

การพัฒนาารูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมอำเภอเบตง จังหวัดยะลา

Tourism Information Model Development in Multicultural City, Betong District, Yala Province

สุวิมล แซ่ก่อง¹, สุวิมล อิศระธนาชัยกุล², มุบดี อุเด็น³
Suwimon SaeKong¹, Suwimol Issarathanachaikul², Mubdee Uden³
^{1,2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
^{1,2,3} Lecturer of Bachelor of public administration, Yala Rajabhat University
Suwimon.s@yru.ac.th¹, suwimol.i@yru.ac.th², mubdee.u@yru.ac.th³

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการท่องเที่ยว การพัฒนารูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมอำเภอเบตง จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา และเพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว และประชาชนในพื้นที่ การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาการวิเคราะห์สภาพการบริหารสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา พบว่าสภาพการบริหารสารสนเทศการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ด้านการบริการในการท่องเที่ยว ด้านสารสนเทศการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยว และในส่วนของพัฒนารูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา พบว่า รูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมแบ่งออกเป็นด้านความต้องการสารสนเทศ การท่องเที่ยว และด้านช่องทางการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการสารสนเทศการท่องเที่ยวและด้านช่องทางการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวมีช่องทางเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายในปัจจุบัน คือ แอปพลิเคชันไลน์ เพจเฟซบุ๊ก ติ๊กต็อก บล็อก ยูทูป และเว็บไซต์

คำสำคัญ การพัฒนา; รูปแบบสารสนเทศ; การท่องเที่ยว; เมืองพหุวัฒนธรรม; เบตง

Abstract

Today's tourism needs to use information technology in communication to increase tourism efficiency. development of tourism information model in multicultural city, Betong District, Yala Province. The purpose of this study was to study the state of tourism information service in Multicultural City, Betong District, Yala Province and to study the development of the model of tourism information service in Multicultural City, Betong District, Yala Province. It is a qualitative research study by in-depth interview method. The samples used in the research were representatives of local government organizations, entrepreneurs, tourists and people in the area. Data analysis is the analysis of data. Qualitative with content analysis.

Results of the study of the state of tourism information management in the multicultural city, Betong District, Yala Province found that The state of tourism information management divided into tourism facilities ; service in tourism ; information services to meet the needs of tourists Tourism ; information service channels and the development of the model of tourism information service in multicultural city, Betong District, Yala Province, it was found that the form of tourism information service in multicultural cities can be divided namely information needs. travel and service channels the study found that Demand for tourism information and channels for presenting tourist information have easy access channels at present, namely LINE applications, Facebook pages, Tik Tok, blogs, YouTube, and websites.

Keywords: Development; Information Model; Tourism; Multicultural City; Betong

บทนำ

การพัฒนาเมืองท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมมาจากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ มุ่งเน้น นักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพสร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และมุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวในสาขาที่มีศักยภาพ แต่ยังคงรักษาจุดเด่นของประเทศ ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม อัตลักษณ์ความเป็นไทย ตลอดจนให้คุณค่ากับสิ่งแวดล้อมไว้ได้ เป็นกระจายการท่องเที่ยวทั้งในมิติของพื้นที่ และรายได้สู่ชุมชน ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายสูงสุดของการท่องเที่ยวในการเป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมไทย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561 : 3) อีกทั้งองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติได้คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2573 จะมีนักท่องเที่ยว เดินทางทั่วโลก 1.8 พันล้านคน หรือขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 3.3 ต่อปี จึงนับเป็นโอกาสที่ดีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยในการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลก โดยการแสวงหาสินค้าและบริการท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่ไทยมีศักยภาพ มีความหลากหลาย และกระจายอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อมาส่งเสริมพัฒนาให้เต็มตามศักยภาพและสร้างสรรค์คุณค่าให้สอดคล้องกับทิศทางและแนวโน้มของตลาดยุคใหม่ ตลอดจนยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบนิเวศ และทรัพยากรที่เอื้อต่อการเติบโตของการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ เพื่อกระจายโอกาสในการสร้างรายได้ไปสู่ชุมชนและเมืองอย่างทั่วถึงและยั่งยืน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561 : 8)

ปัจจุบันพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน สามารถใช้สื่อประสมเพื่อส่งเสริมการขายและการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการขนส่งที่พักอาศัย สถานที่ท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดจำหน่ายสินค้าบริการการท่องเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (อรุณี อินทรไพโรจน์, 2564) และการบริการทางด้านสารสนเทศการท่องเที่ยวยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายด้านทั้งในความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยว ความถูกต้อง ความทันสมัยของข้อมูล วิธีการนำเสนอข้อมูลที่ยังไม่น่าสนใจ เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวที่จำกัด และไม่ครอบคลุมหลากหลายภาษา (รติรส อินกล้า, 2557) รวมถึงแหล่งสารสนเทศท่องเที่ยวไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ไม่ได้ข้อมูลที่ทันสมัย ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวไม่สมบูรณ์ ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวกระจัดกระจายไม่รวมอยู่ในแหล่งเดียวกัน (ปิยะดา ดาวล้อมจันทร์, 2563 :25)

อำเภอเบตง เป็นอำเภอที่มีขนาดใหญ่ในจังหวัดยะลา นับเป็นอำเภอที่ตั้งอยู่ใต้สุดของประเทศไทยโดยมีลักษณะเป็นหัวหอกยื่นเข้าไปในประเทศมาเลเซีย ตั้งอยู่ในแนวเทือกเขาสันกาลาคีรี มีเนื้อที่ประมาณ 1,328 ตารางกิโลเมตร ห่างจากตัวเมืองยะลาประมาณ 140 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 1,220 กิโลเมตร ด้วยภูมิประเทศของอำเภอเบตงส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูงจึงทำให้เบตงมีอากาศดี และมีหมอกตลอดปี ดังคำขวัญประจำอำเภอที่ว่า “เมืองในหมอก ดอกไม้งาม ใต้สุดสยาม เมืองงามชายแดน” อำเภอเบตงเป็นอำเภอที่อยู่ใต้สุดของประเทศไทยซึ่งติดชายแดนประเทศมาเลเซีย เป็นเมืองชายแดนที่มีการเคลื่อนไหวทางธุรกิจการค้าสูง ประกอบกับเป็นอำเภอที่มีความเป็นพหุวัฒนธรรมมีการผสมผสานหลากหลายเชื้อชาติเป็นชาวไทยเชื้อสายมาลายูเกือบร้อยละ 50 คนไทยเชื้อสายจีน (เช่น กวางไส จีนแคะ แต่จิว และฮกเกี้ยน) ร้อยละ 30 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 20 เป็นชาวไทยพุทธ อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุข เกิดการผสมผสานกันระหว่าง

วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ภาษา และชาติพันธุ์ที่หลากหลายได้อย่างลงตัว (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเบตง, 2564 : 1)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการพัฒนารูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา เพื่อแสวงหารูปแบบสารสนเทศที่ใช้ในการพัฒนาสารสนเทศทางการท่องเที่ยวและการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเมืองเบตงที่เป็นเมืองพหุวัฒนธรรม และสร้างโอกาสในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคต

เนื้อหา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้นำ/ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ ตัวแทนหน่วยงานการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองเบตง และนักท่องเที่ยว

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ข้อมูลการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวในเมืองพหุวัฒนธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนารูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา เป็นการศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้นำ/ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว ตัวแทนหน่วยงานการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองเบตง ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาสภาพการบริการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม และเพื่อพัฒนารูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนักท่องเที่ยวดังนี้ คือ กลุ่มตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 10 คน กลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน กลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน กลุ่มตัวแทนประชาชนในพื้นที่ จำนวน 10 คน รวมจำนวน 40 คน

2. แบบแผนการวิจัย

2.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับการบริการข้อมูลสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวและการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวในเมืองพหุวัฒนธรรม

2.2 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เกี่ยวกับการบริการข้อมูลสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวและการพัฒนารูปแบบการบริการข้อมูลสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเภทการบริการข้อมูลสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวและการพัฒนารูปแบบการบริการข้อมูลสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพหุวัฒนธรรม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) เกี่ยวกับประเภทการบริการสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวและการพัฒนารูปแบบการบริการข้อมูลสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเคราะห์จากเอกสาร งานวิจัย สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับสภาพการบริการสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวและการพัฒนารูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

การพัฒนารูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมพื้นที่ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา มีผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

