Journal of Information Science Research and Practice

Research Articles

กรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล: มุมมองบนฐานความต้องการผู้ใช้

A Conceptual Framework for Information Management in Digital Community-Based Tourism: A User Needs-Based Perspective

กัลยาณี ทองเลี่ยมนาค [1,*] , พจนา หอมหวล [1] , อภิชัย จันทร์อุดม [1] และ จันทิรา ภูมา [1]

Kanlayanee Tongliemnak [1,*] , Podjana Homhual [1] , Apichai Chanudom [1] and Jantira Phooma [1]

[1] คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประเทศไทย; Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Thailand

* Corresponding author email: kanlayanee.t@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทพื้นที่เมืองรอง และเพื่อพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้ โดยใช้กรณีศึกษาอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการศึกษา: การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการสังเคราะห์เชิงแนวคิด เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 35 คน ประกอบด้วยผู้นำชุมชนหรือผู้ประสานงานด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (ผู้ใช้ดิจิทัล) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ โดยใช้กรอบวงจรการจัดการสารสนเทศ (Information Management Cycle: IMC) และกรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Quality: e-SQ) เป็นกรอบในการวิเคราะห์และพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย

ข้อค้นพบ: ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่เมืองรองมิได้เกิดจากการขาดเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลัก หากแต่เกิดจากการขาดกระบวนการจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบ และขาดกลไกที่สามารถประสานความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้หลายกลุ่ม ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมีลักษณะกระจัดกระจาย เปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล และยังขาดกลไกเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่งอย่างเป็นเอกภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าว งานวิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล โดยกำหนดให้วงจรการจัดการสารสนเทศ (IMC) เป็นแกนกระบวนการหลักในลักษณะเชิงปฏิบัติการ เสนอ “กลไกประสานความต้องการสารสนเทศ” ก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศ และบูรณาการกรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SQ) เป็นกลไกกำกับคุณภาพข้ามทุกขั้นตอนของกระบวนการ

Received: February 3, 2026 Revised: : May 20, 2026 Accepted: May 27, 2026 https://doi.org/10.14456/jiskku.2026.8

การประยุกต์ใช้จากการศึกษานี้: กรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้เป็นแนวทางเชิงแนวคิดในการออกแบบและปรับปรุงการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในพื้นที่เมืองรอง โดยช่วยให้ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจลำดับ บทบาท และความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ตลอดจนสามารถกำกับคุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลจากมุมมองของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้หรือปรับให้เหมาะสมกับบริบทการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้

คำสำคัญ: การจัดการสารสนเทศ การท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล ความต้องการผู้ใช้ เมืองรอง คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

Purpose: This study aimed to analyze the information needs and information management problems associated with community-based tourism in the context of secondary cities. It also aimed to develop a user needs-based conceptual framework for information management in digital community-based tourism, using Chawang District, Nakhon Si Thammarat Province, as a case study.

Methodology: This study adopted a qualitative research design combined with conceptual synthesis. Data were collected from 35 key informants, including community leaders or tourism coordinators, tourism entrepreneurs, representatives of relevant agencies, and digital service users, through semi-structured in-depth interviews. The data were analyzed using qualitative content analysis, with the Information Management Cycle (IMC) and the Electronic Service Quality (e-SQ) framework used as analytical lenses for data interpretation and framework development.

Findings: The findings indicate that information management problems in community-based tourism in secondary cities do not primarily stem from a lack of digital technology. Rather, they arise from the absence of a systematic information management process and a mechanism capable of coordinating the diverse information needs of multiple user groups. Tourism-related information was found to be fragmented, seasonally dynamic, and weakly integrated across sources. Based on these findings, the study developed a conceptual framework for information management in digital community-based tourism. The framework operationalizes the Information Management Cycle (IMC) as the core process, introduces a pre-IMC mechanism to coordinate user information needs before they enter the information management cycle, and integrates the Electronic Service Quality (e-SQ) framework as a cross-process quality governance mechanism.

Applications of this study: The proposed framework can serve as a conceptual guide for designing and improving information management in digital community-based tourism in secondary cities. It enables communities and relevant agencies to understand the sequence, roles, and relationships of information management processes more systematically, while also supporting user-centered quality governance of digital information and services. The framework may also be adapted for use in other community-based tourism contexts with similar characteristics.

Keywords: Information management, Digital community- based tourism, User needs, Secondary cities, Electronic service quality

1. บทนำ

การท่องเที่ยวชุมชน (Community-based Tourism) เป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน การใช้ทรัพยากรและอัตลักษณ์ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม และการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม แนวคิดดังกล่าวได้รับการยอมรับว่าเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะในบริบทของพื้นที่เมืองรองและชุมชนท้องถิ่น (OECD, 2018; OECD, 2022) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนในหลายพื้นที่ยังเผชิญข้อจำกัดด้านการจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการเข้าถึงตลาด เนื่องจากขาดแนวทางการจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล

ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหาข้อมูล วางแผนการเดินทาง จองบริการ และตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น (World Economic Forum, 2017; Gretzel et al., 2015) ส่งผลให้สารสนเทศกลายเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญต่อทั้งการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ในบริบทการท่องเที่ยวชุมชน สารสนเทศมักมีลักษณะกระจัดกระจาย ขาดการเชื่อมโยง และไม่ได้รับการจัดการตามกระบวนการที่ชัดเจน ทำให้ศักยภาพของทรัพยากรชุมชนไม่สามารถถูกนำเสนอและใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นตัวอย่างของพื้นที่เมืองรองที่มีศักยภาพด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์ชุมชนที่หลากหลายแต่ในทางปฏิบัติ การจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวยังขาดกลไกกลางที่สามารถรวบรวม เชื่อมโยง และนำเสนอข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาดังกล่าวสะท้อนข้อจำกัดเชิงระบบของการจัดการสารสนเทศที่ครบวงจร ตั้งแต่การระบุความต้องการสารสนเทศ การจัดหาและจัดเก็บข้อมูล การเผยแพร่ข้อมูล ไปจนถึงการนำสารสนเทศไปใช้สนับสนุน

การตัดสินใจและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่ ซึ่งเป็นลักษณะที่พบได้ทั่วไปในบริบทการท่องเที่ยวชุมชนของพื้นที่เมืองรอง (OECD, 2022)

งานวิจัยด้านระบบสารสนเทศและการท่องเที่ยวดิจิทัลชี้ว่า การพัฒนาระบบหรือช่องทางดิจิทัลเพียงอย่างเดียวไม่อาจแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างยั่งยืน หากขาดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้และตรรกะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ โดยเฉพาะในกรณีของการท่องเที่ยวชุมชนซึ่งมีความซับซ้อนด้านผู้มีส่วนได้เสีย ลักษณะของข้อมูล และกระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Gretzel et al., 2015; Lapuz, 2023) ดังนั้น ก่อนการพัฒนาระบบเชิงเทคนิค จึงจำเป็นต้องมีกรอบแนวคิดเชิงระบบของวงจรการจัดการสารสนเทศที่สามารถอธิบายโครงสร้างและกระบวนการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นเหตุเป็นผล และกำกับคุณภาพของการให้บริการดิจิทัลจากมุมมองของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดวงจรการจัดการสารสนเทศ (IMC) ใช้อธิบายกระบวนการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การระบุความต้องการสารสนเทศ การจัดหา การจัดระเบียบ การเผยแพร่ ไปจนถึงการนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดคุณค่า (Choo, 1996) ขณะที่แนวคิดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SQ) มุ่งกำกับและประเมินคุณภาพการให้บริการดิจิทัลจากมุมมองของผู้ใช้ โดยครอบคลุมมิติสำคัญ เช่น คุณภาพของสารสนเทศ ความสะดวกในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความปลอดภัยของข้อมูล (Zeithaml et al., 2002; Parasuraman et al., 2005) การบูรณาการ IMC และ e-SQ จึงเปิดโอกาสให้อธิบายได้ทั้งตรรกะการจัดการสารสนเทศและคุณภาพการให้บริการดิจิทัลในบริบทการท่องเที่ยวชุมชนอย่างสอดคล้องกัน

อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวดิจิทัลส่วนใหญ่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบหรือแพลตฟอร์มเชิงเทคนิค หรือการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ในบริบทธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงพาณิชย์ ขณะที่การศึกษาที่มุ่งสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงระบบเพื่ออธิบายการจัดการสารสนเทศในบริบทการท่องเที่ยวดิจิทัลยังมีอยู่อย่างจำกัด (Gretzel et al., 2015) เมื่อพิจารณาร่วมกับบริบทการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองรองและชุมชนท้องถิ่นที่มีลักษณะเฉพาะและมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างที่แตกต่างจากภาคธุรกิจ ทำให้พบช่องว่างขององค์ความรู้ดังกล่าวโดยเฉพาะในบริบทภาคใต้ของประเทศไทย (OECD, 2022)

ดังนั้นจากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของผู้มีส่วนได้เสียด้านการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช และพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล โดยใช้กรอบ IMC เป็นโครงกระบวนการหลัก และใช้กรอบ e-SQ เป็นกรอบกำกับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลจากมุมมองของผู้ใช้ ผลลัพธ์ของงานวิจัยคาดว่าจะช่วยอธิบายตรรกะเชิงสารสนเทศของการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล และใช้เป็นแนวทางเชิงแนวคิดสำหรับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทเมืองรองอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้ ความใหม่ของงานวิจัยอยู่ที่การศึกษาการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในบริบทพื้นที่เมืองรอง โดยจำแนกผู้ใช้ออกเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศและผู้ใช้ดิจิทัล

อย่างชัดเจน และการเสนอ “กลไกประสานความต้องการสารสนเทศ” ก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศร่วมกับการใช้กรอบ e-SQ เป็นกลไกกำกับคุณภาพข้ามกระบวนการ

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทพื้นที่เมืองรอง

2) เพื่อพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล บนฐานความต้องการผู้ใช้

3. แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษานำผลความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนพัฒนามาพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล โดยตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานว่า ความต้องการของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้เสียมีความหลากหลาย ตลอดจนกลไกการจัดการสารสนเทศสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่ง และปัญหาของการท่องเที่ยวชุมชนในยุคดิจิทัลมิได้เกิดจากการขาดเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการขาดความเข้าใจเชิงระบบเกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทบทวนวรรณกรรมใน 4 แกนหลัก ได้แก่ (1) การท่องเที่ยวชุมชนและการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล (2) ลักษณะของสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในพื้นที่เมืองรอง (3) ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้เสีย และ (4) กรอบแนวคิดด้านการจัดการสารสนเทศและคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนามและสังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัย (Gretzel et al., 2015; Lapuz, 2023; OECD, 2022)

3.1 แนวคิดการท่องเที่ยวชุมชนและการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล

การท่องเที่ยวชุมชนเป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นบทบาทของชุมชนในการกำหนดทิศทาง จัดการทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญกับอัตลักษณ์ท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะในพื้นที่เมืองรองหรือชนบทที่ยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงตลาดและโครงสร้างสนับสนุน (OECD, 2022)

ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล การท่องเที่ยวชุมชนพัฒนาไปสู่รูปแบบที่พึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เช่น การค้นหาข้อมูลก่อนเดินทาง การใช้แผนที่ดิจิทัล การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการเผยแพร่เรื่องราวชุมชนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Smart tourism) และการท่องเที่ยวดิจิทัล (Digital tourism) ที่มองว่าเทคโนโลยีข้อมูล และการเชื่อมต่อระหว่างผู้มีส่วนได้เสียเป็นองค์ประกอบสำคัญของประสบการณ์การท่องเที่ยวยุคใหม่ (Gretzel et al., 2015; Xiang & Fesenmaier, 2022)

อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลมิได้หมายถึงการมีช่องทางออนไลน์เพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีความสามารถในการจัดการสารสนเทศที่สะท้อนสภาพจริงของพื้นที่ รองรับความต้องการของผู้ใช้หลายกลุ่ม และรักษาคุณภาพของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง (Lapuz, 2023)

3.2 ลักษณะของสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในพื้นที่เมืองรอง

สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในพื้นที่เมืองรองแตกต่างจากสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยวเชิงพาณิชย์อย่างชัดเจน เพราะข้อมูลมักกระจายอยู่ในหลายแหล่ง มีทั้งข้อมูลทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ และเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์จริงของพื้นที่มากกว่า (Lapuz, 2023; OECD, 2022)

ในเชิงเนื้อหา สารสนเทศดังกล่าวครอบคลุมทั้งข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลเชิงพื้นที่ เส้นทาง แผนที่ การเข้าถึงพื้นที่ ข้อมูลกิจกรรม โปรแกรมท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ชุมชน และช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเยี่ยมชม รวมถึงเงื่อนไขเฉพาะหน้า เช่น สภาพอากาศและความพร้อมของชุมชน จึงเป็นข้อมูลที่มีลักษณะเป็นพลวัตและผูกพันกับเวลาและบริบทของพื้นที่อย่างใกล้ชิด (OECD, 2022; Xiang & Fesenmaier, 2022)

เมื่อพิจารณาในเชิงสารสนเทศศาสตร์ ลักษณะดังกล่าวสรุปได้ 4 ประการ คือ ความกระจัดกระจาย ความไม่เป็นทางการ ความไม่แน่นอน และความเป็นพลวัตตามช่วงเวลาและฤดูกาล คุณลักษณะเหล่านี้ทำให้การจัดการสารสนเทศในพื้นที่เมืองรองต้องอาศัยกลไกการรวบรวม ตรวจสอบ ปรับปรุง และเชื่อมโยงข้อมูลอย่างต่อเนื่อง มากกว่าการใช้แนวคิดแบบข้อมูลคงที่หรือระบบรวมศูนย์เพียงอย่างเดียว (Choo, 2002; Rowley, 2007)

3.3 ความต้องการสารสนเทศ

แนวคิดเรื่องความต้องการสารสนเทศเป็นฐานคิดสำคัญของศาสตร์สารสนเทศ โดยมองว่าความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตระหนักถึงช่องว่างระหว่างสิ่งที่ตนรู้กับสิ่งที่จำเป็นต้องรู้เพื่อใช้แก้ปัญหา ตัดสินใจ หรือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับบทบาท ภารกิจ และบริบทของผู้ใช้ (Wilson, 1981)

ในบริบทการท่องเที่ยว ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศเพื่อลดความไม่แน่นอน ประเมินความเสี่ยง เปรียบเทียบทางเลือก และวางแผนประสบการณ์การเดินทาง (Fodness & Murray, 1999; Vogt & Fesenmaier, 1998) อย่างไรก็ตาม ในการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล “ผู้ใช้” มิได้หมายถึงนักท่องเที่ยวเพียงกลุ่มเดียว แต่รวมถึงผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งล้วนมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน จึงทำให้การจัดการสารสนเทศต้องตั้งต้นจากการเข้าใจหลายมุมมองพร้อมกัน (Lapuz, 2023; OECD, 2022)

นอกจากนี้ ในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ผู้ใช้ไม่ได้ต้องการเพียงการ “มีข้อมูล” แต่ต้องการข้อมูลที่เข้าถึงง่าย น่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้จริง ดังนั้น ความต้องการผู้ใช้ในการวิจัยนี้จึงถูกพิจารณาทั้งในมิติของความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการค้นหา และใช้ข้อมูลการท่องเที่ยว บริการดิจิทัล (Xiang & Fesenmaier, 2022; Zarezadeh et al., 2023)

