



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องสถานภาพ และแนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพ และสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย รวมถึงการคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต เพื่อศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งที่นำมาใช้แล้ว และจะนำมาใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย และเพื่อคาดการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต ศึกษาในช่วงปี พ.ศ. 2533 - 2543 โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ประกอบด้วยการสัมมนาในรอบแรกและการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นคณะกรรมการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) รวมถึงนักวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นตัวอย่างจำนวน 32 คน

การรายงานผลการวิจัย ได้รายงานผลการวิเคราะห์ที่พบว่าสอดคล้องกันทางความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ กล่าวคือ ผลการวิเคราะห์จะมีความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมไม่เกิน 1 มีพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และมีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป โดยแบ่งการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังมีรายละเอียดของการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานภาพ และสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้แยกสถานภาพ และสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเทคโนโลยีสารสนเทศที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันเป็นดังนี้

1. สภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นด้วยอย่างมากว่า สภาพในปัจจุบันมีการลงทุนของเอกชนมาก ทั้งยังมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้น มีการสร้างโรงแรมและที่พักเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังมีลักษณะค่อนข้างมั่นคง และมีโอกาสเติบโตขึ้นอีก โดยมีอัตราการเติบโตขยายตัวสูงและรวดเร็ว นำเงินตราเข้าประเทศและทำให้ประเทศเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงมาก มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกันมาก เพราะมีการกระจายรายได้ และนักท่องเที่ยวไปยังท้องถิ่นทั่วประเทศ และมีการตื่นตัวของท้องถิ่นมากขึ้น มีการเพิ่มบุคลากรในการทำงาน และการจ้างงานในส่วนที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมทั้งสถานภาพและเสถียรภาพด้านการตลาดที่ดีด้วย

2. การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นด้วยเป็นอย่างมากว่า การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันนั้น ยังขาดระเบียบ และไม่เป็นไปตามแผนรวมเป็นการพัฒนาที่ไม่คำนึงถึงคุณภาพ มีการเน้นด้านธุรกิจ มีการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมและรูปแบบการท่องเที่ยว และพัฒนาด้านการตลาด โดยโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ

ส่วนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันที่กลุ่มผู้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ มีการอนุรักษ์และส่งเสริมทรัพยากรการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรม ประเพณีไทย และสิ่งแวดล้อม

3. ความเข้าใจคำว่า "เทคโนโลยีสารสนเทศ"

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องต่อกัน โดยมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากกว่า "เทคโนโลยีสารสนเทศ" มีความหมายต่อไปนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคำสั้นคำอย่างหนึ่งที่สามารถแลกเปลี่ยน และมีมูลค่าซื้อขายได้ ประกอบด้วย Information Transfer ระบบขนส่งข่าวสารกับ Information Processing การนำข้อมูลมาเข้ากระบวนการเป็นการนำวิธีการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารทางทีวี หรือ เคเบิลทีวี เป็นการจัดระบบข้อมูลข่าวสารและระบบการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อมูลเบื้องต้น เครื่องมือใช้ในการจัดเก็บ :คอมพิวเตอร์ และเป็นสื่อ /ตัวกลางที่จะ

นาสารสนเทศไปสู่ผู้รับ เดิมมีหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ แมกกาซีน การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการวิจัย ปัจจุบันมีการพัฒนาเป็น "The New Technology" อันได้แก่ คอมพิวเตอร์ เคเบิลทีวี วีดีโอ ระบบดาวเทียม วีดีโอคิส เทเลเท็กซ์ วีดีโอเท็กซ์

4. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกัน โดยมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการทำงาน คือ ประหยัดเวลาดำเนินต่าง ๆ : ตรวจสอบแก้ไข ถ่ายเอกสาร ได้ง่าย ค้นคว้าง่าย ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ใช้ในการรวบรวมข้อมูล / เก็บข้อมูล ใช้ในการตัดสินใจ ก่อให้เกิดความรู้ การวางแผน การจัดการ การบริหารงาน และการแก้ไขปัญหา ใช้ในการเผยแพร่ / แข่งขัน และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถานภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกัน และมีอัตราการเห็นด้วยในระดับมากกว่าสถานภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน คือ มีการใช้กันมาก โดยเฉพาะด้านคมนาคม และโรงแรม แต่ยังคงขาดด้านงบประมาณ และสถานที่ที่จะใช้ ยังนำมาใช้ค่อนข้างล่าช้าและมีน้อย ไม่ได้ใช้ในทุกระดับ การให้บริการข่าวสารข้อมูลกับประชาชนก็ยังมีน้อย มักใช้ในด้านการจัดการธุรกิจมาก และพยายามใช้กันมาก แต่ก็ยังไม่เพียงพอ และทันสมัย

6. บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกัน และมีความเห็นด้วยอย่างมาก ว่า บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในปัจจุบัน คือ การให้ความสะดวกกับนักท่องเที่ยวในด้านข่าวสารที่รวดเร็วและถูกต้อง มีบทบาทต่อการวิเคราะห์และการตัดสินใจ ทำให้ไม่ขาดจากข่าวสารข้อมูล ประหยัดคนในการให้ข่าวสาร และบ่อนข้อมูลให้ผู้มีหน้าที่ในการพัฒนา และส่งเสริมด้านอุตสาหกรรมเอาไปใช้ประโยชน์

7.ก เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องต้องกันและมีความเห็นด้วยในระดับมากกว่า เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในปัจจุบันคือ สื่อมวลชน : วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ โทรสาร สื่อสิ่งพิมพ์ : โปสเตอร์ แผ่นพับ วารสาร คอมพิวเตอร์ และ เทเล็กซ์

ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องต้องกันและเป็นความเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ DATABASE ฐานข้อมูล

7.ข ลักษณะของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในปัจจุบันที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องต้องกัน และมีความเห็นด้วยในระดับมาก คือ นำไปใช้ในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ นำไปให้บริการ นำไปใช้ในการพัฒนาการทางงานด้านวิจัย วางแผน วิเคราะห์และตัดสินใจ และ นำไปใช้ เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

