



การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

APPLICATION OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
FOR TOUR OPERATORS IN MUANG DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

สุจิตรา กระหมุดความ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2552

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

APPLICATION OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
FOR TOUR OPERATORS IN MUANG DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

สุจิตรา กระหมุดความ

การศึกษาโดยอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

สุจิตรา กระหมุดความ

การศึกษาโดยอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
2552

คณะกรรมการสอบการศึกษาโดยอิสระ

.....ประธาน
(ดร.ปิยธิดา เพ็ชรลุประสิทธิ์)

.....กรรมการ
(น.อ. ดร.ธงชัย อยู่ญาติวงศ์)

.....กรรมการ
(ดร.แสงจันทร์ กันตะบุตร)

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาโดยอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือจากคณาจารย์หลายท่าน ทั้งน.อ.ดร.ธงชัย อยู่ญาติวงศ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ชัยวัฒน์ ทองอินทร์ และอาจารย์อรรถพร บุญจันทร์ กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจนการศึกษาอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ปิยธิดา เพียรอุปประสิทธิ์ ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบ คอยให้คำแนะนำ และ ดร.แสงจันทร์ กันตะบุตร ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบ และคณาจารย์สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ทางการบริหารจัดการให้แก่ผู้เขียน รวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี รวมทั้งกำลังใจจากรุ่นพี่เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน และหัวหน้าส่วน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาเล่าเรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

กราบขอขอบพระคุณสำหรับกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ ความสนับสนุน ความช่วยเหลือในทุกๆด้าน จาก คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว และน้องชายของผู้เขียน ที่เป็นแรงผลักดันซึ่งมีส่วนอย่างยิ่งเพื่อช่วยให้การศึกษาและการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง และทุกแรงใจที่ผลักดันให้การศึกษาโดยอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป หากมีสิ่งผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับและขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สุจิตรา กระหมุดความ

ชื่อเรื่องการศึกษาโดยอิสระ การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้เขียน สุจิตรา 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

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

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(3)
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพประกอบ	(13)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตในการศึกษาวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 กรอบแนวความคิด	7
2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการท่องเที่ยว	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การธุรกิจนำเที่ยว	12
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดทัศนคติ	15
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพหุมิชย์อิเล็กทรอนิกส์	20
2.6 งานวิจัยเกี่ยวข้อง	28
3 ระเบียบวิธีการวิจัย	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	29
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา	36
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	37
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลองค์กร	42
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้ประกอบการกับ ทักษะคิดต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ	59
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้	89
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร	92
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	101
5.1 สรุปผลการศึกษา	101
5.2 อภิปรายผล	106
5.3 ข้อเสนอแนะ	109
รายการอ้างอิง	112
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507	116
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	139
ประวัติผู้เขียน	148

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 การให้คะแนนหรือนำหนักความเห็นตามมาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ท์	19
2.2 ตัวอย่างมาตรวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคอร์ท์	20
2.3 ระดับการใช้งานพหุขั้วอิเล็กทรอนิกส์จากระดับเบื้องต้น ไปจนถึงซับซ้อนมาก	25
4.1 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	37
4.2 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	37
4.3 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้	38
4.4 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	38
4.5 ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและระดับความคิดเห็น ต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ประโยชน์ในการประกอบธุรกิจ	39
4.6 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	42
4.7 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงาน	42
4.8 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทุนจดทะเบียน	43
4.9 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ	43
4.10 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีและไม่มี การแผนก/กิจกรรมของฝ่ายปฏิบัติการ ในองค์กร	44
4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีและไม่มีแผนก/กิจกรรมของฝ่ายยานพาหนะ ในองค์กร	47
4.12 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีและไม่มี การแผนก/กิจกรรมของฝ่ายการขาย และการตลาดในองค์กร	47
4.13 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีและไม่มี การแผนก/กิจกรรมของฝ่ายการเงิน และบัญชี ในองค์กร	49

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้งานระบบสารสนเทศของฝ่ายปฏิบัติการ	50
4.15 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายยานพาหนะ	53
4.16 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้ระบบสารสนเทศของฝ่ายการขายและการตลาด	53
4.17 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายการเงิน	55
4.18 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้ระบบสารสนเทศของฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร	56
4.19 ค่าเฉลี่ยและระดับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้	57
4.20 จำนวนและร้อยละของธุรกิจ ที่มีการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	58
4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร	60
4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร	65
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้	72
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ กับทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้	78
4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งในองค์กรกับทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้	82
4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาเปิดดำเนินการกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้	89
4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศ	90
4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างเงินทุนจดทะเบียนกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้	91
4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้	92
4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาดำเนินการกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	93
4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	94
4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างเงินทุนจดทะเบียนกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	96

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของธุรกิจกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	99
5.1 แนวทางการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	110



สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
2.1 โครงสร้างธุรกิจนำเข้า	13
2.2 กระบวนการเกิดทัศนคติ	15
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง B2B, B2C	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสังคม โดยในแง่เศรษฐกิจนั้น การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะช่วยให้การปรับดุลการชำระเงินของประเทศ สร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้การส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นก่อให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ต่างๆ ซึ่งนำมาสู่การจ้างงาน และการสร้างอาชีพทั้งในภาคการท่องเที่ยวโดยตรงและการจ้างงานในภาคอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนและท้องถิ่น ซึ่งในภาพรวมแล้วจะนำไปสู่การสร้าง ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่ในแง่ทางสังคมนั้น การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จะทำให้เกิดการพัฒนาสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ยกกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ให้ดีขึ้น รวมทั้งช่วยปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรู้สึกรักและ ห่วงแหนทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตน อันจะนำมาซึ่งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และการใช้ ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีจิตสำนึก นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้แก่ นักท่องเที่ยว ได้นำความรู้และประสบการณ์จากการเดินทางมาปรับใช้ในการพัฒนาชีวิตและสังคม ให้ดีขึ้น สิ่งที่ชี้ให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ คือ รายได้ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวคนไทย และต่างชาติ ที่เพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่อง(สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์, 2550)

สิ่งที่สำคัญที่สุด ที่จะเป็แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อรองรับกับการก้าวเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชีย (Tourism Capital Hub of Asia) คือการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยอย่างยั่งยืน (Sustainable development) ควบคู่ไปกับ

การส่งเสริมด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ และการตลาดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลสำคัญให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย พัฒนาไปอย่างยั่งยืน และนํารายได้ด้านการท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศไทยในระยะยาว เครื่องมือสำคัญที่สามารถช่วยผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมได้นั้น คงไม่พ้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ไอซีที ซึ่งสามารถช่วยงานทั้งในส่วนหน้า (Front office) และส่วนสนับสนุน (Back office) ของผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจ และสินค้า โดยผ่านสื่อเว็บไซต์ การรับจองรายการท่องเที่ยว โรงแรม สายการบิน โดยผ่านการออนไลน์ ซึ่งได้ลูกค้าโดยตรง และเป็นลูกค้าที่มีความต้องการสอดคล้องกับสินค้าที่นำเสนอขาย นอกจากนี้ ยังสามารถลดต้นทุนการตลาดได้เป็นจำนวนมาก

ราณี อธิชัยกุล(2545) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจการท่องเที่ยวเนื่องจาก ผู้ประกอบการมีความต้องการในการขยายตลาด ต้องการแข่งขันด้านการให้บริการ สร้างเครือข่ายของการบริการ ปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กร และปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจให้เข้าสู่ยุคธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เชื่อมโยงกับบริษัทคู่ค้า เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน และสร้างรายได้ให้กับบริษัท เป็นการเปลี่ยนโฉมหน้าระบบธุรกิจจากที่เป็นอยู่เดิม ไปสู่ธุรกิจสมัยใหม่ซึ่งผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศ และอินเทอร์เน็ตเข้าเป็นหนึ่งเดียวกันกับธุรกิจได้อย่างครบถ้วนครบวงจร

ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการการท่องเที่ยว เสริมสร้างมาตรฐานและคุณภาพของการทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการขาย และบริการธุรกิจการท่องเที่ยว ให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก เกิดการประสานงานที่กระชับระหว่างองค์กรที่ดำเนินธุรกิจคู่ค้ากัน ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า หรือระหว่างพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร เพื่อลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายขององค์กร พัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้าและการให้บริการการท่องเที่ยว ให้มีคุณภาพและมีความถูกต้อง และสามารถนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และเพื่อสนับสนุนกระบวนการการบริหาร และการตัดสินใจให้มีความถูกต้องแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

เมื่อพิจารณาศักยภาพการท่องเที่ยวในระดับจังหวัด จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือที่นักท่องเที่ยวทั้งจากในประเทศและนักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางมาท่องเที่ยว เพราะมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามและมีชื่อเสียง มีเอกลักษณ์ทางด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภาษา ศิลปกรรมและโบราณสถาน ที่เป็นสิ่งจูงใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือนอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์บริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย พบว่าจังหวัดเชียงรายมีธุรกิจนำเที่ยวทั้งแบบนำเที่ยวภายในประเทศ(Domestic) ธุรกิจที่นำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่องเที่ยวในประเทศไทย(Inbound) และธุรกิจที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปยังต่างประเทศ(Outbound) ที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มากถึง 101 แห่ง โดยมีอยู่ในเขตอำเภอเมือง จำนวน 70 แห่ง ซึ่งหากธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการ จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ที่ต้องการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

จากความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสนใจศึกษาการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งจะทำการศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจสถานภาพการใช้ และความพร้อม ของการระบบสารสนเทศของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1.2.2 เพื่อศึกษาสถานภาพการใช้ระบบสารสนเทศ และระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1.2.3 เพื่อศึกษาความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ กับ ปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ และระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับปัจจัยด้านองค์กร

1.3 ขอบเขตในการศึกษาวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.3.1.1 ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ เพศ การศึกษา และรายได้ ต่อทัศนคติของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการนำระบบสารสนเทศมาใช้

1.3.1.2 ศึกษาสถานภาพการใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวตามโครงสร้างการจัดองค์กร ได้แก่ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายยานพาหนะ ฝ่ายการขายและการตลาด และฝ่ายการเงิน

1.3.1.3 ศึกษาสถานภาพการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การดำเนินธุรกรรมหรือกิจกรรมทางการค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ระยะเวลาการเปิดกิจการ จำนวนพนักงาน ทุนจดทะเบียน และประเภทธุรกิจ ต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้

1.3.1.4 ศึกษาความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ว่ามีอย่างเพียงพอที่จะดำเนินการได้ ซึ่งระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware)
2. ซอฟต์แวร์ (Software)
3. ข้อมูล (Data)
4. การสื่อสารและเครือข่าย

ทะเบียน และประเภทธุรกิจ ต่อความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกประเภทในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในที่นี้ หมายความว่ารวมถึง บริษัทนำเที่ยว (Tour company) และบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว (Travel agent) ที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการนำนักท่องเที่ยวเดินทางภายในประเทศ (Domestic) ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ (Inbound) และธุรกิจนำเที่ยวที่จัดการการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวต่างประเทศ (Outbound) ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1.4.2 ความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ในที่นี้หมายถึง การมีระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอที่จะดำเนินการในธุรกิจได้ของผู้ประกอบการแต่ละแห่ง

1.4.3 ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) การสื่อสารและเครือข่าย (Telecommunication) กระบวนการทำงาน (Procedure) และบุคลากร (People)

1.4.4 ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics commerce หรือ E-commerce) หมายถึง การดำเนินธุรกรรมหรือกิจกรรมทางการค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

1.4.5 ทักษะคน หมายถึง ความรู้และความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการองค์กร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.5.1 ทำให้ทราบถึงทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

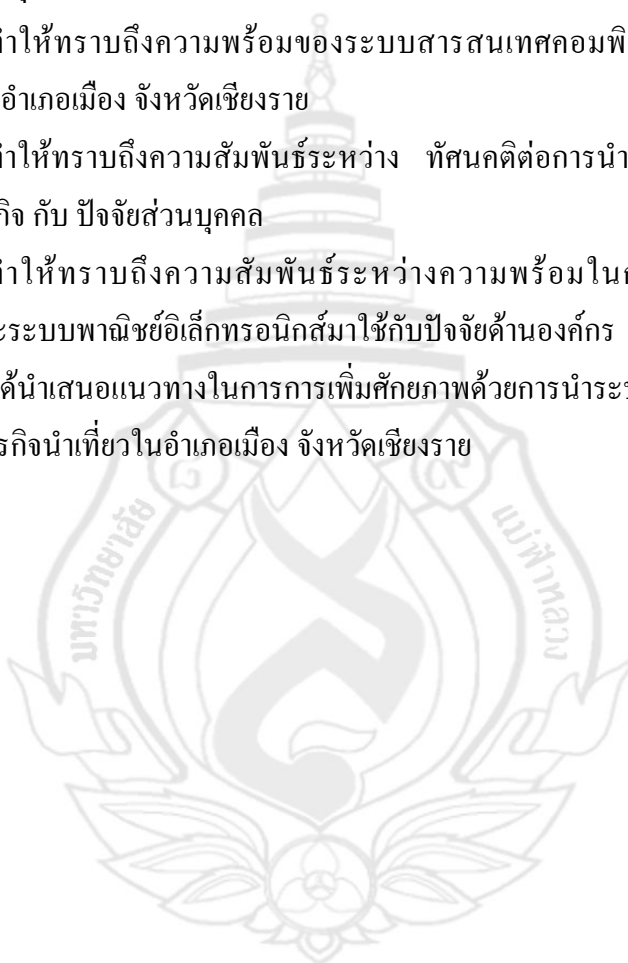
1.5.2 ทำให้ทราบถึงสถานภาพการใช้ระบบสารสนเทศ และระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1.5.3 ทำให้ทราบถึงความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

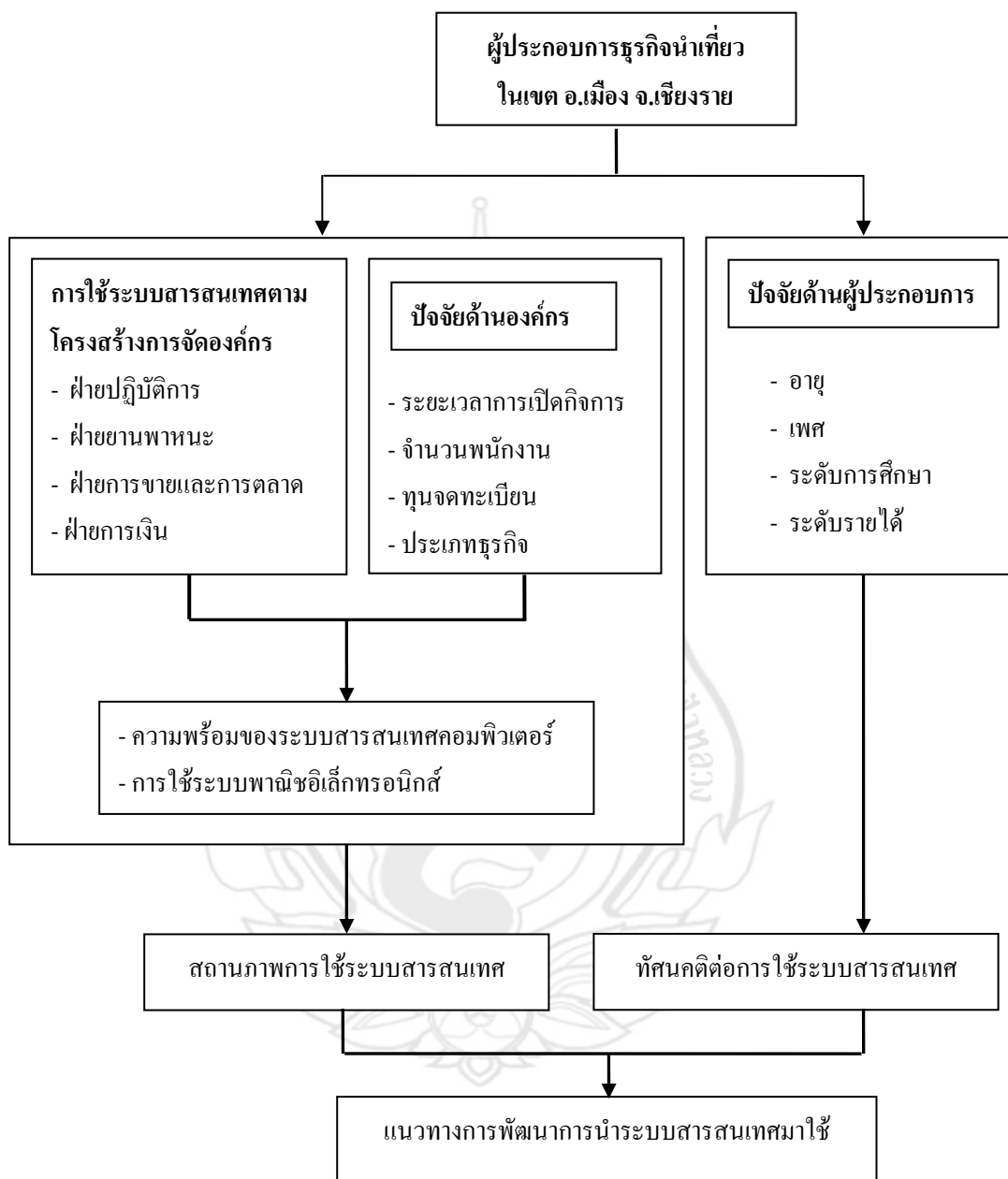
1.5.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ กับ ปัจจัยส่วนบุคคล

1.5.5 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์และระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับปัจจัยด้านองค์กร

1.5.6 ได้นำเสนอแนวทางในการการเพิ่มศักยภาพด้วยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการท่องเที่ยว
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การธุรกิจนำเที่ยว
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดทัศนคติ
5. แนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์

ศรีไพร สักดิ์รุ่งพงศากุล และคณะ (2549, หน้า 26-27) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยส่วนประกอบหลัก 6 ส่วน ดังนี้

2.1.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเพื่อใช้ในการจัดทำสารสนเทศ ได้แก่ แป้นพิมพ์ เมาส์ จอภาพ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์อื่นๆ

2.1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) หรือโปรแกรม (Program) เป็นชุดคำสั่งเพื่อสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์ทำงาน

2.1.3 ข้อมูล (Data) เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของระบบเพื่อใช้ในการประมวลผลให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจ ข้อมูลอาจอยู่ในรูปของตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ และเสียง

2.1.4 การสื่อสารและเครือข่าย (Telecommunication) เป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารและแลกเปลี่ยนโปรแกรมและข้อมูลโดยผ่านสื่อส่งข้อมูลต่างๆเช่น สายโทรศัพท์ สายเคเบิล และดาวเทียม เป็นต้น

2.1.5 กระบวนการทำงาน (Procedure) เป็นกฎหรือข้อปฏิบัติ คำแนะนำในการใช้โปรแกรม ฮาร์ดแวร์ และการกระทำกับข้อมูล โดยทั่วไปกระบวนการทำงานจะเขียนเป็นเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานหรือคู่มือการใช้งานต่างๆ

2.1.6 บุคลากร (People) เป็นบุคคลที่จัดการให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำงานร่วมกับผู้ใช้ (User) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการท่องเที่ยว

2.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ราณี อธิชัยกุล (2545, หน้า 15-16) ได้กล่าวว่าเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การจัดการธุรกิจในการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้ตามความคาดหวังได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น สาเหตุสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยว ได้แก่

2.1.1.1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยสารสนเทศมากมายหลายประเภท หลายขนาด เนื่องจากผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวเป็นสินค้าและบริการที่จับต้องไม่ได้ หรือนำมาแสดงให้ดูในจุดขายไม่ได้ ประกอบกับโดยทั่วไปการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวมักจะดำเนินการล่วงหน้า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการแนะนำสินค้าและบริการด้วยสื่อที่ประกอบไปด้วยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นสื่อแบบดั้งเดิมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นภาพเคลื่อนไหวหรือได้ยินเสียงประกอบได้

2.1.1.2 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการติดต่อสื่อสารไปทั่วโลกในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางไปมาระหว่างประเทศ การให้บริการนักท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการในประเทศต่างๆ จำนวนมากเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้การท่องเที่ยวจัดการกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และให้บริการทางการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับความต้องการในระดับโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

2.1.1.3 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยดำเนินการเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เหล่านี้ มีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายทั้งระหว่างธุรกิจ ธุรกิจประเภทเดียวกัน แต่อยู่ห่างไกลกัน หรือธุรกิจเดียวกัน ประมาณการว่าร้อยละ 35 – 50 ของการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตเป็นสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว

2.1.1.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้ธุรกิจในการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวเกิดความสามารถในการแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวได้ดี

2.2.2 แนวคิดของการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ราณี อิศัยกุล (2545, หน้า 15-16) กล่าวว่าสาเหตุวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนี้

2.2.2.1 สาเหตุที่มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจการท่องเที่ยว