3.4 วงจรการจัดการสารสนเทศ (Information Management Cycle: IMC)

วงจรการจัดการสารสนเทศ (IMC) เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้อธิบายการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การระบุความต้องการสารสนเทศ การจัดหาและรวบรวมข้อมูล การจัดระเบียบและจัดเก็บ การเผยแพร่และกระจายสารสนเทศ ตลอดจนการใช้สารสนเทศและการรับข้อมูลย้อนกลับ โดย Choo (2002) เสนอว่าการจัดการสารสนเทศมิใช่เพียงการควบคุมข้อมูลเชิงเทคนิค แต่เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรหรือชุมชนใช้สารสนเทศเพื่อสร้างความหมาย สนับสนุนการตัดสินใจ และก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

กรอบ IMC เหมาะสมกับงานวิจัยนี้ เพราะใช้เป็นโครงสร้างในการวิเคราะห์การไหลของสารสนเทศระหว่างผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่มในระบบการท่องเที่ยวชุมชน อย่างไรก็ตาม การนำ IMC ไปใช้ในบริบทจริงจำเป็นต้องคำนึงถึงเงื่อนไขของพื้นที่และข้อจำกัดด้านทรัพยากร มิฉะนั้นกรอบดังกล่าวอาจถูกใช้ในระดับเชิงนามธรรมมากเกินไป (Rowley, 2007)

3.5 แนวคิดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Quality: e-SQ)

คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SQ) เป็นแนวคิดที่ใช้ประเมินคุณภาพของบริการที่ส่งมอบผ่านช่องทางดิจิทัลจากมุมมองของผู้ใช้ โดยเน้นประสบการณ์และการรับรู้ของผู้ใช้มากกว่าประสิทธิภาพเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว (Zeithaml et al., 2002; Parasuraman et al., 2005)

สำหรับงานวิจัยนี้ มิติของ e-SQ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ การตอบสนอง และความไว้วางใจหรือความปลอดภัย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล เพราะผู้ใช้ต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และเข้าถึงได้ง่ายเพื่อประกอบการตัดสินใจ (Ladhari, 2010; Parasuraman et al., 2005)

ดังนั้น e-SQ จึงช่วยเติมเต็มข้อจำกัดของกรอบการจัดการสารสนเทศที่อธิบายขั้นตอนได้ดี แต่ยังไม่เพียงพอที่จะอธิบายว่า ขั้นตอนเหล่านั้นมีคุณภาพจากมุมมองของผู้ใช้เพียงใด

3.6 การบูรณาการ IMC, e-SQ และมุมมองบนฐานความต้องการผู้ใช้

การบูรณาการ IMC กับ e-SQ ในการวิจัยนี้ตั้งอยู่บนเหตุผลสำคัญ 3 ประการ คือ IMC ช่วยอธิบายตรรกะของการจัดการสารสนเทศ e-SQ ช่วยอธิบายคุณภาพของกระบวนการดังกล่าวจากมุมมองของผู้ใช้ และแนวคิดเรื่องความต้องการผู้ใช้ทำหน้าที่เป็นจุดตั้งต้นที่เชื่อมทั้งสองกรอบเข้าด้วยกัน (Wilson, 1981; Parasuraman et al., 2005)

ในบริบทการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล การบูรณาการดังกล่าวมีความจำเป็น เพราะระบบข้อมูลต้องรับมือกับข้อมูลที่กระจัดกระจาย เปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล และเกิดจากผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย หากใช้ IMC เพียงอย่างเดียว อาจอธิบายได้เพียงโครงสร้างของกระบวนการ แต่ยังไม่ตอบว่าข้อมูลและบริการที่ได้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้หรือไม่ ขณะที่การใช้ e-SQ เพียงอย่างเดียวอาจเน้นการประเมินคุณภาพปลายทางโดยไม่เห็นจุดอ่อนภายในวงจรการจัดการสารสนเทศ ดังนั้น การบูรณาการทั้งสองกรอบจึงช่วยให้การวิเคราะห์ครอบคลุมทั้งโครงสร้างของกระบวนการและคุณภาพของผลลัพธ์ที่ผู้ใช้รับรู้ (Choo, 2002; Parasuraman et al., 2005)

3.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยใช้บริบทข้อมูลความต้องการของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้เสีย และฐานแนวคิดเชิงทฤษฎีเป็นฐานนำเข้า ใช้ IMC อธิบายกระบวนการจัดการสารสนเทศ และใช้ e-SQ กำกับคุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัล เพื่อนำไปสู่แนวทางการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ ปัญหาการจัดการสารสนเทศ และการพัฒนากรอบแนวคิด ทั้งนี้ กรอบแนวคิดดังกล่าวทำหน้าที่เป็นกรอบเบื้องต้นสำหรับการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ภาคสนาม ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ งานวิจัยมิได้มุ่งพัฒนาหรือทดสอบระบบสารสนเทศเชิงเทคนิค แต่ใช้ข้อมูลภาคสนามเป็นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผู้ใช้ การจัดการสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างเป็นระบบ

4.1 บริบทและพื้นที่ศึกษา

พื้นที่ศึกษาคืออำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่เมืองรองที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์ชุมชน แต่ยังเผชิญข้อจำกัดด้านการจัดการสารสนเทศ การเชื่อมโยงข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงระบบ พื้นที่ดังกล่าวจึงเหมาะสมสำหรับใช้เป็นกรณีศึกษาเชิงบริบทเพื่อสะท้อนลักษณะเฉพาะของการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่เมืองรอง ซึ่งแตกต่างจากการท่องเที่ยวเชิงพาณิชย์ทั่วไปทั้งในด้านโครงสร้างผู้ประกอบการ ลักษณะของข้อมูล และกลไกการประสานงานระหว่างผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย

4.2 การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ ผู้ให้ข้อมูลหลักและการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

4.2.1 การจำแนกกลุ่มผู้ใช้

ในการวิจัยนี้ คำว่า “ผู้ใช้” ถูกใช้ใน 2 ระดับแนวคิดที่เกี่ยวเนื่องกัน ระดับแรกคือ ผู้ใช้ในฐานะผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมบุคคลหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความต้องการ ผลิต ใช้ และถ่ายทอดสารสนเทศในระบบการท่องเที่ยวชุมชน ระดับที่สองคือ ผู้ใช้ในฐานะผู้รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล หรือผู้ใช้ดิจิทัล ซึ่งหมายถึงผู้ที่เข้าถึง ค้นหา และประเมินคุณภาพของข้อมูลหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล (Wilson, 1981; Zeithaml et al., 2002)

4.2.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักและการคัดเลือก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดมีจำนวน 35 คน ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อย ได้แก่ (1) กลุ่มผู้นำชุมชนหรือผู้ประสานงาน จำนวน 5 คน ซึ่งมีบทบาทจัดการข้อมูลหรือประสานการท่องเที่ยวในพื้นที่และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี (2) กลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 6 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการให้บริการท่องเที่ยว การจำหน่ายสินค้า หรือการสื่อสารข้อมูลกับนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 3 ปี และ (3) กลุ่มผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในบทบาทสนับสนุนหรือบริหารจัดการการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 3 ปี

2) กลุ่มผู้ใช้ดิจิทัล หรือกลุ่มนักท่องเที่ยวในฐานะผู้ใช้ดิจิทัลในบริบทอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 20 คน โดยคัดเลือกจากผู้ที่เคยใช้ข้อมูลการท่องเที่ยวฉวางผ่านช่องทางดิจิทัลจริง

