

ชื่อเรื่องการศึกษาโดยอิสระ      การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้เขียน      สุกิตรา กระหมุดความ

หลักสูตร      บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา      น.อ. ดร.ธงชัย อยู่ญาติวงศ์  
                                         อาจารย์ชัยวัฒน์ ทองอินทร์  
                                         อาจารย์อรรถนพ บุญจันทร์

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ สถานภาพการใช้ระบบสารสนเทศ การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 65 ราย พบว่าทัศนคติของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการเห็นด้วยมากกับการนำระบบสารสนเทศใช้

ผลการศึกษาสถานภาพการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่ามีการใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายงานต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างภาพรวมอยู่ในระดับต้น ฝ่ายที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในระดับสูงที่สุดคือฝ่ายการขายและการตลาด รองลงมาคือ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายยานพาหนะ และฝ่ายการเงิน ตามลำดับ

ผลการศึกษาการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ กลุ่มตัวอย่างใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้าร้อยละ 92.3 แนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ ร้อยละ 84.6 หาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่น ร้อยละ 86.2

ผลการศึกษาความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมในระดับมาก(เมื่อเทียบกับของความต้องการที่น่าจะมี)โดยมีระดับความพร้อมของข้อมูล มากที่สุด รองลงมา คือ ฮาร์ดแวร์ ระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ กับ ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่าง กันมีผลต่อทัศนคติการของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ส่วนอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของการนำระบบสารสนเทศมา ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มา ใช้กับปัจจัยด้านองค์กร พบว่า ระยะเวลาเปิดกิจการ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการนำระบบ สารสนเทศมาใช้ในด้านฮาร์ดแวร์ ด้านการสื่อสารและเครือข่าย จำนวนพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ กับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ เงินทุนจดทะเบียน มีความสัมพันธ์กับความพร้อม ในด้านการสื่อสารและเครือข่าย ประเภทของของธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการนำ ระบบสารสนเทศมาใช้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับปัจจัยด้านองค์กร พบว่าระยะเวลาดำเนินกิจการ จำนวนพนักงานและทุนจดทะเบียนมีความสัมพันธ์กับการใช้พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์

**คำสำคัญ:** ระบบสารสนเทศ/ ธุรกิจนำเที่ยว/ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

|                                |                                                                                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Independent Study Title</b> | Application of Management Information System for Tour Operator in Muang District, Chiang Rai Province |
| <b>Author</b>                  | Sujitra Gramudkwam                                                                                    |
| <b>Degree</b>                  | Master of Business Administration (Business Administration)                                           |
| <b>Supervisory Committee</b>   | GP. Capt. Dr. Thongchai Yooyativong<br>Chaiyawat Thongintr<br>Annop Bunjan                            |

### **ABSTRACT**

This research studies on the application of management information systems for tour operators in Muang district, Chiang rai province. The objectives of the study were to study on the attitudes of tour operators towards the implementation of the information systems in the business operations, the status of information systems usage, commercial electronic system usage, the readiness of tour operators for the implementation of computer information system in Muang district, Chiang rai province.

The result of the study from the data collection by questionnaires to a sample group of 65 respondents, it was found out that regarding the attitudes of tour operators towards the implementation of the information systems in the business operations, the entrepreneurs agree considerably to the implementation of the information systems.

The result of the study pertaining to the status of information systems usage, the findings were that overall, there is information systems usage in departments of the sample group in the primary level. The Sale Department and the Marketing Department's status of information Systems usage is in the highest level. The Operation Department, the Vehicle Department, and the Finance Department have the status of information systems usage in the lower level, respectively.

The findings from the implementation of e-commerce system were that 92.3% of the sample group use email for contact with customers, 84.6% of which recommend new travel Programs, 86.2%

Pertaining to the readiness of the implementation of computer information system, overall, the sample group has readiness in the high level (considering from the expected demands). They are most ready in data and hardware.

The analysis result of the relationship between the attitudes towards the implementation of the information systems in the business operations and personal factors is that different sexes, education levels, and organizational positions affect the attitudes towards the implementation of the information systems while different ages is irrelevant to the attitudes towards the implementation of the information systems in the business operations.

Regarding the analysis result of the relationship between the readiness of the implementation of computer information system and organizational factors, it was found out that the business duration is in relation with the readiness of the implementation of information system for hardware, communication and network. The number of staffs has no relationship with the readiness of the implementation of information system. Registered Capital is relevant to the readiness of the implementation of information system in terms of communication and network. The type of business has no relationship with the readiness of the implementation of information system.

The analysis result of the relationship between the implementation of commercial electronic system and organizational factors can be concluded that the business duration, the number of staffs, and registered capital has relationship with the implementation of commercial electronic system.

**Keywords:** Information system/ Tour operator/ E-commerce