1. ความต้องการในการขยายตลาด ไม่ว่าจะเป็นการขยายบริการแก่ลูกค้าเก่า ขยายบริการเก่าให้ลูกค้าใหม่ หรือตลาดใหม่ ขยายบริการใหม่ให้ลูกค้าเก่าหรือลูกค้าใหม่ หรือเปิดตลาดใหม่ๆ ให้กว้างขึ้น

2. การแข่งขันด้านการให้บริการ ให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้ามากที่สุด ทำอย่างไรเราจึงจะสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและขายโปรแกรมการท่องเที่ยวของเราให้เข้าถึงลูกค้ามากที่สุด ทำอย่างไรเราจึงจะรักษาลูกค้าไว้กับเราให้นานที่สุด หรือทำอย่างไรเราจึงจะหาลูกค้าใหม่ๆ ได้มากที่สุด

3. ความต้องการในการสร้างเครือข่ายของการบริการ ที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้ามากที่สุด ทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจที่ไปด้วยกัน ทำอย่างไรเราจึงจะสามารถสร้างหรือรักษาสัมพันธภาพระหว่างลูกค้าไว้ด้วยดี เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดูเสมือนว่าลูกค้าจะได้รับการบริการที่ราบรื่นไม่ติดขัด

4. ความต้องการในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กร ให้เกิดความร่วมมือร่วมแรง ร่วมใจระหว่างหน่วยงานและระหว่างพนักงานด้วยกันเป็นอย่างดี ให้มีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจ ให้เข้าสู่ยุคธุรกิจ อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้า เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน และสร้างรายได้ให้กับบริษัท เป็นการเปลี่ยนโฉมหน้าระบบธุรกิจจากที่เป็นอยู่เดิมไปสู่ธุรกิจสมัยใหม่ซึ่งผสมผสานไอที และอินเทอร์เน็ตเข้าเป็นหนึ่งเดียวกันกับธุรกิจได้อย่างครบถ้วนครบวงจร

2.2.2.2 วัตถุประสงค์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น
2. เสริมสร้างมาตรฐานและคุณภาพของการทำงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการขายและบริการธุรกิจการท่องเที่ยวให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก
3. ขยายขอบเขตของการตลาดการท่องเที่ยวให้กว้างขวางขึ้น เพิ่มช่องทางการขายบริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น และสามารถเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรง

4. เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ระหว่างองค์กรที่ดำเนินธุรกิจคู่ค้ากัน ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า หรือระหว่างพนักงานในหน่วยงานต่างๆขององค์กร ให้มีการร่วมมือกันอย่างจริงจังในการทำธุรกิจให้ได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

5. แสวงหาช่องทางในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันทางธุรกิจให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคเศรษฐกิจออนไลน์

6. ลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายให้น้อยลงเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

7. พัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้าและการให้บริการการท่องเที่ยว ให้มีคุณภาพและความถูกต้องมากขึ้น และสามารถนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น

8. เพื่อสนับสนุนกระบวนการการบริหารและการตัดสินใจในธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวให้มีความถูกต้องแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

2.2.2.3. ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อ

องค์กร

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีความถูกต้องแม่นยำขึ้น มีการวางแผนการบริหารงานและกระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องไปด้วยกันมากขึ้น

2. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ให้มีความก้าวหน้าและเติบโตอย่างต่อเนื่องทัดเทียมกับองค์กรอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน

3. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มากขึ้น มีคุณภาพและสะดวกรวดเร็วขึ้น เปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยคนให้เข้าสู่กระบวนการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรืออัตโนมัติมากขึ้น

4. อำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวหรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น

5. สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยปรับวิธีการด้านการตลาด และการขายให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และให้เหมาะสมกับลูกค้ามากขึ้น

6. ทำให้เกิดการขยายตัวของ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงและกว้างขวางทั่วโลก

7. สามารถทำธุรกิจสะดวกขึ้น ด้วยต้นทุนต่ำลงโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมหรือติดต่อซื้อขายกับผู้บริโภค เพื่อให้มีระบบที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงตลอดเวลาทั่วทุกมุมโลก โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการและชำระเงิน (Pick and Pay) ได้ด้วยตัวเอง

8. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ตั้งแต่การลดขั้นตอนการทำงานให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารโดยคน และลดจำนวนเอกสารที่เป็นกระดาษ ฯลฯ

9. มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น มีข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่ครอบคลุม และสามารถกระจายได้อย่างกว้างขวางทั่วโลก มีระบบบริหารความรู้ที่มีประสิทธิภาพเพื่อการวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ความต้องการของลูกค้าและเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของฝ่ายบริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทันต่อสถานการณ์ขึ้น

10. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

11. ยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่วโลก

12. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กรคู่ค้าธุรกิจการท่องเที่ยวหรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ ในการร่วมมือกันใช้ประโยชน์จากการร่วมพัฒนาระบบสารสนเทศ และการเชื่อมต่อเครือข่าย/ระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย แลกเปลี่ยนทักษะ ความรู้ระหว่างกัน และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

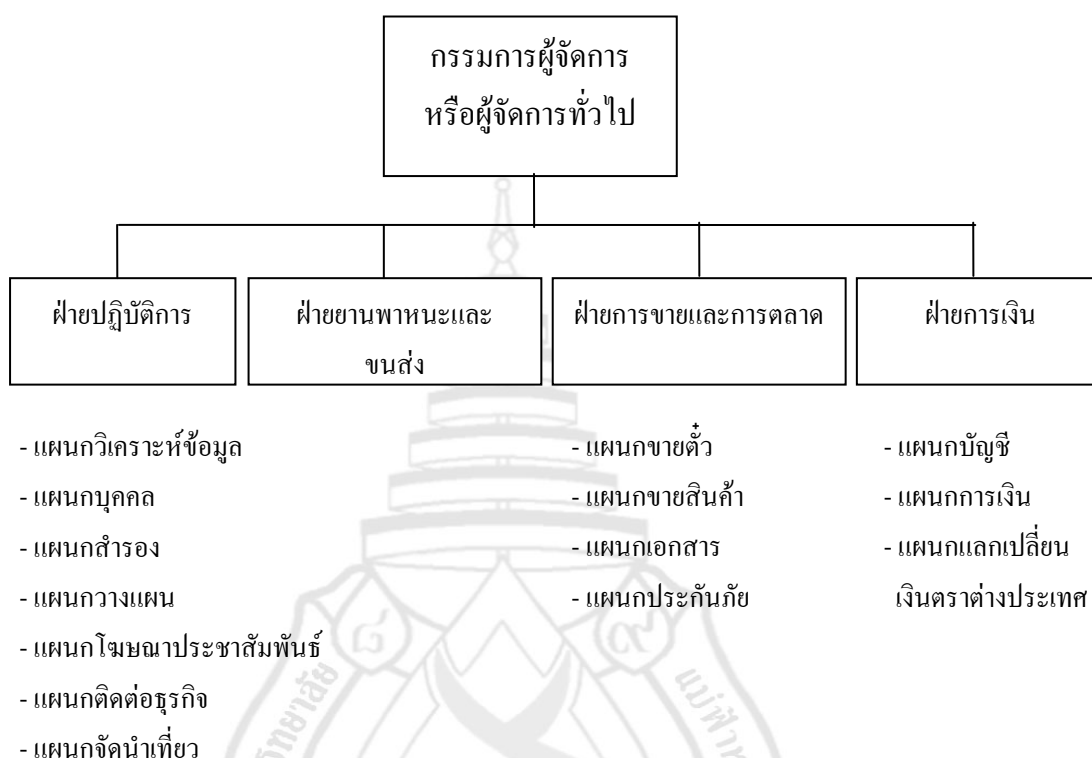
13. เพิ่มรายได้จากการให้บริการในตลาดที่กว้างขวางขึ้นขายบริการได้มากขึ้น โดยไม่มีขีดจำกัดของเวลาและสถานที่

14. สามารถนำสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น โดยการขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ให้สามารถเชื่อมต่อถึงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การธุรกิจนำเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2543, หน้า 178 - 191) กล่าวว่า การจัดองค์การธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง กระบวนการจัดระบบการทำงานทั้งหมดของธุรกิจนำเที่ยว โดยกำหนดลักษณะของ ตำแหน่งงาน ขอบเขตอำนาจหน้าที่และการประสานงานระหว่างตำแหน่งต่างๆ ให้แน่นอน เพื่อให้การทำงานของธุรกิจนำเที่ยวดำเนินไปอย่างมีระเบียบ พร้อมทั้งจัดสรรบุคคลบรรจุลงในตำแหน่งเหล่านั้นด้วย การจัดองค์การธุรกิจนำเที่ยว หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การจัดรูปร่างธุรกิจนำเที่ยว เป็นหน้าที่อีกอันหนึ่งของผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยวที่จะให้มีหนทางในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมาย จึงต้องจัดองค์การธุรกิจนำเที่ยวให้เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยวเจริญก้าวหน้า และนำผลสำเร็จมาสู่ธุรกิจนำเที่ยว

การจัดโครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวมีหลายรูปแบบ ในที่นี้ ได้นำรูปแบบการจัดโครงสร้าง ที่ประกอบด้วย การแบ่งด้านบริหารออกเป็น 4 ฝ่าย แต่ละฝ่ายจะแบ่งเป็นแผนกย่อย ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยว

จากภาพ จะเห็นว่า การดำเนินธุรกิจของธุรกิจนำเที่ยว แยกเป็น 4 ฝ่าย แต่ละฝ่ายจะแบ่งเป็นแผนกย่อยตามหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้คือ

2.3.1 ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation division) แบ่งออกเป็น 7 แผนกย่อยคือ

2.3.1.1 แผนกวิเคราะห์ข้อมูล ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการทำงานของฝ่ายต่างๆ และวิเคราะห์โปรแกรมนำเที่ยว เพื่อให้การจัดโปรแกรมเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

2.3.1.2 แผนกบุคคล ทำหน้าที่ดูแลการทำงานของพนักงานในบริษัท และเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

2.3.1.3 แผนกสำรอง รับผิดชอบเกี่ยวกับการจองและงานบริการต่างๆ ของผู้ผลิตสินค้าบริการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ภัตตาคาร และสายการบิน เป็นต้น

2.3.1.4 แผนวางแผน วางแผนการจัดทำโปรแกรมนำเที่ยวล่วงหน้าเป็นปี โดยพิจารณาช่วงเวลาที่เหมาะสม(จุดหมายปลายทาง) จำนวนโปรแกรมที่จะจัดในแต่ละปี และลูกค้าเป้าหมาย เป็นต้น

2.3.1.5 แผนกโฆษณาประชาสัมพันธ์ เผยแพร่โปรแกรมนำเที่ยวให้ประชาชนทราบ ติดต่อบริษัทโฆษณาเพื่อโฆษณาเผยแพร่งานของบริษัท

2.3.1.6 แผนกนำเที่ยว จัดการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดนำเที่ยว พร้อมทั้งจัดผู้นำเที่ยวร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยว ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการเดินทาง อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว และประสานงานการเดินทางเป็นไปด้วยดี ไม่มีอุปสรรค

2.3.1.7 แผนกธุรการ ติดต่อข้อมูลข่าวสารต่างๆ กับผู้ประกอบการธุรกิจผลิตสินค้าบริการท่องเที่ยว ทางจดหมาย โทรสาร และโทรศัพท์ ตลอดจนงานธุรการต่างๆ

2.3.2 ฝ่ายยานพาหนะขนส่ง (Transportation division) ติดต่อขอเช่ารถจากบริษัทรถเช่า (กรณีบริษัทไม่มีรถเป็นของตนเอง) และดูแลการทำงานของคนขับรถให้เป็นไปตามหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.3 ฝ่ายการขายและการตลาด(Sales and marketing division) แบ่งออกเป็น 5 แผนกย่อย คือ

2.3.3.1 แผนกขายตั๋ว จำหน่ายตั๋วเครื่องบินของสายการบินต่างๆ ที่บริษัทเป็นตัวแทน ให้ ตลอดจนการขายห้องพักโรงแรม ภายในและภายนอกประเทศ

2.3.3.2 แผนกขายสินค้า จำหน่ายสินค้าให้กับลูกค้าที่มาติดต่อที่บริษัท พร้อมทั้งให้ข้อมูลรายละเอียดรายการท่องเที่ยวเกี่ยวกับลูกค้าที่สอบถามมาทางโทรศัพท์

2.3.3.3 แผนกเอกสาร มีหน้าที่จัดเตรียมเอกสารการเดินทาง และจัดทำวีซ่าให้แก่ลูกค้า

2.3.3.4 แผนกประกันภัย มีหน้าที่ในการจัดทำประกันชีวิตให้กับลูกค้าและรถที่ใช้ในการเดินทางก่อนการเดินทาง โดยติดต่อกับบริษัทประกันภัย ส่วนใหญ่บริษัทนำเที่ยวจะเป็นผู้ประกันชีวิตให้ลูกค้า โดยคิดค่าประกันรวมอยู่ในราคาท่องเที่ยว

2.3.3.5 แผนกการตลาด หาตลาดโดยการเดินทางไปต่างประเทศ หรือต่างจังหวัด เพื่อติดต่อองค์กร สถาบัน แลลูกค้าเป้าหมายเพื่อเสนอขายสินค้า

2.3.4 ฝ่ายการเงิน(Financing division) แบ่งเป็น 3 แผนกย่อย คือ

2.3.4.1 แผนกบัญชี ทำบัญชีเกี่ยวกับเงินรายได้รายจ่ายของบริษัทซึ่งทำแต่เฉพาะตัวเลข ไม่เกี่ยวกับตัวเงิน

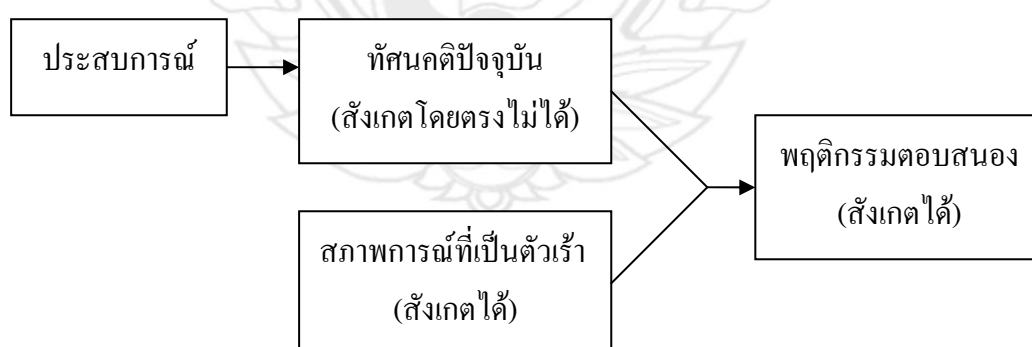
2.3.4.2 แผนการเงิน รับผิดชอบการเงินของบริษัท ทั้งรายรับและรายจ่าย ตรวจสอบจำนวนเงินให้ถูกต้องตรงกัน นอกจากนี้ยังรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่ายภาษี และเงินเดือนพนักงานด้วย

2.3.4.3 แผนกแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รับผิดชอบในการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศให้ลูกค้า เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปแลกเปลี่ยนที่ธนาคารหรือสถานที่แลกเปลี่ยนเงิน และอัตราแลกเปลี่ยนเงินอยู่ในราคาที่เหมาะสม

2.4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดทัศนคติ

2.4.1 ความหมายของทัศนคติ

สุบิน ชูระรัช ได้กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงที่จะสนองตอบในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ สิ่งเร้านี้อาจจะเป็นบุคคลหนึ่ง กลุ่มชน เชื้อชาติ สถาบัน ความคิดเห็น ประเพณีอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ สภาพการณ์ต่างๆ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ไม่ใช่เป็นสิ่งที่เขามีมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เขามีต่อสิ่งนั้น ทัศนคติของเขาจะเป็นไปในทางที่ชอบ หรือต่อต้านสิ่งเร้าที่กำหนดให้ ก็ขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้และประสบการณ์ที่เขาได้รับเกี่ยวกับสิ่งนั้น เมื่อทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ด้วยเหตุนี้จึงเปลี่ยนแปลงได้ ไม่ใช่สิ่งคงที่ตายตัว



ภาพที่ 2.2 กระบวนการเกิดทัศนคติ

นักจิตวิทยาสังคม ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้แตกต่างกันหลายอย่าง เช่น เกรช (Krech, 1962, หน้า177) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ทัศนคติเป็นการรวมตัวอย่างมีระบบทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ระหว่างการประเมินค่าความรู้สึก อารมณ์ การรับรู้และความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้” แคมเบลล์(Campbell, 1950, หน้า31) กล่าวไว้ว่า “ทัศนคติเป็นความสม่ำเสมอของการตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง” ออลพอร์ต (Allport, 1935) กล่าวว่า “ทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมทางจิตใจและประสาทที่เกิดจากประสบการณ์ และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการตอบสนองของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งของและสภาพการณ์ทุกอย่างที่ทัศนคตินั้นเกี่ยวข้องกับ” ออลพอร์ต จึงสรุปว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง ทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม ไม่ใช่สิ่งที่บุคคลกระทำ แต่เป็นการเตรียมเพื่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามทัศนคติที่เขามีอยู่ โบการ์ดัส(Bogardus, 1931) ให้ความหมายไว้ว่า “ทัศนคติเป็นแนวโน้มของการแสดงในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อม ทัศนคติจึงแสดงทิศทางออกมาทางบวกหรือทางลบ”

คำจำกัดความของ “ทัศนคติ” มีอยู่มากมายหลายอย่าง โดยทั่วไปพอจะสรุปได้ดังนี้

2.4.1.1 ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ มองไม่เห็นแต่เป็นคุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวคน

2.4.1.2 ทัศนคติอาจถูกกระตุ้นด้วยสิ่งที่เราสังเกตเห็นได้ หรือกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าทางภาษา หรือคำพูด

2.4.1.3 ทัศนคติเป็นตัวกำหนดให้คนตอบสนองต่อสิ่งเร้าในเชิงประเมินตีคุณค่าตามความรู้สึกที่มีอยู่

2.4.1.4 การประเมินที่เกิดขึ้นอาจจะอยู่ตรงจุดใดจุดหนึ่งบนมาตรวัดทัศนคติ ตั้งแต่ “ชอบมากที่สุด” “เฉยๆ” ไปจนถึง “ไม่ชอบมากที่สุด”

ทัศนคติไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่จะสรุปอ้างอิงจากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก พฤติกรรมนี้อาจเป็นทั้งการแสดงออกทางวาจา และไม่ใช่ทางวาจา เช่น การแสดงกิริยาท่าทาง เราไม่สามารถมองเห็นอคติ แต่เราสามารถสังเกตเห็นพฤติกรรมของคนที่มีอคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้ ฉะนั้น จากการสังเกตรูปแบบพฤติกรรมที่คงเส้นคงวาของบุคคลที่เขาแสดงออกต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราจึงสามารถสรุปได้ว่าเขามีทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น

2.4.2 วิธีวัดทัศนคติ

การที่เราจะทราบได้ว่า บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เราต้องประเมินทัศนคติของเขา ซึ่งมีวิธีการประเมินที่สำคัญ 2 วิธี คือ

2.4.1.1 การสังเกตพฤติกรรมโดยตรง วิธีนี้ต้องใช้เวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายมาก

2.4.1.2 การวัดทัศนคติโดยตรง และการวัดทางอ้อม

1. การวัดทัศนคติโดยตรง เป็นการถามหรือกำหนดให้บุคคลรายงานทัศนคติของเขา

2. การวัดทัศนคติทางอ้อม เป็นวิธีการวัดโดยที่คนที่ถูกวัดทัศนคติไม่รู้ตัวว่ากำลังถูกวัดทัศนคติ ในบางกรณีบุคคลอาจคิดว่าถูกวัดสิ่งอื่นไม่ใช่ทัศนคติ หรือบางกรณีการวัดอาจจะ เป็นสิ่งที่ดูเหมือนจะไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นเลย

วิธีการสังเกตพฤติกรรมโดยตรงไม่ค่อยมีผู้นิยมใช้ สำหรับวิธีที่สองต้องสร้างมาตรวัดทัศนคติขึ้นมา ซึ่งมีผู้เสนอวิธีสร้างไว้หลายวิธี การวัดทัศนคติด้วยมาตรวัดทัศนคติ เป็นการให้บุคคลรายงานพฤติกรรมของตนเอง จึงเป็นการแสดงทัศนคติทางวาจา ปัญหาที่เกิดขึ้นคือการแสดงออกทางวาจา ใช้เป็นดัชนีแสดงทัศนคติอย่างแท้จริงได้หรือไม่ กล่าวอีกนัยหนึ่ง “สิ่งที่คุณพูด” กับสิ่งที่ “คนปฏิบัติจริง” ตรงกันหรือไม่ การรายงานพฤติกรรมของตนเองบุคคลสามารถบิดเบือนไปจากที่เป็นจริงได้ อย่างไรก็ตามการสร้างมาตรวัดทัศนคติแต่ละวิธีก็ได้พยายามที่จะขจัดปัญหาการแสวงตอบแต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก

ทัศนคติกับความคิดเห็นมีผู้ใช้คำทั้งสองคำนี้สลับกันอยู่เสมอ เราไม่มีเส้นแบ่งกันแน่ชัด แต่ถ้าเราดูจากวิธีการวัดแล้ว จะแยกความแตกต่างระหว่างสองคำนี้ได้ วิธีวัดความคิดเห็นเครื่องมือที่ใช้เรามากจะเรียกว่า แบบสำรวจความคิดเห็น(Opinion surveys) เป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แบบสำรวจประกอบด้วยคำถามที่ไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กัน แต่เป็นคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่สำรวจ ฉะนั้นคำตอบที่ได้จึงไม่ได้นำมารวมกัน เป็นคะแนนรวม แต่จะแยกวิเคราะห์เป็นคำตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่งโดยเฉพาะ

สำหรับมาตรวัดทัศนคติจะมีรูปแบบอีกอย่างหนึ่ง เราสามารถนำคะแนนของแต่ละข้อมารวมกันเข้าเป็นคะแนนรวม คะแนนรวมนี้จะบอกทิศทางและความเข้มของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนด ฉะนั้นคะแนนรวมที่ได้จึงเป็นดัชนีบอกทิศทางว่าบุคคลที่ทัศนคติไปในทางบวกหรือทางลบ และไปในทิศทางนั้นมากน้อยเท่าใด ซึ่งเป็นความเข้มข้นของทัศนคติของเขาต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้

4.2.3 มาตรวัดทัศนคติ (Attitude scales)

มาตรวัดทัศนคติเป็นแบบสำรวจชนิดให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมของตนเอง (Self-report inventories) ฉะนั้นจึงมีข้อจำกัด เช่นเดียวกันแบบสำรวจบุคลิกภาพดังกล่าวแล้ว มาตรวัดทัศนคติสร้างขึ้นมา เพื่อใช้วัดความรู้สึกของแต่ละบุคคลว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งเร้าที่กำหนดให้ มาตรวัดทัศนคติจะให้ข้อมูลที่ตรงกับความจริงมากที่สุด ถ้าบุคคลที่ตอบไม่มีแรงจูงใจที่จะบิดเบือนคำตอบ บุคคลจะบิดเบือนคำตอบคือตอบไม่ตรงกับที่เป็นจริง ต่อเมื่อผลของการตอบนั้นจะนำประโยชน์มาสู่ตัวเขา ในสภาพการณ์เช่นนี้ข้อมูลที่ได้จากการใช้มาตรวัดทัศนคติจะเชื่อถือไม่ได้ เพราะคนตอบจะตอบไม่ตรงความจริง สำหรับการวัดทัศนคติที่ใช้ในการวิจัยที่ผู้ตอบไม่มีผลเสียเราก่อนข้างมั่นใจว่าจะได้ข้อมูลจากมาตรวัดทัศนคติกับความเป็นจริง

4.2.3.1 มาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ท (Likert Scale, 1932)

มาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ท มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “วิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating)” เป็นมาตรวัดทัศนคติอีกชนิดหนึ่งที่มีผู้นิยมใช้มาก เพราะมีวิธีการสร้างง่าย เนื่องจาก

1. ไม่ต้องหาผู้เชี่ยวชาญมาตัดสินเพื่อหาค่าประจำข้อ
2. ไม่ต้องคำนวณหาค่าประจำข้อ
3. มีความเชื่อถือได้สูงมาก ใช้เพียงไม่กี่ข้อก็จะหาค่าความเชื่อถือได้สูงพอๆ กับเทคนิคอื่น ๆ ที่ใช้จำนวนข้อมาก

4.2.3.2 วิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ท

1. นิยามตัวแปรให้ชัดเจนว่าจะวัดทัศนคติเกี่ยวกับอะไร
2. รวบรวมข้อความ หลักในการพิจารณาข้อความต่างๆ
3. ลำดับข้อความที่รวบรวมมาไปให้คนกลุ่มหนึ่งประเมินค่าว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย มากน้อยแค่ไหน และมีการให้คะแนนหรือกำหนดน้ำหนักความเห็น ดังนี้

ตารางที่ 2.1 การให้คะแนนหรือน้ำหนักความเห็นตามมาตรวัดทัศนคติของลิเกอร์

ระดับความเห็น	คำถามที่แสดง ทัศนคติทางบวก คะแนน	คำถามที่แสดง ทัศนคติทางลบ คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เฉย ๆ หรือไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

สำหรับคำถามที่แสดงทัศนคติทางบวก เมื่อรวมคะแนนทั้งหมดของผู้ตอบ ถ้าได้คะแนนมากแสดงว่าผู้ตอบมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นมาก ในทางตรงข้าม ถ้าได้คะแนนน้อยแสดงว่าผู้ตอบมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นมาก

ส่วนคำถามที่แสดงทัศนคติทางลบ ถ้ารวมคะแนนทั้งหมดของผู้ตอบได้คะแนนมาก แสดงว่าผู้ตอบมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นมาก ในทางตรงข้าม ถ้าได้คะแนนน้อยแสดงว่าผู้ตอบมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นมาก

4.2.3.4 การเลือกข้อคำถาม: เนื่องจากมาตราของลิเกอร์มีข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญคือ ข้อความต่าง ๆ ต่างก็ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ (Attitude object) อย่างเดียวกัน ดังนั้น การเลือกข้อความหรือข้อคำถามที่ใช้วัดทัศนคติในสิ่งเดียวกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

วิธีเลือกข้อคำถาม : นำข้อความที่ได้ทดลองใช้กับผู้ตอบ (ในข้อ 4.2.3.3) มาวิเคราะห์รายข้อเพื่อประเมินคุณภาพของแต่ละข้อซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ

1. หาค่า t-test ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มได้คะแนนรวมสูงกับกลุ่มได้คะแนนรวมต่ำ โดยทดสอบทีละข้อไปจนหมด ข้อใดที่ให้ค่า t เท่ากับหรือมากกว่า 1.75 ถือว่าข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ คือ ลักษณะที่สามารถจำแนกกลุ่มความเห็นได้พอสมควร

2. หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนเฉลี่ยรวมทุกข้อ เป็นการวิเคราะห์โดยถือเกณฑ์คงที่ภายในแบบสอบถาม(Criterion of internal consistency)ถ้าได้ค่าสหสัมพันธ์สูง แสดงว่าใช้ได้

อย่างไรก็ดี การวิเคราะห์หาค่า t และสหสัมพันธ์ นี้ ได้มีการตรวจสอบดูแล้วพบว่า มีความสอดคล้องกันสูงมาก ในทางปฏิบัติจึงอาจเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งก็ได้

ตารางที่ 2.2 ตัวอย่างมาตราวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคอร์ท

“การเลี้ยงเด็กเป็นการสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ชีวิต”

ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
---------------------------------	--------------------	-----------------	-----------------	------------------------------

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.5.1 ความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือการทำ “การค้า” ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นั้นจะครอบคลุมตั้งแต่ระดับเทคโนโลยีพื้นฐาน อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร โทรทัศน์ ไปจนถึงเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนกว่านี้ แต่ในปัจจุบันสื่อที่เป็นที่ นิยมและมีความแพร่หลายในการใช้งานคืออินเทอร์เน็ตและ มีการนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการทำธุรกรรมมาก จนทำให้เมื่อพูดถึงเรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คนส่วนใหญ่ จะเข้าใจไปว่าเป็นการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตนั่นเอง นอกจากนี้ปัจจุบันอาจได้ยินอีกหลายๆ คำ อาทิ e-Business, e-Procurement, e-Readiness, e-Government ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์กันทั้งสิ้น ในการที่นำเอาเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งาน

e-Business คือ การดำเนินกิจกรรมทาง“ธุรกิจ” ต่างๆผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารและอินเทอร์เน็ต เพื่อทำให้กระบวนการทางธุรกิจ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงใจ และรวดเร็วและเพื่อลดต้นทุน และขยายโอกาสทางการค้าและการบริการ เมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลจะมีคำศัพท์ที่ได้ยินบ่อยๆ อาทิ

2.5.1.1 EI = Business Intelligence คือการรวบรวมข้อมูลข่าวสารด้านตลาด ข้อมูลลูกค้า และ คู่แข่งขัน

2.5.1.2 EC = E-Commerce คือเทคโนโลยีที่ช่วยทำให้เกิดการสั่งซื้อ การขาย การโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

2.5.1.3 CRM = Customer relationship management คือการบริหารจัดการการบริการ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจกับทั้งสินค้า บริการ และ บริษัท ระบบ CRM จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยดำเนินงาน และ จัดเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการลูกค้า

2.5.1.4 SCM = Supply chain management คือการประสาน ห่วงโซ่ทางธุรกิจ ตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบ ผู้ผลิต ผู้จัดส่ง ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก จนถึงมือผู้บริโภค

2.5.1.5 ERP = Enterprise resource planning คือกระบวนการของสำนักงานส่วนหลัง และการผลิต เช่น การรับใบสั่งซื้อการจัดซื้อ การจัดการใบส่งของ การจัดส่งสินค้าคงคลัง แผน และการจัดการการผลิต ระบบ ERP จะช่วยให้กระบวนการดังกล่าวมีประสิทธิภาพและลดต้นทุน

2.5.2 รูปแบบของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในการทำการค้าจำเป็นต้องประกอบด้วยอย่างน้อย 2 ฝ่ายก็คือผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายนั้นมีหลายรูปแบบ ทำให้เราสามารถจัดประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ออกเป็นประเภทหลักๆ ดังนี้

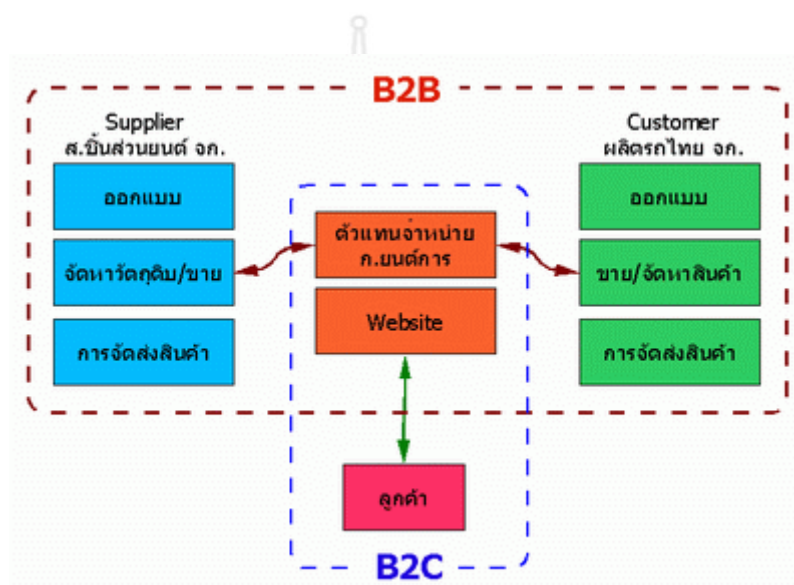
2.5.2.1 ผู้ประกอบการ กับ ผู้บริโภค (Business to consumer - B2C) คือการค้าระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงลูกค้าซึ่งก็คือผู้บริโภค เช่น การขายหนังสือ ขายวิดีโอ ขายซีดีเพลง เป็นต้น

2.5.2.2 ผู้ประกอบการ กับ ผู้ประกอบการ (Business to Business – B2B) คือการค้าระหว่างผู้ค้ากับลูกค้าเช่นกัน แต่ในที่นี้ลูกค้าจะเป็นในรูปแบบของผู้ประกอบการ ในที่นี้จะครอบคลุมถึงเรื่อง การขายส่ง การทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบห่วงโซ่การผลิต (Supply chain management) เป็นต้น ซึ่งจะมีความซับซ้อนในระดับต่างๆกันไป

2.5.2.3 ผู้บริโภค กับ ผู้บริโภค (Consumer to Consumer - C2C) ในเรื่องการติดต่อระหว่างผู้บริโภครับกับผู้บริโภคนั้น มีหลายรูปแบบและวัตถุประสงค์ เช่นเพื่อการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ในกลุ่มคนที่มีการบริโภคเหมือนกัน หรืออาจจะทำการแลกเปลี่ยนสินค้ากันเองขายของมือสอง เป็นต้น

2.5.2.4 ผู้ประกอบการ กับ ภาครัฐ (Business to Government – B2G) คือ การประกอบธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ ที่ใช้กันมากก็คือเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ หรือที่เรียกว่า e-Government Procurement ในประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว รัฐบาลจะทำการซื้อ/จัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย เช่นการประกาศจัดจ้างของภาครัฐในเว็บไซต์ www.mahadthai.com หรือการใช้งานระบบอีดีไอในพิธีการศุลกากรของกรมศุลกากร www.customs.go.th

2.5.2.5 ภาครัฐ กับ ประชาชน (Government to Consumer -G2C) ในที่นี้ไม่ใช่วัตถุประสงค์เพื่อการค้า แต่เป็นเรื่องการบริการของภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยมีให้บริการแล้วหลายหน่วยงาน เช่นการคำนวณและเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เช่นข้อมูลการติดต่อการทำทะเบียนต่างๆ ของกระทรวงมหาดไทย ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบว่าต้องใช้หลักฐานอะไรบ้างในการทำเรื่องนั้นๆ และสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มบางอย่างจากบนเว็บไซต์ได้ด้วย



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง B2B, B2C

2.5.3 ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.5.3.1 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ร่วมกันของทั้งผู้ซื้อ ผู้ขาย ผู้ผลิต

1. ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่ายบุคลากรบางส่วน ลดขั้นตอนการ ประกอบธุรกิจ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อแบบเดิมๆ
2. ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วโลก (หมายความว่าต้องสร้างเว็บไซต์ให้มีข้อมูลเป็นภาษาสากลหรือภาษาที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของเราใช้มากๆ เช่น ภาษาจีน ญี่ปุ่น เป็นต้น)
3. ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา สามารถทำการค้าได้ 24 ชั่วโมง 7 วัน ผ่านระบบอัตโนมัติ

2.5.3.2 ประโยชน์สำหรับผู้ซื้อ/ผู้บริโภค

1. หาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเรื่องราคาคุณภาพสินค้า และข้อมูลอื่นๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ
2. อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในเรื่องนี้ สามารถเข้าไปในเวปบอร์ดต่างๆ ในการหาข้อมูลได้ง่าย
3. มีร้านค้าให้เลือกมากขึ้น
4. สามารถเลือกหาสินค้าและบริการได้มากมาย ผ่านระบบ search engine
5. ได้รับสินค้าอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่ซื้อสินค้าที่จับต้องไม่ได้ เพราะสามารถได้รับสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เลย
6. สินค้าบางอย่างสามารถลดพ้อค้าคนกลางได้ ทำให้ได้ราคาที่ถูกลง

2.5.3.3 ประโยชน์สำหรับผู้ผลิตและผู้ขาย

1. ลดความผิดพลาดในการสื่อสาร จากเดิมที่ในการค้าต้องส่งแฟกซ์ หรือการบอกจดทางโทรศัพท์ รับใบคำสั่งซื้อแล้วมาคีย์เข้าระบบ ถ้าสามารถทำการติดต่อกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งข้อมูลกันได้จะช่วยลดความผิดพลาดในส่วนนี้ไปได้
2. ลดเวลาในการผลิต นำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการคำนวณเรื่องความต้องการวัตถุดิบ การทำคำสั่งซื้อวัตถุดิบ
3. เพิ่มประสิทธิภาพในระบบสำนักงานส่วนหลัง
4. เปิดตลาดใหม่ หาผู้ค้า ซัพพลายเออร์รายใหม่
5. เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง
6. เพิ่มความสัมพันธ์กับผู้ค้าให้ดีขึ้น
7. สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเว็บไซต์ของบริษัท โดยการสร้างข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า การให้บริการหลังการขายให้คำปรึกษาเรื่องผลิตภัณฑ์ หรือการแก้ไขเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว

2.5.4 แนวทางการพัฒนา

วัตถุประสงค์ของการใช้งานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการทำให้เกิดกระบวนการที่เป็นอัตโนมัติมากขึ้น ลดการใช้กระบวนการที่ต้องมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อลดความผิดพลาด เพิ่มความเร็วในการบริการ การพัฒนาและเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีใดๆมาใช้นั้น มิให้เลือกมากมายหลายวิธี ผู้ประกอบการอาจจะต้องเริ่มจากเล็กๆ ไม่ซับซ้อน เช่นการใช้อีเมล การหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และพิจารณาว่าจะใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างไรบ้าง จนถึงขั้นสร้างเว็บไซต์ของบริษัทเองก็ได้

2.5.4.1 การตรวจสอบความพร้อม/ความต้องการใช้งาน

พิจารณาการดำเนินงานภายในบริษัท อาจพบว่าภายในบริษัทหรือร้าน มีใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหลายๆรูปแบบแล้วก็ได้ เช่น เครื่องโทรสาร ใช้บริการ Telephone Banking กับธนาคาร การใช้บาร์โค้ดในการจัดการสินค้า ซึ่งเหล่านี้อุปกรณ์เหล่านี้ก็เป็น การเริ่มต้นการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว แล้วพิจารณาขั้นตอนที่จะมีความซับซ้อนมากขึ้น ว่ามีข้อมูลหรือมีความต้องการได้ข้อมูลอะไรจากลูกค้า จากซัพพลายเออร์หรือไม่ ถ้าจะเพิ่มประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเช่น ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน ไม่ต้องมานั่งป้อนข้อมูลซ้ำ มานั่งเคาะเอกสารที่ไม่ชัด หรือว่าจะมีกระบวนการอื่นๆ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำการค้า ให้พิจารณาดูเรื่องลูกค้าของบริษัทว่าต้องติดต่อกับใคร อาจเป็นผู้บริโภคทั่วไป ซัพพลายเออร์ เป็นภาครัฐ หรือว่าเราเองเป็นซัพพลายเออร์ให้กับลูกค้า เมื่อทราบชัดเจนแล้วเริ่มหาข้อมูลว่าในธุรกิจรูปแบบที่ดำเนินอยู่นี้เขาใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กันหรือไม่อย่างไร และพิจารณาว่าคุณมีความพร้อมจะทำอย่างนั้นหรือยัง และจำเป็นหรือไม่อย่างไร

2.5.4.2 ระดับการใช้งาน

ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วว่าก่อนที่จะลงทุนในการพัฒนาควรจะมีการศึกษาก่อนว่าความจำเป็น ความต้องการใช้งานอยู่ในระดับใด อาจจะแบ่งได้ 3 ระดับคือ

1. ระดับที่หนึ่ง ใช้อินเทอร์เน็ตและบริการที่มีให้ใช้มาวางแผนเพื่อช่วยในการทำการค้า ในระดับนี้คือการพิจารณานำเอาสิ่งที่มีให้ใช้เป็นพื้นฐานอยู่แล้วในอินเทอร์เน็ต เช่น อาจจะใช้อีเมลในการติดต่อลูกค้า สอบถามข้อมูล ตอบข้อมูลให้ลูกค้า โฆษณาสินค้าใหม่ๆ หรือจะใช้ในการหาข้อมูลคู่แข่งกัน สภาพตลาด คู่สินค้าคู่แข่งใหม่ๆ ซึ่งสิ่งนี้สามารถเริ่มได้ไม่ยากและใช้งานได้ง่ายมากในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายก็ไม่แพงแล้ว สามารถหาซื้อ Starter Kit ได้ตามร้านสะดวกซื้อทั่วไป แต่ก่อนอื่นท่านก็ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมโมเด็มและสายโทรศัพท์รอไว้ก่อน

2. ระดับที่สอง สร้างเว็บไซต์เพื่อทำการให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ ลงทุนไม่มากนักกับการสร้างเว็บไซต์สำหรับบริษัท ในการให้ข้อมูลของบริษัทเอง สถานที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร หรือช่องทางการติดต่ออื่นๆ การให้ข้อมูลสินค้า การใช้งานสินค้า การให้บริการหลังการขาย สร้างฐานข้อมูลคำถามที่ถามบ่อย (Frequently Asked Questions – FAQs) เพื่อให้ลูกค้าสามารถแก้ปัญหาเองได้ขั้นต้น และควรสร้างช่องทางการให้ความคิดเห็นจากลูกค้าอย่างสะดวกด้วย

3. ระดับที่สาม พัฒนาให้ครบวงจร การจะทำให้เกิดการค้าที่ครบวงจรได้นั้นในทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คือการสร้างให้สามารถทำการซื้อขายผ่านทางเว็บไซต์ได้ ในที่นี้ก็คือการสร้างระบบตะกร้าสินค้าและเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน ซึ่งก็มีหลากหลายให้เลือกใช้ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

นอกจากให้สามารถเกิดการซื้อขายได้แล้วนั้น ในการค้าบางรูปแบบอาจจะมีไปมากกว่านั้น คือการเชื่อมต่อบริษัทสำนักงานส่วนหลังบางส่วนเข้ากับอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าที่มีสิทธิทำการติดต่อโดยตรง เช่น การให้เข้ามาสำรวจสินค้าในสต็อกว่ามีเพียงพอให้ทำการสั่งซื้อหรือไม่ หรือเชื่อมโยงกับลูกค้าในเรื่องการจัดการห่วงโซ่การผลิต (Supply chain management)