ผู้วิจัยได้แยกกล่าว เป็นสอง เรื่องคือ แนวโน้มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องต้องกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องต้องกันว่า แนวโน้มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตที่จะเป็นไปได้มาก คือ ช่วง 3-4 ปี น่าจะดีขึ้น แค่ 10 ปีคาดเดายาก การดีขึ้นจะควบคู่ไปกับเทคโนโลยี จะมีอัตราการเพิ่มด้านคน

รายได้ และคุณภาพสูงขึ้น จะมีแหล่งท่องเที่ยวกระจาย ไปด้วย จะมีระบบขนส่งดีขึ้น มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง จะกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ ซึ่งต้องอาศัยเงินของต่างประเทศอยู่ และจะมีการวางแผนอย่างชัดเจนในการพัฒนา และส่งเสริมต่อเนื่อง

2. แนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต (พ.ศ. 2533-2543)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แนวโน้มที่จะมีการพัฒนาอุตสาหกรรมในอนาคคที่เป็นไปได้มาก คือ จะมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ และสินค้าท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจะมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ดูหลักกล่าวคือ เพิ่มคุณค่าให้กับแหล่งท่องเที่ยว อนุรักษ์ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เช่น โบราณสถานให้เหมือนเดิม ไม่ทำลายโบราณสถานและวัตถุ จะมีการให้ข่าวสารข้อมูลที่พร้อม โดยมุ่งเน้นคุณภาพ และรัฐบาลจะเอาใจใส่มากขึ้น โดยมีนโยบายชัดเจน

3. เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมากที่สุดกับการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เหมาะสมมากที่สุดกับการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต คือ สื่อมวลชน : หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์กับการสื่อสาร (Communication) โทรสาร วิทยุคมนาคม / วิทยุสื่อสาร ระบบโทรคมนาคม เทเลเท็กซ์ กระบวนการเปลี่ยนรูปข้อมูล ฐานข้อมูล และสไลด์มัลติวีชัน ข้อมูลที่ออกมาในรูปแบบเคลื่อนไหวได้ ภาพยนตร์

4. แนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แนวโน้มที่เป็นไปได้มากในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต คือ จะมีการขยายตัว

เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จะเหมาะกับการพัฒนางานส่วนกลางและท่านายอนาคคของตลาด จะมีอัตราค่าบริการต่ำลง และเป็นสากลมากขึ้น การนำมาใช้จะขึ้นกับผู้บริหาร จะมีการเกื้อกูลกัน และจะเป็นปกติ คือ เป็นไปในระบบราชการกึ่งเอกชน

5. ผลกระทบในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคค(พ.ศ.2533 - 2543)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ผลกระทบทางด้านบวกที่เป็นไปได้มากในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคค คือ ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัว และมีคุณภาพสูงขึ้น ตัดสินใจรวดเร็ว มีการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศมากขึ้น การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสะดวก และเห็นภาพจนชัดขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ทำให้งานเป็นระบบมากขึ้น มีการพัฒนาบุคลากร และสร้างงาน และเพิ่มรายได้ให้กับประเทศมากขึ้น

ส่วนผลกระทบด้านบวกที่เป็นไปได้ปานกลางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคคที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ลดปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร เช่น มีคฤหัสถ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวสับสน เพราะความไม่รู้จริง

ผลการวิจัย ผลกระทบทางด้านลบในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคคพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเป็นความคิดเห็นในระดับที่เป็นไปได้ปานกลาง ก็คือ เมื่อต่างประเทศมาลงทุนเป็นเจ้าของมีผลทำให้ไม่มีอิสระ เพราะต้องขึ้นกับต่างประเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากทำให้ขาดมนุษยสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีข้อเสนอแนะที่เห็นสอดคล้องกัน และเป็นข้อเสนอแนะที่เห็นว่ามีโอกาสเป็นไปได้มากที่สุดคือ ควรปรับปรุงและรักษาสภาพธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และควรปรับปรุงภาพพจน์ด้านการจราจร การรักษาความสะอาด หนึ่งบริการ ความปลอดภัย และราคาโรงแรมที่ได้มาตรฐาน

ส่วนข้อเสนอแนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามี

โอกาสเป็นไปได้มาก คือ ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการและการขนส่ง ควรพัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ประชาชนเข้าใจแท้จริง ควรเพิ่มความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวมากขึ้นควรมีระบบสื่อสาร ระบบข้อมูลที่พัฒนามากขึ้นควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ หน่วยงานท้องถิ่น : เทศบาล หรือ กทม. ควรเข้ามามีบทบาทในการดูแลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรมีการกำหนดมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการสัมมนาโดยระดมความคิดจากทุกฝ่าย อาทิ ผู้บริหารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ผู้บริหารของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) นักวิชาการ และนักปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งหลายฝ่ายเหล่านี้ควรมีความรับผิดชอบร่วมกัน การท่องเที่ยวควรมีความคล่องตัวและไวต่อเหตุการณ์ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคุณแนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต เพื่อให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่รอดเช่นมี ธุรกิจการซื้อขายข้อมูล เป็นต้น และควรมีธนาคารข้อมูลที่มีข่ายกว้างขวางและมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะอภิปรายเฉพาะความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีอัตราการเห็นด้วย และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด และระดับมากเท่านั้น โดยกำหนดหัวข้อ เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์และสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. สภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สภาพของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันมีลักษณะการลงทุนของเอกชนมาก มีการสร้างโรงแรมและที่พักเพิ่มมากขึ้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้น ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจต่างประเทศ ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒินี้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง เรื่องสถิติเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกล่าวคือ จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวในรายงานประจำปีของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2531 พบว่า มีจำนวนประมาณ 4.07 ล้านคน ซึ่งเพิ่มมากกว่าปี 2530 คิดเป็น

ร้อยละ 33.7 ทั้งนี้สภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันยังมีลักษณะค่อนข้างมั่นคง และมีโอกาสเติบโตขึ้นอีก โดยมีอัตราการเติบโตขยายตัวสูงและรวดเร็ว ทั้งยังนำเงินตราเข้าประเทศ (เป็นอันดับที่ 1 มีรายได้ 78,859 ล้านบาทเมื่อปี 2531 ดังกล่าวไว้ในตารางที่ 1 ของบทที่ 1) และทำให้ประเทศเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงมาก มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกันมาก มีการกระจายรายได้ และนักท่องเที่ยว ไบยังท้องถิ่นทั่วประเทศ และมีการตื่นตัวของท้องถิ่นมากขึ้น มีการเพิ่มบุคลากรในการทำงานและการจ้างงานในส่วนที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมทั้งสถานภาพ และ เสถียรภาพด้านการตลาดมั่นคงดีด้วย

