

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของหลายประเทศและมีการเติบโตขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวมากมายหลากหลายประเภท โดยปัจจุบันนี้แหล่งท่องเที่ยวของไทยนั้นกำลังเป็นที่นิยมสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวแถบประเทศเพื่อนบ้านเอเชีย หรือแม้กระทั่งนักท่องเที่ยวแถบยุโรป จะสังเกตเห็นได้ว่าประเทศไทยนั้นมีนักท่องเที่ยวที่มาจากหลากหลายประเทศหลากหลายเชื้อชาติ จากข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ในปี พ.ศ. 2559 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 31,637,568 คน ส่วนในปี พ.ศ. 2560 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งสิ้นเป็น 34,331,185 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560) และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปีถัดไป และนอกจากนี้ยังรวมถึงชาวไทยด้วยกันก็หันมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเราเองด้วย ซึ่งในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 14.69 ล้านคน-ครั้ง ผลจากการท่องเที่ยวทำให้รายได้ของประเทศไทยสูงขึ้น จากข้อมูลสถิติรายได้จากการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมายังประเทศไทยในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในปี พ.ศ. 2559 มีรายได้จากการท่องเที่ยวดังกล่าวจำนวนทั้งสิ้น 1,589,483.20 ล้านบาท ส่วนในปี พ.ศ. 2560 มีรายได้จากการท่องเที่ยวดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,764,957.74 ล้านบาท และมีแนวโน้มว่ารายได้จากการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยว ทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยตลอดทั้งปี พ.ศ. 2561 จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นรวมทั้งสิ้นถึง 3.00 ล้านล้านบาท (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560) ซึ่งจะทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยดีขึ้น ชาวต่างชาติให้ความสนใจและหันมาลงทุนร่วมมือกับประเทศไทยในการดำเนินงานหรือร่วมมือกันทางธุรกิจมากขึ้น และยังส่งผลให้มีการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนมากขึ้น ทำให้ความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น ประชาชนมีงานทำมากขึ้น เด็กและเยาวชนมีการศึกษาและมีคุณภาพดีขึ้น รวมถึงยังช่วยลดปัญหาสังคมต่าง ๆ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลในปัจจุบันที่เรียกว่า ไทยแลนด์ 4.0 หรือ

ประเทศไทย 4.0 ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ โดยการเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ประเทศในโลกว่าหนึ่ง ที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในบริบทของโลกยุคประเทศไทย 4.0 ที่มีโมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนเป็นรูปธรรม ตามแนวทางที่แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีได้วางไว้ ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก ตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยขับเคลื่อนผ่านกลไกประชารัฐ นั่นคือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม มีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นโครงการที่เกิดขึ้นภายใต้พระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมราชูปถัมภ์ และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่ทรงมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชาติ การบริหารทรัพยากร และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติเป็นส่วนรวมด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ, 2559) พระองค์ทรงได้พระราชทานความช่วยเหลือราษฎรที่ประสบความทุกข์ ให้สามารถผ่านพ้นความทุกข์ยากตลอดจนได้วางรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาที่เป็นตัวอย่าง หรือโครงการนำร่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปปฏิบัติ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ระดับรัฐบาล จนถึงหน่วยปฏิบัติได้เรียนรู้แนวทางที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ได้พระราชทาน ดังนั้นพระราชดำริเป็นดังหยาดฝนที่ขลิบสู่แผ่นดินทำให้ปวงชนชาวไทยได้รับความชุ่มชื้นคลายจากความทุกข์ได้ โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเริ่มมีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 4,685 โครงการ/กิจกรรม (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2556) กระจายอยู่ไปทั่วทุกภูมิภาคครอบคลุมพื้นที่ได้รับประโยชน์ จำนวนประมาณ 19,786,002 ไร่ ใน 9,529 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนที่ได้รับประโยชน์ 1,023,868 ครัวเรือน เป็นราษฎรจำนวน 9,175,017 คน ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ทรงห่วงใยพสกนิกรและได้เสด็จพระราชดำเนินไปทุกหนแห่งในราชอาณาจักร ในการเยี่ยมราษฎรนั้นเจ้าหน้าที่ที่ตามเสด็จ

