศนิวซีแลนด์เปรียบเทียบกับเว็บไซต์ขององค์กรท่องเที่ยวประเทศออสเตรเลียที่ศึกษาโดยเบอร์เกสและคูเปอร์(อ้างแล้ว) เว็บไซต์ที่ผ่านเกณฑ์ต้องมีตัวชี้วัดระดับ 4 ซึ่งเทียบเท่ากับลำดับ 2 ในระบบ eMICA เว็บไซต์ที่มีระดับ 8 เทียบเท่ากับลำดับ 2 ชั้น 2 ส่วนเว็บที่มีระดับ 11 เทียบเท่ากับลำดับ 2 ชั้น 3 และระดับ 14 จะเทียบเท่ากับลำดับ 3

ผลจากการศึกษาพบว่าจากเว็บไซต์ 26 แห่งส่วนใหญ่ทำงานในลำดับ 2 ชั้น 1 มีเว็บไซต์ 8 แห่ง ลำดับ 2 ชั้น 2 มีเว็บไซต์ 12 แห่ง และลำดับ 2 ชั้น 3 มีเว็บไซต์ 4 แห่งและเว็บที่อยู่ในลำดับ 3 มีเพียงเว็บไซต์ 1 แห่ง แสดงว่าส่วนใหญ่ของเว็บไซต์มีการทำงานถึงลำดับ 2 ชั้น 2 ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ที่เพิ่มมูลค่าเช่นมีการแลกเปลี่ยนเงินตรา การส่งโปสการ์ดอิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ แหล่งข้อมูลที่ดาวน์โหลดได้ นำเสนอข้อเสนอพิเศษ สมุดเยี่ยมและกล่องส่งทางเว็บ(เว็บแคม)ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีและในลำดับที่สูงถึงขั้นที่สามารถทำการค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ มีคุณภาพตามเกณฑ์ของการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีการจัดการสารสนเทศและการให้บริการที่ให้นักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพเข้าไปใช้เลือกและการตัดสินใจในการท่องเที่ยวได้ และผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีของเว็บ เช่น อินทราเน็ต เอ็กชทราเน็ต ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนจากการค้าอิเล็กทรอนิกส์ในรูปธุรกิจสู่ลูกค้าเป็นการค้าอิเล็กทรอนิกส์ในรูปธุรกิจสู่ธุรกิจและจะเห็นได้ว่าองค์กรท่องเที่ยวของนิวซีแลนด์และออสเตรเลียมีความคล้ายกันคือมีการพัฒนาการค้าทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในขั้นดี

เจนนิเฟอร์ เสี่ยวชิน มา ดิมิทรี บูฮาลิส และไฮยาน ซอง (Ma, Buhalis, & Song, 2003) ได้ศึกษาและวิจัยเรื่องการใช้ ICT และอินเทอร์เน็ตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศจีน โดยมีวัตถุประสงค์ที่ศึกษาระดับการใช้งานและศักยภาพของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในขนาดของประเทศจีนพบว่าจีนเป็นประเทศที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในเอเชียและได้รับความสำคัญในตลาดท่องเที่ยวนานาชาติและเป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม จากการสำรวจทางอินเทอร์เน็ตระบุว่าใน 3 ปีที่ผ่านมาจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใน

ประเทศจีนเพิ่มขึ้นสองเท่าของทุกปี ดังนั้นการประยุกต์ใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศจีน จึงเป็นที่สนใจของนักวิจัยทั้งหลายที่จะศึกษาถึงศักยภาพการเปลี่ยนแปลงนี้ จากการศึกษาพบว่ามีการใช้ ICT และอินเทอร์เน็ตในการอุตสาหกรรมสายการบินเพื่อจัดการสายการบิน การจองบัตรโดยสาร การขึ้นบัตรที่นั่งที่สนามบินและการขนส่งสินค้าทางอากาศ สายการบินใช้ ICT กับ การแจกจ่ายและควบคุมสินค้าคงคลัง ด้านโรงแรมส่วนใหญ่มีการใช้ ICT กับ การให้บริการส่วนหน้า (Front office) และมีส่วนน้อยที่ใช้ ICT กับ การให้บริการส่วนหลัง (Back office) เพราะค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานที่เพิ่มขึ้น โรงแรมส่วนมากในประเทศจีนใช้อินเทอร์เน็ตในด้านข้อมูลการตลาด แต่ไม่นิยมการรับจองห้องพักออนไลน์เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่นิยมใช้โทรศัพท์หรือโทรสารของบริษัทที่ทำงานจองห้องพัก นอกจากนี้การใช้ธนาคารออนไลน์ยังไม่สะดวก รวมทั้งโรงแรมไม่มีส่วนลดในการจองออนไลน์ให้แก่ลูกค้าในขณะที่โรงแรมจะให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือศูนย์รับจองห้องพักและการขาดความเชื่อถือในผู้ประกอบการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่เป็นองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนมากใช้ ICT น้อยโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องพิมพ์ดีดเท่านั้น ส่วนแหล่งท่องเที่ยวในปักกิ่ง 2 แห่งจากแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 20 แห่งใช้ระบบจองบัตรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจัดการระบบการขาย ควบคุมการเข้าชม ระบบบัญชีและการขาย ณ จุดขาย แต่ที่น่าสนใจคือแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจในปักกิ่งทุกแห่งมีใช้เว็บไซต์นำเสนอสารสนเทศของตนแต่ไม่ได้ใช้งานด้านอื่น ๆ เลย ซึ่งเหมือนกับเว็บไซต์ที่แนะนำการท่องเที่ยวบางแห่งของไทย

นอกจากนี้ คาร์ล วูเบอร์ (Wöber, 2003) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการข้อมูลทางการท่องเที่ยวที่นำมาเป็นระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางการตลาดในด้านการท่องเที่ยว (Marketing decision support systems : MDSS) ซึ่งระบบสารสนเทศจะช่วยในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล เพื่อใช้ในกระบวนการสร้างรูปแบบในการตัดสินใจ หรือคาดการณ์แนวโน้มของข้อมูล เพื่อใช้ในกระบวนการตัดสินใจ แต่ในทางปฏิบัติยังพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคในการจัดการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในสองประเด็นหลักคือ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี และด้านการพัฒนาบุคลากร

ในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีระบบสารสนเทศทางการท่องเที่ยว พบว่าข้อมูลในระบบส่วนใหญ่จะไม่ใช่ข้อมูลที่ทันสมัย ปัจจุบัน และบางครั้งข้อมูลไม่ตรงตามที่ต้องการ ซอฟต์แวร์มาตรฐานที่นำมาใช้ไม่สามารถที่จะนำมาสนับสนุนระบบที่ซับซ้อนได้ นอกจากนี้ปัญหาด้านการลงทุนในการพัฒนาระบบเป็นปัญหาที่สำคัญเนื่องจากการติดตั้งระบบสารสนเทศต้องใช้ต้นทุนที่

สูงเกินกว่าที่ธุรกิจท่องเที่ยวเล็ก ๆ จะลงทุนได้ ในส่วนการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่ยังขาดบุคลากรที่เข้าใจในการจัดการข้อมูล และการหาแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการระดมการตัดสินใจอันเนื่อง จากไม่ได้มีการฝึกอบรม หรือพัฒนาทักษะทางด้านการจัดการข้อมูลให้เพียงพอ

ฉัตรพร เสมอใจ, และ มัทนียา สมมิ (2546) ได้กล่าวถึงแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคว่าการเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตที่ประมาณกันว่ามีการใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าของทุก 100 วัน จะนำผู้บริโภคเข้ายุคที่มีการซื้อขายแบบอัตโนมัติและสะดวกยิ่งขึ้น ธุรกิจจะเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน และเชื่อมผู้บริโภคผ่านเครือข่ายที่ไร้รอยต่อ ข่าวดารบนอินเทอร์เน็ตส่งผ่านไปทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง นักการตลาดสามารถระบุผู้บริโภคที่มีศักยภาพได้ง่าย ผู้บริโภคสามารถค้นหาสินค้าได้สะดวกและได้สินค้าที่ดีที่สุด ทำให้นักการค้าและผู้ขายสินค้าด้วยวิธีเดิม ๆ จะหายไปจากตลาด คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายดาวเทียมทั้งภาคพื้นดินและอวกาศกลายเป็นสิ่งสามัญในครัวเรือน การเลือกและการสั่งซื้อสินค้าและบริการจากบ้านสะดวกขึ้น ผู้บริโภคสามารถดูคำอธิบายเกี่ยวกับสินค้าบนเว็บหรือคำแนะนำบนหน้าจอ จะเข้าไปในเว็บไซต์ของพ่อค้าคนกลางเพื่อหาข้อมูลเปรียบเทียบสินค้า มีวิธีรับสินค้าและบริการมากขึ้น การแข่งขันระหว่างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มีความได้เปรียบกว่าช่องทางร้านค้าและมีบริการมากขึ้น ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องขับรถไปหาที่จอดรถ และสินค้าส่วนใหญ่มีราคาต่ำกว่าราคาที่ขายในร้านทั่วไป แต่มีข้อเสียคือผู้บริโภคต้องรอสินค้าและไม่สามารถสัมผัสสินค้าได้ก่อนซื้อ นักการตลาดจึงสร้างและจัดการฐานข้อมูลลูกค้า และพัฒนากรอบความคิดในการดึงประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมาใช้โฆษณาสินค้าและบริการบนเว็บเพื่อตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว

ริชาร์ด วัตสัน, ซิกมันด์ แอกเซลสัน, แอมมานูแอล โมโนด, และลีแลน พิต (Watson, Akselson, Monod, & Pitt, 2004) ได้ศึกษาเรื่องการวางรากฐานของอนาคตการท่องเที่ยว พบว่าระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในการค้นหาข้อมูลและให้บริการข้อมูลระหว่างการท่องเที่ยว โดยปกติแล้วพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวจะแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะของการวางแผน ระยะการท่องเที่ยวและระยะของการจดจำและแบ่งปันข้อมูล ซึ่งทั้งสามระยะสามารถที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปสนับสนุนการทำการกิจกรรมเหล่านั้น ในระยะของการวางแผนการเดินทางนักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์โดยใช้เซิร์จเอนจิน เช่น กูเกิล หรือค้นหาจากเว็บไซต์บริการข้อมูลต่าง ๆ ในระยะของการท่องเที่ยวจะเป็นช่วง

ที่นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น เช่นประวัติของสถานที่ การเดินทาง ค้นหาที่พักหรือกำหนดเวลาเปิดปิดของสถานที่ให้บริการต่าง ๆ นอกเหนือจากการให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ สถานที่ท่องเที่ยวสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านอื่นเข้ามาให้บริการเช่นใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ GPS เทคโนโลยีบลูทูธ หรือการให้บริการข้อมูลด้วยเสียงผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ หลังจากหมดระยะการท่องเที่ยวจะเป็นระยะของการจัดจำสถานที่ต่าง ๆ แล้วจะมีการแบ่งปันและเผยแพร่ข้อมูลต่อให้กับคนอื่น ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างเครื่องมือที่สามารถที่จะให้ข้อมูลคำแนะนำสถานที่ต่าง ๆ ที่เคยไปมาแล้ว เช่น ใน www.pantip.com/cafe/all หรือ www.bloggang.com หรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวผ่านทางเว็บบอร์ดของเว็บไซต์หรืออีเมลล์ของแหล่งท่องเที่ยวนั้นได้ ถึงแม้ว่าปัจจุบันนี้จะมีการนำระบบสารสนเทศสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ แต่ก็ยังประสบปัญหาคือข้อมูลที่มีอยู่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ มีจำนวนมากซึ่งบางครั้งผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหาอาจไม่ตรงตามความต้องการ หรือต้องใช้เวลานานในการค้นหา จึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอื่น ๆ เข้าไปช่วยในการกลั่นกรองและจัดการข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงความต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ยังไม่ค่อยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวระหว่างเดินทาง จึงมีการศึกษาแนวคิดที่จะรวมเอาแพลตฟอร์มต่าง ๆ เข้าเป็นหนึ่งเดียวเพื่อแก้ไขเรื่องการจัดการข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีและเทคนิคในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น การใช้ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ เอ็กซ์เอ็มแอล (XML) เพื่อสร้างรูปแบบจำลองข้อมูลในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

