

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ตำบลแม่วิน อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา มีพื้นที่ 276,250 ไร่ ร้อยละ 90 เป็นภูเขาสูง สลับซับซ้อน ความสูง 400 ถึง 1,600 เมตรเหนือระดับน้ำทะเล แบ่งเป็น 19 หมู่บ้าน ประชากรทั้งหมด 12,342 คน เป็นชาวกระเหรี่ยง ม้งและคนไทย มีผลิตภัณฑ์ชุมชนและผลผลิตอันเกิดจากวัฒนธรรมที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ทางการพาณิชย์และพัฒนาเป็นชุมชนการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ซึ่งตำบลแม่วินมีอาณาเขตทิศเหนือติดกับตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง ทิศใต้ติดกับตำบลบ้านหลวง อำเภोजอมทอง ทิศตะวันออกเฉียงใต้ติดกับตำบลทุ่งปี่ อำเภอมะนัง ทิศตะวันออกติดกับตำบลบ้านกาด อำเภอมะนัง และทิศตะวันตกติดกับตำบลแม่เงา อำเภอมะนัง ประกอบด้วย 19 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยอีค่าง หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งหลวง หมู่ที่ 3 บ้านขุนปวย หมู่ที่ 4 บ้านหนองเต่า หมู่ที่ 5 บ้านแม่สะป๊อก หมู่ที่ 6 บ้านแม่มุต หมู่ที่ 7 บ้านห้วยหยวก หมู่ที่ 8 บ้านห้วยข้าวสับ หมู่ที่ 9 บ้านสบวิน หมู่ที่ 10 บ้านห้วยตอง หมู่ที่ 11 บ้านห้วยโป่ง หมู่ที่ 12 บ้านขุนวาง หมู่ที่ 13 บ้านม่อนยะ หมู่ที่ 14 บ้านห้วยยาว หมู่ที่ 15 บ้านใหม่วังผาปูน หมู่ที่ 16 บ้านหนองมณฑา หมู่ที่ 17 บ้านปากกล้วย หมู่ที่ 18 บ้านแม่เตียน และหมู่ที่ 19 บ้านห้วยหอย

ประชากรในตำบลแม่วินประกอบอาชีพทำการเกษตรเป็นหลัก บริษัทนำเที่ยวได้นำนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวใน พ.ศ. 2530 โดยเป็นผู้กำหนดราคาและผูกขาดการท่องเที่ยว ทำให้ชาวบ้านไม่เกิดรายได้ที่แท้จริงจากการท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยวจึงต้องรับลูกค้าผ่านบริษัทนำเที่ยวทั้งสิ้น เพราะเป็นช่องทางเดียวในการที่จะได้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ เพื่อเป็นรายได้เสริมเพิ่มเติมจากการทำการเกษตร ทำให้มีรายได้ตลอดปี ปัจจุบันทาง อบต.แม่วิน ไม่มีการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว จึงต้องสอบถามกับนักพัฒนาการท่องเที่ยว อบต.แม่วิน หรือผู้ประกอบการหรือกู้ภัยของ อบต. ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลนักท่องเที่ยวที่ทันต่อความต้องการ ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ทางอบต.แม่วินยังต้องการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นพื้นที่ศูนย์กลางในการให้ข้อมูลข่าวสารด้านสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งศูนย์ข้อมูลสารสนเทศจะต้องตอบโจทย์ความต้องการได้ทั้งหมดครบวงจรการท่องเที่ยว ณ จุดเดียวหรือ one point service ไม่ว่าจะเป็นในด้านข้อมูลสารสนเทศของผู้ประกอบการ อาทิเช่น ชื่อผู้ประกอบการ ชื่อสถานที่ประกอบการ รูปแบบการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ราคา สิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ การมีศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยวยังช่วยในการกำกับ ติดตามการเกิดอุบัติเหตุ จึงเป็นช่องทางให้นักท่องเที่ยวสามารถบันทึกข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนวันและเวลาในการเข้าท่องเที่ยวในตำบลแม่วิน ผ่านเว็บไซต์และโมบายแอปพลิเคชัน ได้อีกด้วย สารสนเทศของศูนย์สารสนเทศยังนำมาใช้ในการวางแผนงานรวมถึงเป็นระบบช่วยนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง ได้ตามราคาที่ต้องการ สามารถจองตั๋วหรือซื้อตั๋วหรือจองบริการการท่องเที่ยว ณ จุดเดียว ได้อีกด้วยการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวได้หลากหลายจากระบบศูนย์สารสนเทศดังกล่าว รวมถึงสามารถรวมผู้ประกอบการต่าง ๆ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป นอกจากนี้ศูนย์สารสนเทศที่จัดตั้งขึ้นยังช่วยเผยแพร่ข้อมูลทางวัฒนธรรมเป็นศูนย์กลางในการเก็บฐานข้อมูลวัฒนธรรมท้องถิ่นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมต่อไป