ต้องเตรียมข้อมูลสภาพพื้นที่ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับราษฎร เพื่อพระราชทานพระราชดำริแก้ไขให้ราษฎรพ้นทุกข์ จนถึงปัจจุบันโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริด้านต่าง ๆ ยังคงทำหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของราษฎรในพื้นที่โครงการมากกว่า 9 ล้านคน (เฉลิมเกียรติ แสนวิเศษ, 2560)

ทุกวันนี้โลกกำลังก้าวเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล (Digital Economy) หรือยุคเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) ชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคมเริ่มได้สัมผัสกับการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Business) เริ่มคุ้นเคยกับการใช้ระบบสื่อสารข้อมูล คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ ซึ่งเข้ามาอำนวยความสะดวกให้ทุกชีวิตอย่างไม่เคยมีมาก่อน และมีทิศทางที่ยังคงพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง และก้าวกระโดดอย่างรวดเร็วมาก ในอนาคตอันใกล้นี้จะมีการรวมตัวเป็นหนึ่งเดียวของเทคโนโลยี ทั้งมีสายและไร้สาย มีการนำเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม มาสร้างสรรคบริการใหม่ ๆ สำหรับประชาชนอย่างหลากหลาย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น การใช้พลังแห่งเทคโนโลยีสื่อสารในการเผยแพร่และถ่ายทอดข้อมูลความรู้ ทำให้เกิดการสื่อสารได้ตอบสนองทางอย่างทั่วถึง จะสร้างให้เกิดการเรียนรู้ของสังคมโดยพร้อมเพรียงกันทั้งระบบ และจะลดช่องว่างระหว่างความคิด ความเข้าใจ ซึ่งจะนำไปสู่การลดช่องว่างระหว่างสังคม การกระจายรายได้ที่แท้จริงคือ การกระจายความรู้และข้อมูลอย่างทั่วถึง และการได้ตอบระหว่างความคิดที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์ ระบบสื่อสารที่ทั่วถึงจะเป็นตัวผลักดันที่สำคัญ ในอันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาดังกล่าว แต่แรงผลักดันที่สำคัญยิ่งกว่าคือ “ความตระหนัก” ของภาครัฐ ภาคเอกชน สังคม และตัวเรา ในการที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสื่อสารให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างไร ซึ่งรัฐบาลชุดปัจจุบันได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับแนวทาง Digital Thailand โดยเฉพาะแนวทางรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ซึ่งเน้นในเรื่องการประยุกต์ใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีมาเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิม (Analog Public Service) มาเป็นรูปแบบการให้บริการที่สนับสนุนด้วยดิจิทัลเทคโนโลยี (Digitalized Public Service) โดยในปัจจุบันนี้มีหน่วยงานราชการจำนวนมาก เริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากแบบดั้งเดิม ไปสู่การให้บริการในรูปแบบ Digital Service มากขึ้น ตัวอย่างที่เห็นได้อย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น การทำบัตรประชาชน ซึ่งในอดีตอาจจะต้องใช้เวลาครึ่งก่อนวันในการดำเนินการ แต่ในปัจจุบันใช้เวลาไม่เกินครึ่งชั่วโมง ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับบัตรประชาชนใบใหม่ หรือการประยุกต์ใช้ Mobile Application ที่ติดตั้งในโทรศัพท์มือถือ มาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศของหน่วยงานราชการ เป็นต้น

รัฐบาลชุดปัจจุบันได้กำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญสูงและสามารถผลักดันสู่การปฏิบัติ ในส่วนของการพัฒนาภาคบริการและการท่องเที่ยว ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) โดยการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็น

กลไกในการบริหารจัดการและกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจน มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคม ในการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศให้เติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน รวมทั้งกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม การขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 สะท้อนให้เห็นจากรายได้การท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญหรือโดยเฉลี่ย 25.9 ล้านคนในระหว่าง พ.ศ. 2551-2558 ซึ่งส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและเป็นประโยชน์ต่อการจ้างงานในภาคบริการเกี่ยวเนื่อง อย่างไรก็ตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยวทั้งในแง่ของสิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศและการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ยังขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวหลักที่ได้รับความนิยม และแหล่งท่องเที่ยวรองที่เริ่มเป็นที่รู้จักในวงกว้างเกิดความเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว จากการเติบโตที่ขาดความตระหนักถึงความสมดุลระหว่างแหล่งท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม และประชาชนในพื้นที่ ด้วยเหตุนี้การจัดทำแผนพัฒนาเพื่อฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวหลักและรองจึงเป็นมาตรการสำคัญเพื่อธำรงรักษาแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสาขานักท่องเที่ยวผ่านความสวยงามและอุดมสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งเสริมสร้างขีดความสามารถให้เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวในระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

อีกทั้งรัฐบาลชุดปัจจุบันยังได้กำหนดนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างการผลิตให้สมดุลและยั่งยืน ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) เป็นต้นมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน ซึ่งมีหลักการสำคัญคือ การเพิ่มคุณค่าของสินค้าและบริการ (Value Creation) โดยใช้องค์ความรู้และนวัตกรรม ผสมกับจุดแข็งในด้านความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นไทย ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจที่กำลังเกิดขึ้นในประเทศที่พัฒนาแล้วที่ได้นำเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่เน้นกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์และสร้างแรงบันดาลใจจากพื้นฐานทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาที่สั่งสมของสังคม เพื่อสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและเชื่อมโยงไปสู่การสร้างคุณค่าทางสังคมอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการกำหนดนโยบายตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไว้ 4 ประการคือ 1) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ 2) สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูล

ข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน 3) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล และ 4) ปฏิรูปกระบวนการทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งได้กำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ข้อหนึ่งคือ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีแผนงานสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการภายในองค์กร สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การบริการของชุมชน และสนับสนุนให้มีการบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมอย่างยั่งยืน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

ในยุคปัจจุบันที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลายแตกต่างจากในอดีต ดังจะเห็นได้จากตัวเลขสถิติจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2550 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพียง 9,320,126 คน ในขณะที่ตัวเลขจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2559 เพิ่มขึ้นเป็น 29,835,410 คน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ETDA ได้สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2559 โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตคนไทยจำนวน 16,661 คน จากทั่วประเทศพบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้เวลาไปกับการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงวันหยุดมากกว่าช่วงวันทำงาน/วันเรียนหนังสือ โดยจะใช้เวลาในวันทำงาน/วันเรียนหนังสือโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 6 ชม. 30 นาทีต่อวัน และในวันหยุดพักผ่อนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 6 ชม. 48 นาทีต่อวัน และในการสำรวจครั้งนี้ ยังได้ถามความคิดเห็นของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวัน พบว่ามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมง 6 นาทีต่อวัน นอกจากนี้ผลการสำรวจกิจกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาก่อนที่จะทำการสำรวจ 3 เดือน พบว่า การใช้โซเชียลมีเดียไม่ว่าจะเป็น Line, Facebook, Instagram, YouTube เป็นต้น เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น พูดคุย ดูหนังออนไลน์ ดูถ่ายทอดสด และคุยโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชัน ยังคงเป็นกิจกรรมยอดนิยมในปีนี โดยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเลือกตอบข้อดังกล่าวมากที่สุด (ร้อยละ 86.9) รองลงมาเป็นการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 86.5), การรับ-ส่ง อีเมล (ร้อยละ 70.5), การดูทีวี/ฟังเพลงทางออนไลน์ (ร้อยละ 60.7) และการซื้อสินค้า/บริการทางออนไลน์ (ร้อยละ 50.8) อีกทั้งจากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอ่านหนังสือเกือบทุกประเภททางออนไลน์ โดยประเภทของหนังสือ 5 อันดับแรกที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอ่านทางออนไลน์หรือดาวน์โหลดมาอ่านมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 หนังสือคู่มือการท่องเที่ยว มีผู้เลือกตอบข้อนี้มากที่สุด (ร้อยละ 40.7) รองลงมา เป็นหนังสือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ (ร้อยละ 38.6), หนังสือการ์ตูน (ร้อยละ