ตารางที่ 2.3 ระดับการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากระดับเบื้องต้นไปจนถึงซับซ้อนมาก

งาน	ประโยชน์ที่ได้รับ	สิ่งที่ต้องจัดเตรียมเบื้องต้น
จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์	ใช้งานโปรแกรมพื้นฐานทั่วไป เช่น พิมพ์จดหมาย ทำบัญชี บันทึกข้อมูลต่างๆ ในการทำการค้า	
ใช้อีเมลติดต่องานแทนการใช้โทรศัพท์ โทรสาร จัดพิมพ์เอกสาร ประชาสัมพันธ์	รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่าแบบเดิม ข้อมูลที่ส่ง เผยแพร่ สามารถสร้างให้มีทั้งภาพเคลื่อนไหว เสียง สามารถแจกเอกสารหรือทำการเผยแพร่ได้ในราคาถูก และถึงผู้รับในจำนวนมาก รวดเร็วในการได้รับคำแนะนำหรือการตอบรับจากลูกค้า	คอมพิวเตอร์และโมเด็ม พร้อม ทั้งสมัครเป็นสมาชิกใช้งาน อินเทอร์เน็ต
World Wide Web	- หาข้อมูลประกอบการทำธุรกิจ - ศึกษาตลาด ศึกษาคู่แข่ง - เพิ่มช่องทางการจัดหา จัดซื้อสินค้า วัตถุดิบ	เช่นเดียวกับข้างต้น
สร้างระบบรับสมาชิกทาง อีเมลและตอบอีเมลอัตโนมัติ หรือระบบแฟกซ์อัตโนมัติ (Fax On Demand System)	- ส่งจดหมายข่าวหรือประกาศ โฆษณา ให้สมาชิก ที่ลงชื่อไว้ - ส่งคำสั่งซื้อสินค้าไปยังซัพพลายเออร์ อัตโนมัติตามที่กำหนดไว้ - ส่งใบเตือนการชำระเงินไปยังลูกค้า โดยอัตโนมัติ	- จัดหาซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ - จัดจ้าง/พัฒนานักการตลาด เพื่อ พัฒนาและดูแล

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

งาน	ประโยชน์ที่ได้รับ	สิ่งที่ต้องจัดเตรียมเบื้องต้น
จัดทำเว็บไซต์ของบริษัท	- เป็นช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์และเปิดตลาดใหม่ - ใช้เป็นแหล่งอ้างอิงจุดเดียวของการให้ข้อมูลของบริษัทและตัวสินค้าใช้ได้ทั้งสำหรับลูกค้าและพนักงานในบริษัท - ใช้ให้บริการหลังการขาย	- จัดทะเบียนโดเมนเนม - จัดหาเว็บไซต์ - สมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ต
จัดทำระบบอินเทอร์เน็ต (ไม่จำเป็นสำหรับบริษัท/องค์กรขนาดเล็ก)	- ให้บริการด้านข้อมูลที่สำคัญกับพนักงานภายในองค์กรได้สะดวก โดยเฉพาะกับองค์กรที่มีสาขากระจายไปทั่วประเทศ - ลดขั้นตอนการทำงานภายใน อาทิ การออกจดหมายเวียน ประกาศภายใน	- Server - จัดสร้างฐานข้อมูลองค์กร - การออกแบบระบบที่จะใช้งาน
พัฒนาระบบที่มีความซับซ้อน - พัฒนาเรื่องข้อมูลที่มีความเคลื่อนไหว สร้างมูลค่าเพิ่มเว็บไซต์เพื่อบริการลูกค้า อาทิ ข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า - การซื้อขาย ชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต - ระบบการติดตามการจัดส่งสินค้า - ระบบห่วงโซ่การผลิต - ระบบเอ็กซ์ทราเน็ต	- เพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้า - เพิ่มศักยภาพในการเข้าสู่ตลาดใหม่ มีโอกาสขายสินค้าสู่ตลาดใหม่ได้มากขึ้น - ได้รับเงินอย่างรวดเร็ว - เพิ่มความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้า	- ให้สิทธิในการเข้าดูฐานข้อมูลแก่ลูกค้า - อาจต้องลงทุนเรื่อง Server เพิ่มขึ้น - ต้องลงทุนด้านโปรแกรมและอุปกรณ์เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของระบบเพิ่มมากขึ้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธุรกิจนำเข้าในจังหวัดเชียงใหม่

อชิรญา คุณประดิษฐ์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่(2545)ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธุรกิจนำเข้าในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้ามีการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นประจำ มีความรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องขั้นตอน จำนวนเงินที่ต้องใช้ในการลงทุน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้ลูกค้ามองภาพลักษณ์บริษัทดีขึ้น ทันสมัยขึ้น ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ช่วยให้บริษัทมีวิธีการบริหารจัดการงานทางการตลาดดียิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้ง่ายขึ้น ตลอดจนช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อการได้เปรียบในการแข่งขัน การช่วยให้ได้ข้อมูลลูกค้าเพิ่มขึ้น และการช่วยเพิ่มยอดขายของบริษัท อยู่ในระดับมาก สำหรับระดับแรงจูงใจต่อการทำธุรกิจนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้มากที่สุด ด้านปัจจัยองค์กรพบว่า ธุรกิจนำเข้าประเภท Inbound และ Outbound ส่วนใหญ่มีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในแผนกบริการลูกค้า ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกิจการส่วนใหญ่ตัดสินใจโดย กรรมการผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการเพียงผู้เดียว สำหรับเรื่องความพร้อมในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมากทางด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน นโยบายของบริษัท และเงินลงทุน

ด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลในระดับมากต่อการตัดสินใจที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้แก่ ภาวะการแข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น การขยายตัวของการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค การขยายตัวของการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในภาคธุรกิจ ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความสะดวก ปลอดภัยในการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีค่าใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่แพง นโยบายการสนับสนุนจากภาครัฐ การเมืองกฎหมาย และข้อบังคับทางการค้า และการขยายตัวหรือหดตัวของเศรษฐกิจของประเทศ

ด้านพฤติกรรมการยอมรับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความสนใจในระดับมากต่อการที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร และมีความตั้งใจในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ในระดับตั้งใจจะใช้นั่นเอง ด้านความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับ ส่วนปัจจัยภายในพบว่ามีความสัมพันธ์ด้านความพร้อม ทักษะ และระดับการจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับ

2.6.2 ความเข้าใจ และความต้องการ เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์(2543)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเข้าใจ และความต้องการ เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย พบว่าบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการหาข้อมูลในการเดินทางและท่องเที่ยว (ร้อยละ 20.88) รองลงมาคือการใช้บริการจองโรงแรมและที่พัก (ร้อยละ 14.29) การติดต่อกับการเช่ารถหรือยานพาหนะในการเดินทาง (ร้อยละ 5.49) และเป็นการจองตั๋วเครื่องบินและจองบริการนำเที่ยวในอัตราเท่ากันคือร้อยละ 4.40 นอกจากนั้นเป็นการใช้บริการอื่นๆ เช่น การสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ และการสมัครเข้าร่วมสัมมนาในต่างประเทศเป็นต้น โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ในการจัดทำเว็บไซต์ และใช้เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต ส่วนมากจะเป็นการทำกิจกรรมเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัท (ร้อยละ 16.48) มีเว็บไซต์ ประมาณร้อยละ 6.60 ที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการในการจองที่พัก การเดินทาง และโปรแกรมการท่องเที่ยวได้ และร้อยละ 11 ของเว็บไซต์ที่มีเผยแพร่ นั้น ยังให้บริการแก่ลูกค้าในการชำระเงินผ่านทางเว็บไซต์ได้อีกด้วย นอกจากนี้ก็มีกิจกรรมอื่นๆ อีกเช่น การเป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่ทั้งข่าวและข้อมูลการท่องเที่ยว รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวทั่วประเทศด้วย เป็นต้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องการใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้ระบบสารสนเทศ สถานภาพการใช้ระบบสารสนเทศตามโครงสร้างองค์กรของธุรกิจ สถานภาพการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และความพร้อมของระบบของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกประเภท ที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 70 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 2, 2551)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยสามารถเก็บข้อมูลตัวอย่างได้จำนวน 65 แห่ง

3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มประชากรเป้าหมายโดยตรง เช่น ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านผู้ประกอบการ และมี

การตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เช่น ประเภทธุรกิจ และเงินทุนจดทะเบียน กับข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมักุลเทศก์ สำนักงานเขตภาคเหนือ

ข้อมูลทุติยภูมิ(Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่ได้รวบรวมจากกลุ่มประชากรเป้าหมายโดยตรง แต่รวบรวมจากแหล่งทุติยภูมิอื่นๆ เช่น หนังสือ วารสาร จุลสาร และเอกสารต่างๆ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมักุลเทศก์ สำนักงานเขตภาคเหนือ เช่น จำนวนผู้ประกอบการ และประเภทธุรกิจ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบสอบถาม(Questionnaire) จำนวน 65 ชุด โดยวิธีการประมวลผลแบบวิเคราะห์โดยวิธีโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ ได้แก่ วิธีการเชิงสถิติพรรณนา (Qualitative statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปที่เก็บรวบรวมได้ ได้แก่ การใช้ตารางนำเสนอในรูปแบบของข้อมูลการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติแบบ Pearson Chi - Square ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้เพื่อเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่ต้องการศึกษา

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา

ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ทศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการประกอบธุรกิจนำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดลำดับสำหรับลักษณะแบบสอบถามใช้การวัดระดับการรับรู้และความเข้าใจโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ปาลี, 2550 หน้า 57) ได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความสำคัญ	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วย	3
ค่อนข้างเห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วย	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ระดับทัศนคติ
4.50 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วย
1.50 – 2.49	ค่อนข้างเห็นด้วย
1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร ได้แก่ ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ จำนวนพนักงาน เงินทุนจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 4 การดำเนินงานและระดับการใช้ระบบสารสนเทศ ระดับการใช้ระบบสารสนเทศ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความสำคัญ	คะแนน
ไม่มีการใช้	1
ระดับต้น	2
ระดับปานกลาง	3
ระดับค่อนข้างสูง	4
ระดับสูง	5

ในที่นี้ได้กำหนดระดับการใช้ระบบสารสนเทศ ดังนี้

ไม่มีการใช้	หมายถึง	ธุรกิจไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์ในแผนกเลข
ระดับต้น	หมายถึง	มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูล จัดทำเอกสาร ใช้ซอฟต์แวร์ ในการจัดการสำนักงาน

ระดับปานกลาง	หมายถึง	มีการใช้คอมพิวเตอร์ และ ระบบอินเทอร์เน็ต ในการหาข้อมูล ศึกษาตลาด คู่แข่ง มีการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และผู้ให้บริการ ท่องเที่ยวอื่นๆ
ระดับค่อนข้างสูง	หมายถึง	มีการใช้คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และ จัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจเพื่อประชาสัมพันธ์และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง
ระดับสูง	หมายถึง	มีการใช้คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และ จัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ ที่สามารถซื้อขาย และชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ระดับการใช้ระบบสารสนเทศ
4.50 – 5.00	มีการใช้ระดับสูง
3.50 – 4.49	มีการใช้ระดับค่อนข้างสูง
2.50 – 3.49	มีการใช้ระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีการใช้ระดับต้น
1.00 – 1.49	ไม่มีการใช้ระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 5 ความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มีความพร้อมมากที่สุด	5
มีความพร้อมมาก	4
มีความพร้อมปานกลาง	3
มีความพร้อมน้อย	2
มีความพร้อมน้อยที่สุด	1

ในที่นี้ได้กำหนดความหมายของความพร้อม ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีความพร้อม ร้อยละ 80 – 100 ของความต้องการที่น่าจะมี
มาก	”	มีความพร้อม ร้อยละ 60 – 79 ของความต้องการที่น่าจะมี

ปานกลาง	”	มีความพร้อม ร้อยละ 40 – 59	ของความต้องการที่น่าจะมี
น้อย	”	มีความพร้อม ร้อยละ 20 – 39	ของความต้องการที่น่าจะมี
น้อยที่สุด	”	มีความพร้อม ร้อยละ 0 – 20	ของความต้องการที่น่าจะมี

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลผลดังนี้

4.50 – 5.00	มีความพร้อมมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพร้อมมาก
2.50 – 3.49	มีความพร้อมปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพร้อมน้อย
1.00 – 1.49	มีความพร้อมน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า ใช้อีเมลในการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่นๆ ใช้อินเทอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง การสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ การสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลอัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ และการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติแบบ Pearson Chi - Square ในการทดสอบความสัมพันธ์ ได้แก่

3.3.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้ประกอบการ กับทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และตำแหน่งในองค์กร ต่อประโยชน์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ ใน 14 ข้อ คือ

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีความถูกต้องแม่นยำขึ้น มีการวางแผนการบริหารงานและกระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องไปด้วยกันมากขึ้น
2. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ให้มีความก้าวหน้าและเติบโตอย่างต่อเนื่องทัดเทียมกับองค์กรอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน

3. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มากขึ้น มีคุณภาพและสะดวกรวดเร็วขึ้น เปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยคนให้เข้าสู่กระบวนการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรืออัตโนมัติมากขึ้น
4. อำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวหรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น
5. สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยปรับวิธีการด้านการตลาด และการขายให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และให้เหมาะสมกับลูกค้ามากขึ้น
6. ทำให้เกิดการขยายตัวของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงและกว้างขวางทั่วโลก
7. สามารถทำธุรกิจสะดวกขึ้น ด้วยต้นทุนต่ำลงโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมหรือติดต่อซื้อขายกับผู้บริโภค เพื่อให้มีระบบที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงตลอดเวลาทั่วทุกมุมโลก โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการและชำระเงิน (Pick and pay) ได้ด้วยตัวเอง
8. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ตั้งแต่การลดขั้นตอนการทำงานให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารโดยคน และลดจำนวนเอกสารที่เป็นกระดาษ ฯลฯ
9. มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น มีข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่ครอบคลุม และสามารถกระจายได้อย่างกว้างขวางทั่วโลก มีระบบบริหารความรู้ที่มีประสิทธิภาพเพื่อการวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ความต้องการของลูกค้าและเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของฝ่ายบริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทันต่อสถานการณ์ขึ้น
10. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
11. ยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่วโลก
12. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กรคู่ค้าธุรกิจการท่องเที่ยวหรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ ในการร่วมมือกันใช้ประโยชน์จากการร่วมพัฒนาระบบสารสนเทศ และการเชื่อมต่อเครือข่าย/ระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย แลกเปลี่ยนทักษะ ความรู้ระหว่างกัน และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
13. เพิ่มรายได้จากการให้บริการในตลาดที่กว้างขวางขึ้นขายบริการได้มากขึ้น โดยไม่มีขีดจำกัดของเวลาและสถานที่

14. สามารถนำสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น โดยการขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ให้สามารถเชื่อมต่อถึงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

15. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กร กับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาในการดำเนินการ จำนวนพนักงานในองค์กร เงินทุนจดทะเบียน และประเภทธุรกิจ กับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรม ข้อมูล การสื่อสารและเครือข่าย กระบวนการทำงาน และบุคลากร

3.3.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาในการดำเนินการ จำนวนพนักงานในองค์กร เงินทุนจดทะเบียน และประเภทธุรกิจ กับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ

1. การใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า
2. ใช้อีเมลในการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ
3. ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่นๆ
4. ใช้อินเทอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง
5. การสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์
6. การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลอัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล
7. การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด
8. การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ
9. การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อ

กับระบบการชำระเงิน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 65 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแบบเพียร์สัน (Pearson Chi-Square) โดยนำเสนอข้อมูลแบบตารางประกอบการบรรยายความ โดยผลการวิเคราะห์ ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 ทักษะต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลองค์กร

4.2.1 ข้อมูลขององค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 โครงสร้าง และระดับการใช้ระบบสารสนเทศ

4.2.3 ความพร้อมของธุรกิจในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

4.2.4 การใช้พาณิย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้ประกอบการกับทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับการใช้พาณิย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีทั้งหมด 400 ราย ปรากฏดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.1 – 4.4

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	27	41.5
หญิง	38	58.5
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 29 ปี	21	32.3
30 – 39 ปี	31	47.7
40 – 49 ปี	6	9.2
50 – 59 ปี	7	10.8
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปีคิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 อายุระหว่าง 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.8 และ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
5,001 – 10,000	22	33.8
10,001 – 15,000	8	12.3
15,001 – 20,000	4	6.2
20,001 – 25,000	3	4.6
25,001 – 30,000	16	24.6
มากกว่า 30,000 บาท	12	18.5
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.6 และรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	29	44.6
หุ้นส่วนกิจการ	3	4.6
ผู้จัดการ	8	12.3
พนักงาน	25	38.5
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาเป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 38.5 เป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 12.3 และเป็นหุ้นส่วนกิจการ คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

4.1.2 ทศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ

การวิเคราะห์ทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์หาจำนวน ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและระดับความคิดเห็น ต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการประกอบธุรกิจ

ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	1 ไม่เห็นด้วย	2 ค่อนข้างเห็นด้วย	3 เห็นด้วย	4 เห็นด้วยมาก	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ถูกต้อง รวดเร็ว)	-	-	36 (55.4)	16 (24.6)	13 (20.0)	3.65	มาก
2. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ	-	-	22 (33.8)	32 (49.2)	11 (16.8)	3.83	มาก
3. อำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว หรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น	-	3 (4.6)	17 (26.2)	20 (30.8)	25 (38.8)	4.03	มาก
4. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐานเพื่อให้ได้ผลงานที่มากขึ้น มีคุณภาพ และสะดวกรวดเร็วขึ้น เปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยคนให้เข้าสู่กระบวนการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ หรืออัตโนมัติมากขึ้น	-	3 (4.6)	17 (26.2)	27 (41.5)	18 (27.7)	3.92	มาก
5. นำมาช่วยปรับวิธีการด้านการตลาด และการขายให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และให้เหมาะสมกับลูกค้ามากขึ้น	-	4 (6.2)	18 (27.7)	21 (32.3)	22 (33.8)	3.94	มาก
6. ทำให้เกิดการขยายตัวของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงและกว้างขวางทั่วโลก	-	2 (3.1)	17 (26.2)	25 (38.5)	21 (32.3)	4.00	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ประโยชน์ในการประกอบธุรกิจ โดยรวมในระดับมาก (3.89) โดยมีความคิดเห็นว่าระบบสารสนเทศช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ในระดับมาก (4.11) รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในระดับมาก (4.05) อำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว หรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น ระดับมาก(4.03) ทำให้เกิดการขยายตัวของ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงและกว้างขวางทั่วโลก ระดับมาก (4.00)นำมาช่วยปรับวิธีการด้านการตลาด และการขายให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และให้เหมาะสมกับลูกค้ามากขึ้น ระดับมาก (3.94) ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มากขึ้น มีคุณภาพ และสะดวกรวดเร็วขึ้น เปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยคนให้เข้าสู่กระบวนการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ หรืออัตโนมัติมากขึ้น ระดับมาก (3.92) ยกกระตบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่วโลก ในระดับมาก (3.91) สามารถนำสารสนเทศที่มีอยู่ใน องค์การมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น ในระดับมาก (3.86)เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ใน ระดับมาก (3.83)สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์การ คู่ค้า ธุรกิจการท่องเที่ยวหรือ กลุ่มพันธมิตรธุรกิจ ในระดับมาก (3.82) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ ในระดับมาก (3.78)เพิ่มรายได้จากการให้บริการในตลาดที่กว้างขวางขึ้นขายบริการได้มากขึ้น โดยไม่มีขีดจำกัด ของเวลาและสถานที่ ในระดับมาก (3.74) และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ถูกต้อง ,รวดเร็ว) ในระดับมาก (3.65)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลองค์กร

4.2.1 ข้อมูลขององค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.6 – 4.9

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	20	30.8
6 – 10 ปี	26	40.0
11 – 15 ปี	12	18.5
มากกว่า 15 ปี	7	10.8
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดกิจการ ระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ ระหว่าง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 ระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 และมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	59	90.8
11 – 20 คน	6	9.2
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีจำนวนพนักงานในองค์กร น้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.8 และจำนวน 11 – 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	34	52.3
100,001 – 500,000 บาท	16	24.6
500,001 – 1,000,000 บาท	9	13.8
1,000,001 – 3,000,000 บาท	5	7.7
3,000,000 ขึ้นไป	1	1.5
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ใช้ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ ทุนจดทะเบียนระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.6 และทุนจดทะเบียน 3,000,000 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
domestic	18	27.7
inbound + domestic	30	46.2
outbound + domestic	2	3.1
inbound + outbound + domestic	15	23.1
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ประกอบดำเนินธุรกิจแบบ inbound + domestic มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ domestic คิดเป็นร้อยละ 27.7 inbound + outbound + domestic คิดเป็นร้อยละ 23.1 และ outbound + domestic คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