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องสภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ตรงกับบทความเรื่อง "ธุรกิจโรงแรมวิฤจักรที่จะย้อนกลับสู่รอยเก่า" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายงานเรื่องการศึกษาธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษาหน่อตราค่าที่พักที่เหมาะสมของโรงแรมไทยที่เสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยฝ่ายวิจัยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยกล่าวถึง จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น จนทำให้มีการลงทุนสร้างที่พักเพิ่ม การดำเนินการของโรงแรมกลายเป็นตลาดของผู้ชาย ซึ่งก่อให้เกิดการปรับราคาที่พัก แต่มีการประชุมให้ยี่นราคาโรงแรมเพื่อรักษาภาพพจน์การท่องเที่ยวเอาไว้ ดังนั้นจะเห็นว่า สภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีผลต่อ เศรษฐกิจของประเทศ ไทยอย่างมาก

2. การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความสอดคล้องตอกันและเป็นความเห็นด้วยอย่างมากว่า การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ยังขาดระเบียบ และไม่เป็นไปตามแผนรวม ทั้งยังเป็นการพัฒนาที่ไม่คำนึงถึงคุณภาพ เน้นแต่ธุรกิจมีการพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรม และรูปแบบการท่องเที่ยว และพัฒนาด้านการตลาด โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ

จากหนังสือรายงานประจำปี 2531 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า ได้มีการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. งานศูนย์รวบรวมข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เป็นงานเกี่ยวกับการสำรวจ รวบรวม วิเคราะห์ ศึกษาวิจัย และวางแผนเกี่ยวกับข้อมูล และสถิติต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2. งานบริการทางการท่องเที่ยว เป็นงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงด้านบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว การให้ความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวรวมทั้งการให้ความคุ้มครองป้องกันแก่นักท่องเที่ยว

3. งานสำรวจเพื่อวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เป็นงานสำรวจ ศึกษา และ วิเคราะห์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเพื่อวางแผนกำหนดแนวทางและรูปแบบ รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญ ของแหล่งท่องเที่ยวในทุกภาคของประเทศให้พัฒนาไปอย่างแบบแผนและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

4. งานอนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เป็นงานตรวจสอบ การอนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ แต่ จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญปรากฏว่ามีความเห็นด้วยในเรื่อง นี้แค่ระดับปานกลาง เท่านั้น

5. งานพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อร่วมลงทุน

6. งานสนับสนุนงานประเพณีในจังหวัดต่าง ๆ

การดำเนินงาน ปี 2531 ที่กล่าวมามีความเป็นไปได้มาก เพราะได้รับงบประมาณ สนับสนุนเพื่อดำเนินการด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 114 ล้านบาท และผลการวิจัยที่ได้ ก็สอดคล้องกับความเป็นจริงในเรื่องของการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม และรูปแบบการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาด้านตลาดโดยการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศด้วย โดยได้มีการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

- การจัดอบรมมัคคุเทศก์ในภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- การจัดอบรมวิชาการ โรงแรม ในภาคเหนือ ภาคใต้ ในระดับต่าง ๆ
- การส่งเสริมมาตรฐานภัตตาคาร และร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด
- การส่งเสริมมาตรฐานร้านค้าของที่ระลึก ในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด
- การจัดงานเทศกาลส่งเสริมสินค้าและผลไม้ไทยที่จังหวัดสงขลา

- โครงการศึกษาเบื้องต้น เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว นครสวรรค์-อุทัยธานี-ชัยนาท-สิงห์บุรี
- โครงการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวในลักษณะ แรงบันดาลใจ และเพื่อความมั่นคง
- การตรวจสอบสภาพแหล่งท่องเที่ยว
- การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว เสื่อมโทรม
- การจัดทำคู่มือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ
- ค่าเนิ่นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในประเทศ เช่น โฆษณาชุดเมืองไทย 5 ภาค ผ่านสื่อทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ โฆษณางานประเพณี และแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทางสิ่งตีพิมพ์ นิตยสาร และหนังสือพิมพ์รายวันต่าง ๆ โฆษณา กิจกรรมของ ททท. งานประเพณีและเทศกาลต่าง ๆ ในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์โดยจัดรายการโทรทัศน์อาทิตย์ รายการท่องเที่ยวแผ่นดินไทย จัดรายการวิทยุ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จัดทำเอกสารข้อมูลทางการท่องเที่ยว จัดนำเที่ยว และจัดนิทรรศการ เผยแพร่ความรู้ทางการท่องเที่ยวในงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ เป็นต้น
- ค่าเนิ่นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ เช่น โฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ โรงภาพยนตร์ โฆษณาร่วมกับสายการบินไทยและจัดทำโฆษณาทาง Teletext TV ร่วมกับบริษัทนำเที่ยวจัดแสดง Window Display และจัดทำ Spot โฆษณานาน Electronic Billboard ส่วนการประชาสัมพันธ์ได้จัดเชิญผู้แทนธุรกิจท่องเที่ยว สื่อมวลชนมาทัศนศึกษาประเทศไทยรวมทั้งจัดทำบทความ การถ่ายภาพยนตร์ และจดหมายข่าว เป็นต้น

เปรียบเทียบสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศคู่แข่งที่สำคัญในปัจจุบัน (สมพร สงวนทรัพย์ 2532) ได้ดังนี้

ประเทศไทย นับตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยขยายตัวสูงขึ้นมากสังเกตได้จากสถิติของจำนวนนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้นทุกปี และปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการเติบโตของนักท่องเที่ยวก็คือ การเพิ่มเที่ยวบินเข้า-เหมาและการเปิดเส้นทางการบินใหม่ รวมทั้งการใช้บริการของสายการบินอื่นในตลาดใกล้เคียง และการขยายตัวของอุตสาหกรรมส่งออกของประเทศไทยทำให้มีการติดต่อทางธุรกิจ อีกทั้งสถานภาพของประเทศไทยในปัจจุบันยังเหมาะสมอย่างยิ่งต่อการลงทุน นอกจากนั้นอัตราค่าครองชีพก็ยังมีสูงขึ้นไปอีกด้วย

