

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : การวิเคราะห์หาแนวทางเพื่อพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้วิจัย : นายธงชัย สุรินทร์วรานุกร

ปีที่ทำการวิจัย : 2551

ว.ช.
647-94072
51185
เลขหมู่..... 551
เลขทะเบียน 11283690
รับรับ..... 9 ก.พ. 2553

การวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์หาแนวทางเพื่อพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร" มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ตลอดจนสอดคล้องความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 500 คน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 100 ราย

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท นักเรียน-นักศึกษา และประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาทต่อเดือนและมีถิ่นที่อยู่ในภาคกลาง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อเดือน และมีถิ่นอยู่ในยุโรป ถัดมาได้แก่เอเชีย และอเมริกา ตามลำดับ

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์สำหรับการหาข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการโรงแรมและการท่องเที่ยวมากที่สุด ถัดมาคือ เพื่อการจอง โดยนิยมจองกับเว็บไซต์ของผู้ประกอบการโดยตรง ถัดมา ได้แก่ การจองผ่านเว็บไซต์ของบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่าย

3. นักท่องเที่ยวคำนึงถึงปัจจัยด้านข้อมูลในระดับมาก ซึ่งส่วนใหญ่คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว การใช้งานง่าย และความถูกต้องเชื่อถือได้ นักท่องเที่ยวคำนึงถึงปัจจัยด้านราคา ความน่าเชื่อถือ และการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก และคำนึงถึงเทคนิคการนำเสนอข้อมูล และชื่อเสียงของผู้ประกอบการในระดับปานกลาง

4. นักท่องเที่ยวมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านคุณภาพของการให้บริการ ความผิดพลาดของข้อมูล การให้บริการช้า และการไม่รักษาสัญญาเงื่อนไขและข้อตกลง

5. นักท่องเที่ยวพอใจต่อการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ส่วนใหญ่พอใจด้านความสะดวกรวดเร็ว ถัดมาได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ ความทันสมัยของเทคโนโลยี ความถูกต้องของข้อมูล ตามลำดับ

6. นักท่องเที่ยวที่จองผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ชำระค่าบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ และการโอนเงินผ่านธนาคาร ตามลำดับ เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย และถูกต้องแม่นยำ ปัญหาของการชำระค่าบริการ ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมของการชำระค่าบริการ การผิดสัญญา

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา

1. องค์กรจะต้องมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

2. ผู้ประกอบการควรมีการทำวิจัยการตลาด เพื่อวิเคราะห์ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค จะทำให้ทราบทิศทางหรือเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

3. ผู้ประกอบการควรเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน ซึ่งได้แก่เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

4. การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจ ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ ระยะเวลา ทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

5. ควรประยุกต์ใช้ส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ร่วมกับการพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งช่วยจูงใจให้ลูกค้าเกิดความจำเป็นในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และการบริการมากยิ่งขึ้น

6. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวสะดวกสบายมากขึ้น

Abstract

Research Title : The Analyzing for Development of Information Technology Application for Hotel and Tourism Business : Case Study of Bangkok Area

Author : Mr. Thongchai Surinwarangkoon

Year : 2008

.....

This research aims to analyze suitable information technology application for hotel and tourism businesses which response to tourists' demand. Research methodology uses qualitative analysis.

The sample of population for this research are tourists in Bangkok area which compose of Thais and foreigners. The total of tourists are 500 persons. The tools for this research are questionnaires and statistics ; percent, mean and standard deviation. Researcher also interview 100 businessmen in hotel and tourism business.

The research result show that almost of sample are male, 25-34 years old and graduated bachelor degree. The most of Thai tourists earned 10,000-15,000 baht per mount and they come from middle part of Thailand while the most of foreigners earned under 20,000 U.S. dollars and come from Europe, Asia and America.

Tourists use website for information search and reservation making. They prefer to reserve directly via hotels and tour companies' websites than travel agents' websites. Convenience and time saving, ease of use and accuracy of information have high level of effect to tourists' choice of information technology using while presentation technique and fame of company have medium level of effect.

Tourists have medium level of problem for information technology using. The major problems are quality of service, accuracy of information and speed of service. They have high level of satisfaction in terms of speed of service quality of service, technology and accuracy of information.

The most of tourists, who made reservation, prefer to pay via internet, automatic teller machine and bank transfer because of convenience and time saving, technology and accuracy of information. Major problems of payments are quality of service, fees of payment and promise, condition and agreement.

This research suggest that hotel and tourism business should set their vision and goals for information technology application. They should integrate it with their business process and customers' transaction activities. The business should have marketing research in order to collect customers' requirements and behaviors which it can help them how to apply information technology for customer service. They should select technologies which go well with their business process. It should increase business competitiveness and customers' convenience. However, they have to manage budget, time and human resource as well for information technology application project. The marketing techniques should be applied to the application in order to support motivation factors of information technology using. All hotel and tourism business should set co-operation network which can serve convenience for all customers.

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ โดยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้คำปรึกษา จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์

งานวิจัยครั้งนี้ หากก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจ ผู้วิจัยขอขอบคุณความดีนี้แต่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี และหากมีข้อผิดพลาดประการใดจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขออภัยไว้แต่เพียงผู้เดียว

นายธงไชย สุรินทร์วางกูร

กันยายน 2551