4.2.2 โครงสร้าง และระดับการใช้ระบบสารสนเทศ

การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร ตามแผนก/กิจกรรมภายในองค์กร และระดับการใช้ระบบสารสนเทศ ปรากฏตามรายละเอียดใน ตารางที่ 4.10 – 4.17

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีและไม่มี การแผนก/กิจกรรมของฝ่ายปฏิบัติการในองค์กร

แผนก/กิจกรรม	การดำเนินงาน	
	มีในองค์กร	ไม่มีในองค์กร
1. งานวิเคราะห์ข้อมูล		
1.1 รวบรวมสถิติเกี่ยวกับการทำงาน of ฝ่ายต่างๆ	41 (63.08)	24 (36.92)
1.2 วิเคราะห์โปรแกรมนำเที่ยว	38 (58.46)	27 (41.54)
2. งานบุคคล		
2.1 การรับสมัครพนักงานใหม่	59 (90.77)	6.00 (9.23)
2.2 สวัสดิการพนักงาน	44 (67.69)	21.00 (32.31)
2.3 การฝึกอบรม/พัฒนาความรู้พนักงาน	42 (64.62)	23.00 (35.38)
2.4 การเลิกจ้างพนักงาน	55 (84.62)	10.00 (15.38)
2.5 ดูแลด้านการทำงาน	59 (90.77)	6.00 (9.23)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แผนก/กิจกรรม	การดำเนินงาน	
	มีในองค์กร	ไม่มีในองค์กร
3. งานสำรวจ		
3.1 ติดต่อจองยานพาหนะ	58 (89.23)	7 (10.77)
3.2 ติดต่อขอชมสถานที่ท่องเที่ยว	62 (95.38)	3 (4.62)
3.3 ติดต่อจองห้องพัก	56 (86.15)	9 (13.85)
3.4 ติดต่อจองร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้าน จำหน่ายของที่ระลึก	53 (81.54)	12 (18.46)
4. งานวางแผน		
4.1 วางแผนทำโปรแกรมนำเที่ยว	62 (95.38)	3 (4.62)
4.2 วางแผนช่วงเวลาที่เหมาะสมกับจุดหมายปลายทาง	62 (95.38)	3 (4.62)
4.3 วางแผนจำนวนโปรแกรมที่จะจัดแต่ละปี	49 (75.38)	16 (24.62)
4.4 วางแผนกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	61 (93.85)	4 (6.15)
5. งานโฆษณาประชาสัมพันธ์		
5.1 เผยแพร่โปรแกรมนำเที่ยว	63 (96.92)	2 (3.08)
5.2 ติดต่อกับบริษัทโฆษณา	45 (69.23)	20 (30.77)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แผนก/กิจกรรม	การดำเนินงาน	
	มีในองค์กร	ไม่มีในองค์กร
6. งานนำเที่ยว		
6.1 จัดผู้นำเที่ยวร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวแต่ละโปรแกรม	62 (95.38)	3 (4.62)
6.2 หาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์	63 (96.92)	2 (3.08)
7. งานธุรการ ติดต่อข้อมูลข่าวสารต่างๆ กับผู้ประกอบการ	64	1
ธุรกิจผลิตสินค้า บริการท่องเที่ยว	(98.46)	(1.54)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการดำเนินฝ่ายปฏิบัติงาน คือ งานธุรการ ติดต่อข้อมูลข่าวสารต่างๆ กับผู้ประกอบการธุรกิจผลิตสินค้า บริการท่องเที่ยว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.46 รองลงมาคือ การเผยแพร่โปรแกรมนำเที่ยว และหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์ คิดเป็นร้อยละ 96.92 เท่ากัน และ ติดต่อขอชมสถานที่ท่องเที่ยว วางแผนทำโปรแกรมนำเที่ยว วางแผนช่วงเวลาที่เหมาะสมกับจุดหมายปลายทาง จัดผู้นำเที่ยวร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวแต่ละโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 95.38 เท่ากัน โดยมีการวิเคราะห์โปรแกรมนำเที่ยว น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 58.46

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีและไม่มี การแผนก/กิจกรรมของ
ฝ่ายยานพาหนะในองค์กร

แผนก/กิจกรรม	การดำเนินงาน	
	มีในองค์กร	ไม่มีในองค์กร
1. จัดพาหนะที่เหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยว และจำนวน จำนวนนักท่องเที่ยว	63 (96.92)	2 (3.08)
2. จัดคนขับรถ(ดูแลการทำงานของคนขับรถ)	62 (95.38)	3 (4.62)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการดำเนินงานภายในฝ่ายยานพาหนะ ในด้านการจัดพาหนะที่เหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยว และจำนวนนักท่องเที่ยว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.92 รองลงมาคือ จัดคนขับรถ (ดูแลการทำงานของคนขับรถ) คิดเป็นร้อยละ 95.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีและไม่มี การแผนก/กิจกรรมของ
ฝ่ายการขายและการตลาดในองค์กร

แผนก/กิจกรรม	การดำเนินงาน	
	มีในองค์กร	ไม่มีในองค์กร
1. งานจำหน่ายตั๋ว		
1.1 จำหน่ายตั๋วเครื่องบิน	26 (40.00)	39 (60.00)
1.2 จำหน่ายตั๋วรถไฟ	22 (33.85)	43 (66.15)
1.3 จำหน่ายตั๋วเรือ	21 (32.31)	44 (67.69)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

แผนก/กิจกรรม	การดำเนินงาน	
	มีในองค์กร	ไม่มีในองค์กร
2. งานขาย (Marketing)		
2.1 จำหน่ายโปรแกรมนำเที่ยว	62 (95.38)	3 (4.62)
2.2 จำหน่ายห้องพักโรงแรม	61 (93.85)	4 (6.15)
2.3 จำหน่ายบริการรถเช่า	55 (84.62)	10 (15.38)
3. งานเอกสาร		
3.1 จัดเตรียมเอกสารการเดินทาง	46 (70.77)	19 (29.23)
3.2 จัดทำวีซ่า(VISA) ให้ลูกค้า	32 (49.23)	33 (50.77)
4. งานประกันภัย	64 (98.46)	1 (1.54)
5. งานการตลาด	62 (95.38)	3 (4.62)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการดำเนินงานภายในฝ่ายการขาย และการตลาด ในการประกันภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.46 รองลงมาคือ การจำหน่ายโปรแกรมนำเที่ยว และงานการตลาด คิดเป็นร้อยละ 95.38 เท่ากัน การจำหน่ายห้องพักโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 93.85 โดยมีการจำหน่ายตั๋วเรือท่องเที่ยวที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีและไม่มี การแผนก/กิจกรรมของ
ฝ่ายการเงินและบัญชี ในองค์กร

แผนก/กิจกรรม	การดำเนินงาน	
	มีในองค์กร	ไม่มีในองค์กร
1. งานบัญชี	61 (93.85)	4 (6.15)
2. งานการเงิน	61 (93.85)	4 (6.15)
3. การจ่ายภาษี	60 (92.31)	5 (7.69)
4. เงินเดือนพนักงาน	61 (93.85)	4 (6.15)
5. งานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	14 (21.54)	51 (78.46)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการดำเนินงานภายในฝ่ายการเงินและบัญชี ในงานบัญชี งานการเงิน และเงินเดือนพนักงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.85 เท่ากัน รองลงมาคือ การจ่ายภาษี คิดเป็นร้อยละ 92.31 และงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้งานระบบสารสนเทศของฝ่ายปฏิบัติการ

แผนก/กิจกรรม	ระดับการใช้งานระบบสารสนเทศ					ค่าเฉลี่ย	ระดับการใช้
	1	2	3	4	5		
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.งานวิเคราะห์ข้อมูล							
1.1 รวบรวมสถิติเกี่ยวกับ การทำงานของฝ่าย ต่างๆ	7 (17.07)	12 (29.27)	18 (43.90)	4 (9.76)	0 -	2.46	ต้น
1.2 วิเคราะห์โปรแกรม นำเที่ยว	6 (15.79)	10 (26.32)	18 (47.37)	4 (10.53)	0 -	2.53	ปาน กลาง
2. งานบุคคล							
2.1 การรับสมัคร พนักงานใหม่	23 (38.98)	16 (27.12)	20 (33.90)	0 -	0 -	1.95	ต้น
2.2 สวัสดิการพนักงาน	16 (36.36)	21 (47.73)	7 (15.91)	0 -	0 -	1.80	ไม่มีการ ใช้
2.3 การฝึกอบรม/พัฒนา ความรู้พนักงาน	15 (35.71)	6 (14.29)	20 (47.62)	1 (2.38)	0 -	2.17	ต้น
2.4 การเลิกจ้างพนักงาน	37 (67.27)	13 (23.64)	5 (9.09)	0 -	- -	1.42	ไม่มีการ ใช้
2.5 ดูแลด้านการทำงาน	33 (55.93)	8 (13.56)	15 (25.42)	3 (5.08)	0 -	1.80	ต้น
3. งานสำรอง							
3.1 ติดต่อจอง ยานพาหนะ	6 (10.34)	2 (3.45)	14 (24.14)	17 (29.31)	19 (32.76)	3.71	ก่อน ข้างสูง
3.2 ติดต่อขอชมสถานที่ ท่องเที่ยว	19 (30.65)	4 (6.45)	34 (54.84)	5 (8.06)	0 -	2.40	ต้น

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แผนก/กิจกรรม	ระดับการใช้งานระบบสารสนเทศ					ค่าเฉลี่ย	ระดับการใช้
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด		
3.3 ติดต่อจองห้องพัก	13 (23.21)	4 (7.14)	18 (32.14)	19 (33.93)	2 (3.57)	2.88	ปานกลาง
3.4 ติดต่อจองร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้านอาหาร จำหน่ายของที่ระลึก	6 (11.32)	4 (7.55)	38 (71.70)	5 (9.43)	0	2.79	ปานกลาง
4. งานวางแผน							
4.1 วางแผนทำโปรแกรม นำเที่ยว	5 (8.06)	17 (27.42)	26 (41.94)	14 (22.58)	0	2.79	ปานกลาง
4.2 วางแผนช่วงเวลาที่เหมาะสมกับ จุดหมายปลายทาง	1 (1.61)	13 (20.97)	22 (35.48)	26 (41.94)	0	3.18	ปานกลาง
4.3 วางแผนจำนวนโปรแกรมที่จะจัด แต่ละปี	10 (20.41)	6 (12.24)	23 (46.94)	10 (20.41)	0	2.67	ปานกลาง
4.4 วางแผนกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	19 (31.15)	2 (3.28)	32 (52.46)	8 (13.11)	0	2.48	ต้น
5. งานโฆษณาประชาสัมพันธ์							
5.1 เผยแพร่โปรแกรม นำเที่ยว	2 (3.17)	19 (30.16)	16 (25.40)	26 (41.27)	0	3.05	ปานกลาง
5.2 ติดต่อกับบริษัท โฆษณา	10 (22.22)	1 (2.22)	27 (60.00)	7 (15.56)	0	2.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แผนก/กิจกรรม	ระดับการใช้งานระบบสารสนเทศ					ค่าเฉลี่ย	ระดับการใช้
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด		
6. งานนำเที่ยว							
6.1 จัดผู้นำเที่ยวร่วม เดินทางไปกับ นักท่องเที่ยวแต่ละ โปรแกรม	13 (20.97)	15 (24.19)	30 (48.39)	4 (6.45)	0 -	2.40	ต้น
6.2 หาข้อมูลแหล่ง ท่องเที่ยวสำหรับ มัคคุเทศก์	12 (19.05)	10 (15.87)	35 (55.56)	6 (9.52)	0 -	2.56	ปาน กลาง
7. งานธุรการ	13 (20.31)	7 (10.94)	32 (50.00)	12 (18.75)	0 -	2.67	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับการใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายปฏิบัติการ						2.52	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายปฏิบัติการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง (2.52) โดยมีระดับการใช้ระบบสารสนเทศในการติดต่อจองยานพาหนะในระดับค่อนข้างสูง (3.71) รองลงมาคือวางแผนช่วงเวลาที่เหมาะสมกับจุดหมายปลายทาง ระดับปานกลาง (3.18) และเผยแพร่โปรแกรมนำเที่ยว ระดับปานกลาง (3.05) และงานที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในระดับต่ำที่สุดคือ สวัสดิการพนักงาน ไม่มีการใช้ระบบสารสนเทศ (1.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายยานพาหนะ

แผนก/กิจกรรม	ระดับการใช้งานระบบสารสนเทศ					ค่าเฉลี่ย	ระดับการใช้
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด		
1. จัดพาหนะที่เหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยว	13 (20.63)	6 (9.52)	39 (61.90)	5 (7.94)	0 -	2.57	ปานกลาง
2. จัดคนขับรถ (ดูแลการทำงานของคนขับรถ)	18 (29.03)	17 (27.42)	26 (41.94)	1 (1.61)	0 -	2.16	ต้น
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับการใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายยานพาหนะ						2.37	ต้น

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับการใช้ระบบสารสนเทศของฝ่ายยานพาหนะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับต้น (2.37) โดยการจัดพาหนะที่เหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยว มีระดับการใช้สูงที่สุด คือ ระดับปานกลาง (2.57) รองลงมา คือ จัดคนขับรถ (ดูแลการทำงานของคนขับรถ) ระดับต้น (2.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้ระบบสารสนเทศของฝ่ายการขายและการตลาด

แผนก/กิจกรรม	ระดับการใช้งานระบบสารสนเทศ					ค่าเฉลี่ย	ระดับการใช้
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด		
1. งานจำหน่ายตั๋ว							
1.1 จำหน่ายตั๋วเครื่องบิน	9 (34.62)	2 (7.69)	4 (15.38)	4 (15.38)	7 (26.92)	2.92	ปานกลาง
1.2 จำหน่ายตั๋วรถไฟ	15 (68.18)	2 (9.09)	2 (9.09)	2 (9.09)	1 (4.55)	1.73	ต้น

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับการใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายการเงิน ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับต้น โดยมีการใช้ระบบสารสนเทศในงานบัญชีในระดับที่สูงที่สุด คือ ระดับต้น (2.20) รองลงมาคือ เงินเดือนพนักงาน ระดับต้น (1.80) และการจ่ายภาษี ระดับต้น (1.78) ตามลำดับ โดยงานที่มีการใช้ระบบสารสนเทศน้อยที่สุด คือ งานแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ อยู่ในระดับ ไม่มีการใช้ (1.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และระดับการใช้ระบบสารสนเทศของฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร

ฝ่ายงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับการใช้
ฝ่ายปฏิบัติการ	2.52	ปานกลาง
ฝ่ายยานพาหนะ	2.37	ต้น
ฝ่ายการขายและการตลาด	2.58	ปานกลาง
ฝ่ายการเงิน	1.76	ต้น
ค่าเฉลี่ยรวมของการใช้ระบบสารสนเทศ	2.31	ต้น

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับการใช้งานระบบสารสนเทศในภาพรวมขององค์กรของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต้น (2.31) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระดับการใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายต่างๆ พบว่า ฝ่ายที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในระดับสูงที่สุดคือ ฝ่ายการขายและการตลาด มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง (2.58) รองลงมาคือ ฝ่ายปฏิบัติการ ระดับปานกลาง (2.52) และฝ่ายการเงิน ระดับต้น (1.76) ตามลำดับ

4.2.3 ความพร้อมของธุรกิจในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

การวิเคราะห์ความพร้อมของธุรกิจในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ปรากฏตามรายละเอียดใน ตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและระดับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์	ระดับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด		
1. ฮาร์ดแวร์	1 (1.5)		27 (41.5)	23 (35.4)	14 (21.5)	3.75	มาก
2. ซอฟต์แวร์/ โปรแกรม	4 (6.3)	10 (15.4)	17 (26.2)	18 (27.7)	16 (24.6)	3.47	ปาน กลาง
3. ข้อมูล	1 (1.5)	2 (3.1)	22 (33.0)	20 (30.8)	20 (30.8)	3.85	มาก
4. การสื่อสารและ เครือข่าย	1 (1.5)	3 (4.6)	36 (55.4)	4 (6.2)	21 (32.3)	3.62	มาก
5. กระบวนการทำงาน	2 (3.1)	13 (20)	17 (26.2)	23 (35.4)	10 (15.4)	3.39	ปาน กลาง
6. บุคลากร	2 (3.1)	15 (23.1)	14 (21.5)	20 (30.8)	14 (21.5)	3.42	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้						3.58	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ในธุรกิจตามความต้องการที่น่าจะมี ในระดับมาก (3.58) โดยมีระดับความพร้อมของ ข้อมูล มากที่สุด คือ ระดับมาก (3.85) รองลงมาคือ ฮาร์ดแวร์ ระดับมาก (3.75) การสื่อสารและเครือข่าย ระดับมาก (3.62) ซอฟต์แวร์/โปรแกรม ระดับปานกลาง (3.47) บุคลากร ระดับปานกลาง (3.42) และกระบวนการทำงาน ระดับปานกลาง (3.39)

4.2.4 การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

การวิเคราะห์การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ปรากฏตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของธุรกิจ ที่มีการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ใช้	ไม่ใช้
ใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า	60 (92.3)	5 (7.7)
ใช้อีเมลในการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	55 (84.6)	10 (15.4)
ใช้อินเตอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยว อื่นๆ	56 (86.2)	9 (13.8)
ใช้อินเตอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง	44 (67.7)	21 (32.3)
มีการสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์	32 (49.2)	33 (50.8)
มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล	13 (20)	52 (80)
มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด	8 (12.3)	57 (87.7)
มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ	10 (15.4)	55 (84.6)
มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถ เชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน	3 (4.6)	62 (95.4)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมา คือ ใช้อีเมลในการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ คิดเป็นร้อยละ 84.6 และมีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างไม่มีการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ไม่มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 95.4 รองลงมา คือ ไม่มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด คิดเป็นร้อยละ 87.7 และไม่ใช้อีเมลในกว่าติดต่อกู้ค้า คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้ประกอบการกับทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้ประกอบการ คือ เพศ อายุ ระดับรายได้ และตำแหน่งในองค์กร ต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ ปรากฏตาม ตารางที่ 4.21 – 4.24



ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ทักษะคิดในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ระดับความคิดเห็น												Chi-square
	1		2		3		4		5		ค่าเฉลี่ย		
	ไม่เห็นด้วย		ค่อนข้างเห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ถูกต้อง รวดเร็ว)					15	21	7	9	5	8	3.55	3.66	.959
2. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ					8	14	14	18	5	6	3.89	3.79	.828
3. อำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว หรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น			1	2	6	11	7	13	13	12	4.19	3.92	.607
4. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มากขึ้นมีคุณภาพและสะดวกรวดเร็วขึ้น เปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยคนให้เข้าสู่กระบวนการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรืออัตโนมัติมากขึ้น			1	2	6	11	11	16	9	9	4.04	3.84	.827

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย		Chi-square
	1		2		3		4		5				
	ไม่เห็นด้วย		ค่อนข้างเห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง			
5. นำมาช่วยปรับวิธีการด้านการตลาด และการขายให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และให้เหมาะสมกับลูกค้ามากขึ้น			2	2	7	11	9	12	9	13	3.93	3.95	.979
											เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมาก	
6. ทำให้เกิดการขยายตัวของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงและกว้างขวางทั่วโลก			1	1	5	12	11	14	10	11	4.11	3.92	.689
											เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมาก	
7. สามารถทำธุรกิจสะดวกขึ้น ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม หรือติดต่อซื้อขายกับผู้บริโภค ตลอดเวลาทั่วทุกมุมโลก ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการและชำระเงินได้ด้วยตัวเอง			3	0	6	17	9	14	9	7	3.89	3.74	.047*
											เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมาก	

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	Chi-square	
	1		2		3		4		5				
	ไม่เห็นด้วย		ค่อนข้างเห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง			
8. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการให้บริการ			3	0	3	7	8	21	13	10	4.15 เห็นด้วยมาก	4.08 เห็นด้วยมาก	.026*
9. มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขยาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น			2	0	4	14	9	11	12	13	4.15 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก	.106
10. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร			2	1	5	17	12	14	8	6	3.96 เห็นด้วยมาก	3.66 เห็นด้วยมาก	.132
11. ขกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่วโลก			2	1	6	14	9	13	10	10	4.00 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	.481
12. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กรคู่ค้าธุรกิจการท่องเที่ยวหรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ			3	4	4	9	12	18	8	7	3.93 เห็นด้วยมาก	3.74 เห็นด้วยมาก	.679

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	Chi-square	
	1		2		3		4		5				
	ไม่เห็นด้วย		ค่อนข้างเห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง			
13. เพิ่มรายได้จากการให้บริการในตลาดที่กว้างขวางขึ้นขายบริการได้มากขึ้น โดยไม่มีขีดจำกัดของเวลาและสถานที่			5	11	3	4	8	12	11	11	3.93	3.61	.712
											เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมาก	
14. สามารถนำสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น			5	4	0	9	12	17	10	8	4.00	3.76	.035*
											เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ทักษะคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในประเด็น ระบบสารสนเทศ สามารถทำธุรกิจสะดวกขึ้น ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม หรือติดต่อซื้อขายกับผู้บริโภค ตลอดเวลาทั่วทุกมุมโลก ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการและชำระเงินได้ด้วยตัวเอง โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชาย เห็นด้วยมาก (3.89) และเพศหญิง เห็นด้วยมาก (3.74)