ทิม โนวส์ ดิมิทรี, ไดอะแมนทิส,และโจดัลลา เบย์ แอลโมฮาบี (Knowles, Diamantis, & El-Mourhab, 2004) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยวว่าการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศมี 4 ยุคยุคแรกเริ่มเมื่อ พ.ศ.2503 เป็นยุคการประมวลผลข้อมูลเพื่อการจัดการการปฏิบัติงานและการประมวลผลสารสนเทศแบบอัตโนมัติ มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อจัดการระบบรับจองการท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกทำให้มีผลกระทบต่อระบบรับจองและระบบบัญชีขององค์กรท่องเที่ยวโดยเฉพาะสายการบิน ยุคที่สองตั้งแต่พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเพื่อปรับปรุงการทำงานขององค์กร ทำให้องค์กรท่องเที่ยวส่วนใหญ่นำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการภายในองค์กร ในยุคที่สามซึ่งในยุคระบบสารสนเทศเพื่อกลยุทธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างพ.ศ. 2523 – พ.ศ.2543 เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ และเป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ยุคที่สี่เป็นยุคเครือข่ายเริ่มตั้งแต่พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ยุคนี้เป็นการร่วมมือเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ไร้ขอบเขตโดยใช้ระบบ

เครือข่ายและการสื่อสารที่มีอำนาจที่ทำให้องค์กรท่องเที่ยวขยายความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อดึงดูดความสนใจจากลูกค้าทั่วโลก ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนี้ทำให้การท่องเที่ยวและการให้บริการในยุคอนาคตใหม่จึงต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐานและการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้อินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นผู้ร่วมงานที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเป็นเครื่องมือที่จำเป็นของการตลาด ช่องทางจำหน่ายสินค้า การส่งเสริมการตลาด และความร่วมมือต่าง ๆ นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนวิธีการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่าง ๆ มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการค้นข้อมูล การสื่อสาร การตัดสินใจ การซื้อสินค้า และมีผู้ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้การบริการของรัฐและเอกชนมีศักยภาพมากขึ้นไปด้วย ในขณะเดียวกันองค์กรการท่องเที่ยวใช้เทคโนโลยีใหม่ในการปฏิบัติงานและวางกลยุทธ์ด้วย มีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อโฆษณาที่ลูกค้าสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับตัวสินค้าได้ มีการจัดการภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแทนการใช้โบรชัวร์ นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังทำให้ธุรกิจเล็ก ๆ สามารถเข้าไปมีส่วนแบ่งการตลาดในตลาดอันกว้างใหญ่ไพศาลที่มีการแข่งขันระหว่างธุรกิจชั้นแนวหน้า และมีเครือข่ายการบริการรับจองหลายแห่งได้เป็นตัวแทนออนไลน์ของจุดหมายปลายทางเล็ก ๆ เหล่านั้น สำหรับในประเทศไทยได้มีเว็บไซต์ที่หน่วยงานของรัฐสร้างเครือข่ายกลาง Tourism c-Commerce (www.thaitourismcommerce.com, 2549) เดิมชื่อ www.thaitcc.com เป็น โดยอาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ให้ผู้ประกอบการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกรรมรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย การให้บริการของเครือข่ายกลางจะเป็นลักษณะที่เรียกว่า Non-Transaction based Services โดยจะเป็นสื่อกลางในการให้บริการข้อมูลสินค้าและบริการ เชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการในการรับคำสั่งจอง/ซื้อสินค้า โดยผู้ประกอบการเป็นผู้ทำธุรกรรมเอง ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากเว็บไซต์นี้ได้แก่

ผู้ประกอบการ : เป็นการเพิ่มช่องทางการขายสินค้าและบริการมากขึ้น สามารถค้นหาและคัดเลือกสินค้าและบริการเพื่อมาทำ Packaging ได้อย่างเหมาะสม

ตัวแทนจำหน่าย : สามารถคัดเลือกสินค้าและบริการเพื่อจัดจำหน่ายได้อย่างกว้างขวาง ทำให้นักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้น

นักท่องเที่ยว : จะพบกับสินค้าและบริการหลากหลายที่สามารถค้นหาหรือ สั่งจอง/ซื้อได้จากผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั่วประเทศโดยตรง

ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ : จะเพิ่มช่องทางการขยายธุรกิจและมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในธุรกิจท่องเที่ยว

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

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

มาเรีย เอลเลนา บอนฟริกกี, จิเอนโคโม คาบรี, เลติเชีย ลีโอนาร์ดี, และฟรองโค แซมโบเนลลี (Bonfigli, Cabri, Leonardo, & Zambonelli, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Virtual visits to cultural heritage support by web-agents พบว่าจากความเห็นขององค์กรและผู้มีส่วนบุคคลในการ รวมระหว่างไอทีและมรดกวัฒนธรรมมีผลกระทบต่องานประจำวันของมนุษย์ ทั้งนี้พิพธิภัณฑ์ การ จัดแสดงผลงานและสถาบันวัฒนธรรมต่างเป็นองค์กรธุรกิจมีการส่งเสริมการตลาด การขายข้อมูล และให้บริการโดยนำเสนอทางเลือกใหม่ในการเผยแพร่วัฒนธรรมในรูปของสื่อประสม อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดการและอนุญาตให้เข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และมีความร่วมมือจากสถาบันวัฒนธรรมต่าง ๆ ในการจัดทำสารสนเทศวัฒนธรรมเพื่อ เผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไปในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานและมีการใช้ไอทีนำเสนอสารสนเทศที่เป็น บริการใหม่ของมรดกวัฒนธรรมโดยประยุกต์ใช้เว็บไซต์เว็บเป็นฐานและได้นำเสนอการเข้าถึง ข้อมูลจากทั่วโลกสำหรับคนป่วย คนพิการและคนชราที่ไม่สามารถเดินทางมาชมวัฒนธรรม ณ สถานที่จัดการแสดงจริงได้ นักวิจัยได้ศึกษาเทคนิคที่รองรับความเป็นไปได้ของงานนี้ผ่านเว็บ เพื่อให้คนสามารถเข้าถึงสารสนเทศวัฒนธรรมเสมือนผ่านเว็บในรูปแบบที่มีการจัดการอย่างดีที่สุดที่ผู้ใช้ สามารถรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และสามารถสร้างกลุ่มผู้ใช้เพื่อเข้าชมแห่งมรดก วัฒนธรรมที่มีการใช้รูปแบบการติดต่อให้แสดงภาพที่เคลื่อนไหวได้ขององค์ประกอบทางวัฒนธรรม ต่าง ๆ โดยมีโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานใช้มาตรฐานดับลินในการสร้างแหล่งข้อมูลดิจิทัล (Dublin core metadata standard) และ PROOF ซึ่งเป็นโมดูลที่สร้างจากภาษาจาวาโดยมีพริกกี เซิร์ฟเวอร์เป็นตัวอนุญาตให้มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือต่าง ๆ โดยไม่ต้องดัดแปลงเว็บ เซิร์ฟเวอร์

รูปแบบของการใช้งานเป็นโมดูลที่เรียกว่า Virtual Visit Module ที่มีเว็บเป็นฐานโดยให้สถาบันวัฒนธรรมนำข้อมูลทางวัฒนธรรมทั้งหมดใส่ไว้ในเว็บเซิร์ฟเวอร์ด้วยมาตรฐานของข้อมูลดับลิน (Dublin Core Metadata : DCMES) ซึ่งเหมาะกับเรื่องทางประวัติศาสตร์และศิลปะ การเข้าถึงข้อมูลจะอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถสร้างแฟ้มประวัติ(profile)ของแต่ละคนและมีโมดูลเป็นตัวดึงข้อมูลจากพิพิธภัณฑ์ การจัดแสดงผลงานจากแหล่งมรดกวัฒนธรรมตามที่ใช้เรียกผ่านตัวควบคุมของโมดูลมาแสดงผลให้ผู้ใช้เห็นทางบราวเซอร์ นอกจากนี้ยังมีส่วนที่เป็นสารสนเทศทางการค้าอื่น เช่นเมื่อต้องการไปเยี่ยมชม ณ สถานที่จริง และต้องการจองที่พัก รถรับจ้างหรือรถโดยสาร หนังสือและแคตตาล็อกสินค้า เป็นต้น โดยที่ผู้ใช้สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายสูงสุดที่สามารถจะจ่ายได้และระบบจะส่งข้อมูลเหล่านี้ตอบกลับไปยังผู้ใช้ทางอีเมลล์ภายหลัง นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มเพื่อสื่อสารระหว่างกันในกลุ่มผู้สนใจในวัฒนธรรมเรื่องเดียวกันได้เสมือนกับการเข้าถึงเรื่องราวเดียวกันโดยผู้ใช้งานทุกคนในกลุ่มจะถูกบังคับให้เห็นข้อมูล รูปภาพและอื่น ๆ เหมือนกันและพร้อม ๆ กัน ซึ่งระบบนี้ได้ทดลองใช้ในกลุ่มนักศึกษาสาขาประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยโบโลญา กลุ่มนักวิจัยสาขาประวัติศาสตร์และนักศึกษาสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยโมเดนา ประเทศอิตาลี และนักศึกษาพบว่าการใช้งานสะดวกผ่านระบบการติดต่อเหมือนการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลทั่วไป ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นอยู่กับองค์ความรู้ของผู้ใช้ในตัว DCMES งานวิจัยนี้ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ตัวแสดงผล (browser) ที่มีอยู่ร่วมกับเว็บเซิร์ฟเวอร์ดึงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ โดยมีการส่งการจากตัวโมดูลและสามารถทำงานได้ในสภาวะที่การเชื่อมต่อไม่คงที่หรือมีสัญญาณต่ำ ทั้งเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมรดกวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังทำให้องค์กรทางวัฒนธรรมต่าง ๆ มีโอกาสได้ทำธุรกิจและมีโอกาสการจ้างงานเกิดขึ้น ในทำนองเดียวกันผู้ใช้มีโอกาสที่จะเข้าถึงสารสนเทศทางวัฒนธรรมจากบ้านหรือที่พักไม่ว่าผู้ใช้จะอยู่ที่ใดก็ตาม

เสียน-ตัง สาย, ลีโฮ ฮวง, และซุง-กิ หลิน (Tsai, Huang, & Lin, 2004) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาการค้าอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนการท่องเที่ยวประเทศไต้หวัน โดยศึกษากลยุทธ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการค้าอิเล็กทรอนิกส์สำหรับตัวแทนท่องเที่ยว ประเทศไต้หวันพบว่าในรอบ4ปีที่ผ่านมาอินเทอร์เน็ตและการค้าอิเล็กทรอนิกส์ได้มีผลกระทบอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไต้หวัน เพราะมีการใช้ช่องทางแจกจ่ายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ลูกค้าในยุคเทคโนโลยีใหม่ซื้อสินค้าโดยตรงจากผู้จัดหาสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ตัวแทนท่องเที่ยวจึงใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ลูกค้าหาสินค้าที่ดีที่สุดทำให้เกิดช่องทางการขายที่ลดค่าใช้จ่ายและ

นำผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมาสู่ตลาด ทั้งยังลดค่าใช้จ่ายในการทำงานให้ต่ำลง ลดภาวะที่ไม่แน่ใจ มีสารสนเทศส่วนแบ่งตลาดและช่วยในการแจกจ่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่รวมธุรกิจการท่องเที่ยวเข้ากับผู้จัดหา การแจกจ่ายและผู้ขายปลีกจึงเป็นการพัฒนารูปแบบการค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จอีกแบบหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สำคัญในการวางกลยุทธ์ได้แก่

1. ชื่อเสียงและยี่ห้อของตัวแทนท่องเที่ยวออนไลน์มีความสำคัญที่ทำให้ลูกค้ามีความปลอดภัย และวางใจ
2. ความสามารถในการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านท่องเที่ยวโดยการนำเสนอสินค้าที่ตรงกับลูกค้าด้วยการมีการจัดการและฐานข้อมูลท่องเที่ยว การวางแผนท่องเที่ยวและความสามารถในการนำเสนอสินค้าใหม่ให้แก่ลูกค้า
3. ความสามารถในการขายเช่น การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย จำนวนลูกค้าที่คงที่ เวลาเดินทางตรงตามกำหนด ความสะดวกในการทำรายการ และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้หลายวิธี ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักและแข่งขันได้ในตลาดและมีผลประโยชน์เกิดขึ้นด้วย หลังจากการสำรวจข้อมูล 3 ปีปรากฏว่ามีตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ที่คงอยู่ในธุรกิจเพียงไม่กี่แห่งเพราะผลจากการค้าอิเล็กทรอนิกส์และการตัดค่าคอมมิชชัน ทำให้ตัวแทนการท่องเที่ยวที่เหลืออยู่ต้องให้บริการที่มีมูลค่าเพิ่มและมีสินค้าเฉพาะอย่าง หรือให้บริการการท่องเที่ยวที่จัดเป็นพิเศษและเฉพาะกลุ่ม หรือให้บริการการท่องเที่ยวที่มีการจัดทำพาสพอร์ตหรือขอวีซ่าให้ด้วย และตัวแทนการท่องเที่ยวทุกแห่งต้องปรับปรุงการบริการแก่ลูกค้าเพื่อรักษาธุรกิจไว้โดยใช้การค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกบีบด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ คู่แข่งขัน และผลประโยชน์ ซึ่งการค้าอิเล็กทรอนิกส์ยังมีผลกระทบและท้าทายต่อธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิมอีกด้วย

ราณี อธิชัยกุลและวัชรารมณ อธิชัยกุล (2548) ได้ศึกษาและวิจัยเรื่องการจัดการจุดหมายปลายทางสำหรับการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์ในการศึกษาองค์กรจัดการจุดหมายปลายทาง (Destination Management Organization) ซึ่งมีความต้องการหลักของจุดหมายปลายทางอิเล็กทรอนิกส์ นำเสนอจุดหมายปลายทางอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะสำคัญที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมของการจัดการจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่าจุดหมายปลายทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยเพื่อที่ให้ได้สามารถแข่งขันในตลาดออนไลน์ได้และใช้เป็นแหล่งค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งแนวคิด

ขององค์กรจัดการจุดหมายปลายทางนี้ได้นำมาใช้โดยการจัดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน พ.ศ. 2503 เพื่อเป็นองค์กรทำหน้าที่ให้ข้อมูลและสารสนเทศการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประเทศไทยให้นักท่องเที่ยวนานาชาติ ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวสมัยใหม่ องค์กรจัดการจุดหมายปลายทางหลายองค์กรได้หันมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น และพบว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว จึงได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์สารสนเทศขององค์กรฯ และรับจองการให้บริการ เป็นต้น หลังจาก พ.ศ. 2539 องค์กรจัดการจุดหมายปลายทางหลายองค์กรได้พัฒนาเว็บไซต์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการใช้สื่อประสมรวมกับการมีปฏิสัมพันธ์ มีรูปภาพและแผนที่ มีการรับจองผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้องค์กรฯ หลายแห่งทราบว่าอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาด และระบบการจัดการจุดหมายปลายทางใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับฐานข้อมูลหลัก เว็บไซต์ขององค์กรจัดการจุดหมายปลายทาง การส่งเสริมการตลาดและการขาย ทั้งเป็นศูนย์ให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว การบริการศูนย์เรียก สาขาย่อย (Kiosk) ฐานข้อมูลการตลาด และการรับจองออนไลน์ อีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

สำหรับในประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดทำเว็บไซต์การท่องเที่ยว www.tourismthailand.org ขึ้นเพื่อนำเสนอสารสนเทศการท่องเที่ยวและขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต จากการสำรวจพบว่าเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับความนิยมมากที่สุดในการดูเว็บไซต์ต่าง ๆ ของประเทศไทย โดยหมู่ผู้ใช้โดยเรียกผ่านเครื่องมือค้นหาและเชื่อมผ่านเว็บไซต์อื่น ๆ เพื่อหาข้อมูลมากกว่าการจองออนไลน์ เนื่องจากความเร็วในการตอบรับอยู่ในเกณฑ์ปกติและสารสนเทศที่ได้ยังไม่เพียงพอ ปัจจุบันนี้ เมื่อธันวาคม 2548 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงเว็บไซต์ใหม่ให้มีสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้ตามที่คณะผู้วิจัยได้เสนอแนะมา เช่น มีการแจ้งราคาห้องพักของโรงแรมต่าง ๆ นำเสนอกิจกรรมของงานประเพณีต่าง ๆ ล่วงหน้า บัตรโดยสารเครื่องบินราคาประหยัด รายละเอียดของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวต่าง ๆ ฯลฯ และ(ธุรกิจโลก, 2549, หน้า 17) ได้กล่าวถึงธุรกิจท่องเที่ยวโลกปีหน้ากับบททดสอบสำคัญว่าการจองตั๋วผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในบางตลาดโดยเฉพาะทวีปยุโรปที่ต้องปรับตัวมาก มีการยกเลิกการใช้แผ่นพับโฆษณาและหันมาโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตแทน นอกจากนี้ในปีพ.ศ. 2548 มีกระแสนิยมตะวันออกและการตลาดวัฒนธรรมมาแรงหนุนการทำธุรกิจสปาให้เจริญเติบโต ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรรนำวัฒนธรรมไทยหรือความเป็นไทยมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีการออกแบบและ

ผนวกเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกับการออกแบบในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีการสร้างสรรค์มูลค่า (Value creation)

2.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างฐานกำลังคนที่มีนัยสำคัญให้กับประเทศและเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนา เพื่อการดำรงไว้ และเพิ่มขีดความสามารถ การแข่งขันของประเทศในเชิงเศรษฐกิจ ในทางสังคมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเพิ่มคุณภาพให้กับ “ทุนทางสังคม” (Quibria, 1999) ที่มีคุณค่าและความหมายมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในช่วงที่เกิดภาวะชะลอตัวด้านเศรษฐกิจ ทรัพยากรคนหรือทุนทางสังคมยังต้องการการพัฒนาอีกมาก ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปรับตัว และสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจใหม่ที่เน้นฐานความรู้ (New and Knowledge-based Economy) ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องเร่งปรับตัวขนานใหญ่ เพื่อให้คงความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมการทำงานภายใต้รูปแบบองค์การใหม่ เงื่อนไขใหม่ของคน การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้คนและองค์กร รวมถึงความสามารถในการประสานปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดผลิตผลที่มีคุณภาพ และนำพาองค์การให้บรรลุภารกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ในยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคมมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ สุขภาพแข็งแรง คิดเป็น ทำเป็น มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีวิถีชีวิตอย่างมีเหตุผล มีคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบต่อส่วนรวม รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิปัญญาท้องถิ่นมาผสมผสานให้เกิดความสมดุลในการยกระดับคุณภาพชีวิต และกำหนดแนวทางการพัฒนาคนให้มีคุณภาพและรู้ทันการเปลี่ยนแปลง มีหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริงและสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การผลิตกำลังคนและฝึกอบรมทักษะฝีมือแรงงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน เทคโนโลยีสมัยใหม่และพร้อมเข้าสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ นอกจากนี้แผนแม่บทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ.2545-2549 (www.nitc.go.th/ict_masterplan, 2545) ได้กล่าวถึงการจัดการการบริหารการศึกษาและการฝึกอบรมทั้งวิชาการและทักษะ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพความรู้

ของทรัพยากรมนุษย์ของไทยให้เป็นกำลังคนและกำลังแรงงานที่มีคุณภาพและสมบูรณ์ด้วยภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สามารถสร้างสรรค์เศรษฐกิจและสังคมไทยให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมประเทศที่พัฒนาไปแล้วได้โดยเร็ว มีการสนับสนุนการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้รวมทั้งผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (digital divide) ให้แปรเปลี่ยนเป็นการสร้างโอกาส อันทำให้ความเหลื่อมล้ำในการขาดแคลนโครงสร้างและอุปกรณ์ ในทักษะและความรอบรู้ ในวัฒนธรรมประเพณี ในสถานะแวดล้อมและในความสามารถของการบริหารจัดการลดลงหรือสลายไปโดยเร็วที่สุดอันจะทำให้เกิดการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่สามารถการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า และรู้เท่าทันถึงประโยชน์และโทษ หรือภัยจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษาทำให้เกิดการพัฒนาแรงงานปัจจุบันไปสู่แรงงานที่พัฒนาด้วยความรู้อันยั่งยืน และประชากรโดยรวมที่จะรองรับและสร้างสังคมความรู้ที่มีพลวัต การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society) ที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide) เพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน (Quality of Life) ส่งเสริมสังคมการเรียนรู้ (Learning Society) และสร้างโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ทั้งยังส่งเสริมชุมชนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังพัฒนาทักษะของประชาชนในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ ส่งเสริมการใช้ไอทีในการพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งสนับสนุนการใช้ไอทีเพื่อวัฒนธรรมและความเชื่ออาทรในสังคมอีกด้วย

โนแอล คัลเลน (Cullen ,2001) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่าการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพื่อที่จะได้ข้อตกลงและความร่วมมือของคนในกลุ่ม การเข้ามามีส่วนร่วมจากระดับผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ทำให้การฝึกอบรมของพนักงานแต่ละคนสามารถให้การให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น มีการสื่อสารที่ชัดเจนและคงที่ในการทำงานและระบบคุณภาพต้องมีจุดประสงค์เพื่อลดการสูญเสียและไม่ทำผิดในกระบวนการทำงาน ตราบใดที่ทีมงานและคนในทีมเข้าใจธรรมชาติของธุรกิจและสำรวจสภาพแวดล้อมรอบตัวอยู่เสมอจะทำให้มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นเพื่อที่จะได้ส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้ามากกว่าการบริการที่ลูกค้าได้ตั้งความคาดหวังไว้

ดาร์เรน ลี –รอส และนิค จอนส์ (Lee-Ross, & Johns, 2001) กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพว่าจะต้องสะท้อนปรัชญาของการจัดการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร เพราะเป็นข้อตกลงของพนักงานในทุกระดับ เกี่ยวข้องกับทุกคน และพนักงานทุกคนในทุกระดับสามารถแสดงความคิดเห็นได้รวมทั้งผู้บริหารจะต้องมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมด้วย การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่