38.2), หนังสือนิยาย (ร้อยละ 37.6) และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 37.5) ตามลำดับ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2560)

อย่างไรก็ตามประเทศไทยมีโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริมากมายหลายโครงการในหลายจังหวัดทั่วประเทศดังที่กล่าวไปแล้ว ซึ่งสถานที่เหล่านั้นมีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ จังหวัดเพชรบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอยู่หลายโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 25 โครงการ จากแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี ปี พ.ศ. 2561-2564 ได้กล่าวว่า จังหวัดเพชรบุรีเป็นจังหวัดที่อยู่ทางด้านตะวันตกของประเทศ มีเขตการปกครองภายในพื้นที่จังหวัดทั้งสิ้น 8 อำเภอ 93 ตำบล 698 หมู่บ้าน เทศบาลตำบล 13 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่งและองค์การบริหารส่วนตำบล 69 แห่ง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 478,589 คน เป็นชาย 231,747 คน เป็นหญิง 246,842 คน จำนวนครัวเรือน 203,897 หลังคาเรือน ซึ่งจากสถิติของการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรีในปี 2558 (มกราคม-ธันวาคม 2558) จังหวัดเพชรบุรีมีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 20,455.57 ล้านบาท มีรายได้มวลรวมต่อประชากร 20,581.28 บาท ต่อคนต่อปี อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่จังหวัดเพชรบุรีเป็นจำนวนมาก โดยมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภท ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดีและประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และแหล่งท่องเที่ยวศึกษาหาความรู้ในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินับเป็นจำนวนมาก ซึ่งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากทั่วประเทศให้ความสนใจและนิยมนำประชุม/สัมมนา ศึกษาความรู้/ดูงานในโครงการพระราชดำริควบคู่กับการท่องเที่ยวพักผ่อนเป็นจำนวนมาก (สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี, 2560) แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรียังคงกระจุกตัวอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญเท่านั้น ยังไม่มีแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี อีกทั้งยังไม่พบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี ดังนั้นสิ่งที่เป็เครื่องมือที่สำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งปัจจุบันเป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยที่อยู่ในลักษณะของเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีคุณสมบัติที่โดดเด่นคือ ทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงแต่มีอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เท่านั้น สนวนกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาลชุดปัจจุบันด้านการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสาร

และบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอีกด้วย

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อนำไปสู่การกำหนดรูปแบบและวิธีการจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ตลอดจนการพัฒนาระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่น จังหวัด และประเทศ ทั้งด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. พัฒนาศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
2. ประเมินยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
3. พัฒนาระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
4. ประเมินระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินในรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) การวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี ได้มาจากการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจงจากโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี ที่มีบริบทของพื้นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ และจากหน่วยงานที่ดำเนินงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนในท้องถิ่น/นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เคยเดินทางไปที่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในท้องถิ่น/นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของคอแกรน (W.G. Cochran) ที่โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 และได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 25 โครงการ ตามการจำแนกโครงการโดยสำนักงานจังหวัดเพชรบุรี

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2559 - เดือนธันวาคม 2561

ขั้นตอนในการวิจัย

1. ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีวิธีการดำเนินการดังนี้

เป็นการศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการศึกษาสภาพการณ์และความต้องการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยศึกษาข้อมูลทุกมิติ วิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจแนวคิดทฤษฎี และนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้งศึกษาสภาพการณ์และความต้องการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี จาก 15 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์โดยทำการประเมินสถานการณ์ภายในองค์กร The McKinsey's 7'S Model เพื่อสร้างความสมดุลของปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน และทำการจับคู่หาความสัมพันธ์ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกิดจากการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พิจารณาร่วมกัน และทำการการวิเคราะห์ภาพรวมในอนาคตขององค์กร โดยใช้ PESTEL Analysis วิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ

ที่มีผลแนวโน้มที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงและภาพรวมขององค์กร รวมทั้งวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เพื่อใช้ศึกษาจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และ อุปสรรค (Threat) แล้วพัฒนาร่างยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี จากนั้นตรวจสอบร่างยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี โดยให้ผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์และการท่องเที่ยว จำนวน 5 คนทำการตรวจสอบร่างยุทธศาสตร์

2. ขั้นตอนที่ 2 การประเมินยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

เป็นการดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมและรับรองยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 โดยการนำไปดำเนินการยกร่างยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ให้ผู้ทรงคุณวุฒิในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์และการจัดการท่องเที่ยว จำนวน 17 คน ใช้การเลือกกำหนดเกณฑ์แบบเจาะจง ทำการประเมินร่างยุทธศาสตร์ฯ เพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่เหมาะสม แล้วดำเนินการจัดประชุมเสวนาสร้างสรรค์ทางปัญญา เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการจัดการการท่องเที่ยวและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

3. ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

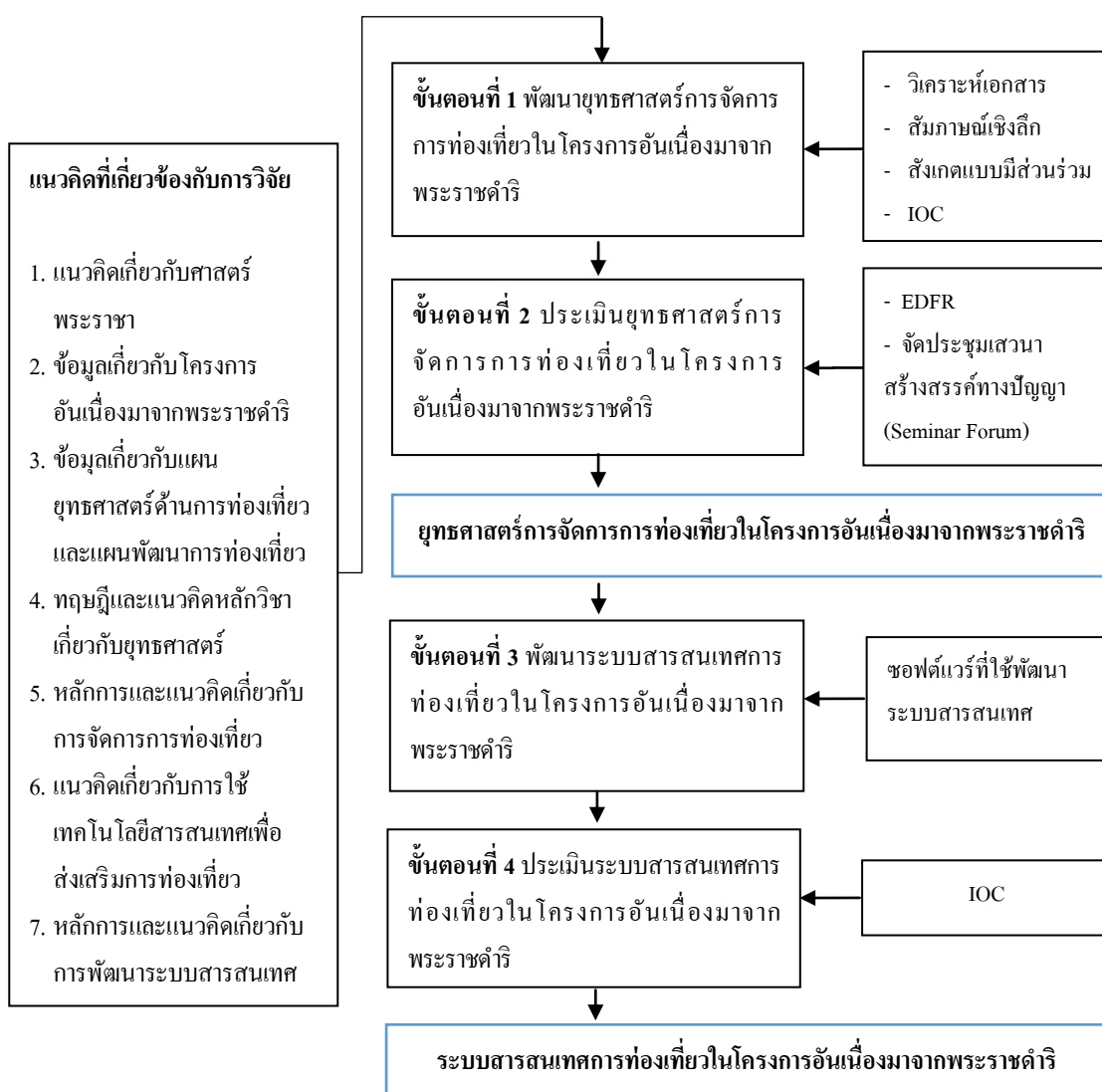
เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยนำกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวจากยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นในขั้นตอนที่ 1 และผ่านการประเมินเรียบร้อยแล้วจากขั้นตอนที่ 2 นั้น มาวิเคราะห์และออกแบบเพื่อสร้างระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี

4. ขั้นตอนที่ 4 การประเมินระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

เป็นการนำระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่ได้พัฒนาขึ้นเสร็จเรียบร้อยแล้วจากขั้นตอนที่ 3 ไปประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 5 คน แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้น

นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน และประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การพัฒนายุทธศาสตร์ หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กร รวมถึงวิธีการในการบรรลุเป้าหมาย โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนในท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สำหรับใช้ทำงานพัฒนาเรื่องหนึ่งเรื่องใด บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยวิธีการบูรณาการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งทุกฝ่ายจะได้รับประโยชน์ร่วมกัน

2. การจัดการการท่องเที่ยว หมายถึง การบริการการใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ โดยมีกระบวนการทางการจัดการที่เป็นระบบ ที่สามารถเอื้อประโยชน์ต่อคนในชุมชน และให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว

3. โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ หมายถึง โครงการ แผนงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินงานเพื่อสนองพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชาติ การบริหารทรัพยากรและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ

4. โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี หมายถึง โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 25 แห่ง ตามที่สำนักงานจังหวัดเพชรบุรีได้กำหนดไว้เมื่อปี พ.ศ.2559

5. ระบบสารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง ระบบที่รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ แล้วนำไปประมวลผล และได้มาเป็นสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการดำเนินงานการท่องเที่ยวของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

6. การส่งเสริมการท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยว ศูนย์การเรียนรู้ในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี มากยิ่งขึ้น

7. สภาพการณ์และความต้องการการท่องเที่ยว หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่กำลังเป็นอยู่ในปัจจุบันและกำลังเป็นต่อไป รวมถึงความต้องการในการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ณ สถานที่ท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ

1.1 ได้ข้อมูลด้านสภาพการณ์และความต้องการด้านการท่องเที่ยว และประเด็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนายุทธศาสตร์ กลยุทธ์ นโยบาย แผนงาน หรือมาตรการด้านการจัดการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

1.2 ได้ยุทธศาสตร์การจัดการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำร่าง ตรวจสอบ และยืนยันข้อเสนอเชิงนโยบายสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

1.3 ได้ระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่เกิดจากการนำกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไปสู่การปฏิบัติจริง

2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานและดูแลรับผิดชอบงานด้านการท่องเที่ยวได้ทราบข้อมูลความต้องการด้านการท่องเที่ยวที่เป็นข้อมูลทางวิชาการเพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางและจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ รวมถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนจัดทำกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยว รวมถึงสามารถนำระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไปใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริได้ต่อไป