ระบบสารสนเทศช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่าง เพศชาย เห็นด้วยมาก (4.15) และเพศหญิง เห็นด้วยมาก (4.08)

ระบบสารสนเทศสามารถนำสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างเพศชาย คือ เห็นด้วยมาก (4.00) และเพศหญิง เห็นด้วยมาก (3.76)



ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ทักษะคิดในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

ประโยชน์ของการนำ ระบบสารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย	Chi- square			
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59					
1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน (ถูกต้อง รวดเร็ว)	0	0	0	0	12	18	4	2	7	5	1	3	2	8	12	2	3.52	3.68	4.47	4.00	.455
																	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	
2. เพิ่มศักยภาพในการ แข่งขันทางธุรกิจ	0	0	0	0	5	12	2	3	13	14	2	3	3	5	2	1	3.90	3.77	4.00	3.71	.777
																	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	
3. อำนวยความสะดวก ในช่องทางการติดต่อ สอบถามข้อมูล การท่องเที่ยว หรือ การเรียกใช้บริการให้ มีความหลากหลาย มากขึ้น	0	2	0	1	7	8	1	1	6	11	2	1	8	10	3	4	4.05	3.94	4.33	4.14	.747
																	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำ ระบบสารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi- square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59					
4. ปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงาน ให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มาก ขึ้นมีคุณภาพและ สะดวกรวดเร็วขึ้น เปลี่ยนกระบวนการ ทำงานโดยคนให้เข้าสู่ กระบวนการที่เป็น อิเล็กทรอนิกส์หรือ อัตโนมัติมากขึ้น	0	2	0	1	8	6	2	1	9	13	3	2	4	10	1	3	3.81	4.00	3.83	4.00	.625
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	
5. นำมาช่วยปรับวิธีการ ด้านการตลาด และ การขายให้สอดคล้อง กับความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงไป	0	3	0	1	9	6	2	1	5	12	2	2	7	10	2	3	3.90	3.94	4.00	4.00	.619
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำ ระบบสารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi- square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	
6. ทำให้เกิดการขยายตัว ของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือ เพิ่มขีดความสามารถ ในการเข้าถึงลูกค้าได้ โดยตรงและ กว้างขวางทั่วโลก	0	2	0	0	9	5	1	2	8	13	3	1	4	11	2	4	3.76	4.06	4.17	4.29	.367
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	
7. สามารถทำธุรกิจ สะดวกขึ้น ใช้สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ในการ ทำธุรกรรม หรือติดต่อ ซื้อขายกับผู้บริโภค ตลอดเวลาทั่วทุกมุม โลก ลูกค้าสามารถ เลือกใช้บริการและ ชำระเงินได้ด้วยตัวเอง	0	2	0	1	12	8	1	2	5	12	3	3	4	9	2	1	3.62	3.90	4.17	3.57	.388
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำ ระบบสารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi- square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	20 – 29	30 – 39	40 – 49	50 – 59	20 – 29	30 – 39	40 – 49	50 – 59	20 – 29	30 – 39	40 – 49	50 – 59	20 – 29	30 – 39	40 – 49	50 – 59	20 – 29	30 – 39	40 – 49	50 – 59	
8. ประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่ายใน การปฏิบัติงานและ การให้บริการ	0	1	0	2	4	5	1	0	12	13	2	2	5	12	3	3	4.05	4.16	4.33	3.86	.119
9. มีฐานข้อมูลที่ กว้างขวางและมีข้อมูล ที่สำคัญเพื่อการ วิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	0	2	0	0	8	7	1	2	5	12	2	1	8	10	3	4	4.00	3.97	4.33	4.29	.707
10. สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับองค์กร	0	3	0	0	9	9	2	2	7	13	2	4	5	6	2	1	3.81	3.71	4.00	3.86	.781
																	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำ ระบบสารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi- square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59					
11. ยกย่องการ ให้บริการที่ได้ มาตรฐานเทียบเท่า ธุรกิจการท่องเที่ยว ชั้นนำทั่วโลก	0	3	0	0	8	8	1	3	8	10	2	2	5	10	3	2	3.86	3.87	4.33	3.86	.750
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	
12. สร้างสัมพันธ์ภาพอัน ดีระหว่างองค์กรลูกค้า ธุรกิจการท่องเที่ยว หรือกลุ่มพันธมิตร ธุรกิจ	2	3	0	2	4	7	1	1	10	14	2	4	5	7	3	0	3.86	3.81	4.33	3.29	.642
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	
13. เพิ่มรายได้จากการ ให้บริการในตลาดที่ กว้างขวางขึ้นขาย บริการได้มากขึ้น โดย ไม่มีขีดจำกัดของเวลา และสถานที่	6	8	0	2	1	4	1	1	4	12	2	2	10	7	3	2	3.86	3.58	4.33	3.57	.612
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำ ระบบสารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi- square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59	20-29	30-39	40-49	50-59					
14. สามารถนำ สารสนเทศที่มีอยู่ใน องค์กรมาใช้ให้เกิด ประโยชน์เพิ่มขึ้น	2	5	0	2	4	4	1	0	8	15	2	4	7	7	3	1	3.95	3.77	4.33	3.57	.685
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก	มาก	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ทักษะการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ไม่ขึ้นอยู่กับการปัจจัยด้านอายุ ซึ่งในทุกช่วงอายุ มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบสารสนเทศ ในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก



ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ทักษะคิดในการนำระบบสารสนเทศมาใช้

ประโยชน์ของ การนำ ระบบ สารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย	Chi-square			
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี		
1. เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ ในการ ดำเนินงาน				3	5	28	0	0	6	10	0	0	3	9	1	3.00	3.86	3.60	5.00	.139	
																เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย		
																มาก	มาก	อย่าง ยิ่ง			
2.เพิ่มศักยภาพใน การแข่งขันทาง ธุรกิจ				2	4	16	0	1	8	22	1	0	2	9	0	3.33	3.86	3.85	4.00	.784	
																เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย		
																มาก	มาก	มาก			
3.อำนวยความสะดวก ทางการติดต่อ ใช้บริการให้ หลากหลาย มากขึ้น	0	0	3	0	2	4	11	0	1	6	13	0	0	4	20	1	3.33	4.00	4.06	5.00	.607
																เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย		
																มาก	มาก	อย่าง ยิ่ง			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ประโยชน์ของ การนำ ระบบ สารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi-square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	
4. ปรับเปลี่ยน กระบวนการ ทำงานให้เป็น มาตรฐาน เพื่อให้ได้ ผลงานที่มาก ขึ้น มีคุณภาพ และสะดวก รวดเร็วขึ้น	0	0	3	0	1	4	12	0	1	7	19	0	1	3	13	1	4.00	3.93	3.89	5.00	.887
																	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ยิ่ง	
5. นำมาช่วยปรับ วิธีการด้าน การตลาด และ การขายให้ เหมาะสมกับ ลูกค้ามากขึ้น	1	0	3	0	2	4	12	0	0	7	14	0	0	3	18	1	2.67	3.93	4.00	5.00	.187
																	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ยิ่ง	

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ประโยชน์ของ การนำ ระบบ สารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi-square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี		
6. ทำให้เกิดการ ขยายตัวของ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การเข้าถึง ลูกค้าได้ โดยตรง	0	0	2	0	1	4	12	0	1	7	17	0	1	3	16	1	4.00	3.93	4.00	5.00	.908
																	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
7. สามารถทำ ธุรกิจสะดวก ขึ้นใช้ลูกค้า สามารถ เลือกใช้บริการ และชำระเงิน ได้ด้วยตัวเอง	1	0	2	0	1	5	17	0	1	5	17	0	0	4	11	1	3.00	3.93	3.79	5.00	.354
																	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ประโยชน์ของ การนำ ระบบ สารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi- square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าป.ตรี	
8. ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ในการ ปฏิบัติงานและ การบริการ	0	0	3	0	2	1	7	0	1	6	21	1	0	7	16	0	3.33 เห็น ด้วย	4.43 เห็น ด้วย	4.06 เห็น ด้วย	4.00 เห็น ด้วย	.341
9. มีฐานข้อมูลที่ กว้างขวางเพื่อ การวิเคราะห์ การขายให้มี ประสิทธิภาพ	1	0	1	0	2	4	12	0	0	6	14	0	0	4	20	1	2.67 เห็น ด้วย	4.00 เห็น ด้วย	4.13 เห็น ด้วย	5.00 เห็น ด้วย	
10. สร้าง ภาพลักษณ์ที่ ดีให้กับ องค์กร	0	1	2	0	2	5	15	0	1	7	18	0	0	1	12	1	3.33 เห็น ด้วย	3.57 เห็น ด้วย	3.85 เห็น ด้วย	5.00 เห็น ด้วย	.558

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ประโยชน์ของ การนำ ระบบ สารสนเทศมา ใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi-square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่า ป.ตรี	
11. ยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่วโลก	0	1	2	0	1	4	15	0	2	4	16	0	0	5	14	1	3.67	3.93	3.89	5.00	.854
12. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างคู่ค้าธุรกิจการท่องเที่ยวหรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ	0	3	4	0	3	1	9	0	0	9	21	0	0	1	13	1	3.00	3.57	3.91	5.00	.012*

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ประโยชน์ ของการนำ ระบบ สารสนเทศ มาใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย			Chi- square	
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	มัธยมศึกษา	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี	
13. เพิ่ม รายได้การ บริการใน ตลาดที่ กว้างขวาง ขึ้นขายได้ มากขึ้น	2	3	11	0	1	1	5	0	0	6	14	0	0	4	17	1	2.33	3.79	3.79	5.00	.476
																	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก		
14. นำ สารสนเทศ มาใช้ให้ เกิด ประโยชน์ เพิ่มขึ้น	1	1	7	0	2	1	6	0	0	8	21	0	0	4	13	1	2.67	4.07	3.85	5.00	.157
																	เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก		

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในประเด็นที่ระบบสารสนเทศ สามารถช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์การคู่ค้า ธุรกิจการท่องเที่ยว หรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา เห็นด้วย (3.00) การศึกษาระดับปวส. เห็นด้วยมาก (3.57) การศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นด้วยมาก (3.91) การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5.00)

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ กับทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้

ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับรายได้						Chi-Square
	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 – 25,000	25,001 – 30,000	30,001 – 35,000	
1. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ถูกต้องรวดเร็ว)	3.50 เห็นด้วยมาก	3.56 เห็นด้วยมาก	3.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วยมาก	3.64 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	.131
2. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ	3.91 เห็นด้วยมาก	3.33 เห็นด้วยมาก	3.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	.139
3. อำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว หรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น	3.82 เห็นด้วยมาก	3.56 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	4.36 เห็นด้วยมาก	4.75 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	.176
4. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มากขึ้น มีคุณภาพและสะดวกรวดเร็วขึ้น เปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยคนให้เข้าสู่กระบวนการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรืออัตโนมัติมากขึ้น	3.73 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก	4.38 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	.297

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับรายได้						Chi-Square
	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 – 25,000	25,000 – 30,000	30,001 และ มากกว่า	
5. นำมาช่วยปรับวิธีการด้านการตลาด และการขายให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และให้เหมาะสมกับลูกค้ามากขึ้น	3.77 เห็นด้วยมาก	3.56 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.36 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	.387
6. ทำให้เกิดการขยายตัวของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงและกว้างขวางทั่วโลก	3.77 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.63 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	.103
7. สามารถทำธุรกิจสะดวกขึ้น ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม หรือติดต่อซื้อขายกับผู้บริโภค ตลอดเวลาทั่วโลก ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการและชำระเงินได้ด้วยตัวเอง	3.73 เห็นด้วยมาก	3.44 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	3.71 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	.389
8. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	4.14 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก	4.38 เห็นด้วยมาก	4.21 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	.638
9. มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.86 เห็นด้วยมาก	3.56 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	4.29 เห็นด้วยมาก	4.75 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	.038*
10. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	3.77 เห็นด้วยมาก	3.56 เห็นด้วยมาก	2.75 เห็นด้วยมาก	3.88 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	.221

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับรายได้						Chi-Square
	5,001 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 – 25,000	25,000 – 30,000	30,001 – 35,000	
11. ขระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำ ทั่วโลก	3.73 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	2.75 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	.014*
12. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กร ลูกค้า ธุรกิจการท่องเที่ยว หรือ กลุ่มพันธมิตรธุรกิจ	3.59 เห็นด้วยมาก	3.67 เห็นด้วยมาก	3.00 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	.098
13. เพิ่มรายได้จากการให้บริการในตลาดที่ กว้างขวางขึ้นขายบริการได้มากขึ้น โดย ไม่มีขีดจำกัดของเวลาและสถานที่	3.50 เห็นด้วยมาก	3.11 เห็นด้วยมาก	3.00 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	.056
14. สามารถนำสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กร มาใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น	3.73 เห็นด้วยมาก	3.33 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.38 เห็นด้วยมาก	.136

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ทศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านระดับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในประเด็นที่ระบบสารสนเทศทำให้มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท เห็นด้วยมาก (3.86) รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 เห็นด้วยมาก (3.56) รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท เห็นด้วยมาก (3.50) รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท เห็นด้วยมาก (4.25) รายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท เห็นด้วยมาก (4.29) และ รายได้ตั้งแต่ 30,001 ขึ้นไป เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.75)

ส่วนประเด็น การใช้ระบบสารสนเทศช่วยให้ยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่วโลก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท เห็นด้วยมาก (3.73) รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 เห็นด้วยมาก (3.78) รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท เห็นด้วย (2.75) รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คือ เห็นด้วยมาก (4.25) รายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท เห็นด้วยมาก (4.07) และ รายได้ตั้งแต่ 30,001 ขึ้นไป เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.50)



ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งในองค์กรกับทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้

ประโยชน์ ของการนำ ระบบสารสนเทศ มาใช้	ระดับความคิดเห็น																Chi- Square				
	2				3				4				5					ค่าเฉลี่ย			
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน		เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน
1. เพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน(ถูกต้อง, รวดเร็ว)					12	3	8	13	8			8	9			4	3.90	3.00	3.00	3.64	.051
2. เพิ่มศักยภาพในการ แข่งขันทางธุรกิจ					7	1	6	8	15	1	2	4	7	1	0	3	4.00	4.00	3.25	3.80	.158
3. อำนวยความสะดวกใน ช่องทางการติดต่อ สอบถามข้อมูลการ ท่องเที่ยว หรือการ เรียกใช้บริการให้มี ความหลากหลายมากขึ้น			2	1	3	2	3	9	10	1	2	7	16	0	1	8	4.45	3.33	3.25	3.88	.019*

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประโยชน์ ของการนำ ระบบสารสนเทศ มาใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi-Square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน					
4. ปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทำงานให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มาก ขึ้น มีคุณภาพและสะดวก รวดเร็วขึ้น เปลี่ยน กระบวนการทำงานโดย คนให้เข้าสู่กระบวนการ ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรือ อัตโนมัติมากขึ้น			2	1	5	1	3	8	15	1	2	9	9	1	1	7	4.14	4.00	3.25	3.88	.178
																	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	
5. นำมาช่วยปรับวิธีการ การตลาด และการขายให้ สอดคล้องกับความ ต้องการที่เปลี่ยนแปลง ไป	1	0	2	1	4	2	4	8	11	1	1	8	13	0	1	8	4.24	3.33	3.13	3.92	.090
																	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประโยชน์ ของการนำ ระบบสารสนเทศ มาใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi-Square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	
6. ทำให้เกิดการขยายตัว ของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่ม ขีดความสามารถในการ เข้าถึงลูกค้าได้โดยตรง และกว้างขวางทั่วโลก	1	0	1	0	3	1	4	9	14	1	2	8	11	1	1	8	4.21	4.00	3.38	3.96	.254
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก		มาก	
7. สามารถทำธุรกิจสะดวก ขึ้น ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการทำธุรกรรม หรือ ติดต่อซื้อขายกับผู้บริโภค ตลอดเวลาทั่วทุกมุมโลก ลูกค้าสามารถเลือกใช้ บริการและชำระเงินได้ ด้วยตัวเอง	1	0	2	0	7	1	4	11	14	1	1	7	7	1	1	7	3.93	4.00	3.13	3.84	.114
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก		มาก	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประโยชน์ ของการนำ ระบบสารสนเทศ มาใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi-Square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน					
8. ประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่ายใน การปฏิบัติงานและ การให้บริการ	2	0	1	0	2	1	3	4	12	1	2	4	13	1	2	7	4.24	4.00	3.63	4.12	.337
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก		มาก	
9. มีฐานข้อมูลที่กว้างขวาง และมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อ การวิเคราะห์การขาย การ ให้บริการที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	0	0	2	0	5	1	3	9	8	2	2	8	16	0	1	8	4.38	3.67	3.25	3.96	.007*
																	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	
																	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	
																	มาก	มาก		มาก	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประโยชน์ ของการนำ ระบบสารสนเทศ มาใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi-Square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน					
10. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	1	1	1	0	5	2	4	11	15	0	3	8	8	0	0	6	4.03	2.67	3.25	3.80	.036*
																	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	
11. ยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่วโลก	1	1	1	0	3	1	5	11	13	0	2	7	12	1	0	7	4.24	3.33	3.13	3.84	.010
																	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	
12. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กรลูกค้าธุรกิจการท่องเที่ยวหรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ	2	1	0	4	3	0	5	5	14	2	3	11	10	0	0	5	4.10	3.33	3.38	3.68	.045*
																	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

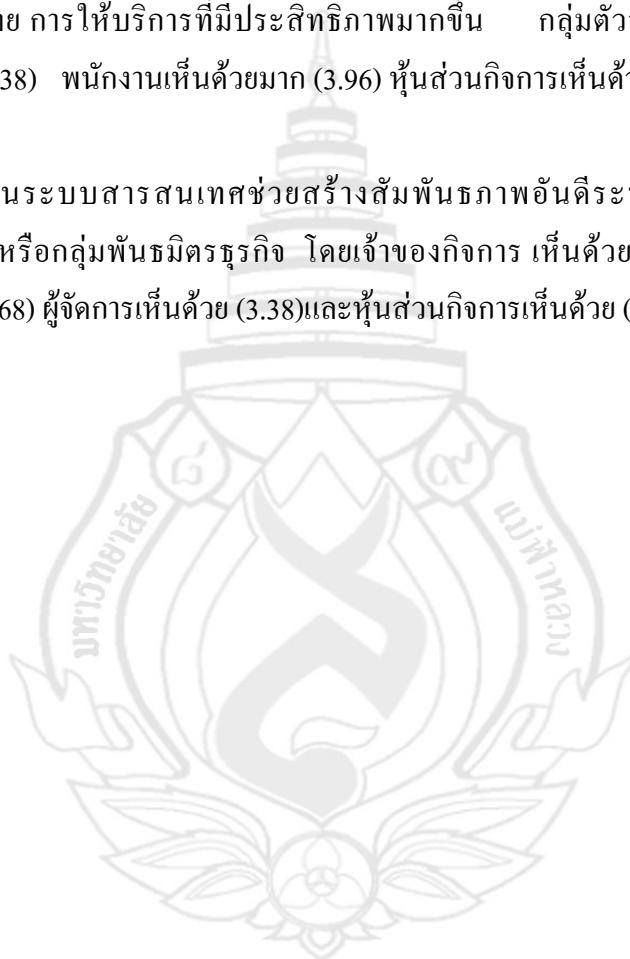
ประโยชน์ ของการนำ ระบบสารสนเทศ มาใช้	ระดับความคิดเห็น																ค่าเฉลี่ย				Chi-Square
	2				3				4				5								
	ค่อนข้างเห็นด้วย				เห็นด้วย				เห็นด้วยมาก				เห็นด้วยอย่างยิ่ง								
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกิจการ	ผู้จัดการ	พนักงาน					
13. เพิ่มรายได้จากการ ให้บริการในตลาดที่ กว้างขวางขึ้น ขยาย บริการได้มากขึ้น โดย ไม่มีขีดจำกัดของเวลา และสถานที่	4	1	3	8	1	0	3	3	11	2	1	6	13	0	1	8	4.14	3.33	3.00	3.56	.071
																	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	
14. สามารถนำสารสนเทศที่ มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้ เกิดประ โยชน์เพิ่มขึ้น	3	0	2	4	1	0	4	4	15	2	2	10	10	1	0	7	4.10	4.33	3.00	3.80	.067
																	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าทัศนคติการนำระบบสารสนเทศมาใช้ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านตำแหน่งในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 3 ประเด็น คือระบบสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว หรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการเห็นด้วยมาก (4.45) พนักงานเห็นด้วยมาก (3.88) หุ่นส่วนกิจการเห็นด้วย (3.33) และผู้จัดการ เห็นด้วย (3.25)