ฮ่องกง นับตั้งแต่ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มีนโยบายเปิดรับนักท่องเที่ยว เมื่อ 4 ปีที่แล้วประเทศฮ่องกง ได้รับผลประโยชน์มากที่สุด เพราะเป็นประตูสู่จีน ทำให้ฮ่องกงมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้น และแม้ว่าฮ่องกงเหลือเวลาอีกไม่กี่ปีที่จะต้องกลายเป็นดินแดนส่วนหนึ่งของจีน แผ่นดินใหญ่ แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคต่อการลงทุนด้านโรงแรม อีกทั้งการที่ค่าเงินเยนแข็งขึ้น ทำให้ราคาสินค้ายุโรปในตลาดฮ่องกงถูกกว่าที่ซื้อในญี่ปุ่น ทำให้มีนักท่องเที่ยวจากญี่ปุ่นเข้ามาฮ่องกงมากขึ้นด้วย

สิงคโปร์ สำหรับสิงคโปร์ สิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ คือ สินค้าราคาถูก แต่ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ทำให้รัฐบาลสิงคโปร์ หาทางแก้ไขโดยตั้งงบประมาณนอกประเทศถึง 27 ล้านเหรียญสิงคโปร์ ในปี 2530 ทางด้านอัตราห้องพัก มีการคาดว่า จะทรงตัวในอัตราชายได้เพียงร้อยละ 65 - 75 ไปจนกว่าปี 2543 โรงแรมสิงคโปร์เลียนแบบวิธีการส่งเสริมการขายของโรงแรมในเมืองไทย โดยการจูงใจลูกค้าท้องถิ่นมากขึ้นและลดราคาเพื่อดึงดูดลูกค้านักท่องเที่ยว และหลายแห่งใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อจูงใจลูกค้าชาวสิงคโปร์ โดยเฉพาะด้านอาหารและเครื่องดื่ม

มาเลเซีย จะพบว่านักท่องเที่ยวมาเลเซียเข้าเที่ยวในไทยมากกว่าที่ไทยไปมาเลเซีย ทำให้รัฐบาลมาเลเซียพยายามแก้ไขการเสียดุลในด้านการท่องเที่ยว เช่น การเพิ่มขึ้นคอนในการออกใบผ่านแดน เพิ่มภาษีนำเข้าสินค้าที่นักท่องเที่ยวนำเข้าประเทศ หรือเก็บภาษีเดินทางออกนอกประเทศ แต่ก็ไม่สามารถสกัดกั้นการออกนอกประเทศของชาวมาเลเซียได้ จึงเปลี่ยนแนวหันมาใช้วิธีส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศแทน นโยบายการท่องเที่ยวของมาเลเซียพยายามที่จะแข่งขันกับไทยและดึงนักท่องเที่ยวไทย โดยได้ทุ่มงบประมาณในสื่อต่าง ๆ ของไทย เปิดร้านค้าปลอดภาษีตามด่านชายแดนทุกจุด และที่สำคัญขณะนี้มาเลเซียมีโรงแรมระดับมาตรฐานเกิดขึ้นมาก และมีอัตราห้องพักถูกกว่าไทย

อินโดนีเซีย บาหลีเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุด รัฐบาลอินโดนีเซียได้ส่งเสริมที่จะให้บาหลีเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศ เปิดให้สายการบินต่างประเทศบินตรงเข้าบาหลีแทนที่จะต้องลงจากจาการ์แล้วรอเปลี่ยนเครื่อง นักท่องเที่ยวที่นิยมมาเที่ยวอินโดนีเซีย คือ นักท่องเที่ยวชาวยุโรป และออสเตรเลีย อินโดนีเซียมีเป้าหมายว่า ก่อนสิ้นปี ค.ศ. 1990 จะทำให้นักท่องเที่ยวมาเยือนอินโดนีเซีย 1 ล้านคน

จากการเปรียบเทียบสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศคู่แข่งที่สำคัญพบว่า ไทยยังคงมีการเติบโตที่อันทันแรงแสดงถึงอนาคตทางการท่องเที่ยวของไทยที่ยังมีโอกาสอีกมาก

ประเทศไทยยังคงแสวงหากลาคใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งต้องรักษาสถานภาพของตลาดเดิมให้คงอยู่ การปรับปรุงวิธีการและกลยุทธ์ทางด้านการตลาดต้องเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงอย่าง ไม่หยุดยั้ง เพื่อสามารถแข่งขัน ได้กับประเทศคู่แข่งอื่น ๆ

3. ความเข้าใจคำว่า "เทคโนโลยีสารสนเทศ" (Information Technology)

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและ เป็นความเห็นด้วยระดับมากกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคำสั้นคำอย่างหนึ่งที่สามารถ แลกเปลี่ยนและมีมูลค่าซื้อขายได้ ประกอบด้วยการส่งผ่านข่าวสาร (Information Transfer) กับกรรมวิธีข้อมูล (Information Processing) เป็นการนำวิธีการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การเก็บข้อมูลต่าง ๆ เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาช่วย ในการโอนข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารทางทีวี หรือ เคเบิลทีวี เป็นการจัดระบบข้อมูล ข่าวสาร และระบบการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อมูลเบื้องต้น เครื่องมือในการใช้จัดเก็บ : คอมพิวเตอร์และเป็นสื่อ / ตัวกลางที่จะนำสารสนเทศไปสู่ผู้รับ เดิม มีหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ แมกกาซีน การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการวิจัย ปัจจุบัน มีการพัฒนาเป็น "The New Technology" อันได้แก่ คอมพิวเตอร์ เคเบิลทีวี วิดีโอ ระบบดาวเทียม วิกิโอสิส เทเลเล็กซ์ วิกิโเอเท็กซ์