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือหลักคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม และแบ่งเป็น 2 ชุดหลักดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศทั้ง 3 กลุ่ม ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับบริบทการท่องเที่ยวชุมชน ประเภทของสารสนเทศ แหล่งข้อมูล ความต้องการสารสนเทศ ปัญหาและข้อจำกัดในแต่ละขั้นตอนของวงจรการจัดการสารสนเทศ ตลอดจนบทบาทของแต่ละกลุ่มในการผลิต ใช้ และประสานสารสนเทศในระดับพื้นที่

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล ใช้ศึกษาการรับรู้คุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลตามกรอบ e-SQ ใน 5 มิติ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งานและการเข้าถึง การตอบสนอง และความไว้วางใจหรือความปลอดภัย รวมทั้งพฤติกรรมการค้นหาและใช้ข้อมูลการท่องเที่ยว ความต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเดินทาง และข้อเสนอแนะต่อการจัดการสารสนเทศในพื้นที่ศึกษา

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล ใช้เวลาประมาณ 45–60 นาทีต่อราย ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและให้ความยินยอมก่อนการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยบันทึกเสียงร่วมกับการจดบันทึกภาคสนาม

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ และดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนหลักให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และเพื่อเสริมความน่าเชื่อถือของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของรหัสข้อมูลกับหน่วยความหมายและประเด็นหลักอย่างต่อเนื่อง เปรียบเทียบข้อมูลข้ามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และทบทวนผลการจัดหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับกรอบ IMC และ e-SQ ก่อนนำไปสู่การสังเคราะห์กรอบแนวคิด

4.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศถูกถอดความและวิเคราะห์ด้วยการเข้ารหัสข้อมูลแบบเปิด เพื่อระบุประเด็นสำคัญที่สะท้อนความต้องการสารสนเทศ ปัญหา ข้อจำกัด และบทบาทของแต่ละกลุ่ม จากนั้นจึงจัดกลุ่มรหัสข้อมูลให้สอดคล้องกับขั้นตอนของวงจรการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ การระบุความต้องการสารสนเทศ การจัดหาและรวบรวมข้อมูล การจัดระเบียบและจัดเก็บข้อมูล การเผยแพร่และกระจายข้อมูล และการใช้สารสนเทศและการรับข้อมูลย้อนกลับ

4.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2

ข้อมูลจากผู้รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัลจำนวน 20 คนถูกวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพแบบจัดหมวดหมู่ โดยผู้วิจัยสกัดหน่วยความหมายจากคำตอบของผู้ให้ข้อมูล สรุปความหมาย เข้ารหัสตั้งต้น และจัดกลุ่มเป็นหมวดหมู่ย่อยและประเด็นหลัก ก่อนเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์เข้ากับ 5 มิติของกรอบ e-SQ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งานและการเข้าถึง การตอบสนอง และความไว้วางใจหรือความปลอดภัย

4.5.3 การพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล

ผลการวิเคราะห์จาก 2 ขั้นตอนแรกถูกนำมาใช้ร่วมกันในการสังเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัล โดยเชื่อมโยงความต้องการของผู้ใช้ บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย กลไกการประสานงานด้านสารสนเทศ และมิติคุณภาพของบริการดิจิทัลเข้าไว้ในกรอบแนวคิดเดียว เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงระบบระหว่างการจัดการสารสนเทศตามกรอบ IMC และการรับรู้คุณภาพจากมุมมองของผู้ใช้ตามกรอบ e-SQ ให้มีทั้งฐานเชิงประจักษ์และความสอดคล้องทางทฤษฎี

5. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศ และ (2) การพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้ โดยจัดลำดับการนำเสนอจากผลเชิงประจักษ์ไปสู่การสังเคราะห์เชิงแนวคิด ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ตามกรอบวงจรการจัดการสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ตามกรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความสัมพันธ์ระหว่างสองกรอบ และการพัฒนากรอบแนวคิดสุดท้าย

5.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศตามกรอบวงจรการจัดการสารสนเทศ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศ ได้แก่ ผู้นำชุมชนหรือผู้ประสานงาน ผู้ประกอบการ และผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัญหาการจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทอำเภอฉวางสามารถอธิบายได้ตามวงจรการจัดการสารสนเทศ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การระบุความต้องการสารสนเทศ การจัดหาและรวบรวมสารสนเทศ การจัดระเบียบและจัดเก็บสารสนเทศ การเผยแพร่และกระจายสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศและข้อมูลย้อนกลับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศของผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศ ตามกรอบวงจรการจัดการสารสนเทศ (Information Management Cycle: IMC)

ขั้นตอนของวงจรการจัดการสารสนเทศ (IMC)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศ	ความต้องการสารสนเทศหลัก	ปัญหาการจัดการสารสนเทศที่พบ	นัยต่อการจัดการสารสนเทศ
1. การระบุความต้องการสารสนเทศ (Identification of Information Needs)	ผู้นำชุมชน/ผู้ประสานงาน ผู้ประกอบการ ผู้แทนหน่วยงาน	ข้อมูลที่สอดคล้องกับฤดูกาล กิจกรรม ความพร้อมของพื้นที่ และการใช้งานจริงของแต่ละกลุ่ม	การกำหนดความต้องการยังไม่เชื่อมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่าย	ต้องมีกลไกประสานความต้องการสารสนเทศก่อนเข้าสู่วงจร IMC
2. การจัดหาและรวบรวมสารสนเทศ (Information	ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ ผู้แทนหน่วยงาน	ข้อมูลจากชุมชน ผู้ประกอบการ และ	ข้อมูลมาจากหลายแหล่ง แต่ขาดระบบ	ต้องมีกลไกกลางในการคัดเลือก

ขั้นตอนของวงจรการจัดการสารสนเทศ (IMC)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศ	ความต้องการสารสนเทศหลัก	ปัญหาการจัดการสารสนเทศที่พบ	นัยต่อการจัดการสารสนเทศ
Acquisition and Collection)		หน่วยงานที่ครบถ้วนและอัปเดต	ตรวจสอบและประสานข้อมูล	ตรวจสอบ และเชื่อมโยงข้อมูล
3. การจัดระเบียบและจัดเก็บสารสนเทศ (Information Organization and Storage)	ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ	ข้อมูลที่จัดเป็นหมวดหมู่ ค้นหาได้ง่าย และปรับปรุงได้ต่อเนื่อง	ข้อมูลยังขาดโครงสร้าง ใช้เครื่องมือพื้นฐาน และไม่เอื้อต่อการใช้ซ้ำ	ต้องออกแบบการจัดเก็บข้อมูลให้เหมาะกับบริบทการทำงานของชุมชน
4. การเผยแพร่และกระจายสารสนเทศ (Information Dissemination and Distribution)	ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ ผู้แทนหน่วยงาน	ช่องทางเผยแพร่ที่สม่ำเสมอ เข้าถึงง่าย และมีข้อมูลเป็นเอกภาพ	ข้อมูลกระจายหลายช่องทาง ซ้ำซ้อน และไม่เชื่อมโยงกัน	ต้องพัฒนาช่องทางเผยแพร่ที่มีโครงสร้างและประสานกันได้
5. การใช้สารสนเทศและข้อมูลย้อนกลับ (Information Use and Feedback)	ทุกกลุ่ม	ข้อมูลที่นำไปใช้ตัดสินใจได้จริง และมีการรับข้อเสนอแนะกลับมาปรับปรุง	ยังไม่มีกลไกรับข้อมูลย้อนกลับและใช้เพื่อพัฒนาระบบอย่างเป็นระบบ	ต้องเชื่อมข้อมูลย้อนกลับเข้าสู่การปรับปรุงการจัดการสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิเคราะห์ชี้ว่า ในทุกขั้นตอนมีข้อจำกัดด้านการประสานข้อมูล โครงสร้างข้อมูล และการใช้ข้อมูลร่วมกัน โดยเฉพาะปัญหาข้อมูลกระจัดกระจาย การขาดกลไกตรวจสอบข้อมูล และการไม่มีระบบข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้ จึงสะท้อนว่า ปัญหาหลักมิได้อยู่ที่การไม่มีข้อมูล แต่เกิดจากการจัดการสารสนเทศที่ยังไม่เป็นระบบและยังไม่เชื่อมโยงกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ

5.2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลตามกรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้ดิจิทัลพบว่า การรับรู้คุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลสามารถอธิบายได้ผ่าน 5 มิติของกรอบ e-SQ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งานและการเข้าถึง การตอบสนอง และความไว้วางใจและความปลอดภัย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลของผู้ใช้ดิจิทัลตามกรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Quality: e-SQ)

มิติคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SQ)	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้ใช้ดิจิทัล	การรับรู้ปัญหาที่พบ	ผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้งาน	นัยต่อการจัดการสารสนเทศ
คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	ต้องการข้อมูลครบถ้วน ตรงบริบท และเป็นปัจจุบัน	ข้อมูลทั่วไปมากกว่าข้อมูลเฉพาะพื้นที่และบางส่วนไม่ทันสมัย	ผู้ใช้ไม่มั่นใจในการวางแผนเดินทาง	ต้องกำหนดเนื้อหาสารสนเทศจากความต้องการใช้งานจริง
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ต้องการข้อมูลที่ตรวจสอบได้และตรงกับสภาพจริงของพื้นที่	ข้อมูลจากหลายแหล่งไม่สอดคล้องกัน	ผู้ใช้ต้องตรวจสอบข้อมูลซ้ำด้วยตนเอง	ต้องมีระบบยืนยันและตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่
ความสะดวกในการใช้งานและการเข้าถึง (Ease of Use and Accessibility)	ต้องการข้อมูลค้นหาได้ง่ายและเข้าถึงได้สะดวก	ข้อมูลกระจายหลายแพลตฟอร์มและโครงสร้างข้อมูลไม่ชัด	ผู้ใช้ใช้เวลาค้นหานานและอาจละทิ้งการใช้งาน	ต้องออกแบบโครงสร้างข้อมูลและช่องทางให้ใช้งานง่าย
การตอบสนอง (Responsiveness)	ต้องการข้อมูลที่อัปเดตเร็วและตอบสนองต่อสถานการณ์จริง	ข้อมูลไม่สม่ำเสมอและการอัปเดตล่าช้า	ผู้ใช้ไม่มั่นใจว่าข้อมูลยังใช้ได้จริง	ต้องพัฒนากลไกอัปเดตข้อมูลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
ความไว้วางใจและความปลอดภัย (Trust and Security)	ต้องการความเชื่อมั่นต่อข้อมูลและบริการดิจิทัล	ยังไม่แน่ใจในความถูกต้องของข้อมูลและแหล่งที่มา	ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเดินทาง	ต้องสร้างระบบข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีแหล่งอ้างอิงชัดเจน

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้ดิจิทัลให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้ ค้นหาได้ง่าย และใช้ตัดสินใจได้จริง ขณะเดียวกันปัญหาหลักที่สะท้อนจากผู้ใช้ ได้แก่ ข้อมูลกระจัดกระจาย การอัปเดตไม่สม่ำเสมอ ความยากในการยืนยันข้อมูล และการขาดเอกภาพของช่องทางเผยแพร่ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นในการใช้งานและการตัดสินใจเดินทาง

5.3 ผลการสังเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงจรการจัดการสารสนเทศและกรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อนำผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 2 และตารางที่ 3 มาสังเคราะห์ร่วมกัน พบว่า ปัญหาการจัดการสารสนเทศและปัญหาคุณภาพของบริการดิจิทัลมิได้เกิดขึ้นแยกจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันตลอดทุกขั้นตอนของวงจรการจัดการสารสนเทศ ดังตารางที่ 4

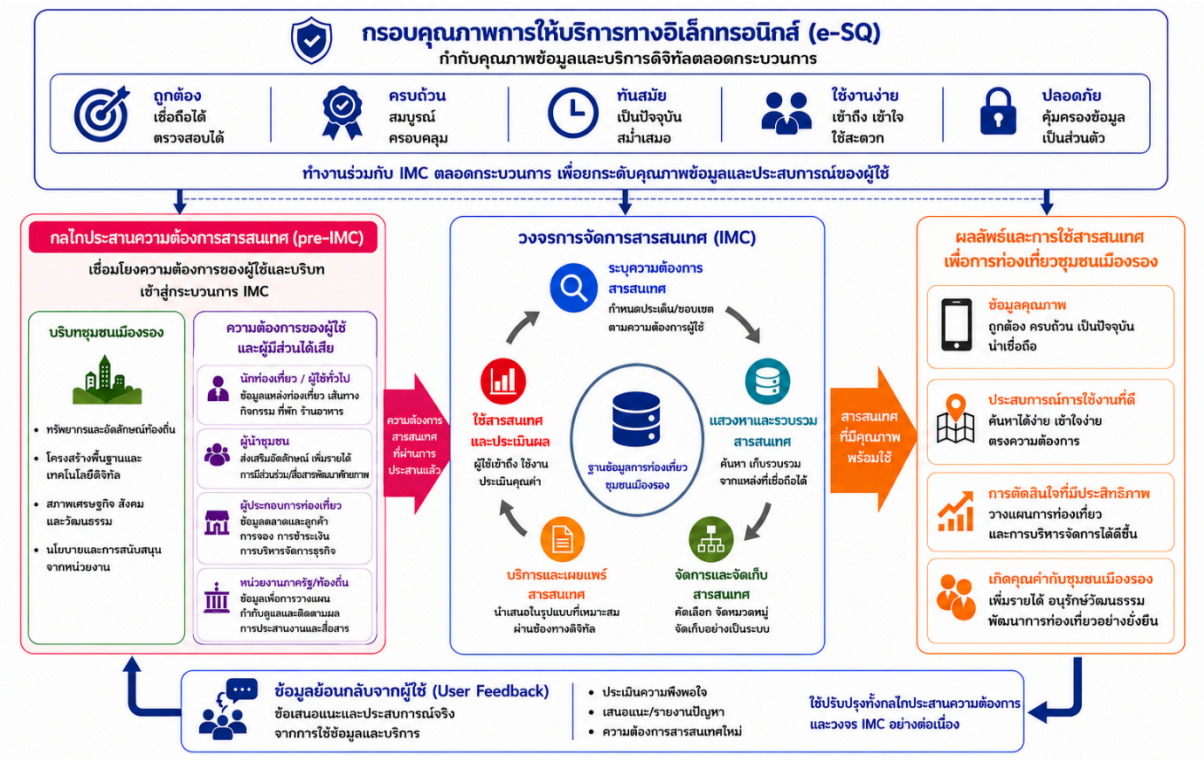
ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างวงจรการจัดการสารสนเทศและมิติคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนของวงจรการจัดการสารสนเทศ	มิติ e-SQ ที่เด่น (Dominant e-SQ Dimension)	ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่าง IMC กับ e-SQ	ข้อค้นพบเชิงสังเคราะห์ (Synthesized Finding)	นัยต่อการพัฒนากรอบแนวคิด
การระบุความต้องการสารสนเทศ (Identification of Information Needs)	คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	การกำหนดสารสนเทศต้องตั้งต้นจากความต้องการจริงของผู้ใช้	หากเริ่มต้นผิด ข้อมูลที่ได้จะไม่ตอบโจทย์ผู้ใช้	ต้องมีกลไกประสานความต้องการสารสนเทศก่อนเข้าสู่ IMC
การจัดหาและรวบรวมสารสนเทศ (Information Acquisition and Collection)	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	การรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือ	การมีข้อมูลจำนวนมากไม่เพียงพอ หากขาดการตรวจสอบและประสานข้อมูล	ต้องมีบทบาทผู้ประสานหลักและกลไกกลางเชิงสารสนเทศ
การจัดระเบียบและจัดเก็บสารสนเทศ (Information Organization and Storage)	ความสะดวกในการใช้งานและการเข้าถึง (Ease of Use and Accessibility)	โครงสร้างข้อมูลมีผลต่อการค้นหา การเข้าถึง และการใช้ซ้ำ	ปัญหาด้านโครงสร้างข้อมูลทำให้การใช้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ	IMC ต้องถูกปรับให้เป็นเชิงปฏิบัติการที่เหมาะกับบริบทชุมชน
การเผยแพร่และกระจายสารสนเทศ (Information Dissemination and Distribution)	การตอบสนอง (Responsiveness)	ช่องทางเผยแพร่และความเร็วในการอัปเดตมีผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้	การเผยแพร่ที่ไม่เป็นเอกภาพทำให้ผู้ใช้ต้องพึ่งหลายช่องทาง	ต้องออกแบบระบบเผยแพร่ที่ตอบสนองและเชื่อมโยงกัน
การใช้สารสนเทศและข้อมูลย้อนกลับ (Information Use and Feedback)	ความไว้วางใจและความปลอดภัย (Trust and Security)	ความเชื่อมั่นของผู้ใช้ขึ้นกับการใช้ข้อมูลได้จริงและมี feedback loop	หากไม่มีข้อมูลย้อนกลับ ระบบจะไม่พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	ต้องเชื่อมข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้เข้าสู่การปรับปรุงระบบ