ประเด็นระบบสารสนเทศช่วยให้มีฐานข้อมูลที่กว้างขวาง และมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการเห็นด้วยมาก (4.38) พนักงานเห็นด้วยมาก (3.96) หุ่นส่วนกิจการเห็นด้วยมาก (3.67) และผู้จัดการเห็นด้วย (3.25)

ประเด็นระบบสารสนเทศช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์การคู่ค้าธุรกิจ การท่องเที่ยว หรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ โดยเจ้าของกิจการ เห็นด้วยมาก (4.10) พนักงานเห็นด้วยมาก (3.68) ผู้จัดการเห็นด้วย (3.38)และหุ่นส่วนกิจการเห็นด้วย (3.33)



4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้อิงองค์กร ปรากฏตาม ตารางที่ 4.26 – 4.29

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาเปิดดำเนินการกิจการกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์	ค่าเฉลี่ยของความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้				Chi-Square
	1 – 5 ปี	6-10 ปี	11 – 15 ปี	15 ปีขึ้นไป	
ฮาร์ดแวร์	4.10 มาก	3.50 มาก	3.83 มาก	3.57 มาก	.010*
ซอฟต์แวร์ หรือ โปรแกรม	3.85 มาก	3.08 ปานกลาง	3.92 มาก	3.29 ปานกลาง	.055
ข้อมูล	4.05 มาก	3.62 มาก	4.17 มาก	3.71 มาก	.110
การสื่อสารและเครือข่าย	4.00 มาก	3.19 ปานกลาง	4.08 มาก	3.43 ปานกลาง	.006*
กระบวนการทำงาน	3.80 มาก	3.04 ปานกลาง	3.58 มาก	3.29 ปานกลาง	.086
บุคลากร	3.75 มาก	3.15 ปานกลาง	3.67 มาก	3.29 ปานกลาง	.313

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับของความพร้อมในการใช้ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ขึ้นอยู่กับ ระยะเวลาเปิดกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านฮาร์ดแวร์ โดยธุรกิจที่เปิดดำเนินการ 1- 5 ปี มีความพร้อมมากที่สุด (4.10) 11 – 15 ปี มีความพร้อมมาก (3.83) และ 15 ปีขึ้นไป มีความพร้อมมาก (3.57)

ด้านการสื่อสารและเครือข่าย ผู้ประกอบการที่เปิดดำเนินการ 11 – 15 ปี มีระดับความพร้อมมาก (4.08) 1 – 5 ปี มีความพร้อมมาก (4.00) 15 ปีขึ้นไป มีความพร้อมปานกลาง (3.43) และ 6 – 10 ปี มีความพร้อมปานกลาง (3.19)

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์	ค่าเฉลี่ยของความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้		Chi-Square
	น้อยกว่า 10 คน	11 – 20 คน	
ฮาร์ดแวร์	3.69	4.33	.311
	มาก	มาก	
ซอฟต์แวร์ หรือ โปรแกรม	3.42	4.17	.062
	ปานกลาง	มาก	
ข้อมูล	3.80	4.50	.396
	มาก	มากที่สุด	
การสื่อสารและเครือข่าย	3.53	4.67	.094
	มาก	มากที่สุด	
กระบวนการทำงาน	3.34	4.00	.465
	ปานกลาง	มาก	
บุคลากร	3.42	3.67	.668
	ปานกลาง	มาก	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับของความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ ไม่ขึ้นอยู่กับ จำนวนพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างเงินทุนจดทะเบียนกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์	ค่าเฉลี่ยของความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้					Chi-Square
	<100,000	100,001 – 500,000	500,001 – 1,000,000	1,000,001 – 3,000,000	>=3,000,001	
ฮาร์ดแวร์	3.47	4.06	4.11	4.20	3.00	0.77
	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก		
ซอฟต์แวร์ หรือ	3.09	3.88	4.11	3.80	4.00	.105
โปรแกรม	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	
ข้อมูล	3.47	4.19	4.44	4.40	4.00	.092
	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	
การสื่อสารและ	3.15	4.00	4.22	4.60	4.00	.000*
เครือข่าย	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	
กระบวนการทำงาน	2.88	3.88	4.00	4.20	4.00	.067
	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	
บุคลากร	3.00	3.94	3.89	4.00	4.00	.211
	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับของความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ ขึ้นอยู่กับทุนจดทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการสื่อสารและเครือข่าย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,000 – 3,000,000 มีระดับความพร้อมมากที่สุด (4.60) ทุนจดทะเบียน 5,000,001 – 1,000,000 บาท ระดับสูง (4.22) ทุนจดทะเบียน 3,000,001 – 5,000,000 บาท และ ทุนจดทะเบียน 100,001 – 500,000 คือ มีความพร้อมมาก (4.00) และ ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1,000,000 บาท มีความพร้อมปานกลาง (3.15)

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจกับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์	ค่าเฉลี่ยของความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้				Chi-Square
	Domestic	Inbound	Outbound	Inbound	
		Domestic	Domestic	Outbound Domestic	
ฮาร์ดแวร์	3.67 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	3.73 มาก	.697
ซอฟต์แวร์ หรือ โปรแกรม	3.61 มาก	3.63 มาก	3.50 มาก	3.07 ปานกลาง	.322
ข้อมูล	3.94 มาก	3.90 มาก	4.50 มากที่สุด	3.60 มาก	.580
การสื่อสารและเครือข่าย	3.72 มาก	3.63 มาก	4.00 มาก	3.47 ปานกลาง	.946
กระบวนการทำงาน	3.44 มาก	3.33 ปานกลาง	3.50 มาก	3.47 ปานกลาง	.941
บุคลากร	3.50 มาก	3.43 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.53 มาก	.787

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับของความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ ไม่ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ปรากฏตามตารางที่ 4.30 – 4.33

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาดำเนินการกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ระยะเวลาดำเนินการ								Chi-Square
	1 – 5 ปี		6-10 ปี		11 – 15 ปี		15 ปีขึ้นไป		
	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	
1. ใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า	20 (100)	0 (0)	22 (84.62)	4 (15.38)	11 (91.67)	1 (8.33)	7 (100)	0 (0)	.219
2. ใช้อีเมลการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	17 (85.00)	3 (15.00)	21 (80.77)	5 (19.23)	11 (91.67)	1 (8.33)	6 (85.71)	1 (14.29)	.858
3. ใช้อินเตอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่นๆ	17 (85.00)	3 (15.00)	22 (84.62)	4 (15.38)	11 (91.67)	1 (8.33)	6 (85.71)	1 (14.29)	.944
4. ใช้อินเตอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง	16 (80.00)	4 (20.00)	15 (57.69)	11 (42.31)	9 (75.00)	3 (25.00)	4 (57.14)	3 (42.86)	.358
5. มีการสร้างเว็บไซต์ของกิจการ เพื่อให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์	12 (60.00)	8 (40.00)	7 (26.92)	19 (73.08)	7 (58.33)	5 (41.67)	6 (85.71)	1 (14.29)	.017*
6. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล	6 (10.00)	14 (90.00)	1 (3.85)	25 (96.15)	4 (33.33)	8 (66.67)	2 (14.29)	5 (85.71)	.067
7. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด	2 (20.00)	18 (80.00)	1 (3.85)	25 (96.15)	4 (25.00)	8 (75.00)	1 (71.43)	6 (28.57)	.080
8. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ	4 (20.00)	16 (80.00)	1 (3.85)	25 (96.15)	3 (25.00)	9 (75.00)	5 (71.43)	2 (28.57)	.189
9. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเวปไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน	1 (5.00)	19 (95.00)	0 (0)	26 (100)	2 (16.67)	10 (83.33)	0 (0)	7 (100)	.135

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาดำเนินการของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านมีการสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์โดยธุรกิจ ที่เปิดดำเนินการ 1 – 5 มีการสร้างเว็บไซต์มากที่สุด คือ 12 แห่ง รองลงมา คือ 6 – 10 ปี และ 11 – 15 ปี จำนวน 7 แห่ง และ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 6 แห่ง

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	จำนวนพนักงาน				Chi-Square
	น้อยกว่า 10 คน		11 – 20 คน		
	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	
1. ใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า	54 (91.53)	5 (8.47)	6 (100)		.458
2. ใช้อีเมลในการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	49 (83.05)	10 (16.95)	6 (100)		.273
3. ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่นๆ	59 (86.76)	9 (13.24)	6 (100)		.303
4. ใช้อินเทอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาดคู่แข่ง	38 (64.41)	21 (35.59)	6 (100)		.076
5. มีการสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์	26 (44.07)	33 (55.93)	6 (100)		.009*
6. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล	8 (13.56)	51 (86.44)	5 (83.33)	1 (16.67)	.000*
7. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด	4 (6.78)	55 (93.22)	2 (33.33)	4 (66.67)	.000*
8. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ	5 (8.47)	54 (91.53)	5 (83.33)	1 (16.67)	.000*
9. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน	2 (3.39)	57 (96.61)	1 (16.67)	5 (83.33)	.140

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นอยู่กับจำนวนพนักงานของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

การสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ธุรกิจที่มีพนักงาน น้อยกว่า 10 คน มีการสร้างเว็บไซต์ของกิจการ มากที่สุด คือ 26 แห่ง ส่วนธุรกิจที่มีพนักงาน 11 – 20 คน มีการสร้างเว็บไซต์ จำนวน 6 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล ธุรกิจที่มีพนักงานน้อยกว่า 10 คน มีการสร้างระบบส่งอีเมลล์อัตโนมัติมากที่สุด คือ 8 แห่ง ส่วนธุรกิจที่มีพนักงาน 11 – 20 คน มีจำนวน 5 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด ธุรกิจที่มีพนักงาน น้อยกว่า 10 คน มีการสร้างระบบแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด มากที่สุด คือ 4 แห่ง ส่วนธุรกิจที่มีพนักงาน 11 – 20 คน มีจำนวน 2 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ ธุรกิจที่มีพนักงานน้อยกว่า 10 คน และธุรกิจที่มีพนักงาน 11 – 20 คน มีการสร้างระบบ จำนวนเท่ากัน คือ 5 แห่ง



ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุนจดทะเบียน										Chi-Square
	<100,000		100,001 – 500,000		500,001– 1,000,000		1,000,001- 3,000,000		3,000,001 – 5,000,000		
	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	
1. ใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า	31 (91.18)	3 (8.82)	15 (93.75)	1 (6.25)	8 (88.89)	1 (11.11)	5 (100)		1 (100)		.944
2. ใช้อีเมลในการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	29 (85.29)	5 (14.71)	13 (81.25)	3 (18.75)	7 (77.78)	2 (22.22)	5 (100)		1 (100)		.815
3. ใช้อินเตอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่นๆ	28 (82.35)	6 (17.65)	15 (93.75)	1 (6.25)	7 (77.78)	2 (22.22)	5 (100)		1 (100)		.613
4. ใช้อินเตอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง	18 (52.94)	16 (47.06)	14 (87.50)	2 (12.50)	7 (77.78)	2 (22.22)	5 (100)			1 (100)	.025*
5. มีการสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์	11 (32.35)	23 (67.65)	10 (62.50)	6 (37.50)	6 (66.67)	3 (33.33)	4 (80.00)	1 (20.00)	1 (100.00)		.061
6. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล	2 (5.88)	32 (94.12)	5 (31.25)	11 (68.75)	3 (33.33)	6 (66.67)	3 (60.00)	2 (40.00)		1 (100.00)	.019*
7. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด		34 (100.00)	3 (18.75)	13 (81.25)	3 (33.33)	6 (66.67)	2 (40.00)	3 (60.00)		1 (100.00)	.012*

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุนจดทะเบียน										Chi-Square
	<100,000		100,001 – 500,000		500,001– 1,000,000		1,000,001- 3,000,000		3,000,001 – 5,000,000		
	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	
8. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ	1 (2.94)	33 (97.06)	3 (18.75)	13 (81.25)	3 (33.33)	6 (66.67)	3 (60.00)	2 (40.00)		1 (100.00)	.007*
9. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน	1 (2.94)	33 (97.06)	1 (6.25)	15 (93.75)	1 (11.11)	8 (88.89)		5 (100)		1 (100.00)	.833

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

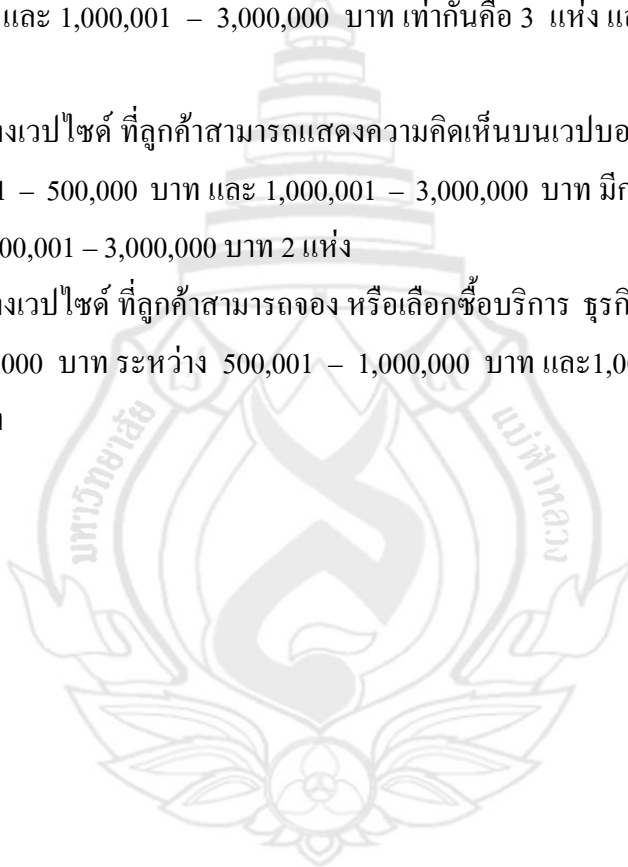
จากตารางที่ 4.32 พบว่า การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นอยู่กับทุนจดทะเบียนของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

การใช้อินเทอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง ธุรกิจที่ทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 100,000 บาท มีการใช้มากที่สุด คือ 18 แห่ง รองลงมาคือทุนจดทะเบียน 100,001 – 500,000 บาท 14 แห่ง 500,001 – 1,000,000 บาท 7 แห่ง และ 1,000,001 – 3,000,000 บาท 5 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล ธุรกิจที่ทุนจดทะเบียน ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท มีการใช้มากที่สุด คือ 5 แห่ง รองลงมาคือ 500,001 – 1,000,000 บาท และ 1,000,001 – 3,000,000 บาท เท่ากันคือ 3 แห่ง และ น้อยกว่า 100,000 บาท 2 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด ธุรกิจที่ทุนจดทะเบียน ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท และ 1,000,001 – 3,000,000 บาท มีการใช้มากที่สุด คือ 3 แห่ง รองลงมาคือ 1,000,001 – 3,000,000 บาท 2 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ ธุรกิจที่ทุนจดทะเบียนระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท ระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท และ 1,000,001 – 3,000,000 บาท เท่ากันคือ 3 แห่ง



ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของธุรกิจกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การใช้พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	ประเภทธุรกิจ								Chi-Square
	Domestic		Inbound		Outbound		Inbound +		
			Domestic		Domestic		Outbound		
	Domestic								
	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	
1. ใช้อีเมลล์ (e-mail) ในการติดต่อกับลูกค้า	16 (88.89)	2 (11.11)	27 (90.00)	3 (10.00)	2 (100.00)		15 (100.00)		.585
2. ใช้อีเมลล์ (e-mail) ในการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	15 (83.33)	3 (16.67)	26 (86.67)	4 (13.33)	2 (100.00)		12 (80.00)	3 (20.00)	.866
3. ใช้อินเตอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	14 (77.78)	4 (22.22)	27 (90.00)	3 (10.00)	2 (100.00)		13 (86.67)	2 (13.33)	.625
4. ใช้อินเตอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาดคู่แข่ง	11 (61.11)	7 (38.89)	20 (66.67)	10 (33.33)	2 (100.00)		11 (73.33)	4 (26.67)	.672
5. มีการสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์	8 (44.44)	10 (55.56)	14 (46.67)	16 (53.33)	2 (100.00)		8 (53.33)	7 (46.67)	.492
6. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติ	4 (22.22)	14 (77.78)	4 (13.33)	26 (86.67)	2 (100.00)		3 (20.00)	12 (80.00)	.031*
7. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่สามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด	3 (16.67)	15 (83.33)		30 (100.00)	2 (100.00)		3 (20.00)	12 (80.00)	.000*
8. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ	4 (22.22)	14 (77.78)	2 (6.67)	28 (93.33)	2 (100.00)	0	2 (13.33)	13 (86.67)	.004*
9. มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าซื้อสินค้าผ่านทางเวปไซด์ และเชื่อมต่อระบบการชำระเงิน	1 (5.56)	17 (94.44)	1 (3.33)	29 (96.67)	1 (50.00)	1 (50.00)	0	15 (100.00)	.017*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

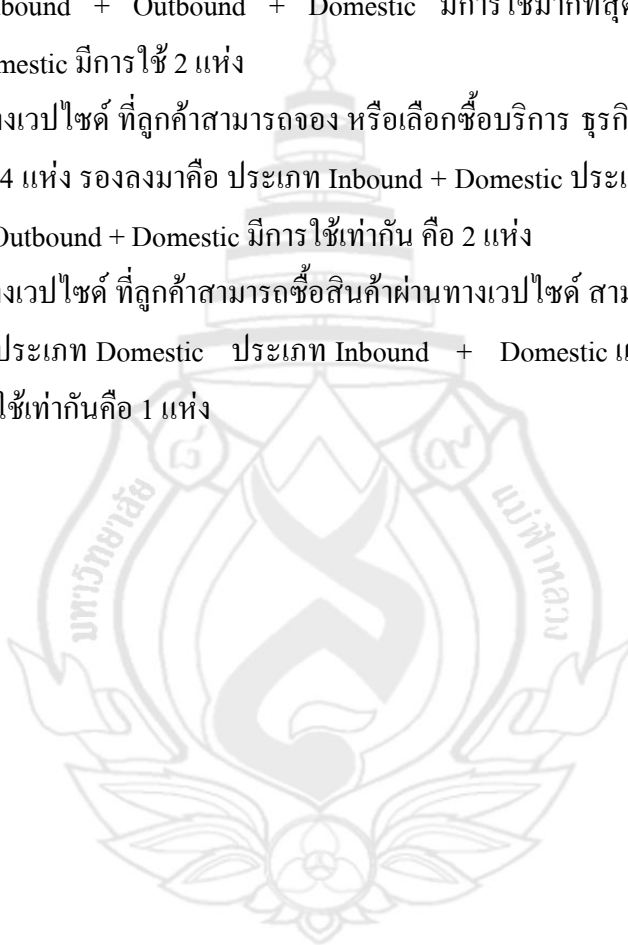
จากตารางที่ 4.33 พบว่า การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล ธุรกิจประเภท Domestic และ Inbound + Domestic มีการใช้มากที่สุด คือ 4 แห่ง รองลงมาคือ ประเภท Inbound + Outbound + Domestic มีการใช้ 3 แห่ง และ Outbound + Domestic มีการใช้ 2 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด ธุรกิจประเภท Domestic และ ประเภท Inbound + Outbound + Domestic มีการใช้มากที่สุด คือ 3 แห่ง รองลงมาคือ Outbound + Domestic มีการใช้ 2 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ ธุรกิจประเภท Domestic มีการใช้มากที่สุด คือ 4 แห่ง รองลงมาคือ ประเภท Inbound + Domestic ประเภท Outbound + Domestic และ Inbound + Outbound + Domestic มีการใช้เท่ากัน คือ 2 แห่ง

การสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน ธุรกิจประเภท Domestic ประเภท Inbound + Domestic และประเภท Outbound + Domestic มีการใช้เท่ากันคือ 1 แห่ง



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ข้อมูลที่ได้ผู้ศึกษาสามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

การศึกษาถึงการใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระดับการใช้ระบบสารสนเทศของธุรกิจ ความพร้อมของการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ และการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ กับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และตำแหน่งในองค์กร

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้กับปัจจัยด้านองค์กร คือ ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการกิจการ จำนวนพนักงาน ทุนจดทะเบียน และประเภทธุรกิจ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับปัจจัยด้านองค์กร คือ ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการกิจการ จำนวนพนักงาน ทุนจดทะเบียน และประเภทธุรกิจ

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และความคิดเห็นต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ระดับรายได้ 5,001 – 10,000 บาท และเป็นเจ้าของกิจการ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในองค์กรในระดับ มาก โดยมีความเห็นว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้ช่วยให้องค์กรมีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นสูงสุด

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลา 6 ปี ถึง 10 ปี และส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีพนักงานน้อยกว่า 10 คน มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 100,000 บาท ประเภทธุรกิจนำเที่ยวเป็นประเภท Inbound และ Domestic รวมกันมากที่สุด