1. มีการแสดงวิธีที่ถูกต้องในการบริการลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนดให้พนักงานดู แล้วให้พนักงานฝึกด้วยบทบาทสมมติและดูภาพจากวิดีโอเป็นตัวอย่าง
2. มีการใช้วงจรคุณภาพเพื่อให้พนักงานคิดหาวิธีที่จะปรับปรุงการบริการโดยให้ทุกคนมีส่วนสนับสนุน จัดเตรียมวิธีการฝึกและวิธีการตรวจสอบ
3. มีการฝึกฝนจริงทุกกระบวนการและพัฒนาทักษะการบริการโดยใช้การเสริมแรงและเปรียบเทียบกับมาตรฐานเดิมที่มีอยู่

นอกจากนี้การฝึกอบรมมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบดูแลลูกค้าที่มีการวิเคราะห์จากวิทยากรภายในองค์กรและที่ปรึกษาภายนอก มีการออกแบบสอบถามทัศนคติการทำงานจากลูกค้าและพนักงาน นำข้อมูลและคำแนะนำในการบริการและวิธีจัดการกับการบริการมาจัดทำแผนการฝึกอบรม และมีการรับคำร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อมาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย ทั้งนี้ระบบดูแลลูกค้าที่มีความเป็นเลิศในจุดที่ติดต่อกับลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรและเป็นแนวคิดของวัฒนธรรมของการให้บริการ ในการพัฒนาวัฒนธรรมการบริการที่เหมาะสมนั้นต้องมีการฝึกอบรมทั้งฝ่ายการจัดการและลูกค้าให้เข้าใจแนวคิดและหลักการที่สำคัญอันได้แก่การทำงานในแต่ละวันตามคำแนะนำที่กำหนดไว้ การทำหน้าที่ของแต่ละคนให้ดีที่สุดซึ่งสะท้อนทั้งองค์กร การสื่อสารระหว่างพนักงานและภายในองค์กรเกี่ยวกับการให้บริการ

แมรี แทงเก้ (Tanke, 2001) ได้กล่าวมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร การฝึกอบรมเป็นการมุ่งสอนหรือปรับปรุงแนวคิดและทักษะของมนุษย์ที่มีจุดมุ่งหมายหลักของการฝึกอบรมเพื่อที่จะคงการทำงานหรือปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นยกไปสู่ระดับที่มีการยอมรับมากขึ้น สัญญาณที่ทำให้มีการฝึกอบรมได้แก่ ผลผลิตขององค์กรต่ำและมีการสูญเสียผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้เนื่องจากผลผลิตไม่ได้คุณภาพและถูกทำลายทิ้งทำให้เสียเวลาในการทำงานมากจึงต้องปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น พนักงานมีความคับข้องใจและมีอัตราการลาออกสูงทั้งมีการร้องเรียนของลูกค้าในสินค้าและการบริการ จึงต้องมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อขจัดปัญหาในการทำงาน ทำให้ผลผลิตดีขึ้น

คาร์เตอร์ แมคนามารา (McNamara, 2005) กล่าวถึงเหตุผลของการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานว่ามาจากการที่องค์กรมีกระบวนการทำงานใหม่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรหรือเป็นการฝึกอบรมเฉพาะด้าน เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะทางคอมพิวเตอร์ การให้บริการลูกค้า จริยธรรม มนุษย์สัมพันธ์ คุณภาพ ความปลอดภัย และการคุมคามทางเพศ และผลประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานได้แก่ เพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำและขวัญกำลังใจในหมู่พนักงาน เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มความสามารถในการปรับใช้เทคโนโลยีใหม่และกระบวนการทำงานใหม่ เพิ่มกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์ใหม่ ลดอัตราการลาออกของพนักงาน ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น และเป็นการจัดการความเสี่ยง เช่นการฝึกอบรมเรื่องการคุกคามทางเพศ เป็นต้น

แอบบี้ ลิวและเจฟฟี่ วอล (Liu & Wall, 2003) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการวางแผนจ้างงานด้านการท่องเที่ยวในมุมมองประเทศกำลังพัฒนาพบว่า ประเทศกำลังพัฒนาใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและส่งเสริมการค้าตลอดจนสร้างโอกาสการจ้างแรงงานเพื่อหารายได้เข้าประเทศ (Ricupero, 2002) และพบว่าคนท้องถิ่นยังไม่ได้เป็นตัวแทนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในส่วนของผู้ลงทุน และผู้ตัดสินใจ ทั้งนี้เพราะขาดองค์ความรู้ทางการท่องเที่ยวและทักษะอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังขาดความสนใจในนโยบายเศรษฐกิจที่กำลังเติบโต ทำให้คนท้องถิ่นมีส่วนแบ่งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นน้อยจากการท่องเที่ยว องค์กรของรัฐจึงควรกำหนดนโยบายในระดับต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นในคนท้องถิ่นได้รับการพัฒนาศักยภาพตนเองโดยการให้การศึกษาและฝึกอบรมเพื่อมีโอกาสเข้ามาทำงานด้านการท่องเที่ยวมากขึ้นและนอกจากนี้ยังจะทำให้คุณภาพการให้บริการทางการท่องเที่ยวดีขึ้น คนในท้องถิ่นควรได้รับการพิจารณาเป็นแรงงานหลักและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อได้รับการว่าจ้างจากองค์กรการท่องเที่ยว สำหรับประเทศไทยมีแรงงานมากพอที่จะว่าจ้างให้ทำงานด้านการท่องเที่ยว แต่เป็นแรงงานที่ขาดประสบการณ์ขาดการฝึก อบรมในทักษะงานต่าง ๆ ที่จะทำงานในระดับผู้เชี่ยวชาญได้ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องเข้ามาเกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยให้การศึกษาและพัฒนาองค์กรเอกชนให้มีประสบการณ์และความมั่นใจในทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น (ราณี อธิชัยกุล, และ Buam, 1998) ทั้งนี้องค์กรเอกชนต้องกำหนดกลยุทธ์และแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นนโยบายหลักขององค์กร นอกจากนี้ทางรัฐบาลประเทศไทยได้สนับสนุนการเตรียมแรงงานด้านการท่องเที่ยวผ่านสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนต่าง ๆ ให้จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งถือว่าเป็นเทคโนโลยีใหม่ จึงจำเป็นต้องให้การศึกษาและฝึกอบรมพนักงาน(Connell & Reynolds, 1999 ; พะยอม วงศ์สารศรี, 2332 ; Buhalis, 2002 ; ธารพพร สัตยารักษ์, 2548) เพื่อให้มีทักษะความรู้ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสร้างสรรค์เพื่อก่อให้เกิดผลิตผลที่มีคุณภาพและองค์กรมีความเข้มแข็ง สามารถนำพาองค์กรให้บรรลุภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การฝึกอบรมและพัฒนาต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรด้วย ซึ่งคริสติน แจสแซและพอล ดังก์ (Jaszay, & Dunk, 2003) ได้ให้ทัศนะว่าการฝึกอบรมพนักงานต้องการทักษะที่แตกต่างจากการทำงานในหน้าที่ประจำ ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรต้องเข้าใจความต้องการของผู้เข้าอบรมและกฎการเรียนรู้ ทัศนคติแรงจูงใจ การทำงานเป็นทีมและทักษะการสื่อสาร ความเป็นผู้นำ วิธีการสอนและการวางแผนบทเรียน ทั้งต้องคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองจากแต่ละแผนกในองค์กรด้วย และเนื่องจากหลายองค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น ดังนั้นการฝึกอบรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศจึงควรเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมของบุคลากรในองค์กร(Bernadin, 2003)

ทอม บาม (Buam, 1999 & 2002) กล่าวว่าไม่ว่าองค์กรธุรกิจจะมีขนาดใดก็ตามจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสู่ตลาดที่มีความต้องการของผู้บริโภคที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น ในขณะที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถทำให้ผลิตภัณฑ์เปลี่ยนแปลงในตลาดที่มีการแข่งขัน ผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวต้องสนใจในการส่งมอบที่มีคุณภาพเพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ การลงทุนในทรัพยากรบุคคลตั้งแต่การรับสมัคร การคัดสรร การฝึกอบรมและการพัฒนาต้องดูแลตั้งแต่การศึกษาของคนเป็นจุดแรก แต่บริษัทเล็ก ๆ ถึงแม้ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องลงทุนในทรัพยากรส่วนนี้ แต่มีข้อตกลงที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้อยู่ในธุรกิจได้เช่นกัน และในบางกรณีองค์กรของรัฐต้องเข้ามาเกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศและขอบเขตของการพัฒนาเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ภายใต้ทักษะที่เพียงพอในการจัดการให้สามารถทำงานและคงอยู่ในสภาวะตลาดที่มีการแข่งขัน นอกจากนี้ยังกล่าวถึงบทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างหรือทำลายประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวว่าการปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงานทำให้การบริการต่อลูกค้าดีขึ้นและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าด้วย ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการบรรยากาศที่มีการปรับปรุงของทางฝ่ายจัดการและการปรับปรุงการทำงานของพนักงานสม่ำเสมอ การลงทุนอย่างมืออาชีพในการ

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

ซูซัน ลี ฟิลิป ฟานและกิลเบิร์ต ตัน (Lee, Phan, & Tan, 2003) ได้ทำวิจัยเรื่องเป้าหมายของการฝึกอบรมและผลที่ได้รับอันเนื่องมาจากผลกระทบของสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในภูมิภาคเอเชียที่มีจุดประสงค์ที่จะประเมินผลกระทบของสภาวะเศรษฐกิจถดถอยต่อการฝึกอบรมของพนักงานและพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานตลอดจนหาเหตุผลของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมระหว่างช่วงเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอนโดยการศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานและข้อตกลงระหว่างพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีการจ้างงานต่อไป

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 ประเทศไทยเริ่มพบกับสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และสภาวะเศรษฐกิจถดถอยนี้ได้ลามต่อไปยังประเทศเกาหลีใต้และประเทศอินโดนีเซีย ปลายปีพ.ศ. 2540 ทุกประเทศในกลุ่มประเทศเอเชียต่างประสบกับสภาวะเศรษฐกิจถดถอย ประเทศไทยได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากกองทุนไอเอ็มเอฟและประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ฮองกงและไต้หวันซึ่งมีเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งกว่าได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้น้อยกว่าประเทศไทยทำให้ประเทศไทยมีการว่างงานมากจาก 1.2 ล้านคนก่อนเศรษฐกิจถดถอยมาเป็น 3 ล้านคนในปีถัดมาเพราะภายใต้สภาพเศรษฐกิจถดถอยนี้องค์กรหลายแห่งต้องลดค่าใช้จ่ายลงและมีการเลิกจ้างพนักงาน ทำให้คนหนุ่มที่เพิ่งจะเข้าทำงานรู้สึกว่าจะมีความไม่มั่นคงในงานและประสบกับสภาวะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอนเป็นครั้งแรกของชีวิตการทำงาน ประเทศสิงคโปร์ก็ประสบปัญหานี้เช่นกัน รัฐบาลประเทศไทยและสิงคโปร์ได้กระตุ้นให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมโดยทางภาครัฐออกค่าใช้จ่ายให้เพื่อให้พนักงานมีทักษะที่จำเป็นหรือเรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อที่จะได้รับการว่าจ้างให้ทำงานได้ต่อไป แต่ในความเห็นของส่วนบุคคลไม่แน่ใจว่าการฝึกอบรมจะมีผลทางบวกในการลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ ถึงแม้ว่าทุกคนจะมีโอกาสในการฝึกอบรมแต่บางคนไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพราะมีความจำเป็นในการทำงานเพื่อหารายได้มายังชีพ คณะผู้วิจัยคาดว่าคนงานในประเทศไทยมีความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าคนสิงคโปร์เพราะมีความเสี่ยงที่จะถูกบอกเลิกจ้างมากกว่า