ข้อค้นพบสำคัญคือ คุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลมิได้เป็นเพียงผลลัพธ์ปลายทาง แต่เป็นเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของ IMC ตั้งแต่การกำหนดความต้องการ การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล การเผยแพร่ ไปจนถึงการใช้ข้อมูลและข้อมูลย้อนกลับ จึงนำไปสู่ข้อสรุปว่า e-SQ ควรทำหน้าที่เป็นกลไกกำกับคุณภาพข้ามกระบวนการ และก่อนเข้าสู่ IMC ควรมีกลไกประสานความต้องการสารสนเทศจากผู้ใช้หลายกลุ่มอย่างชัดเจน

5.4 ผลการพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้

จากผลการสังเคราะห์ดังกล่าว งานวิจัยนี้นำไปสู่การพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ส่วน ได้แก่ บริบทชุมชนเมืองรอง ความต้องการของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้เสีย กลไกประสานความต้องการสารสนเทศก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศ วงจรการจัดการสารสนเทศ กรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผลลัพธ์และการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในพื้นที่เมืองรอง และข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้ ดังตารางที่ 5 และภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้: กรณีศึกษาบริบทเมืองรอง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กรอบแนวคิดนี้กำหนดให้ กลไกประสานความต้องการสารสนเทศ (pre-IMC) เป็นองค์ประกอบก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศ ทำหน้าที่รวบรวมและเชื่อมโยงความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่ายเพื่อแปลงสู่การจัดการเชิงปฏิบัติการ จากนั้นกระบวนการจัดการสารสนเทศจึงดำเนินตามวงจร IMC 5 ขั้นตอน ได้แก่ การระบุความต้องการสารสนเทศ การจัดหาและรวบรวมสารสนเทศ การจัดระเบียบและจัดเก็บสารสนเทศ การเผยแพร่และกระจายสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศร่วมกับข้อมูลย้อนกลับ

ขณะเดียวกัน กรอบ e-SQ ทำหน้าที่เป็นกลไกกำกับคุณภาพข้ามทุกขั้นตอนของวงจร เพื่อให้ข้อมูลและบริการดิจิทัลสอดคล้องกับบริบทพื้นที่และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในภาพที่ 2 อย่างเป็นระบบ ตารางที่ 5 สรุปองค์ประกอบหลัก ความหมายในงานวิจัย และผู้เกี่ยวข้องสำคัญของกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 5 องค์ประกอบและความเชื่อมโยงของกรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้

องค์ประกอบ	รายละเอียด
1. บริบทชุมชนเมืองรอง (Context of Secondary City Community)	ครอบคลุมทรัพยากรและอัตลักษณ์ท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีดิจิทัล สภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตลอดจนนโยบายและการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเงื่อนไขพื้นฐานของการจัดการสารสนเทศ
2. ความต้องการของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้เสีย (User and Stakeholder Needs)	ความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยว/ผู้ใช้ดิจิทัล ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น เพื่อใช้ในการวางแผน ตัดสินใจ และพัฒนาการท่องเที่ยว
3. กลไกประสานความต้องการสารสนเทศ (pre-IMC)	กระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ และประสานความต้องการสารสนเทศจากผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้ เพื่อกำหนดความต้องการร่วมก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศ
4. วงจรการจัดการสารสนเทศ (Information Management Cycle: IMC)	กระบวนการหลักประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การระบุความต้องการสารสนเทศ (2) การแสวงหาและรวบรวมสารสนเทศ (3) การจัดการและจัดเก็บสารสนเทศ (4) การเผยแพร่และบริการสารสนเทศ และ (5) การใช้สารสนเทศและการประเมินผล
5. มิติคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SQ Dimensions)	ประกอบด้วย ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความทันสมัย ความสะดวกในการใช้งานและการเข้าถึง และความปลอดภัย ทำหน้าที่กำกับคุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลในทุกขั้นตอนของ IMC
6. ผลลัพธ์และการใช้สารสนเทศ (Outcomes and Utilization) เพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในพื้นที่เมืองรอง	นำไปสู่สารสนเทศที่มีคุณภาพพร้อมใช้ สนับสนุนประสบการณ์การใช้งานที่ดี การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับชุมชนเมืองรองอย่างยั่งยืน
7. ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้ (User Feedback)	ข้อมูลจากการใช้งานจริง เช่น ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ และปัญหาที่พบ ซึ่งใช้ในการปรับปรุงกลไก pre-IMC และกระบวนการ IMC อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 5 แสดงองค์ประกอบหลักของกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น โดยเชื่อมโยงบริบทของพื้นที่ ความต้องการของผู้ใช้ และกลไกการประสานความต้องการสารสนเทศเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศ (IMC) ซึ่งทำงานร่วมกับมิติคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SQ) เพื่อกำกับคุณภาพของข้อมูลและบริการ

ดิจิทัล ขณะที่ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้ถูกนำมาใช้ปรับปรุงทั้งกลไก pre-IMC และกระบวนการ IMC อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กรอบแนวคิดมีลักษณะเป็นระบบเชิงพลวัต

6. สรุปผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทพื้นที่เมืองรอง กรณีศึกษาอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ (2) เพื่อพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

6.1 สรุปผลวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทพื้นที่เมืองรอง กรณีศึกษาอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศ ได้แก่ ผู้นำชุมชนหรือผู้ประสานงานด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันตามบทบาท โดยผู้นำชุมชนต้องการข้อมูลภาพรวมของทรัพยากร กิจกรรม และความพร้อมของชุมชน ผู้ประกอบการต้องการข้อมูลเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับโปรแกรมท่องเที่ยว การจอง และการสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการ ส่วนผู้แทนหน่วยงานต้องการข้อมูลเชิงพื้นที่ ข้อมูลสถิติ และข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาในระดับพื้นที่

