

บทคัดย่อ

โลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกแห่งยุคข้อมูลข่าวสารหรือเป็นโลกที่กำลังก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ (New Economy หรือ Digital Economy) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยือนไทย ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-tourists) ในการสืบค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้ได้บริการที่ตรงกับความต้องการของตนจริงๆ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยได้ตั้งแต่อยู่ประเทศต้นทาง เมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทยแล้วก็ยังสามารถเชื่อมโยงติดต่อสื่อสารได้ทุกด้าน อย่างไรก็ตามการจะพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประเด็นหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งคือจะต้องเร่งรัดพัฒนาระบบโทรคมนาคมและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยว (E-Tourism) และเพื่อรองรับการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) บนระบบโครงข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งในเรื่องของการควบคุมปราบปราม ตลอดจนให้ความมั่นใจในความปลอดภัยทั้งในเรื่องของการใช้งานระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นอยู่ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาเรื่องของ “ระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ กับบทบาทการส่งเสริมการท่องเที่ยว” ในส่วนของการเข้าถึงจากด้านต่างประเทศและการเชื่อมโยงภายในประเทศด้วยระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย รวมทั้งศึกษาถึงสภาพของปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่างๆ วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยมีรายละเอียดของการศึกษาดังนี้คือ (๑) ศึกษาแนวคิดและความเป็นมาของระบบโทรคมนาคมไทย (๒) ศึกษา ระบบโทรคมนาคมของไทยในแบบมีสายและแบบไร้สาย ที่มีให้บริการอยู่ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ (๓) ศึกษา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานอยู่บนระบบโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศไทยที่ให้บริการอยู่ทั้งในปัจจุบันและแผนการพัฒนาในอนาคต (๔) ศึกษาบริการของระบบไปรษณีย์ไทยกับบทบาทของการส่งเสริมการท่องเที่ยว (๕) ศึกษาบริการของระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศกับบทบาทของการส่งเสริมการท่องเที่ยว (๖) ศึกษาถึงความปลอดภัยของการใช้งานระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำธุรกรรมผ่าน

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (๗) ท้ายสุดเป็นสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการศึกษาคั้งนี้

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคของระบบโทรคมนาคมของไทย ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวคือ (๑) ปัญหาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะทั้งในประเทศและต่างประเทศ และตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ ตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเชิงอนุรักษ์และไม่เชิงอนุรักษ์ เชิงนิเวศน์และป่าสงวน หรืออุทยานชาติ ยังมีไม่เพียงพอหรือบางแห่งไม่มีให้บริการเลย (๒) อัตราค่าใช้บริการของระบบโทรคมนาคมเช่น บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศและบริการสื่อสารข้อมูล ในแต่ละประเทศที่เรียกเข้ามาประเทศไทยยังมีความแตกต่างกันมาก บางประเทศก็ถูกกว่าเช่น สหรัฐอเมริกา และสิงคโปร์ แต่ประเทศส่วนใหญ่ มีอัตราค่าใช้บริการที่เรียกเข้ามายังประเทศไทยแพงมาก เนื่องจากอัตราค่าส่วนแบ่งยังสูงอยู่ จึงไม่สามารถลดราคาลงได้มาก ซึ่งสามารถดูตัวอย่างอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของประเทศต่าง ๆ ได้ตามภาคผนวก (๓) คุณภาพการให้บริการยังไม่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพดีเท่าเทียมกัน บางประเทศมีคุณภาพสูง ตัวอย่างเช่น สวีเดนและญี่ปุ่น บางประเทศมีคุณภาพต่ำตัวอย่างเช่น ประเทศในแถบทวีป แอฟริกาใต้ หรือตะวันออกกลาง เป็นต้น คุณภาพการให้บริการนี้รวมถึงการเรียกเข้าออกยาก เสียงรบกวน เสียงก้อง และเสียงสะท้อน ซึ่งมีจะมากบ้างน้อยบ้างแตกต่างกันออกไป (๔) การประชาสัมพันธ์การใช้บริการยังไม่ทั่วถึงกันและมีบริการหลากหลายจนยากจะจดจำบริการนั้น ๆ ได้ รวมทั้งวิธีการและรหัสการเรียกใช้งาน ยังมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลไม่เพียงพอ

ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางหรือเครื่องมือ สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์คือ จะต้องมี การเร่งรัดพัฒนาระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (E-Tourism) และเพื่อรองรับการทำธุรกรรมผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ควบคู่ไปด้วย รวมทั้งจะต้องสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของ การใช้งานระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ข้างต้น และเร่งสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในความเป็นอยู่ของนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างแท้จริง เพื่อเป็นการสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพสูงสุดของระบบการท่องเที่ยวของประเทศไทย