ผลการศึกษางานวิจัยนี้พบว่าคนงานไทยซึ่งได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจถดถอยมากแสดงความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมต่อไปเพื่อที่จะเปลี่ยนงานที่ดีขึ้นหรือเปลี่ยนบริษัทใหม่ที่ดีกว่าเดิมหรือคงสภาพการว่างไว้และเตรียมตัวที่จะรับงานมาทำมากขึ้น เป็นต้น และจะฝึกอบรมต่อไปเพราะได้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการฝึกอบรมเช่นได้รับเงินเบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่รัฐบาลออกค่าใช้จ่ายให้ในการมาฝึกอบรมนี้ นอกจากนี้ผลจากเศรษฐกิจถดถอยในเอเชียยังผลให้หลายองค์กรได้ปิดกิจการลง มีการเปลี่ยนฐานการผลิตไปยังประเทศที่มีแรงงานราคาถูกกว่าเช่น พม่า เวียดนาม ลาว กัมพูชาและจีน ซึ่งทำให้มีการยกระดับการผลิตไปสู่การผลิตที่เพิ่มมูลค่าให้สินค้าและบริการมากขึ้น และยกระดับทรัพยากรมนุษย์ในการผลิตสินค้าและส่งมอบการให้บริการ มีการเพิ่มสัดส่วนของแรงงานที่มีทักษะมากขึ้น ทำให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงานภายใต้เศรษฐกิจใหม่ มีการเรียนรู้ตลอดไปเพื่อปรับปรุงองค์ความรู้และทักษะที่มีอยู่ ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญในแผนพัฒนาชาติของประเทศหลายประเทศในเอเชีย เช่นสิงคโปร์ มาเลเซียและประเทศไทย ถ้าไม่มีการปรับปรุงทักษะของคนงานจะทำให้คนเป็นแรงงานที่ไม่มีการศึกษาและไม่มีทักษะในการทำงานจะประสบปัญหาในการหางานใหม่ เมื่อเศรษฐกิจในเอเชียเริ่มฟื้นตัวองค์กรหลายแห่งได้เปลี่ยนกระบวนการผลิตไปเป็นระบบอัตโนมัติที่มีการจ้างแรงงานคนน้อยลง หลายองค์กรได้เปลี่ยนจากการผลิตชิ้นส่วนไปเป็นการผลิตสินค้าสำเร็จรูปที่เพิ่มมูลค่าของสินค้าสูงขึ้น องค์กรเหล่านั้นจึงต้องการแรงงานที่สามารถทำงานได้หลาย ๆ งานในตัวคนเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้หลังจากเศรษฐกิจถดถอยมีองค์กรที่การผลิตน้อยและแบบดั้งเดิมต้องเอาคนงานที่ไม่มีทักษะออกจางาน ดังนั้นการมีเศรษฐกิจใหม่หมายถึงการฝึกอบรมตลอดชีวิตเพื่อให้มีงานทำตลอดไป

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2546) จากกรณีศึกษาการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ (Best Practices) การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและการตลาด ได้ให้คำจำกัดความของการบริหารจัดการที่เป็นเลิศคือ วิถีปฏิบัติ กลยุทธ์ กิจกรรมที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีผลงานที่เหนือชั้นกว่าบริษัททั่วไป การบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมุ่งเน้นที่วิถีปฏิบัติจริง เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้หรือทักษะเฉพาะตัว ในการทำงานแต่ละวันพนักงานจะต้องทำงานได้ตามความคาดหวังขององค์กรคือทำตามกระบวนการทำงาน (Process) แต่งานที่พนักงานปฏิบัติจริง (Practices) จะมีเพิ่มเติมจากกระบวนการทำงานทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเองในงานนั้น องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะเป็นองค์กรที่สามารถผสมผสานกระบวนการทำงานและการบริหารจัดการเข้า

ด้วยกันอย่างเหมาะสมด้วยการหาวิธีการปฏิบัติที่ดีภายใต้กระบวนการทำงานที่ชัดเจน ปัจจัยแห่งความสำเร็จของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัดและบริษัทเดมเลอร์โครเลอร์จำกัดคือการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ การมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และมีความมุ่งมั่น มีนโยบายที่ชัดเจนและเน้นในเรื่องการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐาน ทำให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทประสบความสำเร็จในตลาดและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตลอดมา

แอบบี้ ลิวและเจฟฟี่ วอล (Liu, & Wall, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศจีนพบว่าประเทศจีนเป็นประเทศที่กำลังเปลี่ยนนโยบายและกลยุทธ์การท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการศึกษาและการฝึกอบรม เนื่องจากทุนทางทรัพยากรบุคคลไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรระหว่างที่มีการเปลี่ยนแผนการรวมศูนย์ไปเป็นเศรษฐกิจที่เน้นการตลาด มีการจัดการศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเตรียมกำลังคนที่ได้มาตรฐานในด้านการให้บริการให้แก่องค์กรใหญ่ ๆ โดยไม่ได้สนใจความต้องการของตลาดในประเทศ การขาดแรงงานคนท้องถิ่นที่มีประสบการณ์เป็นสภาวะที่ไม่น่าพอใจของอุตสาหกรรมและคนท้องถิ่นเอง เพราะฝ่ายจัดการและพนักงานอาวุโสเป็นงานของคนต่างชาติ ส่วนงานที่ไม่มีทักษะและจ่ายค่าตอบแทนต่ำเป็นของคนท้องถิ่น การวางแผนพัฒนาคนจึงควรเป็นสิ่งที่ต้องสนใจของธุรกิจที่มีความร่วมมือกันและเป็นหน้าที่ของชุมชนชาวบ้าน รวมถึงการสำนึกและความต้องการของคนท้องถิ่นทั้งปริมาณและคุณภาพของคนที่เป็นที่ต้องการจ้างงานขององค์กรต่าง ๆ ประเทศจีนมีแรงงานมากมายที่ไม่มีทักษะการทำงานและผลผลิตในการทำงานต่ำ มีความแตกต่างด้านแรงงานและโอกาสการจ้างงาน ภายใต้ทางเลือกที่จำกัดจึงทำให้มีการอพยพของคนงานจากงานปัจจุบันไปสู่การจ้างงานที่มีโอกาสได้ค่าตอบแทนสูง

ธารพรวรรษ์ สัตยารักษ์ (2548 : 35) กล่าวว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพราะบุคลากรไม่ว่าจะเป็นบุคลากรใหม่หรือเก่าจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความสำคัญที่สุดในองค์กรหยุดพัฒนา องค์กรนั้นจะไม่สามารถแข่งขันในโลกธุรกิจได้หรือแม้แต่ในหน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไร หากบุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาให้ทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ย่อมไม่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร สังคม และประเทศชาติได้ ประโยชน์ของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรนอกจากจะทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะคนที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ หากองค์กรมีการปรับเปลี่ยนทิศทางหรือกลยุทธ์ บุคลากรต้องพัฒนาให้ทันและสอดคล้องต่อการ

เปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย และองค์กรยังได้รับประโยชน์ เช่นถ้าคนในองค์กรมีประสิทธิภาพและคุณภาพที่นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตขององค์กร ลดเวลาการเรียนรู้งานและลดโอกาสความผิดพลาดที่เกิดจากการลองผิดลองถูก บุคลากรจะมีความก้าวหน้าและพึงพอใจในการทำงานและเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วย

มนัส ชัยสวัสดิ์ (2548) ได้นำเสนอในรายงาน"แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กลุ่มสาขาวิชาการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทย" ว่านอกจากทักษะที่เฉพาะเจาะจงต่อผู้ที่เรียนจบระดับปริญญาตรีในโปรแกรมการบริการแล้ว โปรแกรมระดับปริญญาตรีทั้งหมดต้องสามารถพัฒนานักศึกษาในทักษะทางตัวเลข การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและมีรายวิชาที่เฉพาะด้านสาขาวิชาการบริการและการท่องเที่ยวรายวิชาหนึ่งคือ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริการและการท่องเที่ยวเป็นรายวิชาบังคับของหลักสูตร อุดมศึกษากลุ่มสาขาวิชาการโรงแรม การบริการและการท่องเที่ยว เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และ แกรี่ วิลเลียมส์และบ็อบ แมคเคอร์เชอร์ (Williams, & McKercher, 2001 p.10) ได้กล่าวว่าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่นั่น ทักษะและการสื่อสารของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะของผู้สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการ เมื่อมีการใช้อินเตอร์เน็ตกับการท่องเที่ยวมากขึ้น มีผลทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการบุคลากรที่สามารถใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อติดต่อสื่อสาร ค้นหาแหล่งข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ในการทำงานได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ทางโรงแรม สถานที่จัดเลี้ยง และการท่องเที่ยวที่มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ในงานจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารและซึ่งการฝึกอบรมยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรอีกด้วย สำหรับการว่าจ้างแรงงานในอนาคตทางองค์กรจึงมีคาดหวังและความต้องการพนักงานหรือลูกจ้างที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวหรือด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ด้านคอมพิวเตอร์ที่มีทักษะในการใช้อินเตอร์เน็ตรวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านอื่น ๆ ด้วย

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2548) ได้ตอบสนองนโยบายการพัฒนาจังหวัดภูเก็ตให้เป็นเมืองไอซีทีโดยเปิดหลักสูตรปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์ (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิศวกรรมซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์) เพื่อรองรับการพัฒนาด้านไอซีทีของจังหวัด นอกจากการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยแล้ว พันธกิจอีกอย่างหนึ่ง

ของมหาวิทยาลัยคือการให้บริการวิชาการ ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีแก่ท้องถิ่น จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในพื้นที่ 3 จังหวัดได้แก่ภูเก็ต พังงาและกระบี่ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต สถาบันการศึกษาและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์ของโครงการดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถนำไอซีทีมาใช้ในการเรียนรู้ ยกกระดับคุณภาพชีวิตและใช้บริการภาครัฐได้
2. เพื่อให้ประชาชนมีทักษะในการใช้ไอซีทีในการประกอบอาชีพและพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจโดยใช้การค้าอิเล็กทรอนิกส์ได้
3. เพื่อให้บุคลากรภาครัฐสามารถใช้และให้บริการแก่ประชาชนโดยใช้ไอซีทีอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการบริการและได้ข้อมูลถูกต้องทันสมัย
4. เพื่อผลิตบุคลากรด้านไอซีทีที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายของโครงการดังนี้

1. ประชาชนที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยร้อยละ 10 สามารถใช้อินเตอร์เน็ตและอีเมลล์ได้
2. ผู้ประกอบการ SMEs อย่างน้อยร้อยละ 10 สามารถทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ
3. บริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการลงทุนนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เผยแพร่ข้อมูลและให้บริการสาธารณะ
4. หน่วยงานภาครัฐมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. บุคลากรในท้องถิ่นมีคุณสมบัติตามที่อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ต้องการ

ความสำเร็จของโครงการนี้เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่ม

จังหวัดอันดามันคือยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวระดับโลกและการเชื่อมโยงเศรษฐกิจสู่นานาชาติมีผลให้บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำเสนอข่าวสารการท่องเที่ยว ข้อมูลสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกและได้สารสนเทศที่ทันสมัย และภาคเอกชนมีศักยภาพในการแข่งขันที่สามารถขยาย

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

ตาราง 2.2 แสดงชื่อโครงการอบรม

| ชื่อโครงการอบรม | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ 6 รุ่น | 320 |
| วินโดวส์เอ็กซ์พี/อินเทอร์เน็ต/อีเมลล์ 16 รุ่น | 600 |
| การพัฒนาเว็บไซต์ 6 รุ่น | 325 |
| E-Learning 2 รุ่น | 120 |
| อินเทอร์เน็ต 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 |
| การออกแบบติดตั้งระบบเครือข่าย | 40 |
| การพัฒนาเว็บไซต์ | 45 |
| การติดตั้งระบบลินุกซ์ 11 รุ่น | 165 |
| ฐานข้อมูลบนเว็บ 6 รุ่น | 75 |
| เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 6 รุ่น | 75 |
| รวม | 2,415 |