ในด้านปัญหาการจัดการสารสนเทศ พบว่า ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวชุมชนมีลักษณะกระจัดกระจาย อยู่หลายแหล่ง และเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลหรือสถานการณ์จริงของพื้นที่ ข้อมูลยังขาดการจัดระเบียบและการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การเข้าถึง การใช้ และการถ่ายทอดสารสนเทศมีข้อจำกัด ปัญหาดังกล่าวครอบคลุมทุกขั้นตอนของวงจรการจัดการสารสนเทศ ตั้งแต่การระบุความต้องการ การจัดหาและรวบรวม การจัดระเบียบและจัดเก็บ การเผยแพร่และกระจายสารสนเทศ ไปจนถึงการใช้สารสนเทศและข้อมูลย้อนกลับ

นอกจากนี้ ผู้ใช้ดิจิทัลสะท้อนความสำคัญของความครบถ้วน ความเป็นปัจจุบัน ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการเข้าถึง การตอบสนอง และความไว้วางใจต่อข้อมูลและบริการดิจิทัล ซึ่งใช้เป็นฐานสะท้อนมิติคุณภาพของข้อมูลและบริการจากมุมมองผู้ใช้ตามกรอบ e-SQ โดยตรง

6.2 สรุปผลการพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้

จากผลการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ งานวิจัยนำไปสู่การสังเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลบนฐานความต้องการผู้ใช้ โดยกำหนดให้วงจรการจัดการสารสนเทศเป็นแกนกระบวนการหลักสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศ และให้กรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำหน้าที่กำกับคุณภาพข้ามทุกขั้นตอนของกระบวนการจากมุมมองของผู้ใช้ดิจิทัล

ข้อค้นพบสำคัญคือ ก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศจำเป็นต้องมีกลไกประสานความต้องการสารสนเทศ เพื่อรวบรวมและเชื่อมโยงความต้องการจากผู้มีส่วนได้เสียด้านสารสนเทศและข้อสะท้อนจากผู้ใช้ดิจิทัล เนื่องจากข้อมูลที่มีอยู่จริงในชุมชนยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มโดยอัตโนมัติ

กรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 7 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ (1) บริบทชุมชนเมืองรอง (2) ความต้องการของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้เสีย (3) กลไกประสานความต้องการสารสนเทศก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศ (4) วงจรการจัดการสารสนเทศ (5) กรอบคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (6) ผลลัพธ์และการใช้สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในพื้นที่เมืองรอง และ (7) ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้ กรอบแนวคิดนี้สะท้อนว่า การจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในพื้นที่เมืองรองต้องเชื่อมโยงความต้องการของผู้ใช้เข้ากับกลไกกำกับคุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

6.3 ข้อสรุปภาพรวมของการศึกษา

โดยสรุป งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การจัดการสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลในบริบทพื้นที่เมืองรองจำเป็นต้องตั้งอยู่บนความเข้าใจทั้งลักษณะของข้อมูล ความต้องการของผู้ใช้ และเงื่อนไขของการให้บริการดิจิทัลร่วมกัน กรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นจึงมิได้มุ่งเพียงอธิบายขั้นตอนของการจัดการสารสนเทศ แต่ยังเน้นบทบาทของการประสานความต้องการสารสนเทศและการกำกับคุณภาพของข้อมูลและบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทจริงของการท่องเที่ยวชุมชนอำเภอฉวาง และสามารถใช้เป็นแนวทางเชิงแนวคิดสำหรับพื้นที่เมืองรองที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้

7. อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในส่วนนี้เชื่อมโยงข้อค้นพบกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วงจรการจัดการสารสนเทศ (IMC) แนวคิดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SQ) และกลไกประสานความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากผลการศึกษา

7.1 อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1: ความต้องการสารสนเทศและปัญหาการจัดการสารสนเทศ

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แสดงให้เห็นว่า การจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนในบริบทพื้นที่เมืองรองมีลักษณะเฉพาะ แตกต่างจากการท่องเที่ยวเชิงพาณิชย์ทั้งในด้านโครงสร้างของผู้เกี่ยวข้อง ความเป็นพลวัตของข้อมูล และข้อจำกัดของการเชื่อมโยงข้อมูลในระดับพื้นที่ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ Choo (1996, 2002) ที่มองว่าการจัดการสารสนเทศมิใช่เพียงกระบวนการเชิงเทคนิค แต่ขึ้นกับบริบทการใช้งาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสารสนเทศ

ผลการศึกษายังสะท้อนว่า ปัญหาหลักมิได้อยู่ที่การมีหรือไม่มีข้อมูล หากแต่อยู่ที่การที่ข้อมูลยังไม่ถูกจัดระเบียบให้สอดคล้องกับการใช้งานจริงของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม จึงอธิบายได้ว่าทำไมแม้พื้นที่จะมีข้อมูลอยู่แล้ว ผู้ใช้ยังคงประสบปัญหาในการค้นหา ยืนยัน และนำข้อมูลไปใช้ตัดสินใจอย่างมั่นใจ ประเด็นนี้สอดคล้อง

กับ Lapuz (2023) และ OECD (2022) ที่ชี้ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ชนบทหรือเมืองรองมักเผชิญข้อจำกัดด้านโครงสร้างข้อมูลและการประสานงานในระดับพื้นที่

นอกจากนี้ ข้อค้นพบยังสอดคล้องกับ Zarezadeh et al. (2023) ที่เสนอว่า การค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวออนไลน์มีความซับซ้อนและขึ้นกับหลายแหล่งข้อมูลร่วมกัน จึงทำให้ความตรงบริบท ความเป็นปัจจุบัน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลมีผลต่อการตัดสินใจอย่างมาก ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้จึงยืนยันว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนดิจิทัลไม่อาจพึ่งพาเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยการจัดการสารสนเทศที่เชื่อมโยงข้อมูลจริงของพื้นที่กับความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม (Gretzel et al., 2015; Lapuz, 2023)

7.2 อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2: การพัฒนากรอบแนวคิดการจัดการสารสนเทศ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แสดงว่า การใช้วงจรการจัดการสารสนเทศ (IMC) เป็นแกนกระบวนการหลักยังมีความเหมาะสมในเชิงโครงสร้าง เพราะช่วยอธิบายขั้นตอนของการจัดการสารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม เมื่อนำมาใช้ในบริบทการท่องเที่ยวชุมชนเมืองรอง IMC จำเป็นต้องถูกปรับให้มีลักษณะเชิงปฏิบัติการมากขึ้น เพื่อรองรับข้อมูลที่ไม่เป็นทางการ มีหลายแหล่ง และเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลและสถานการณ์ของพื้นที่

ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ Rowley (2007) ที่เสนอว่ากรอบแนวคิดเชิงนามธรรมควรถูกประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทการใช้งานจริง มากกว่าการใช้ในลักษณะตายตัว ทั้งยังสอดคล้องกับ Lapuz (2023) ที่ชี้ว่าการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลของการท่องเที่ยวชนบทจะมีประสิทธิผลเมื่อชุมชนสามารถจัดการข้อมูลและปรับใช้เทคโนโลยีให้เหมาะกับเงื่อนไขของพื้นที่จริง

ในอีกด้านหนึ่ง การใช้กรอบ e-SQ ช่วยให้การสังเคราะห์กรอบแนวคิดครอบคลุมทั้ง “กระบวนการ” และ “คุณภาพ” ของข้อมูลและบริการดิจิทัลจากมุมมองของผู้ใช้ ข้อค้นพบนี้สนับสนุนแนวคิดของ Zeithaml et al. (2002) และ Parasuraman et al. (2005) ที่ให้ความสำคัญกับมิติของคุณภาพบริการดิจิทัล เช่น ความครบถ้วนของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน การตอบสนอง และความไว้วางใจ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ขยายการใช้ e-SQ จากการประเมินบริการปลายทาง ไปสู่การเป็นกรอบกำกับคุณภาพของการจัดการสารสนเทศตลอดกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ Ladhari (2010)

