

## บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้เกิดขึ้นจากการเล็งเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยและความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมนี้สามารถที่จะร่วมมือกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาของอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อให้ได้เข้าใจถึงภาพรวมของการประสานงานกันระหว่างผู้มีส่วนได้เสียหลัก และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้มีส่วนได้เสียแต่ละราย ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลเป็นอย่างมาก ดังนั้นหากการแลกเปลี่ยนหรือส่งต่อข้อมูลระหว่างกัน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างสิ้นไหลและมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลดีต่อทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรม

ในการศึกษาโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย คณะผู้วิจัยได้จัดทำกรเสวนากลุ่ม (Focus group) กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด 6 กลุ่ม ได้แก่ โรงแรมและที่พัก ตัวแทนการท่องเที่ยว หน่วยงานดูแลและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยวและกิจกรรม ธุรกิจและบริการด้านอาหาร และธุรกิจการเดินทาง ใน 3 แหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทยได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และสมุย นอกจากนี้ยังได้มีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการของธุรกิจการท่องเที่ยวประเภทต่างๆ

จากการศึกษา พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียหลักแบ่งเป็น 6 กลุ่มตามที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น และกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดคือ โรงแรม และตัวแทนการท่องเที่ยว โดยปัญหาที่ผู้ประกอบการเหล่านี้มักประสบในการบริหารจัดการโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบ่งออกได้เป็น 3 ด้านคือ ปัญหาด้านการจัดการข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ ปัญหาจากลักษณะการทำงานในบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และปัญหาอันเนื่องมาจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์และพัฒนาตัวแบบข้อมูลโดยรวบรวมและจัดกลุ่มข้อมูลตามประเภทของธุรกิจและความต้องการใช้งานข้อมูลในการบริหารจัดการโซ่คุณค่าของธุรกิจแต่ละกลุ่ม

## Abstract

This research was strongly influenced by the need of developing an information exchange model where all relevance stakeholders within the Thailand tourism supply chain can effectively and efficiently collaborate with one another. Since information exchanges between stakeholders can promote sustainable growth and vastly reduce transaction cost within the tourism industry, it is pertinent to design an information exchange model where all stakeholders can benefit from such model.

The researchers collected our data by conducting focus groups with the six relevance stakeholders from 3 of the most popular provinces for tourist; Bangkok, Chiangmai and Suratthani (Samui Island). The six stakeholder groups are consists of 1) Hotel and accommodation, 2) Travel agents, 3) Tourism government agents, 4) Recreational activities companies, 5) Food and restaurant and 6) Transportation companies. In addition, the researchers also conduct in-depth interview with business owners and executives from each stakeholders as well.

The researchers concluded that there are only 2 groups within the tourism supply chain that extensively share relevance information with one another. These two groups are Hotel accommodation and travel agents. In addition, The lack of effective collaboration between other stakeholders within the value chain can be contribute from 1) Asymmetric information amongst the 6 stakeholders, 2) the complicated context and cultural complexity and 3) the rapid changes of the information technology that contribute to the information exchanges and collaboration amongst all stakeholders. The researchers also analyzed and develop an Thai tourism information exchange model by accumulating all stakeholders and their needs of information within the tourism supply chain.