สตีเวน มอดกิล (2005) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีที่เกิดจากการชมเชยว่า ธุรกิจการบริการเป็นธุรกิจที่ขึ้นอยู่กับอารมณ์และความรู้สึก ผู้ประกอบการที่สามารถปรับตัวกับสิ่งเหล่านี้ได้ดีจะมีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานต่ำ ความจงรักภักดีของลูกค้าที่แข็งแกร่ง ผลตอบแทนทางธุรกิจที่ดีขึ้นและยอดขายที่สูงขึ้น เพราะอารมณ์จะมีผลต่อการบริการดังนั้นผู้ให้บริการต้องเรียนรู้การจัดการอารมณ์ การที่พนักงานของโรงแรมในเครืออริทซ์ คาร์ลตันได้แสดงความสามารถในการควบคุมอารมณ์เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการนั้น เทคนิคที่ผู้จัดการใช้เพื่อจัดการอารมณ์คือการชมเชยแล้วตามด้วยการย้ำถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การชมเชยจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เปิดโอกาสให้พัฒนาทักษะที่ต้องการจากพนักงานโดยบอกให้ทีมงานรู้ถึงความหวังและความฝันที่จะได้เห็น ทีมงานทุกคนจะช่วยกันสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า การใช้คำชมเชยพนักงานแต่ละคนด้วยคำชมที่เฉพาะเจาะจง ชมในสิ่งที่พนักงานต้องปรับปรุง และการบริการที่ดีต้องตรงกับความต้องการของลูกค้าในเวลาที่ต้องการด้วย นอกจากนี้การจัดการโดยการชมเชยยังสามารถนำไปใช้สร้างมาตรฐานที่ดีเพื่อกระตุ้นให้พนักงานรู้จุดประสงค์ต่อเนื่องทุกวันเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน การสร้างความรู้สึกจะไม่ขึ้นกับข้อมูลหรือตัวเลข ผู้จัดการที่ดีได้เปลี่ยนความคิดจากการใช้ข้อเท็จจริงและตัวเลขเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานมาเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น การรับรู้และชมเชยเมื่อพนักงานทำได้ดี ดังนั้นการบริการเป็นธุรกิจที่สร้างความรู้สึกและจะประสบความสำเร็จได้ด้วยพนักงาน การพัฒนาทักษะในการแสดงออกหรือจัดการกับความรู้สึกอย่างมีวัตถุประสงค์ของผู้ประกอบการจึงเป็นสิ่งที่ดีที่ทุกคนอยากให้เกิดขึ้น ในความเห็นของคณะผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อนำการจัดการโดยการชมเชยมารวมกับทักษะทางการใช้ไอทีแล้วจะทำให้พนักงานมีคุณสมบัติที่ทำให้การบริการมีคุณค่ามากขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

3.1 วิธีการศึกษา

3.1.1 ศึกษาจากเอกสารและหนังสือถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการท่องเที่ยว และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3.1.2 สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสอบถามผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการสังเกตจากแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต

3.1.3 ประชุมสนทนาแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวแทนจากผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ สปาและการนวดแผนไทย ศาสนสถานและโบราณสถาน วิถีชีวิตชุมชน ประเพณี วรรณกรรมท้องถิ่น และของที่ระลึก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ชมรมมัคคุเทศก์อาชีพ ชมรมผู้ประกอบการสปาและการนวดแผนไทย ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหอการค้าจังหวัดเพื่อระดมความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

3.1.5 ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ความพึงพอใจในสารสนเทศที่ได้รับและความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ตจำนวน 400 คน จากการใช้แบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจาก

3.2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนโดยใช้แบบสอบถามและไม่ใช้แบบสอบถามเพื่อทราบสภาวะทั่วไปของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานประกอบการ รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1.5.1 และข้อที่ 1.5.2

3.2.2 การจัดกลุ่มสนทนาแบบเจาะจงของกลุ่มผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1.5.3

3.2.3 แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสารสนเทศที่ได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวเพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1.5.4

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

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

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างของ Yamanae (1973) ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนในกรณีนี้ใช้ ร้อยละ 5 ดังนั้น (ค่า e = 0.05)

จากจำนวนประชากร 5,552,551 คน จะได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

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

| จังหวัด | นักท่องเที่ยวไทย | นักท่องเที่ยวต่างชาติ | รวม |
|---------|------------------|-----------------------|-----------|
| กระบี่ | 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 ที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต คิดเป็นสัดส่วน

| จังหวัด | จำนวนนักท่องเที่ยว | ร้อยละ | จำนวนตัวอย่าง |
|---------|--------------------|--------|---------------|
| กระบี่ | 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 |
|---------|--------------------------|--------------------------|
| กระบี่ | 132 | 200 |
| พังงา | 54 | 100 |
| ภูเก็ต | 414 | 300 |
| รวม | 600 | 600 |

โดยใช้อัตราส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็น 50 : 50

3.3.1 การประมวลข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.3.1.1 วัด โบราณสถาน ศาสนสถาน

3.3.1.2 พิพิธภัณฑ์

3.3.1.3 ชุมชนท้องถิ่น ประเพณี

3.3.1.4 วรรณกรรมท้องถิ่น

3.3.1.5 สปาและการนวดแผนไทย

3.3.1.6 ของที่ระลึก

3.3.2 การประมวลข้อมูลจากการสอบถามผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 กลุ่ม ก่อนและหลังการอบรม โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.3.2.1 กลุ่มผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษากูเกิต จำนวน 20 คน

3.3.2.2 กลุ่มพระภิกษุและสามเณรวัดพระนางสร้าง ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอลา้ง 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 คำนวณค่าร้อยละ และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตอบคำถามหลักของการวิจัย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต มีผลการศึกษาวิจัยดังนี้

4.2 ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์จากข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

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

ผลการสำรวจได้ข้อมูลดังนี้ คือ

- 4.2.1 วัด ศาลเจ้า โบราณสถานและศาสนสถาน คณะผู้วิจัยได้เลือกวัดและศาลเจ้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก คือ
จังหวัดกระบี่ ได้แก่ วัดถ้ำเสือ วัดแก้วโกรวารามพระอารามหลวง
จังหวัดพังงา ได้แก่ วัดถ้ำสุวรรณคูหา วัดราษฎร์อุปถัมภ์(บางเหรียง)
จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ วัดมงคลนิมิตพระอารามหลวง วัดไชยธาราราม(ฉลอง) วัดพระทอง วัดพระนางสร้าง ศาลเจ้าแสงธรรม ศาลเจ้าจุ้ยตุ่ย(มูลนิธิจุ้ยตุ่ยเต้าโบเก้ง)และศาลเจ้าปุดจ้อ

คณะผู้วิจัยพบว่า **วัดถ้ำเสือ** ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เป็นวัดที่สร้างขึ้นเมื่อพ.ศ.2518 โดยพระอาจารย์จำเนียร สีสเฏญฺญู เจ้าอาวาส เหตุที่ได้ชื่อว่า “ถ้ำเสือ” เพราะว่ามีบริเวณถ้ำด้านหน้า ของทิวเขาอ่าวลูกหนูหรือที่เรียกว่า “เขาแก้ว” เคยมีเสือโคร่งขนาดใหญ่อาศัยอยู่ และภายในถ้ำยังปรากฏหินธรรมชาติ เป็นรูปอุ้งเท้าเสือ สภาพโดยทั่วไปมีลักษณะ

เป็นสวนป่า แวดล้อมด้วยต้นไม้ใหญ่ อายุนับร้อยปีในหุบเขาศรีวังค์ และเนื่องจากมีเขาล้อม อยู่ทุก ด้าน จึงมีถ้ำเล็กถ้ำน้อยอยู่มากมาย เช่น ถ้ำคนธรรพ์ ถ้ำลอด ถ้ำช้างแก้ว ถ้ำลูกธนู ถ้ำพระ เป็น ต้น บริเวณนี้นอกจากเป็นที่ตั้ง ของสำนักสงฆ์วิปัสสนาแล้ว ยังเป็นแหล่งโบราณคดี ที่สำคัญถึง สองสมัยคือ สมัยก่อนประวัติศาสตร์ และสมัยแรกเริ่มประวัติศาสตร์ มีการขุดพบเครื่องมือหิน เศษ ภาชนะดินเผา พระพิมพ์ดิบ เป็นต้นซึ่ง นักท่องเที่ยวทุกคนที่เดินทางไปจังหวัดกระบี่ ถ้าหากมี โอกาสจะต้องแวะไปที่วัดถ้ำเสือนี้เพื่อสักการะพระพุทธรูปในถ้ำเสือหรือนมัสการหลวงพ่ोजำเนียร และบางคนต้องการวัดถ้ำมุงคล นอกจากนี้มีนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียซึ่งเดินทางมาโดยรถบัส จะต้องแวะที่วัดนี้ทางวัดมีการใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ www.watthumsua.org เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์วัด วัดถ้ำมุงคล และพระเครื่องต่าง ๆ จากคำบอกเล่าของพระเฉลิมพล กันตวัณโน พบว่ามีพระภิกษุหลายรูปที่มีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์เพราะมีพระภิกษุจากจังหวัดจันทบุรี มาสอนการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้ มีการสอนและถ่ายทอดความรู้ให้แก่พระภิกษุรูปอื่น ๆ จึงทำให้ พระภิกษุในวัดนี้มีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Word พิมพ์งานเอกสาร ใช้โปรแกรมMicrosoft Excel เพื่อเก็บข้อมูลพระภิกษุสามเณรและทรัพย์สินของวัด มีการใช้ โปรแกรมทางกราฟฟิกเช่น Photoshop, Coral Draw และ AutoCAD เพื่อออกแบบวัดถ้ำมุงคล มีการเก็บรูปถ่ายต่าง ๆ และใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ทางวัดยังพิมพ์ประกาศต่าง ๆ เพื่อ แจ้งข่าวสารให้ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวทราบ มีการจัดทำแผ่นซีดีคำเทศนาของหลวงพ่ोजำเนียร อวาสเพื่อเผยแพร่ธรรมะด้วย

วัดแก้วโกรวาราม พระอารามหลวง 82 ถนนนิศรา ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่เป็นวัดอีกแห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชม เนื่องจากสถานที่ตั้งของวัดอยู่ในตัว เมืองทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามาเยี่ยมชมได้สะดวก ซึ่งมีนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ สแกนดิเนเวีย สหรัฐอเมริกา จีนไต้หวัน เกาหลีและญี่ปุ่น ทางวัดกำลังก่อสร้างพระอุโบสถหลังใหม่ เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในมหามงคลสมัยที่สมเด็จพระ นางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถทรงเจริญพระชนมายุครบ 72 พรรษาในปี 2547 แทนพระ อุโบสถหลังเก่าที่ชำรุด พระอุโบสถที่กำลังสร้างนี้มีความสวยงามและมีพื้นที่ใช้งานมาก เป็นงาน สถาปัตยกรรมแบบภาคใต้ทักษิณ ตัวอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 3 ชั้น มีชั้นใต้ดินมีพื้นที่ใช้สอยไม่ น้อยกว่า 1,420 ตารางเมตร ชั้นลานประทักษิณรอบพระอุโบสถมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 1,000 เมตร ชั้นที่สามเป็นตัวอาคารพระอุโบสถขนาดกว้าง 14.40 เมตร ยาว 29.50 เมตร ออกแบบ แปลนโดยรศ.ดร. ภิญญู สุวรรณศิริ ราชบัณฑิตศิลป์แห่งชาติสาขาทัศนศิลป์(สถาปัตยกรรม)