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมา พบว่า คำนิยามแรกที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำสั้นคำเป็นคำนิยามที่แตกต่าง ไปจากคำนิยามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้นิยามไว้คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง แนวความคิด ระบบ วิธีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการสื่อสาร หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผลและเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ระบบ สื่อสารข้อมูล และโทรคมนาคม ซึ่ง ได้มีการประยุกต์มาใช้ในหน่วยงานอย่าง เหมาะสม และแตกต่าง ไปจากคำนิยามภาษาอังกฤษของ Kate Behan and Diana Holmes (1986) ที่ว่า "Information Technology" is the term used to describe technologies that enable us to record, store, retrieve, transmit, and receive information. It encompasses modern technologies such as computers, facsimile transmission, micrographics, telecommunications, and microelectronics. Older technologies such as document filing systems, mechanical accounting machines, printing, and cave drawing are also

included. ส่วนคานิยามอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างจากนิยามศัพท์ที่นิยามไว้รวมทั้งนิยามศัพท์ภาษาอังกฤษด้วย

4. ประโยชน์ของ เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการทำงาน

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเป็นความเห็นด้วยในระดับมากกว่า ประโยชน์ของ เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการ ทำงาน คือ ทำให้ประหยัดเวลาด้านต่าง ๆ : การตรวจแก้ไข การถ่ายเอกสารได้ง่าย ค้นคว้า ง่าย ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ใช้ในการรวบรวมข้อมูล / เก็บข้อมูลใช้ในการตัดสินใจ ก่อให้เกิด ความรู้ การวางแผน การจัดการ การบริหารงาน และการแก้ไขปัญหา ใช้ในการเผยแพร่ / แข่งขัน และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากประโยชน์ของ เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ไม่แตกต่างไป จากคำกล่าวของรองศาสตราจารย์ ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์ ที่กล่าวไว้ว่า หน้าที่ของ เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

1. การเก็บข้อมูล
2. การรับข้อมูล
3. การบันทึกข้อมูล
4. การประมวลข้อมูลสารสนเทศ
5. การสื่อสาร
6. การแสดงผล

5. สถานภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม การ ท่องเที่ยวในปัจจุบัน

จากการศึกษาตามความคิดเห็นที่สอดคล้อง และมีอยู่ในอัตราการเห็นด้วยมากของ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า สถานภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการพัฒนา อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในปัจจุบัน มีการใช้มาก โดยเฉพาะด้านคมนาคม และ โรงแรม แต่ยัง ชัดช่องด้านงบประมาณและสถานที่ที่จะใช้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นี้ยังค่อนข้างล่าช้า

และมีน้อย ไม่ได้ใช้ในทุกระดับ การให้บริการข่าวสารข้อมูลกับประชาชนก็ยังมีน้อย มักนำไปใช้ด้านบริการ เพื่อจัดการธุรกิจมากกว่า และมีปัญหาที่ว่าถึงพยายามใช้กันมาก ก็ยังไม่เพียงพอและทันสมัย

ในเรื่องสถานภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในปัจจุบัน ที่พบว่ามีน้อย สาเหตุหนึ่งเป็นเพราะ การสนับสนุนของภาครัฐบาลต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวยังไม่พอทั้งด้านงบประมาณและกำลังคน ตลอดจนองค์การรับผิดชอบที่มีความคล่องตัวในการดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เหล่านี้เป็นปัญหาที่พบในสรุปแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 (2530 - 2534)

6. บทบาทของ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

จากการศึกษาครั้งนี้ความคิดเห็นที่สอดคล้องและอยู่ในอัตราการใช้ด้วยอย่างมากของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ในเรื่องบทบาทของ เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน พบว่ามีบทบาทในการให้ความสะดวกกับนักท่องเที่ยวในด้านข่าวสารที่รวดเร็วและถูกต้องมีบทบาทต่อการวิเคราะห์และการตัดสินใจ ทำให้ไม่ขาดจากข่าวสารข้อมูล รวมทั้งยังประหยัดคนในการให้ข่าวสาร และสามารถบ่อนข้อมูลให้ผู้มีหน้าที่ในการพัฒนาและส่งเสริมด้านอุตสาหกรรมเอา ไปใช้ประโยชน์ได้ด้วย

จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทดังที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเห็นพ้องกัน ดังนั้น จึงสังเกตได้ว่าทุกหน่วยงานได้พยายามนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาใช้มากขึ้น

7.ก. เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในปัจจุบัน

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้มากในปัจจุบัน ก็คือ สื่อมวลชน : วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครื่องถ่ายภาพเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ โทรสาร สื่อสิ่งพิมพ์ : โบสเคอร์ แผ่นพับ วารสาร คอมพิวเตอร์ และ เทเล็กซ์ ซึ่งพบว่าในทุกหน่วยงานมักจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้เข้ามาใช้ในที่ทำงานกันมาก และใช้จนปัจจุบันนี้ ทั้งที่เทคโนโลยีสารสนเทศบางชนิดล้าสมัยไปแล้ว มี

เทคโนโลยีใหม่กว่ามาแทนที่ เช่น เครื่องพิมพ์ดีดกับ Word Processing แต่ที่ยังมีใช้อยู่ได้เป็น เพราะราคาถูกและเป็นสิ่งที่มีอยู่เต็ม ทั้งบุคลากรเองยัง ไม่มีความพร้อมและความสามารถในการ ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ นัก เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ยังมีขั้นตอนการใช้ที่ซับซ้อนอยู่ ดังนั้นจึง ต้องเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยการจัดฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ และมี ทักษะในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานยิ่งขึ้น

7.ข. ลักษณะของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในปัจจุบัน

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มผู้ เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิด เห็นสอดคล้องกัน ว่า ลักษณะของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในปัจจุบัน คือ ใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ นำไปใช้ในการให้บริการ เช่น การบริการคิกคัง โทรศัพท์สาธารณะในที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะที่ท่าอากาศยาน ซึ่งสามารถทำให้ติดต่อสื่อสารถึงกัน ได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว นำไปใช้ในการพัฒนาการทางด้านวิจัยวางแผน วิเคราะห์ และตัดสินใจ และ เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล

จากความคิดเห็นดังกล่าว พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกนำมาเข้ามาใช้ใน ลักษณะต่าง ๆ กัน ถึงแม้ว่าจะเป็นลักษณะของการใช้เทคโนโลยีด้านสารสนเทศทั่ว ๆ ไป แต่ก็ ยังมีส่วนช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ขยายตัวสูงขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการให้บริการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ส่วนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้พัฒนาการทางด้านวิจัย วางแผน หรือ วิเคราะห์นั้น จะช่วยในการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสมและดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวได้ นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศอันได้แก่ คอมพิวเตอร์มาใช้เป็นแหล่งรวบรวม ข้อมูล จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงแหล่งท่องเที่ยว แหล่งที่พักต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดความ สะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการตัดสินใจ เรื่องการท่องเที่ยว ได้ด้วย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเทคโนโลยี สารสนเทศในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

1. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

จากการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มผู้ เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิด เห็นสอดคล้องกัน

และคาดการณ์แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตว่า ช่วง 3 - 4 ปีข้างหน้าจะดีขึ้นแค่ 10 ปี คาคเคายาก เนื่องมาจากการกำหนดแผนพัฒนาแต่ละแผนจะกำหนดแค่ 4 ปี (เป็นไปตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) มีการคาดว่าจะดีขึ้นควบคู่กับเทคโนโลยี เพราะตอนนี้มีการพัฒนา เทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ อัตราการเพิ่มด้านคน รายได้ และคุณภาพสูงขึ้น ตรงกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวของ ประเทศในช่วงแผนพัฒนา ฉบับที่ 6 จะมีแหล่งท่องเที่ยวกระจายไปทั่ว และจะมีระบบขนส่งดีขึ้น แต่การขยายตัวจะเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่ลดลง หมายความว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเข้าสู่ วัฏจักรที่ว่า เมื่อถึงจุดหนึ่งการเจริญเติบโตก็จะคงที่แล้วเริ่มลดลง ดังนั้นในอนาคตเมื่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวขยายตัวขึ้นถึงจุดหนึ่งก็จะชะงักการขยายตัวแต่ยังไม่หยุดทันที เพียงแต่ค่อย ๆ ลด อัตราส่วนการขยายตัวลง ยกตัวอย่างเช่น เคยขยายตัวในอัตราร้อยละ 80-90 ก็จะลดลงเหลือ เพียงขยายตัวร้อยละ 60-70 เป็นต้น ซึ่งความคิดนี้ตรงกับกรอบการประมวลสถานการณ์ และแนวโน้ม ทางการท่องเที่ยวของประเทศที่ได้จากการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการในช่วงแผนพัฒนา การท่องเที่ยว ฉบับที่ 5 ประกอบกับการวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพเงื่อนไขปัญหาทั้งภายใน และภายนอกประเทศ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ ซึ่งยังต้องอาศัยเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศอยู่ และมีการวางแผนอย่างชัดเจนในการพัฒนา และส่งเสริมต่อเนื่อง ดังที่มีกำหนดไว้ในแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และ ฉบับที่ 7

2. แนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

จากการศึกษาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าแนวโน้มที่เป็นไปได้มากในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต คือ จะมีการพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ และสินค้าท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น จะมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ถูกหลัก กล่าว คือ เพิ่มคุณค่าให้กับแหล่งท่องเที่ยว อนุรักษ์ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เช่น โบราณสถานให้ เหมือนเดิม ไม่ทำลายโบราณสถานและวัตถุ พร้อมทั้งจะมีการให้ข่าวสารข้อมูลที่ดีพร้อม โดยมุ่งเน้น คุณภาพ และคาดว่ารัฐบาลจะเอาใจใส่มากขึ้น โดยมีนโยบายชัดเจน

จากความคิดเห็นดังกล่าว พบว่า ได้มีการกำหนดนโยบายพัฒนาการท่องเที่ยวโดย มีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นผู้รับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ในอันที่จะดำเนินการให้ บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งแผนงานที่ททท.สำเร็จไปแล้ว เช่น โครงการบีท่องเที่ยวไทย ปี 2530 เป็นต้น และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาเพิ่มขึ้น โดยยังคงมีการกำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยว

ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6

3. เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

จากการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุดที่จะนำมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในอนาคต คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะในปัจจุบันนี้ ได้มีการค้นคว้าเรื่องนี้กันมาก มีการโฆษณาทั้งทางโทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และเป็นไปได้มากคือ สื่อมวลชน : หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์กับการสื่อสาร (Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารข้อมูลระหว่าง เครื่องคอมพิวเตอร์กับอุปกรณ์สื่อสารข้อมูลที่เชื่อมโยงใช้งานในที่ต่าง ๆ เช่น บริการรับส่ง โทรสารและเทเล็กซ์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โทรสาร วิทยุคมนาคม / วิทยุสื่อสาร ระบบโทรคมนาคม เทเลเท็กซ์ กระบวนการเปลี่ยนรูปข้อมูล ฐานข้อมูล และสไลด์มัลติวีชั่น ข้อมูลที่ออกมาในรูปแบบเคลื่อนไหวได้ ภาพยนตร์

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ไม่ต่าง ไปจาก เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ เช่น ดาวเทียม ไฮโครพอยล์ หรือรถไฟความเร็วสูง ฯลฯ เหล่านี้เป็น เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่สำคัญ แต่ก็ยังไม่เหมาะสมกับการนำมาใช้ตามความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากงบประมาณที่สูง ตลอดจนความรู้และทักษะในการนำมาใช้อาจยังไม่พร้อม เพราะยังไม่มีการเตรียมบุคลากรเพื่อการนี้ เป็นที่ชัดเจนว่าการเตรียมบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีใช้มานานก็ยังมีไม่เพียงพอและเพียงพอจะตระหนักในความต้องการ ความจำเป็นและบทบาทของคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ในต่างประเทศ เครื่องพิมพ์ดีดเป็นเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ล้าสมัยไปแล้ว แต่ประเทศไทยยังคงใช้อยู่อย่างแพร่หลาย

4. แนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต (พ.ศ. 2533 - 2543)

จากการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องต่อกัน โดยคาดการณ์แนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคตว่า จะขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเหมาะกับการพัฒนาส่วนกลาง และทำนายอนาคตของตลาด จะมีอัตราค่าบริการที่ต่ำลง และเป็นสากลมากขึ้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จะขึ้นกับผู้บริหาร และแนวโน้ม

จะมีการเกื้อกูลกัน แม้ว่าจะ เป็น ไปตามปกติ คือ เป็นระบบราชการกึ่ง เอกชนก็ตาม

จากการคาดการณ์นี้ มีแนวโน้มว่าจะ เป็น ไปได้เนื่องมาจากทุกฝ่ายต่าง เห็นความสำคัญ และให้ความสนใจมาก ดังนั้น เมื่อผู้บริหารสนใจ และราคาที่ถูกลง จะทำให้มีแนวโน้มการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต ได้เพิ่มขึ้น

5. ผลกระทบในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต (พ.ศ. 2533-2543)

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิด เห็นสอดคล้องต้อง กัน โดยคาดการณ์ผลกระทบในอนาคตว่า ผลกระทบทางด้านบวกของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในอนาคต คือ ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัว และมีคุณภาพสูงขึ้น ทักสนใจ ได้ รวดเร็วก่อให้เกิดการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศมากขึ้น การประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวสะดวกและ เห็นภาพพจน์ชัดเจนขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น งานเป็นระบบมากขึ้น ก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากร และสร้างงาน พร้อมทั้งเพิ่มรายได้ ให้กับประเทศมากขึ้น

ความคิด เห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องผลกระทบด้านบวก พบว่า มีความเป็น ไปได้ เนื่องมาจากการที่นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประเทศต้องมีการเตรียมการที่ จะรับนักท่องเที่ยวเหล่านั้น จึงต้องมีการเพิ่มที่พัก ทำให้เกิดการจ้างงาน ผลที่ตามมาก็คือ ทำให้ รายได้ของประเทศเพิ่มขึ้นนั่นเอง และ เมื่อมีการแข่งขันกันมากขึ้นก็ต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้มาก เพื่อให้นักท่องเที่ยวสนใจ และ เดินทาง เข้ามาเที่ยวประเทศ ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่ม ขึ้น

ส่วนผลกระทบทางด้านลบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคตนี้กลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิด เห็นสอดคล้องกัน โดยคาดว่า จะก่อให้เกิดปัญหาเมื่อต่าง ประเทศมาลงทุน นั่นคือ ทำให้ไม่มีอิสระ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้ขาด มนุษย์สัมพันธ์กันด้วย ในเรื่องนี้ก็มีแนวโน้มที่จะ เป็น ไปได้ เพราะ เมื่อต่างประเทศเข้ามาลงทุน และ เป็นเจ้าของแทนที่คนไทยซึ่ง เป็น เจ้าของประเทศอยู่ โดยมีการนำเอาเงินตราต่างประเทศมา คำจุน ทำให้ถูกมองว่าประเทศไทย ไม่สามารถพัฒนา เทียบเท่าประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็น เครื่องจักร เข้ามาเป็น เครื่องทุนแรงแทนแรงงานคน แต่ ไม่ สามารถคิดแทนคน ได้ ทำให้ขาดความประทับใจในด้านการติดต่อสื่อสารที่เคยมี จึงถูกมอง ไปใน

แง่ลบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ทำให้ชาคมมนุษย์สัมพันธ์ต่อกันได้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

จากการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอว่าควรจะทำมากที่สุดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก็คือ ควรปรับปรุงและรักษาสภาพธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และควรปรับปรุงภาพพจน์ด้านการจราจร การรักษาความสะอาด หนึ่งบริการความปลอดภัย และราคาโรงแรมที่ได้มาตรฐาน

นับเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปรับปรุง และรักษาสภาพธรรมชาติของแหล่งธรรมชาติ เพราะผู้มาท่องเที่ยวชอบความเป็นธรรมชาติและบรรยากาศที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศ ส่วนการปรับปรุงภาพพจน์ด้านการจราจรและการรักษาความสะอาดซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลทางลบกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยทำให้คนเบื่อและเสียเวลามากกับสภาพการจราจรที่ติดขัด และความสกปรกก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่อยากมาเที่ยว เพราะกลัวพบกับปัญหาเกี่ยวกับการกินและที่พัก นอกจากนี้ ในเรื่องของความปลอดภัยประเทศไทยเสียชื่อมากดังที่เป็นข่าวทางหน้าหนังสือพิมพ์ไปทั่วโลกที่นักท่องเที่ยวถูกประทุษร้ายถึงแก่ชีวิต ทำให้คนขยาดไม่กล้ามาท่องเที่ยว ก่อให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง เป็นผลเสียกับการพัฒนาการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะที่แนะนำให้ทำมากที่สุดนี้ เป็นข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 ที่ระบุไว้เป็นแผนงานหลักในแผนพัฒนาการท่องเที่ยว กล่าวคือ แผนงานบำรุงรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวกับแผนงานพัฒนาบริการท่องเที่ยวนั่นเอง

ส่วนข้อเสนอแนะที่ควรทำรองจาก 2 ข้อ นั้น มีดังต่อไปนี้

1. ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ และการขนส่ง เป็นข้อเสนอแนะที่ตรงกับแผนงานย่อยในแผนงานพัฒนาบริการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นแผนงานหลักในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 6
2. ควรพัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ประชาชนเข้าใจอย่างแท้จริง เป็นข้อเสนอแนะที่ตรงตามนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวในช่วงแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 6 ที่กำหนดโครงการไว้ว่า ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในคุณประโยชน์ของการท่องเที่ยว

และสร้างภาพพจน์ที่ดีของการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

3. ควรเพิ่มความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวมากขึ้น เป็นข้อเสนอแนะที่ตรงกับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6 ที่ว่า เสริมสร้างความมั่นใจ และความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

4. ควรมีระบบสื่อสาร / ระบบข้อมูลที่พัฒนามากขึ้น

5. ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ โดยมีการส่งเสริมทั้งในและ

ต่างประเทศ

6. หน่วยงานท้องถิ่น : เทศบาล หรือ กทม. ควรเข้ามามีบทบาทในการดูแลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ระบุว่าจะส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคีรัฐบาล และ เอกชน ให้มีการพัฒนาและส่งเสริมทางด้านการท่องเที่ยว

7. ควรมีการกำหนดมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว เป็นข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ระบุว่าจะ ส่งเสริมการจัดระเบียบธุรกิจและการบริการทางการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานที่ดี

8. ควรมีการสัมมนาโดยระดมความคิดเห็นจากทุกฝ่าย อาทิ ผู้บริหารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ผู้บริหารของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) นักวิชาการ และนักปฏิบัติ เป็นต้น การสัมมนาในเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรง ยังไม่เคยดำเนินการมาก่อน มีเพียงการดำเนินงานของคณะกรรมการพิจารณาการขอเปิดดำเนินการหลักสูตรและการรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สาขาวิชาธุรกิจบริการ โดยคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ได้แก่ ททท. ผู้แทนจากทบวงมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมทั้งผู้แทนสมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว และสมาคมโรงแรมไทย

