

บทคัดย่อ

Research Title: การใช้สารสนเทศในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย

Author: นายคมสัน รัตนะสิมากุล
นางสาวเสริมศิริ นิลคำ

Major Field: นิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ

Academic Year: 2552

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะสารสนเทศและกระบวนการใช้สารสนเทศในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาการไหลของสารสนเทศในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย และศึกษาประสิทธิภาพของสารสนเทศในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยศึกษาจากผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยว ตั้งแต่ผู้ประกอบการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนจำหน่าย และธุรกิจสินค้าที่ระลึก ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล 3 วิธีการได้แก่ การสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตการณ์ และการวิเคราะห์เอกสาร

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวทั้ง 6 กลุ่มส่วนใหญ่มีการจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวกับด้านการบัญชี สารสนเทศการเงิน สารสนเทศทางการตลาด สารสนเทศทางทรัพยากรบุคคลและสารสนเทศทางการผลิตและการดำเนินงาน ส่วนการไหลของสารสนเทศนั้น พบว่ามีการไหลของสารสนเทศใน 9 กลุ่มธุรกิจ คือ 1) การไหลของสารสนเทศระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 2) ผู้ประกอบการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนจำหน่าย 3) ผู้ประกอบการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว 4) ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจสินค้าที่ระลึก 5) ผู้ประกอบการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจที่พักแรม 6) ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 7) ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนจำหน่าย 8) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนจำหน่าย และธุรกิจคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว 9) ผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าที่ระลึกและธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนจำหน่าย

ด้านประสิทธิภาพของสารสนเทศในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว นั้น พบว่า การจัดการสารสนเทศมีประสิทธิภาพในเกณฑ์ดี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Abstract

Research Title: The Use of Information of Management in Chiang Rai Province's Tourism Business

Author: Mr. Komsan Rattanasimakool
Ms. Sermsiri Nindum

Major Field: Communication Arts, Faculty of Management Science

Academic Year: 2009

This study aims to study a information feature and process of information usage, a flow of information and efficiency of information in tourism management. Key informants were selected according to Chiangrai's enterpriser: enterpriser in tourist destination, accommodation, food and beverage, transportation, tour operator and travel agent, and souvenirs. The data were collected by using depth interview, observation, and document analysis.

The result shows that six of enterprisers have mostly used information feature: accounting information, financial information, marketing information, human resource information, and production and management. The analysis finds that there is a flow of information in nine groups of enterprisers: 1) enterpriser in tourist destination and food and beverage, 2) enterpriser in tourist destination, tour operator and travel agent, 3) enterpriser in tourist destination and transportation, 4) enterpriser in tourist destination and souvenirs, 5) enterpriser in tourist destination and accommodation, 6) accommodation and food and beverage, 7) food and beverage, tour operator and travel agent, 8) tour operator and travel agent and transportation, and 9) souvenirs and tour operator and travel agent.

The finding also reveals that efficiency of information in tourism management is possible. This provide advantage to performance capacity.