7.3 ความหมายและความจำเป็นของกลไกประสานความต้องการสารสนเทศ (pre-IMC)

ข้อค้นพบสำคัญของงานวิจัยนี้คือ การเสนอ “กลไกประสานความต้องการสารสนเทศ (pre-IMC)” ก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศ กลไกดังกล่าวมีความจำเป็นเพราะข้อมูลในชุมชนมิได้ถูกรวบรวมจากมุมมองของผู้ใช้ตั้งแต่ต้น แต่กระจายอยู่ตามบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และมักอยู่ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการหรือเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ดังนั้น หากไม่มีการประสานความต้องการสารสนเทศก่อนเข้าสู่ IMC วงจรการจัดการสารสนเทศย่อมเริ่มต้นบนฐานข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ผลการศึกษาจึงชี้ว่า pre-IMC ไม่ใช่องค์ประกอบเสริม แต่เป็นกลไกตั้งต้นที่ทำให้ IMC ทำงานได้อย่างเหมาะสมในบริบทที่ข้อมูลมีความเป็นพลวัตและเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ Choo (1996, 2002) ที่มองว่าความต้องการสารสนเทศเกิดจากบริบทและกระบวนการสร้างความหมาย มิได้ถูกกำหนดไว้อย่างตายตัวตั้งแต่ต้น

ในเชิงปฏิบัติการ ผลการศึกษายังชี้ว่า ผู้นำชุมชนหรือผู้ประสานงานด้านการท่องเที่ยวควรทำหน้าที่เป็นผู้ประสานหลัก เพราะเป็นกลุ่มที่ใกล้ชิดกับข้อมูลในชุมชนและสามารถเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรม ทรัพยากร ผู้ประกอบการ และผู้มาเยือนได้โดยตรง ขณะที่ผู้แทนหน่วยงานควรทำหน้าที่เป็นผู้ประสานรองในมิติของข้อมูลเชิงพื้นที่ ข้อมูลสถิติ และการสนับสนุนเชิงนโยบาย ส่วนผู้ประกอบการและผู้ใช้ดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการสะท้อนความต้องการและให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ Lapuz (2023)

7.4 ความสอดคล้องและความแตกต่างของกรอบแนวคิดกับแนวคิดและทฤษฎีเดิม

กรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นจากงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Choo (1996, 2002) ในแง่ที่มองการจัดการสารสนเทศเป็นกระบวนการเชิงบริบท ไม่ใช่เพียงการจัดการข้อมูลเชิงเทคนิค และสอดคล้องกับ Rowley (2007) ที่เสนอว่ากรอบแนวคิดด้านสารสนเทศควรถูกปรับให้เหมาะกับบริบทการใช้งานจริง โดยเฉพาะในระบบที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม

ในมิติของ e-SQ กรอบแนวคิดนี้สอดคล้องกับ Zeithaml et al. (2002) และ Parasuraman et al. (2005) ที่ให้ความสำคัญกับการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้ แต่แตกต่างจากงานประเมินเว็บไซต์หรือบริการเชิงพาณิชย์ทั่วไป เพราะมิได้ใช้ e-SQ เพื่อวัดคุณภาพแพลตฟอร์มปลายทางเพียงอย่างเดียว หากแต่ใช้เป็นกรอบกำกับคุณภาพของการจัดการสารสนเทศตลอดกระบวนการในบริบทการท่องเที่ยวชุมชนเมืองรอง

นอกจากนี้ กรอบแนวคิดของงานวิจัยยังสอดคล้องกับ Zarezadeh et al. (2023) ที่แสดงว่าพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวออนไลน์มิได้ขึ้นกับแหล่งข้อมูลเพียงประเภทเดียว แต่เกิดจากการใช้หลายแหล่งข้อมูลร่วมกันตามเป้าหมายของผู้ใช้ จึงตอกย้ำว่า การกำกับคุณภาพของข้อมูลควรครอบคลุมทั้งกระบวนการ ไม่ใช่จำกัดอยู่ที่ช่องทางปลายทางเท่านั้น กล่าวโดยสรุป กรอบแนวคิดที่ได้มีลักษณะสอดคล้องในเชิงฐานทฤษฎี แต่ขยายในเชิงบริบทการประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะการเพิ่มกลไก pre-IMC และการทำให้ e-SQ ทำหน้าที่เป็นกลไกกำกับคุณภาพข้ามทุกขั้นตอนของการจัดการสารสนเทศ

7.5 คุณูปการเชิงทฤษฎีของงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีคุณูปการเชิงทฤษฎี 3 ประการ ประการแรก เป็นการขยายการประยุกต์ใช้วงจรการจัดการสารสนเทศจากกรอบเชิงนามธรรมไปสู่กรอบเชิงปฏิบัติการที่เหมาะกับบริบทการท่องเที่ยวชุมชนเมืองรอง ประการที่สอง เป็นการเสนอ กลไกประสานความต้องการสารสนเทศ (pre-IMC) เพื่อเชื่อมโยงความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่มก่อนเข้าสู่วงจรการจัดการสารสนเทศ ประการที่สาม เป็นการบูรณาการกรอบ e-SQ ในฐานะกลไกกำกับคุณภาพข้ามทุกขั้นตอนของการจัดการสารสนเทศ ทำให้การอธิบายระบบ

สารสนเทศด้านการท่องเที่ยวชุมชนครอบคลุมทั้งมิติของกระบวนการและมิติของการรับรู้คุณภาพจากมุมมองของผู้ใช้

8. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย ตลอดจนขอขอบคุณชุมชนในอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช และผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของงานวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

Choo, C. W. (1996). The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions. **International Journal of Information Management, 16**(5), 329–340. https://doi.org/10.1016/0268-4012(96)00020-5

Choo, C. W. (2002). **Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment** (3rd ed.). Information Today.

Fodness, D., & Murray, B. (1999). A model of tourist information search behavior. **Journal of Travel Research, 37**(3), 220–230. https://doi.org/10.1177/004728759903700302

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. **Electronic Markets, 25**(3), 179–188. https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8

Ladhari, R. (2010). Developing e-service quality scales: A literature review. **Journal of Retailing and Consumer Services, 17**(6), 464–477. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2010.06.003

Lapuz, M. C. M. (2023). The role of local community empowerment in the digital transformation of rural tourism development in the Philippines. **Technology in Society,** 74, Article 102308. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102308

OECD. (2018). **OECD tourism trends and policies 2018**. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/tour-2018-en

OECD. (2022). **OECD tourism trends and policies 2022**. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/a8dd3019-en

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of Service Research, 7**(3), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Rowley, J. (2007). The wisdom hierarchy: Representations of the DIKW hierarchy. **Journal of Information Science, 33**(2), 163–180. https://doi.org/10.1177/0165551506070706

Vogt, C. A., & Fesenmaier, D. R. (1998). Expanding the functional information search model. **Annals of Tourism Research, 25**(3), 551–578. https://doi.org/10.1016/S0160-7383(98)00010-3

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. **Journal of Documentation, 37**(1), 3–15. https://doi.org/10.1108/eb026702

World Economic Forum. (2017). **Digital transformation initiative: Aviation, travel and tourism industry.** https://www3.weforum.org/docs/IP/2017/MO/WEF_ATT_DigitalTransformation_WhitePaper.pdf

Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (2022). Travel information search. In Z. Xiang, M. Fuchs, U. Gretzel, & W. Höpken (Eds.), **Handbook of e-tourism** (pp. 921–940). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-48652-5_55

Zarezadeh, Z. Z., Benckendorff, P., & Gretzel, U. (2023). Online tourist information search strategies. **Tourism Management Perspectives**, *48*, Article 101140. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101140

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through Web sites: A critical review of extant knowledge. **Journal of the Academy of Marketing Science, 30**(4), 362–375. https://doi.org/10.1177/009207002236911