9. หลายฝ่าย อาทิ ททท. กสท. เทศบาล หรือ กทม. เป็นต้น ควรมีความรับผิดชอบร่วมกัน

10. การท่องเที่ยวควรมีความคล่องตัว และไวต่อเหตุการณ์ เป็นข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการมองเห็นปัญหาในเรื่องขีดจำกัดขององค์กรที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศโดยตรง

11. ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาแนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต เพื่อให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่รอด เช่น มีธุรกิจการซื้อขายข้อมูล เป็นต้น

12. ควรมีธนาคารข้อมูล ที่มีข่ายกว้างขวาง และมีประสิทธิภาพสูง

จากข้อเสนอแนะทั้ง 12 ข้อ เป็นข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นและ เป็นปัญหาในเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงเป็นข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ และควรนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงสภาพและแนวโน้มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นแนวโน้มในการหาวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1. ควรปรับปรุงและรักษาสภาพธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ โดยประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรทางการท่องเที่ยว อาทิ กรมศิลปากร กรมป่าไม้ เป็นต้น ในการร่วมมือกันรักษาคุณค่าของสภาพที่เป็นธรรมชาติไว้ให้ถึงลูกหลานรุ่นต่อไป
2. ควรปรับปรุงภาพพจน์ด้านการจราจร การรักษาความสะอาด ห้างบริการ ความปลอดภัย และราคาโรงแรมที่ได้มาตรฐาน โดยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ และมีการกำหนดมาตรฐานเป็นแผนงาน หรือตัวบทกฎหมายที่เด่นชัดในเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว และการปรับราคาโรงแรมที่ได้มาตรฐานและเป็นสากล บดลงโทษค่อนข้างแรงขึ้น และมีการเข้มงวดกวดขันในเรื่องนี้อย่างจริงจัง
3. ควรพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ และการขนส่ง โดยการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรม ในด้านการให้บริการที่ประทับใจกับนักท่องเที่ยว อบรมวิชาการโรงแรม และอบรมมัคคุเทศก์ มีการส่งเสริมมาตรฐานภัตตาคาร ร้านอาหารและร้านค้าของที่ระลึก พร้อมทั้งมีการสร้างเพิ่มในด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกสบายทั้งการเดินทางที่หัด และด้านต่าง ๆ และเป็นจุดที่จะดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวด้วย

4. ควรพัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ประชาชนได้เข้าใจอย่างแท้จริง โดยการชี้แจงให้เห็นผลประโยชน์และความจำเป็นในการพัฒนา เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ และร่วมมือ ร่วมใจสนับสนุนการพัฒนาเหล่านั้นด้วย

5. ควรมีระบบสื่อสาร / ระบบข้อมูลที่พัฒนามากขึ้น เพื่อตามให้ทันประเทศที่พัฒนาแล้ว และสามารถแข่งขันกับประเทศกำลังพัฒนาค่ายกันได้ โดยการจัดตั้งระบบสื่อสารและระบบข้อมูลที่ทันสมัย มีการพัฒนาให้ใช้ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเหมาะสมกับการนำไปใช้ด้วย

6. ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เมื่อจัดทำไปแล้ว ควรเผยแพร่ผลงานที่ออกมาให้ประชาชน ได้มีส่วนรับรู้ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจการทางานอย่างแท้จริง

7. ควรมีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยระดมความคิดเห็นจากหลายฝ่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชนที่เกี่ยวข้อง อาทิ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมโรงแรมไทย นักวิชาการ และนักปฏิบัติ เป็นต้น เพื่อร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาโดยมีการประสานงานในการทางานและสรุปผลงานเพื่อ เป็นแนวทางในการพัฒนาครั้งต่อไป

8. องค์กรที่ทางานทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ควรมีความคล่องตัวและไวต่อเหตุการณ์ เพื่อสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและพัฒนางานให้ก้าวหน้าได้

9. ควรมีการจัดตั้งธนาคารข้อมูลที่มีข่ายกว้างขวาง และมีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะการให้บริการข้อมูลในด้านของแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้าของที่ระลึก รวมถึงงานประเพณีและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของประเทศไทย เพื่อนักท่องเที่ยวจะได้ใช้เป็นแหล่งค้นคว้า และตัดสินใจในเรื่องการท่องเที่ยวได้

10. ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาประเทศด้วย เช่น มีการบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจชาวต่างประเทศสามารถติดต่อโทรศัพท์ระหว่างประเทศกับพนักงานสลับสายของประเทศปลายทางได้โดยตรงด้วยภาษาของตนเอง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้มีทั้งการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ซึ่งใช้ระยะเวลาในช่วงการเก็บข้อมูล 2 รอบนั้นนานถึง 4 เดือน ดังนั้น จึงควรให้เวลาในช่วงเวลาของการเก็บข้อมูล และควรติดตามผลอย่างค่อเนื่อง เพื่อป้องกันปัญหาในการทิ้งช่วงระยะเวลานานจนเกิดการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นได้

2. การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูล 2 ครั้ง โดยครั้งแรกเป็นการสัมภาษณ์ และครั้งที่ 2 เป็นการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากพบว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความสอดคล้องต่อกันสูง จึงยุติการวิจัยแค่ 2 ครั้ง เท่านั้น แต่การวิจัยอนาคตแบบวิธี EDRF นี้ ควรทำการสัมภาษณ์ในรอบแรก และมีการตอบแบบสอบถามอีก 2 - 3 ครั้ง เพื่อยืนยันทัศนคติของความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องสถานภาพ และแนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการพัฒนาในด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นข้อมูลอ้างอิง เพื่อการพัฒนาประเทศไทย ได้ต่อไป

4. การคาดการณ์อนาคต หรือการมองแนวโน้มที่เป็นการคาดเดาความรู้สึกหรือความคิด ไม่ควรคาดการณ์อนาคตที่ยาวเกินไป ดังที่ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิในการวิจัยนี้ได้กล่าวไว้ว่าไม่สามารถคาดการณ์ในช่วงเวลา 10 ปี แต่อาจคาดเดาในช่วง 3 - 4 ปีได้