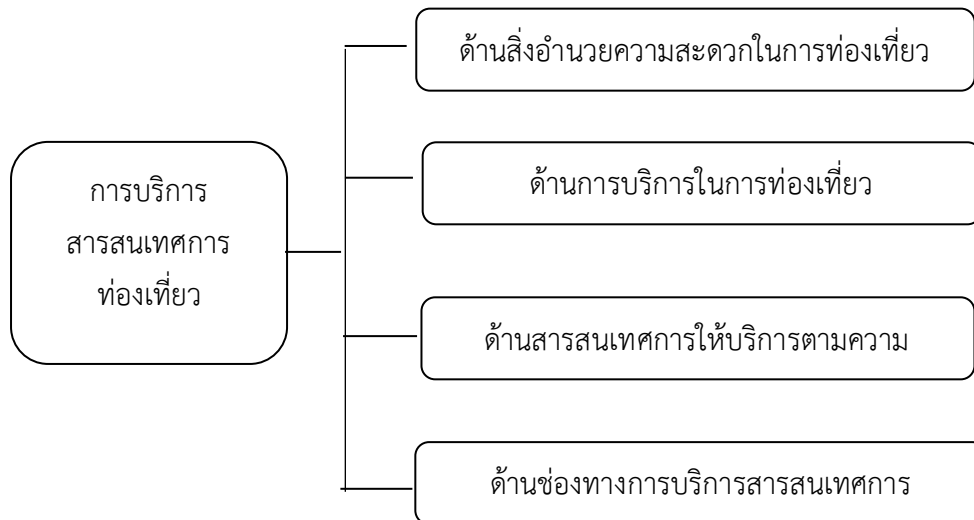
สภาพการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา มี 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ด้านการบริการในการท่องเที่ยว ด้านสารสนเทศการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยว

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งควรมีการบอกเวลาเปิด - ปิด ของแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน การบอกประวัติความเป็นมาเรื่องราวของสถานที่ท่องเที่ยว การทำเป็นป้าย หรือการสแกนเป็นคิวอาร์โค้ด ให้สามารถอ่านรายละเอียดแหล่งท่องเที่ยว

1.2 ด้านการบริการในการท่องเที่ยว พบว่า แหล่งท่องเที่ยวควรมีแผนผัง คู่มือแหล่งท่องเที่ยว แผนที่ของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

1.3 ด้านสารสนเทศการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว พบว่า ข้อมูลสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวต้องการเมื่อเดินทางท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว กิจกรรมที่มีในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง โรงแรมที่พัก ราคา สถานที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ การรีวิวที่พัก ร้านอาหารไทยพุทธ ร้านอาหารมุสลิมและร้านอาหารพื้นถิ่น ของฝากขึ้นชื่อของพื้นถิ่น

1.4 ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยว พบว่า ข้อมูลที่ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูล การท่องเที่ยวมาจากการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โฆษณาแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ยูทูบ ญาติ เพื่อน และบริษัททัวร์



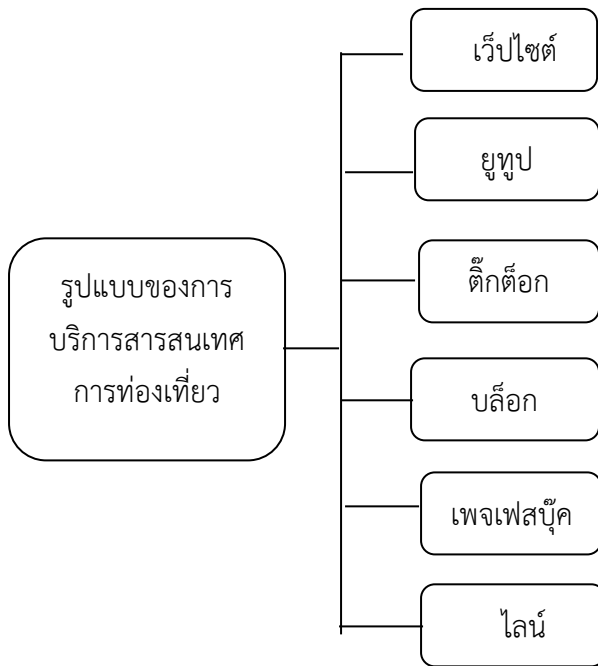
ภาพที่ 1 การบริการสารสนเทศการท่องเที่ยว

2. การพัฒนารูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

การพัฒนารูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความต้องการสารสนเทศการท่องเที่ยว และด้านช่องทางการบริการ

2.1 ด้านความต้องการสารสนเทศการท่องเที่ยว พบว่า ความต้องการในการสืบค้นสารสนเทศการท่องเที่ยวต้องมีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย การค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวที่ง่าย การสืบค้นข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากเพจ ติกต็อก บล็อก ช่องทางยูทูป เว็บไซต์ ไลน์ โมบายแอปพลิเคชัน

2.2 ด้านช่องทางการบริการ พบว่า ช่องทางการบริการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวทางช่องทางออนไลน์ ในเว็บไซต์ ติกต็อก บล็อก ยูทูป ไลน์ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน ที่จัดทำขึ้นทำให้นักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว การแบ่งปันข้อมูลการท่องเที่ยว ในระบบออนไลน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับการท่องเที่ยวในพื้นที่ ข้อมูลจากองค์กรการท่องเที่ยว ข้อมูลจากศูนย์บริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวทั้งในระบบออนไลน์และเป็นหน่วยงานในพื้นที่ที่สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว



ภาพที่ 2 รูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยว

อภิปรายผล

การพัฒนาารูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมพื้นที่ อำเภอบาง จังหวัดยะลา สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมอำเภอบาง จังหวัดยะลา

สภาพการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมอำเภอบาง จังหวัดยะลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งควรมีการบอกเวลาเปิด - ปิด ของแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน การบอกประวัติความเป็นมาเรื่องราวของสถานที่ท่องเที่ยว การทำเป็นป้าย หรือ การสแกนเป็นคิวอาร์โค้ด ให้สามารถอ่านรายละเอียดแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสร์ โคทส์ (2560 : 288-291) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การบริหารสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวต้องมีองค์ประกอบคือสถานที่ตั้งและ สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กรท่องเที่ยวอยู่ใจกลางเมืองการเดินทางเข้าถึงสะดวก มีการแจ้งเวลาการเปิด ปิดการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมานิช ชาบรา (2558 : 145-152) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนลุ่มน้ำโขง อำเภอยะลา จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า การนำเสนอข้อมูลสำหรับการท่องเที่ยวควรมีแผนที่การ ท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยวเอกสารรายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยว

2. การพัฒนารูปแบบของการบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

ด้านความต้องการสารสนเทศการท่องเที่ยว และด้านช่องทางการท่องเที่ยวต้องมีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย การค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวที่ง่าย การสืบค้นข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากเพจ ติกต็อก บล็อก ช่องทางยูทูป เว็บไซต์ ไลน์ โมบายแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐภูมิ ชาติเผือก (2561 : 39-60) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การจัดทำข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในรูปแบบแอปพลิเคชันบนมือถือที่ตอบสนองต่อทุกระบบปฏิบัติการ รูปแบบสารสนเทศการท่องเที่ยวในรูปแบบไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของทินภัทร ปัญจมหาลาก (2563 : 40 - 41) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นประจำทุกวัน แอปพลิเคชันไลน์เป็นทางเลือกหนึ่งในการสื่อสารไลน์เป็นช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว และการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวในรูปแบบไลน์สอดคล้องกับงานวิจัยของศกรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2558 : 52 : 53) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ ผลการศึกษาพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์มีการใช้งานเพื่อการสนทนา ใช้งานผ่านสมาร์ตโฟน ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันความคิดเห็นต่อประโยชน์ในการใช้งาน ความง่ายของการใช้งาน เครือข่ายทางสังคม ความครบถ้วนด้านมีเดีย และสอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสร์ โคทส์ (2560 : 288-291) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการสารสนเทศท่องเที่ยว คือ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ประสบการณ์ของตนเอง หนังสือแนะนำท่องเที่ยว เพื่อน ญาติพี่น้อง โบรชัวร์ท่องเที่ยว ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยวภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการบริการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวเมืองพหุวัฒนธรรมอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. มีการพัฒนารูปแบบการบริการข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบเพื่อเข้าถึงนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน
2. การมีศูนย์บริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในระบบออนไลน์หรือออฟไลน์ หรือสายด่วนสำหรับนักท่องเที่ยวยามเกิดเหตุฉุกเฉินหรือต้องการข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา และได้รับข้อมูลวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัยอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

ณัฐภูมิ ชาติเผือก. 2561. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประยุกต์. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ทินภัทร ปัญจมหาลาภ. 2563. การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ในอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภัสสรี โคทส์. 2560. การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย. ปรัชญาดุสิตบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยะดา ดาวล้อมจันทร์. 2563. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชันวาย. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มาโนช ชาบรา. 2558. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยมีส่วนร่วมของชุมชนลุ่มน้ำโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภูมิภาคลุ่มน้ำโขงและสาละวินศึกษา. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- รติรส อินกล้า. 2557. คุณภาพการบริการของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 10(1), 59-71.
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเบตง. 2564. ประวัติเบตง. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <https://district.cdd.go.th/betong>. [2564, 8 ธันวาคม].
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2561. แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://nscr.nesdc.go.th>. [2564, 8 ธันวาคม].
- อรุณี อินทรไพโรจน์. 2564. ธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ (e-Tourism). (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.blog.rmutt.ac.th/?p=76>. [2564, 8 ธันวาคม].