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวสูงขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อภาคเศรษฐกิจของประเทศ (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีได้กำหนดกรอบการวิจัยและนวัตกรรมกลุ่มการบริการมูลค่าสูงเพื่อเพิ่มความสามารถภาคการผลิตและการบริการให้มีมูลค่าเพิ่มสูงในตลาดโลกและสร้างความเข้มแข็งกับชุมชนและสังคมเพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จากนโยบายประเทศไทย 4.0 มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันการท่องเที่ยวในระดับโลกบนพื้นฐานอัตลักษณ์และวิถีไทย ในแต่ละประเทศมีการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวสูงเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว การแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นไปความคาดหวังที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของผู้บริโภค ทั้งมาตรฐานความพึงพอใจและปรับเปลี่ยนแผนธุรกิจให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศมีทั้งในภูมิภาคเอเชียและยุโรป ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประเมินว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนจะทำให้ธุรกิจของตนเองดีขึ้น (ร้อยละ 41) จากการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักมากขึ้นและนักท่องเที่ยวใช้เวลาเที่ยวในพื้นที่นานขึ้น (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) ปัจจุบันแนวโน้มการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแบ่งได้หลายแบบ เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการความเรียบง่ายต้องการความสะดวกสบาย กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้ค้นหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้ค้นหาความโดดเด่นในสังคมโดยนิยมแชร์ประสบการณ์การท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ทำให้เกิดนักท่องเที่ยวกลุ่มนิยมสื่อเทคโนโลยีออนไลน์ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้ตามหารางวัลแก่ชีวิตหลังจากทำงานซึ่งอาจเป็นการท่องเที่ยวหรูหราหรือสันทนาการพักผ่อนคลาย กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีข้อผูกมัดโดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการทำกิจกรรม เช่น กิจกรรมทางธุรกิจหรือการประชุม กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับจริยธรรมสิ่งแวดล้อม สังคม เช่น การท่องเที่ยวแบบจิตอาสา การท่องเที่ยวโดยชุมชน พฤติกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้ง 6 กลุ่มนี้จะเป็นแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่จะเกิดในอนาคต (Amadeus, 2018) ซึ่งมีลักษณะเป็นผู้ค้นหาความโดดเด่นในสังคมโดยมีการใช้สื่อออนไลน์การแบ่งปันประสบการณ์ที่ได้รับจากสินค้าและบริการการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมที่ใช้สื่อออนไลน์ที่เรียกว่าการท่องเที่ยว So Lo Mo (Social Local หรือ Location และ Mobile) เป็นการท่องเที่ยวที่ใช้สื่อออนไลน์ทางด้านเทคโนโลยีเป็นหลัก (Tourism Review Online Magazine, 2012) ซึ่งสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีในการทำการตลาดด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคต การขับเคลื่อนเข้าสู่ความเป็นดิจิทัลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ปัจจุบันการประกอบธุรกิจโดยใช้สังคมออนไลน์มีความนิยมกันมาก ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยผู้ใช้งานสามารถเข้ามาแบ่งปันความรู้ ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่กันได้อย่างอิสระและสามารถโต้ตอบแสดงความคิดเห็นกันได้อย่างทันทีทันใด สื่อออนไลน์จะผ่านช่องทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ ๆ ไม่ว่าจะเป็นบนเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไป เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา โทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ การสื่อสารผ่านช่องทางเหล่านี้จะช่วยให้การทำการตลาดเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่นักท่องเที่ยวกล่าวถึงมากที่สุดเป็นอันดับ 3 รองจากจังหวัดกรุงเทพมหานครและจังหวัดภูเก็ต (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) พื้นที่ในเขตลุ่มน้ำแม่ว้าง ตำบลแม่วีน อำเภอแม่ว้าง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นส่วนหนึ่งที่มีทรัพยากรธรรมชาติแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก ตำบลแม่วีนแบ่งการปกครองออกเป็น 19 หมู่บ้าน ประชากรทั้งหมด 12,342 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วีน, 2560) ประกอบด้วยคนไทย กะเหรี่ยง และม้ง พื้นที่ร้อยละ 90 เป็นภูเขาและป่าไม้มีที่ราบระหว่างหุบเขาแคบ ๆ พื้นที่ความสูงตั้งแต่ 400 เมตร ถึง 1,600 เมตรเหนือระดับน้ำทะเล แม่น้ำสายสำคัญ คือ แม่น้ำว้าง ต้นน้ำเกิดจากลำน้ำหลาย ๆ สาย ได้แก่ แม่ว้างซ้าย แม่ว้างขวา แม่สะปือก แม่มุด แม่วีน แม่เตียน และห้วยโป่งสมิ แม่น้ำว้างไหลลงสู่แม่น้ำขานแล้วลงสู่แม่น้ำปิง พื้นที่ดังกล่าวระบบนิเวศป่าและความหลากหลายทางชีวภาพค่อนข้างสมบูรณ์ กลุ่มชาติพันธุ์ชาติแรกที่เข้ามาอยู่ในดินแดนแถบนี้ คือ ลัวะ ต่อมากะเหรี่ยงเข้ามาตั้งถิ่นฐานประมาณ 200 ปีมาแล้ว และคนไทยเข้ามาตั้งถิ่นฐานประมาณไม่เกิน 150 ปี ปัจจุบันดินแดนเขตตำบลแม่วีน ลุ่มน้ำว้างจึงประกอบด้วย กะเหรี่ยง ม้ง และคนไทย อาชีพของประชาชนดังกล่าวแล้ว ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ค้าขาย รับจ้าง ช่างไม้ งานฝีมือ การท่องเที่ยวและการปลูกพืชเศรษฐกิจส่งโครงการหลวงและจำหน่ายอิสระ การท่องเที่ยวเป็นอาชีพสำคัญอย่างหนึ่งของชาวบ้าน หมู่บ้านห้วยโป่ง บ้านแม่มุด บ้านใหม่วังผาปูน บ้านสบวีน และบ้านแม่สะปือก การท่องเที่ยวแบบเดินป่า ขี่ช้าง ล่องแพ เพิ่งเกิดขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2535 แล้วขยายตัวออกไปอย่างกว้างขวาง ปัจจุบันประสบปัญหาเนื่องจากมีนายทุนมาเอาเปรียบกับชุมชนทำให้รายได้ส่วนใหญ่เป็นของนายทุน พ่อค้านักธุรกิจเข้ามาลงทุนเพื่อแสวงหาผลกำไรแต่ไม่พัฒนาชุมชน ชาวบ้านได้ประโยชน์จากทรัพยากรของตนน้อย ส่งผลให้ไม่เห็นคุณค่าไม่เกิดความรักและสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน ทำให้วัฒนธรรมเก่าแก่บางอย่างเริ่มหายไป การปรับตัวทางเศรษฐกิจของชุมชนไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงมักจะถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ (สุทธิ์ ชูชาติ, 2561)