ซึ่งใช้งบประมาณในการก่อสร้างและตกแต่งรวม 72 ล้านบาท ใช้ระยะเวลาในการก่อสร้าง 3 ปี นอกจากนี้ทางวัดยังเป็นโรงเรียนสามัญระดับมัธยม 1-6 และจัดสอนพระปริยัติธรรมแก่พระภิกษุและสามเณรในจังหวัดกระบี่และจังหวัดในละแวกใกล้เคียงด้วย จึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อให้พระภิกษุและสามเณรได้ใช้ศึกษาค้นคว้าพระไตรปิฎกและแหล่งธรรมะ ควบสอบภาษาบาลีและมีการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์เอกสารหนังสือเข้า-ออก จัดการทรัพย์สินของวัด จัดทำฐานข้อมูลพระภิกษุ สามเณรและนักเรียน มีการจัดทำแผ่นซีดีพระธรรมเทศนา พุทธประวัติ พระไตรปิฎกและนิทานภาษาอังกฤษให้นักเรียนได้ศึกษาและจัดทำประวัติวัดเพื่อเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวทราบ

วัดราษฎร์อุปถัมภ์(วัดบางเหียง) ตำบลบางเหียง อำเภอทับปุด จังหวัดพังงาเป็นวัดเก่าแก่สร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2452 อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอทับปุด ถนนเพชรเกษม 11 กิโลเมตร เป็นวัดมหานิกายที่มีภูเขาล้อมรอบสมบูรณ์ด้วยต้นไม้ใหญ่ นับเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมมากในจังหวัดพังงา เนื่องจากมีความศรัทธาต่อพระครูปลัดพิศาล บุรินทร์โก (พระอาจารย์ชัย) เจ้าอาวาสระหว่างพ.ศ. 2529 – 2545 ที่เป็นพระนักพัฒนาและได้พัฒนาวัดและสร้างปูชนียสถานไว้เพื่อให้ประชาชนได้สักการะ เช่นพระมหาธาตุเจดีย์พุทธธรรมบันลืออยู่บนยอดเขาล้าน เป็นเจดีย์รูปประฆังคว่ำ ขนาดความสูง 109 เมตร มีฐานโดยรอบเส้นผ่าศูนย์กลาง 41 เมตร ซึ่งเป็นที่ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ (ทันตธาตุ) สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2529 แล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2539สำหรับเป็น แหล่งปฏิบัติธรรมแก่บรรดาพุทธศาสนิกชน ซึ่งได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช และได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้า ฯ ให้สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ เมื่อปี พ.ศ. 2533 และทรงประกอบพิธีบรรจุพระบรมสารีริกธาตุเมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2543 พระมหาธาตุเจดีย์นี้มีความสวยงามและโดดเด่นที่สุดในจังหวัดพังงาหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสถาปัตยกรรมที่มีความสวยงามและโดดเด่นที่สุดของภาคใต้ก็ได้ นอกจากนี้ท่านยังก่อสร้างพระอุโบสถ ขนาดกว้าง 30 เมตร ยาว 10 เมตร พระพุทธอิทธิมิ่งมงคลชัย ขนาดหน้าตักกว้าง 19 เมตร สูงถึงพญานาค 28.50 เมตร เป็นพระพุทธรูปที่ใหญ่ที่สุดและเป็นปางนาครปรกปางเดียวที่มีอยู่ในแถบอันดามัน มณฑลพหุลวงพหุลวด สมเด็จพระพุทธอาจารย์โต และหลวงพ่อดลชัย ขนาดกว้าง 12.50 เมตร ยาว 17.60 เมตร หน้าตักกว้าง 109 นิ้วทั้ง 3 รูป เป็นที่ประดิษฐานรูปหล่อพระเกจิอาจารย์ทั้งสามเพื่อให้พุทธศาสนิกชนกราบไหว้บูชา รูปหล่อพระโพธิสัตว์ เจ้าแม่กวนอิม ขนาดความสูง 16 เมตร ฯลฯ และเนื่องจากทางวัดเป็นสถานที่ปฏิบัติธรรม วิปัสสนากรรมฐาน ทางวัดได้จัดงานช่วงวัน

ขึ้นปีใหม่ตั้งแต่วันที่ 1-9 มกราคมของทุกปีเป็นวันปฏิบัติธรรม รักษาศีลกินเจ ซึ่งทางวัดจัดอาหารเจให้พุทธศาสนิกชนทานฟรี มีที่พักให้ และนอกจากนี้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา และองค์การบริหารส่วนตำบลบางเหลียงได้จัดงานฉลองพระมหาเจดีย์ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์(ตรุษจีน) ทุกปี (พ.ศ.2549-2552) ท่านเจ้าอาวาสปัจจุบันคือพระครูปลัดสวสดีเป็นพระภิกษุรูปเดียวที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสาร ทำบัญชี เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และท่านได้สนับสนุนและสอนให้พระภิกษุที่มีอยู่ 13 รูปใช้คอมพิวเตอร์ แต่เนื่องจากเป็นพระทางสายวิปัสสนากรรมฐาน พระภิกษุลูกวัดจึงไม่สนใจที่จะเรียนรู้ใช้งานเทคโนโลยี

วัดถ้ำสุวรรณคูหา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 ตำบลกระโสม อำเภอดงทับทิม จังหวัดพังงา เป็นวัดเก่าแก่วัดหนึ่งประกอบไปด้วยถ้ำภูเขาหินปูน หลายถ้ำ แต่ที่เด่นที่สุดคือถ้ำใหญ่ ซึ่งมีพระพุทธรูปไสยาสน์ขนาดใหญ่ยาว 15 เมตรประดิษฐานอยู่ นับเป็นพระนอนขนาดใหญ่ที่สุดของจังหวัดพังงา พระพุทธรูปหินอ่อน ศิลารีกของพระยาบริสุทธิโลหะภูมินทรอธิบดี(จารึกเมื่อพ.ศ. 2344) อีกถ้ำหนึ่งที่เด่นคือถ้ำแจ้ง อยู่ถัดขึ้นไปจากถ้ำใหญ่ มีปล่องใหญ่เหนือเพดานถ้ำจึงมีแสงสว่างสอดส่องผนังถ้ำ มีพระปรมาภิไธยย่อของพระมหากษัตริย์ที่เคยเสด็จมาเยี่ยมชม ได้แก่ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน และสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ พระองค์เจ้าจุฑาทิศาธรรมาภรณ์ สมเด็จพระนางเจ้าสว่างวัฒนาพระบรมราชเทวีและยังมีถ้ำที่มีหินงอก หินย้อย มีค้างคาวอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ที่ถ้ำบนเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญของภาคใต้ เป็นที่อาศัยของมนุษย์ยุคหินซึ่งนักโบราณคดีขุดพบเครื่องมือหิน ที่เก็บรักษาไว้ที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครพัฒนาสุวรรณกิจซึ่งเป็นผู้ช่วยเจ้าอาวาสอายุ 75 ปีเล่าว่าจะมีนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมาท่องเที่ยวเป็นประจำทุกวันพุธ เพื่อรอขึ้นเครื่องบินกลับประเทศโดยมีบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตจัดการท่องเที่ยวมายังวัดนี้เป็นรายการหนึ่งในหลายรายการของการท่องเที่ยวที่มีอยู่ ทางวัดจึงมีรายได้จากการเก็บค่าเข้าชมถ้ำจากนักท่องเที่ยวต่างชาติคนละ 20 บาทส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่ต้องจ่ายค่าเข้าชม ทางวัดไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ และมีพระภิกษุจำพรรษาอยู่น้อยในปัจจุบันมีอยู่ 9 รูป ท่านผู้ช่วยเจ้าอาวาสมีความสนใจที่อยากจะได้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้งาน พิมพ์เอกสารและจัดเก็บประวัติพระภิกษุและสามเณรในวัด และให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าในอำเภอดงทับทิมมีวัดทั้งหมด 11 แห่งกำลังประสบปัญหาการไม่มีพระภิกษุมายอยู่ประจำที่วัด พระภิกษุส่วน

ใหญ่มาบวชเพื่อประจำพรรษาเมื่อออกพรรษาหรือครบกำหนดการบวชก็จะสึกออกไป พระภิกษุที่เหลือในวัดจึงเป็นพระภิกษุที่มีอายุไล่ส่วนใหญ่

วัดมงคลนิมิต พระอารามหลวง ตั้งอยู่ที่ถนนตีบุก อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เป็นพระอารามหลวงชั้นตรี มีหมู่เจดีย์ 11 องค์ องค์กลางเป็นพระธาตุเจดีย์ที่บรรจุพระบรมสารีริกธาตุจากประเทศศรีลังกา และเจดีย์องค์เล็ก 10 องค์ เรียงรายรอบเจดีย์ใหญ่ที่มีลักษณะโครงสร้างแบบลังกาوارค์ ในพระอุโบสถมีหลวงพ่อบุญ พระพุทธรูปปางมารวิชัยเป็นพระประธาน มีหน้าตักกว้าง 3 เมตร สูง 4 เมตร ที่หน้าพระอุโบสถมีพระพุทธรูปปางลีลาหล่อด้วยทองเหลืองปนนาเงินทอง สูง 3 เมตร 25 เซนติเมตร นอกจากนี้ยังมีตึกเก่าโบราณอีกหลายตึกภายในวัด และเนื่องจากเป็นวัดที่ตั้งอยู่ในตัวเมืองในระยะที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินมาเยี่ยมชมได้ จึงมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยี่ยมชมอยู่เสมอ และเมื่อวันที่ 7 ก.ค. 2549 มีพิธีอัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุมาประดิษฐาน ณ ห้องจริยศึกษาชั้น 2 ศาลาการเปรียญ วัดมงคลนิมิต เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตได้สักการะบูชาไปจนชั่วลูกชั่วหลาน ทางวัดไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานเลย ถ้าพระภิกษุต้องการพิมพ์เอกสารจะต้องไปว่าจ้างหรือให้ผู้อื่นจัดการพิมพ์เอกสารให้

วัดไชยธาราราม(วัดฉลอง) เป็นวัดดั้งเดิมมาแต่โบราณ ตั้งอยู่ที่บริเวณทุ่งนา ด้านทิศเหนือของบริเวณวัดปัจจุบัน อยู่ห่างจากตัวเมือง 8 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4021 และ 4022 มีวิหารที่ประดิษฐานรูปหล่อของพระสงฆ์ 3 องค์ได้แก่ หลวงพ่อแช่ม หลวงพ่อช่วง และหลวงพ่อกลิ้ม หลวงพ่อแช่มซึ่งเป็นอดีตเจ้าอาวาสมีความศักดิ์สิทธิ์มากเป็นผู้ช่วยเหลือชาวบ้านในการต่อสู้กับพวกอั้งยี่ที่คิดกบฏเมืองภูเก็ตจนสำเร็จ เมื่อ พ.ศ. 2419 ในสมัยรัชกาลที่ 5 ส่วนหลวงพ่อช่วงและหลวงพ่อกลิ้มเป็นอดีตเจ้าอาวาสรูปต่อ ๆ มา และมีศาลาเจ้าวัด ซึ่งอยู่ทางทิศเหนือ มีพระประธานคือพระปฏิมา ด้านซ้ายของพระประธานเป็นรูปคนชรา นั่งถือตะบันหมาก ชาวบ้านเรียกพ่อตาขี้เหล็ก ด้านขวาเป็นยักษ์ถือตะบอง ชาวบ้านเรียกนันทรีย์ คล้ายเป็นองค์รัชเจ้าของพ่อท่านเจ้าวัด นอกจากนี้ยังมีกุฏิจำลองสมเด็จพระเจ้าซึ่งเป็นที่คนไทยไม่กล้าติดเครื่องปรับอากาศ ประดิษฐานรูปหล่อขี้ผึ้งของ หลวงพ่อแช่ม หลวงพ่อช่วงและหลวงพ่อกลิ้ม และพระมหาเจดีย์พระจอมไทยบารมีประกาศที่ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุจากประเทศศรีลังกาจึงมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมากที่เดินทางมาจังหวัดภูเก็ตแล้วต้องมาสักการะบูชารูปหล่อของหลวงพ่อแช่ม และทางวัดมีงานประจำปีในช่วงเวลาตรุษจีนซึ่งจะมีประชาชนและนักท่องเที่ยวมาร่วมงานด้วย ทางวัดมีการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์งานเอกสารและทำบัญชีทรัพย์สินของวัดโดยใช้

โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel แต่ไม่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและไม่มีเว็บไซต์ของวัด

วัดพระนางสร้างอยู่ห่างจากตัวเมือง 20 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 402 ตั้งอยู่ใกล้สี่แยกบ้านเคียน(กลาง) อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ตเป็นวัดที่เก่าแก่สร้างก่อนศึกกลางหลังวัดเคยเป็นค่ายสู้รบพม่าเมื่อปี พ.ศ. 2328 และมีตำนานว่าพระนางเลือดขาวแห่งลังกาวิเป็นผู้สร้างวัดนี้(นภสั่นท์ พุ่มสุโข(บก.), 2548, หน้า 107) มีอุโบสถสองหลัง อุโบสถหลังเก่าซึ่งสร้างมานานและบูรณะในสมัยรัชกาลที่ 5 เป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปไสยาสน์ และมีพระเป็นประธานอีก 3 องค์ที่มีพระพุทธรูปสามกษัตริย์ (พระในพุง 3 องค์) ซึ่งเป็นพระพุทธรูปดินเผาที่ใหญ่ที่สุดในโลก นอกจากนี้ยังมีเจดีย์ และหอรบซึ่งได้ขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานของชาติแห่งที่ 3 ของจังหวัดภูเก็ต ส่วนอุโบสถหลังใหม่กำลังก่อสร้างกำแพงแก้วรอบอุโบสถซึ่งท่านเจ้าอาวาสพระครูวิจิตรศุภการเป็นผู้ดำริให้จัดสร้างขึ้น ด้านหน้าของอุโบสถมีภาพเขียนฝาผนังสวยงามมาก ด้านในอุโบสถมีภาพเขียนบนฝาผนังประวัติศึกกลางฝมือแนบ ทิชนพวงศ์ และในบริเวณวัดยังมีต้นไม้รอบอุโบสถตามลายแทงของกุสุมปดีในอุโบสถหลังเก่าด้วย ท่านเจ้าอาวาสรูปปัจจุบันได้จัดสร้างรูปหล่อเจ้าแม่กวนอิมองค์ใหญ่และรูปปั้นพระจีนอีกหลายองค์ในบริเวณวัดเพื่อให้นักท่องเที่ยวซื้อสายเงินเดินทางมาสักการะ จึงมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาเยี่ยมชมวัดแห่งนี้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีพิพิธภัณฑ์ที่เก็บสะสมของเก่าที่ยังไม่ได้เปิดให้ประชาชนเข้าชม ทางวัดมีพระภิกษุและสามเณรรวม 20 รูปและมีพระภิกษุที่มีการศึกษาระดับปริญญาหลายรูปที่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์พิมพ์เอกสาร จัดทำบัญชีทรัพย์สินของวัดและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่งเมลล์และค้นหาข้อมูล ทางวัดมีเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องแต่อยู่ในสภาพที่เก่าและล้าสมัยแล้ว ทั้งพระภิกษุและสามเณรส่วนใหญ่มีความสนใจและพร้อมที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัดพระทอง ตั้งอยู่เลขที่ 170 หมู่ 7 บ้านนาใน ต.เทพกระษัตรี อ.กลาง ภูเก็ต อยู่ห่างจากตัวเมือง 21 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 402 ภายในวิหารวัดพระทองซึ่งสร้างคู่กับพระอุโบสถเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปทองคำที่ไหลพันดินตั้งแต่พระอุระถึงพระเกตุมาลาตามตำนาน (นภสั่นท์ พุ่มสุโข(บก.), 2548, หน้า 113) มีพระพุทธรูปจำลองให้ปิดทองแทนองค์จริง นอกจากนี้ยังมีพระปางประจำวันเกิดเรียงรายด้านข้าง ด้านบนผนังมีบัวที่ขอบบัวประดับด้วยพระปางประจำวันเกิดรอบทั้ง 4 ด้าน มีรั้วกันบริเวณอุโบสถและวิหาร ซึ่งมีมุมทั้งสี่เป็นหอรบซึ่ง รอบนอกวิหารและอุโบสถมีรูปปั้นสัตว์ต่าง ๆ เช่น กวาง วัว กระบือ หมี ฯลฯ ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์นั้น ทางวัดมีการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสาร จัดทำบัญชี

ทรัพย์สินของวัด และมีพระภิกษุที่มีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยแต่ไม่ได้ใช้ในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

ศาลเจ้าแสงธรรม ตั้งอยู่ที่ถนนพังงา ทางเข้าเป็นประตูเล็ก ๆ มีซุ้มประตูแบบจีน เป็นโบราณสถานที่เป็นศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมแบบจีนมีความเป็นมาที่มีอายุ 115 ปี (พ.ศ. 2549) และได้มีการบูรณะศาลเจ้าเดิมเมื่อพ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นแก่งจีนมีสันหลังคาที่เป็นรูปปูนปั้นมังกรคู่เล่นลูกไฟ และเครื่องประดับตกแต่งด้วยตุ๊กตาจีน และดอกไม้ โดยใช้เทคนิคกระเบื้องตัดปะบนประติมากรรมปูนปั้นแบบโมเสก โดยคงมีโครงหลังคาเดิมซึ่งเขียนด้วยสีน้ำมันเป็นลวดลาย ภายในศาลเจ้ามีภาพจิตรกรรมสีชาวดำบนผนัง เรื่องชียินก๊วย อดีตชาติของเทพอ๋องซุนต่ายสายเมื่อครั้งเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นประธานของศาลเจ้านี้พร้อมรูปปั้นของเทพอื่น ๆ เช่น ตันแสง อ๋อง กวนอู และเจ้าแม่กวนอิม เป็นต้น รองผู้จัดการศาลเจ้า(คุณประเสริฐ กองเงิน)เป็นผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในกิจการของศาลเจ้า และกำลังจัดพิมพ์ประวัติขององค์พระจีนในศาลเจ้าที่ได้จัดแปลเป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือผู้สนใจอื่น ๆ ทราบ เนื่องจากทางศาลเจ้ามีรายได้จากการรับบริจาคแต่เพียงอย่างเดียว การจะลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานจึงต้องมีการปรึกษาทางคณะกรรมการศาลเจ้าก่อน จึงเป็นข้อจำกัดอันหนึ่งที่ทำให้ทางศาลเจ้าแห่งนี้ไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

ศาลเจ้าจ้วยตุ่ยและศาลเจ้าปุดจ้อ(แม่กวนอิม) เป็นศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ต่อเนื่องกัน ประชาชนและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะไปสักการะเจ้าแม่กวนอิมที่ศาลเจ้าปุดจ้อ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำในการทำพิธีกรรมต่าง ๆ การแปลตำรายารักษาโรค การตั้งชื่อเด็ก เป็นต้น ส่วนศาลเจ้าจ้วยตุ่ยเป็นสถานที่ในการทำพิธีในเทศกาลกินเจและพิธีกรรมอื่น ๆ และเป็นศาลเจ้าหลักในการดูแลศาลเจ้าอื่น ๆ อีกด้วย ได้จัดตั้งเป็นมูลนิธิจ้วยตุ่ยเต้าโบเก้งที่มีสำนักงานและมีบุคลากรประจำที่ใช้เงินรายได้ของศาลเจ้าว่าจ้างให้ทำงานทางคณะกรรมการศาลเจ้ามีความต้องการพนักงานที่มีความพร้อมในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำงานและเนื่องจากผู้บริหารศาลเจ้าเห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีคอมพิวเตอร์ 3 เครื่องซึ่งใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel พิมพ์เอกสาร บัญชีและประกาศต่าง ๆ ทำบัญชี สินทรัพย์ และรายได้ จัดทำแผนงานและปฏิทินงาน ทำแผนที่แสดงเส้นทางของขบวนแห่พระ และมีการ

จัดทำระบบสมาชิกของมูลนิธิฯ เป็นต้น แต่ไม่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและทางมูลนิธิยังไม่มีเว็บไซต์ของตนเอง

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

4.2.2. พิพิธภัณฑ

พิพิธภัณฑสถานวัดคลองท่อม ตั้งอยู่ในวัดคลองท่อม ถนนเพชรเกษม ตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอคลองท่อม ประมาณ 1 กิโลเมตร เป็นพิพิธภัณฑที่แสดงถึงชุมชนโบราณสมัยก่อนประวัติศาสตร์และสมัยประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญแห่งหนึ่งในคาบสมุทรภาคใต้ฝั่งตะวันตก ตั้งแต่ พ.ศ. 2509 เป็นต้นมาได้มีการขุดพบวัตถุโบราณวัตถุจากควนลูกปัด อำเภอคลองท่อม พระครูอาทรสังวรกิจ(สวาท กนตสงโธ) ซึ่งเป็นเจ้าอาวาสในขณะนั้นเกรงว่าสมบัติของชาติจะสูญหาย จึงพยายามเก็บรวบรวมโบราณวัตถุต่าง ๆ ที่พบจากควนลูกปัดและนำมาจัดแสดงภายในพิพิธภัณฑวัดคลองท่อม และเปิดให้ประชาชนเข้าชมเพื่อศึกษาหาความรู้ในประวัติศาสตร์ท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมกรีก อาหรับ อินเดียและจีน มีเครื่องมือหิน เครื่องประดับทำด้วยดินเผา แก้ว และแร่รัตนชาติ ที่กำหนดอายุระหว่างพุทธศตวรรษที่ 5-12 หลักฐานเหล่านี้ทำให้นักโบราณคดีสันนิษฐานว่าชุมชนโบราณคลองท่อมน่าจะเป็นชุมชนขนาดใหญ่ระดับเมืองท่าเรือขนถ่ายสินค้า มีความสัมพันธ์กับประเทศตะวันตก มีการตรวจตราสินค้า เก็บภาษี โดยสังเกตจากเศษตะเกียงดินเผาโรมัน ลูกปัดสุริยเทพหรือลูกปัดหน้าคนแบบอียิปต์หรือโรมันรวมไปถึงตราประทับอักษรสันสกฤตของอินเดียที่อ่านว่า"ทาดย์" ซึ่งแปลว่า"ของอันควรให้" สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ได้เสด็จเป็นประธานเปิดพิพิธภัณฑอย่างเป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2535 ปัจจุบันพิพิธภัณฑอยู่ภายใต้การดูแลของเทศบาลอำเภอคลองท่อมมีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำคนเดียวคือนายกิตติพงษ์ ดาวกระจ่าง พิพิธภัณฑจะเปิดทำการทุกวันยกเว้นวันพุธตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ไม่เก็บค่าเข้าชมแต่มีตู้รับบริจาคเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลพิพิธภัณฑ พิพิธภัณฑแห่งนี้ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพิมพ์งานประกาศหรือเอกสารเจ้าหน้าที่จะไปพิมพ์งานที่เทศบาลอำเภอคลองท่อมให้ มีการเก็บสถิติผู้เข้าชมจากสมุดเซ็น