ดังนั้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนด้วยการพัฒนาศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยว จะช่วยสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวในเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวด้วยตนเอง เป็นเครื่องมือหนึ่งในการลดปัญหาการผูกขาด และการกดขี่จากบริษัทนำเที่ยว ทำให้ชาวบ้านได้รับรายได้จากการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่แท้จริง เกิดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น ส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวที่แข่งขันได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาศูนย์สารสนเทศด้านการท่องเที่ยวและบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการกำกับติดตามการเกิดอุบัติเหตุ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การวางแผนการท่องเที่ยว ฐานข้อมูลสินค้าและบริการของชุมชน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของชุมชน ทีมนักวิจัย ผู้นำชุมชนท้องถิ่น และนักศึกษาที่เรียนด้านคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยเพื่อนำไปปรับปรุงในการเรียนการสอน เป็นการพัฒนาในส่วนที่เป็นต้นน้ำส่วนหนึ่ง ของโครงการแผนบูรณาการ เรื่องการพัฒนาและยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สู่การเป็นชุมชนท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยส่วนของต้นน้ำจะต้องพัฒนาต้นแบบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่จะใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเป็นชุมชนท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมอย่างยั่งยืนตามห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว

การวิจัยนี้มุ่งสร้างปัจจัยพื้นฐานและสิ่งสนับสนุนปัจจัยด้านสารสนเทศอื่น ๆ ซึ่งศูนย์สารสนเทศจะต้องประกอบไปด้วย องค์ประกอบส่วนต่าง ๆ คือ

- (1) การพัฒนาศูนย์สารสนเทศ ด้านการท่องเที่ยว และบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยในส่วนที่ 1 นี้ จะประกอบด้วย องค์ประกอบในข้อที่ 2- 5 ต่อไป
- (2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยวเพื่อใช้ในการกำกับ ติดตามการเกิดอุบัติเหตุ
- (3) ระบบฐานข้อมูลวัฒนธรรมท้องถิ่นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- (4) ระบบให้คำแนะนำเพื่อการวางแผนการท่องเที่ยว
- (5) ระบบฐานข้อมูลสินค้าและบริการของชุมชน

1.3.1 ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการของ ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการของ ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง

1.3.2 กิจกรรมที่ศึกษา คือ ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาบริบทชุมชนโดยการสัมภาษณ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้นำชุมชน จัดเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวข้องกับการตลาดและช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าและบริการของชุมชน อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทิศทางรูปแบบตลาดดิจิทัลแก่ชุมชน ระดมความคิดจากผู้วิจัย ผู้นำชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักทฤษฎีการพัฒนาระบบ SDLC ทดสอบ ติดตั้ง และการนำไปใช้งานจริงจากหลักการพัฒนาระบบ ประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จัดประชุมระดมความคิดแลกเปลี่ยนแนวทางการวางแผนพัฒนาระบบ ศูนย์สารสนเทศขององค์กรในด้านการท่องเที่ยวที่ง่ายต่อการใช้งานจริง และวางแผนการเผยแพร่ระบบ และการนำไปใช้จริงของระบบต่อชุมชน จัดประชุมแบบมีส่วนร่วมระหว่างชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยเพื่อสรุปผล

1.3.3 พื้นที่ในการศึกษา คือ ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

1.3.4 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ 3) องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่