กิจกรรม/การดำเนินงานภายในองค์กร ตามโครงสร้างการดำเนินงาน โดยฝ่ายปฏิบัติการ มีการเผยแพร่โปรแกรมนำเที่ยว และหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์มากที่สุด ฝ่ายยานพาหนะมีการจัดพาหนะที่เหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวมากที่สุด ฝ่ายการขาย และการตลาด มีงานการประกันภัย มากที่สุด ฝ่ายการเงินและบัญชี ในงานบัญชี งานการเงิน และเงินเดือนพนักงาน มากที่สุด

ด้านใช้ระบบสารสนเทศในฝ่ายงานต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างภาพรวมอยู่ในระดับต้น ฝ่ายที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในระดับสูงที่สุดคือ ฝ่ายการขายและการตลาด รองลงมาคือ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายยานพาหนะ และฝ่ายการเงิน ตามลำดับ

หากพิจารณาระดับการใช้ระบบสารสนเทศตามฝ่ายงานพบว่า ฝ่ายปฏิบัติการมีการใช้ระบบสารสนเทศในการติดต่อจองยานพาหนะมากที่สุด ฝ่ายยานพาหนะมีระดับการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดพาหนะที่เหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุด ฝ่ายการขายและการตลาด มีการใช้ระบบสารสนเทศในการจำหน่ายบริการรถเช่าสูงที่สุด ฝ่ายการเงิน มีการใช้ระบบสารสนเทศมีการใช้ในงานบัญชีสูงที่สุด ส่วนกิจกรรมในองค์กรไม่มีการใช้ระบบสารสนเทศ คือ สวัสดิการพนักงาน การเลิกจ้างพนักงาน และการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ แก่ลูกค้า

ด้านความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมในระดับมาก(เมื่อเทียบกับของความต้องการที่น่าจะมี)โดยมีระดับความพร้อมของ ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ ฮาร์ดแวร์ ระดับมาก การสื่อสารและเครือข่าย ซอฟต์แวร์/โปรแกรม บุคลากร และกระบวนการทำงาน

ในด้านการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ กลุ่มตัวอย่างใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า (ร้อยละ 92.3) แนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ (ร้อยละ 84.6) หาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และ ผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่น (ร้อยละ 86.2) หาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง (ร้อยละ 67.7) การสร้างเว็บไซต์ ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ มีธุรกิจที่มีการนำมาใช้ เท่าๆกับธุรกิจที่ไม่นำมาใช้ (ร้อยละ 49.2 และ 50.8) ส่วนธุรกิจที่มีการสร้างเว็บไซต์ที่สามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถาม ข้อมูล (ร้อยละ 20) สร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด (ร้อยละ 12.3) และสามารถจองและเลือกซื้อบริการ (ร้อยละ 15.4) ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถ เชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน (ร้อยละ 4.6)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคิดต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ ประกอบธุรกิจ กับ ปัจจัยส่วนบุคคล

5.1.3.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ ประกอบธุรกิจ ในด้านที่สามารถทำธุรกิจสะดวกขึ้น ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม หรือติดต่อซื้อขายกับผู้บริโภคตลอดเวลาทั่วทุกมุมโลก ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการและชำระเงิน ได้ด้วยตัวเอง และในด้านที่ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีทัศนคติที่เห็นด้วยมาก โดยเพศชายมีระดับความเห็นด้วยที่มากกว่า เพศหญิง

5.1.3.2 อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ ประกอบธุรกิจ

5.1.3.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ ประกอบธุรกิจด้านช่วยให้สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์การคู่ค้า ธุรกิจการท่องเที่ยว หรือ กลุ่มพันธมิตรธุรกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ ปริญญาตรี และ ปวช. เห็นด้วยมาก ส่วนระดับมัธยมศึกษาเห็นด้วย

5.1.3.4 ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ ประกอบธุรกิจ ด้านช่วยให้มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การ ขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาท มี ทัศนคติที่เห็นด้วยยิ่ง ส่วนกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ทุกระดับมีทัศนคติที่เห็นด้วยมาก

ด้านช่วยยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่ว โลก กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีทัศนคติที่เห็นด้วยยิ่ง กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับรายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท มีทัศนคติที่เห็นด้วย ส่วนกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ มีทัศนคติที่ เห็นด้วยมาก

5.1.3.5 ตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ ด้านช่วยอำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว หรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น โดยเจ้าของกิจการ และพนักงาน มีทัศนคติที่เห็นด้วยมาก ส่วนหุ้นส่วนกิจการ และผู้จัดการ มีทัศนคติ

ด้านช่วยให้มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเจ้าของกิจการ หุ้นส่วนกิจการ และพนักงาน มีทัศนคติเห็นด้วยมาก ขณะที่ผู้จัดการมีทัศนคติที่เห็นด้วย

ด้านช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์การคู่ค้า ธุรกิจการท่องเที่ยว หรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ โดยเจ้าของกิจการ พนักงาน มีทัศนคติที่เห็นด้วยมาก ขณะที่หุ้นส่วนกิจการ และผู้จัดการมีทัศนคติเห็นด้วย

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้กับปัจจัยด้านองค์กร

5.1.4.1 ระยะเวลาเปิดกิจการ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการด้านฮาร์ดแวร์ โดยกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความพร้อมในการนำมาใช้ในระดับมาก

ด้านการสื่อสารและเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างที่เปิดกิจการระหว่าง 1 – 5 ปี และ 11 – 15 ปี มีความพร้อมในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่เปิดกิจการระหว่าง 6 – 10 ปี และมากกว่า 15 ปี มีระดับความพร้อมในระดับปานกลาง

5.1.4.2 จำนวนพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้

5.1.4.3 เงินทุนจดทะเบียน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในด้านการสื่อสารและเครือข่าย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีเงินทุนจดทะเบียน ระหว่าง 1,000,000 – 3,000,000 บาท มีความพร้อมในระดับมากที่สุด ทุนจดทะเบียนระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท 500,001 – 1,000,000 บาท และมากกว่า 3,000,000 บาท มีความพร้อมระดับมาก และทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพร้อมระดับปานกลาง

5.1.4.4 ประเภทของธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับปัจจัยด้านองค์กร

5.1.5.1 ระยะเวลาดำเนินการมีความสัมพันธ์กับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ โดยกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีสัดส่วนของกิจการที่สร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มากกว่าไม่มีการสร้าง

5.1.5.2 จำนวนพนักงานมีความสัมพันธ์กับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ มีการสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล และมีการสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถจองหรือเลือกซื้อบริการ โดยกิจการที่มีจำนวนพนักงาน 11 – 20 คน มีสัดส่วนการใช้มากกว่ากิจการที่มีพนักงาน ไม่เกิน 10 คน

5.1.5.3 ทุนจดทะเบียนมีความสัมพันธ์กับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ด้านการใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง กลุ่มตัวอย่างที่ทุนจดทะเบียนน้อยกว่าเท่ากับ 100,000 บาท ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท ระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท และระหว่าง 1,000,001 - 3,000,000 บาท มีสัดส่วนการใช้มากกว่าไม่ใช้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ทุนจดทะเบียนมากกว่า 3,000,000 บาท มีสัดส่วนการใช้น้อยกว่าไม่ใช้

2. การสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม มีสัดส่วนการใช้น้อยกว่าไม่ใช้

3. มีเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม มีสัดส่วนการใช้น้อยกว่าไม่ใช้

4. มีการสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถจองหรือเลือกซื้อบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน ระหว่าง 1,000,001 - 3,000,000 บาท มีสัดส่วนการใช้มากกว่าไม่ใช้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ มีสัดส่วนการใช้น้อยไม่ไม่ใช้

5.1.5.4 ประเภทของธุรกิจนำเข้า มีความสัมพันธ์กับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในด้าน

1. การสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล กลุ่มตัวอย่างทุกประเภทธุรกิจ มีสัดส่วนการใช้มากกว่าไม่ใช้

2. มีการสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด กลุ่มตัวอย่างทุกประเภท Outbound + Domestic ธุรกิจ มีสัดส่วนการใช้มากกว่าไม่ใช้ ส่วน กลุ่มธุรกิจอื่นๆ ไม่ใช้มากกว่าใช้

3. มีการสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถจองหรือเลือกซื้อบริการ กลุ่มตัวอย่างประเภท Outbound + Domestic ธุรกิจ มีสัดส่วนการใช้มากกว่าไม่ใช้ ส่วนกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ไม่ใช้มากกว่าใช้

4. มีการสร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์สามารถเชื่อมต่อกับระบบชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างประเภท Outbound + Domestic ธุรกิจ มีสัดส่วนการใช้เท่ากับไม่ใช้ ส่วนกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ไม่ใช้มากกว่าใช้

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ทักษะคิดต่อการใช้ระบบสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างมีทักษะคิดต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อชิรญา คุณประดิษฐ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการธุรกิจนาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (2545) ที่ได้ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการนำระบบสารสนเทศ รวมถึงระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ว่าช่วยให้ลูกค้ามองภาพลักษณ์บริษัทดีขึ้น ทันสมัยขึ้น ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ช่วยให้บริษัทมีวิธีการบริหารจัดการงานทางการตลาดดีขึ้น ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้ง่ายขึ้น ตลอดจนช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อการได้เปรียบในการแข่งขัน การช่วยให้ได้ข้อมูลลูกค้าเพิ่มขึ้น และการช่วยเพิ่มยอดขายของบริษัท และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความสนใจในระดับมากต่อการที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร และมีความตั้งใจในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร

5.2.2 สถานภาพการใช้ระบบสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับต้น คือ มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูล จัดทำเอกสาร ใช้ซอฟต์แวร์ ในการจัดการสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอชิรญา คุณประดิษฐ์ ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการธุรกิจนาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่(2545) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นประจำ

5.2.3 สถานภาพการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

5.2.3.1 รูปแบบการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาระดับการใช้ระบบสารสนเทศตามกิจกรรม/การดำเนินงานภายในองค์กร ทำให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีการใช้ระบบสารสนเทศในการติดต่อจองพาหนะ ติดต่อจองห้องพัก

5.2.3.2 ระดับการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้อีเมลในการติดต่อกับลูกค้า(ร้อยละ 92.3)แนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ (ร้อยละ 84.6) หาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่น(ร้อยละ 86.2) หาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง(ร้อยละ 67.7) การสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ มีธุรกิจที่มีการนำมาใช้ เท่ากับธุรกิจที่ไม่นำมาใช้ (ร้อยละ 49.2 และ 50.8) ส่วนธุรกิจที่มีการสร้างเว็บไซต์ที่สามารถส่งอีเมลล์อัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล (ร้อยละ 20) สร้างเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด(ร้อยละ 12.3) และสามารถจองและเลือกซื้อบริการ(ร้อยละ 15.4) ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน(ร้อยละ 4.6) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ความเข้าใจและความต้องการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ที่พบว่าบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และมีการจัดทำเว็บไซต์ และใช้เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต ส่วนมากจะเป็นการทำกิจกรรมเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัท

ด้านการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการใช้ถึงระดับที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่งและผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่น และครึ่งหนึ่งของผู้ประกอบการสร้างเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์นั้น ศูนย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อธิบายว่า เป็นการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สอง คือสร้างเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์

นอกจากนี้ หากพิจารณาเปรียบเทียบผลการศึกษาการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กับศูนย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์(2543) เรื่องความเข้าใจและความต้องการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย พบว่า การจัดทำเว็บไซต์ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงราย เพียงร้อยละ 4.6 เท่านั้น ที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าในการชำระเงิน ในขณะที่ภาพรวมของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย พบว่าประมาณร้อยละ 11 ที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้

5.2.3.3 ความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์

ผู้ประกอบการมีความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพร้อมมาก โดยมีความพร้อมด้านข้อมูลมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอริญา คุณประดิษฐ์ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่(2545) พบว่า ด้านความพร้อมในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านความรู้ความสามารถของพนักงานในระดับมาก ในขณะที่ผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีความพร้อมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่เป็นที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง และตลาดแรงงานมีความรู้ความสามารถที่มีการแข่งขันกันสูง จึงเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้มากกว่า

2. ความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ กับระดับการใช้ระบบสารสนเทศ

จากการศึกษาความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการ ที่พบว่ามีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพร้อมมาก ด้านฮาร์ดแวร์ ข้อมูล และการสื่อสารและเครือข่าย และมีความพร้อมปานกลางในด้านซอฟต์แวร์หรือโปรแกรม กระบวนการทำงาน และบุคลากร แต่พบว่ามีการใช้ระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับ

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายการขายและการตลาด ยังสามารถพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศ ในระดับที่สามารถจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจเพื่อประชาสัมพันธ์ และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงได้ เมื่อพิจารณาตามความพร้อมที่มีในด้านฮาร์ดแวร์ ข้อมูล และการสื่อสารและเครือข่าย แต่ยังไม่ได้มีการพัฒนาให้สามารถใช้ได้นั้น สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อพิจารณาความพร้อมในด้านซอฟต์แวร์หรือโปรแกรม กระบวนการทำงาน และบุคลากร ผู้ประกอบการยังมีความพร้อมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อองค์กรยังไม่มี ความพร้อมด้าน ซอฟต์แวร์ กระบวนการทำงาน คือ คู่มือการปฏิบัติงานระบบ โปรแกรมต่าง และ บุคลากรซึ่งได้แก่ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมเมอร์ ที่ยังไม่เพียงพอ จึงทำให้เป็นอุปสรรค ต่อการพัฒนาการใช้งานระบบสารสนเทศไปถึงระดับสูงสุดตามความพร้อมที่มีได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษา การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้พบข้อมูลที่น่าสนใจว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรพัฒนาการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

5.3.1.1 สาเหตุที่ควรมีการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ
2. ประเภทของธุรกิจนำเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นประเภท Inbound และ Domestic รวมกันมากที่สุด ซึ่งการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยสนับสนุนงานของฝ่ายการขายและการตลาดมากยิ่งขึ้น

3. ผู้ประกอบการมีความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ แต่ระดับการใช้งานยังไม่เต็มศักยภาพที่มี โดยเฉพาะงานของฝ่ายการขายและการตลาด

4. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเมื่อพบว่าภาพรวมของจังหวัดเชียงราย มีการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าภาพรวมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของทั้งประเทศ

5. ผู้ประกอบการควรสร้างช่องทางในการเชื่อมต่อระหว่างนักท่องเที่ยวที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว โดยผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

5.3.1.2 แนวทางการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความพร้อมและความต้องการใช้งาน

พิจารณาความพร้อมของระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล กระบวนการทำงาน และบุคลากร และความต้องการว่ามีความต้องการพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศไปถึงระดับไหน

2. พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 5.1 แนวทางการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ระดับการใช้ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	งาน	สิ่งที่ต้องเตรียม
ระดับที่หนึ่ง	ใช้อินเทอร์เน็ตและบริการที่มีให้ใช้วางแผนเพื่อช่วยในการทำการค้า - จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ - ใช้อีเมลในการติดต่องานแทนการใช้โทรศัพท์ โทรสารและจัดพิมพ์เอกสารประชาสัมพันธ์ - World Wide Web หาข้อมูลประกอบการทำธุรกิจ ศึกษาตลาด คู่แข่ง - สร้างระบบรับสมาชิกทางอีเมลและตอบอีเมลอัตโนมัติ หรือระบบแฟกซ์อัตโนมัติ	คอมพิวเตอร์และโมเด็ม สมัครสมาชิกใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่นเดียวกับข้างต้น - จัดหาซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ - จัดจ้าง/พัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาและดูแล

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ระดับการใช้	งาน	สิ่งที่ต้องเตรียม
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์		
ระดับที่สอง	สร้างเว็บไซต์เพื่อทำให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ - จัดทำเว็บไซต์ของบริษัท - จัดทำฐานข้อมูลคำถามที่ถามบ่อย และเวปบอร์ด เพื่อเป็นช่องทางในการตอบคำถาม หรือให้ลูกค้า แสดงความคิดเห็น	- จัดทะเบียน โดเมนเนม - จัดหาเวปโฮสติ้ง - สมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ต
ระดับที่สาม	พัฒนาให้ครบวงจร - พัฒนาเรื่องข้อมูลที่มีความเคลื่อนไหว เช่น ข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า - จัดทำระบบการจองสินค้า การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต	- ลงทุนเรื่อง server - ลงทุนด้านโปรแกรมและอุปกรณ์เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของระบบเพิ่มขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเพิ่มเติม เรื่อง การรับรู้ข่าวสารของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เพื่อทราบช่องทางที่นักท่องเที่ยวใช้ในการหาข้อมูลผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งหากทราบข้อมูลแล้ว จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยตรง

5.3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติม เรื่อง การใช้บริการผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยศึกษาสภาพการใช้บริการ ว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการใช้บริการผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อนำผลการศึกษา มาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน

รายการอ้างอิง



รายการอ้างอิง

บิสิเนสไทย. (2550). e-Tourism ความท้าทายธุรกิจท่องเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2551

จาก www.businessthai.co.th/content.php?data=410622_MICE%20Market.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. ธุรกิจนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือท่องเที่ยวไทย.

ราณี อธิชัยกุล. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และคณะ. (2549). ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้.

กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศูนย์บริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย. (2551). บริษัททัวร์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงราย.

สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2551. จาก www.tourismchiangrai.com.

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (2543). ความเข้าใจและความต้องการเกี่ยวกับพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย. กรุงเทพฯ:

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (2551). พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2551.

จาก www.ecommerce.or.th/project/e-guide.

สุบิน ชูระรัช. (2548). ทฤษฎีการวัดทัศนคติ. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2551. จาก

[www.bloggang.com/viewdiary.php?id=inthedark&month=06=2007&date=27&group=2
&gblog=27](http://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=inthedark&month=06=2007&date=27&group=2&gblog=27).

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2550). การท่องเที่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจไทย.

สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2551 จาก www.etatjournal.com.

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง. (2551). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2551.

จาก <http://tourismcentre.thaicyberweb.com>.

อชิรา คุณประคิษฐ์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

Bodugus, E. S. (1931). **Contemporary sociology**. California: University of Southern California.

Campbell, D.T. (1950). The indirect assessment of social attitudes. **Psychological Bulletin**, 47(1). 15-38.

Krech, D. et al. (1962). **Individual in society**. New York: McGraw-Hill.

Allport, G. W. (1967). Historical Foundations. In Martin Fishbein (ed.). **Readings in attitude theory and measurement**. New York: John Wiley & Sons.

Roberts, J. S. (1999). Validity issues in the Likert and Thurstone approaches to attitude measurement. **Educational and Psychological Measurement**, 59(2), 211-233.

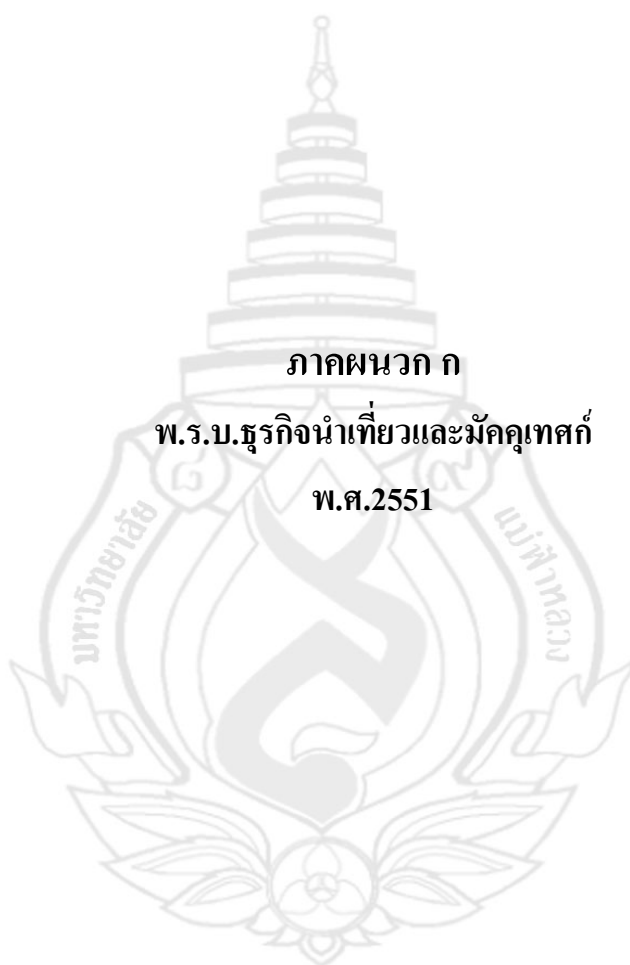


ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

พ.ศ.2551



พระราชบัญญัติ

ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

พ.ศ. ๒๕๕๑

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

เป็นปีที่ ๖๓ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลซึ่งมาตรา ๒๕ ประกอบกับมาตรา ๓๓ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

(๑) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕

(๒) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“นักท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด

“มัคคุเทศก์” หมายความว่า ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

“ผู้นำเที่ยว” หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สำหรับการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร หรือการอื่นใด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

“นายทะเบียน” หมายความว่า นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา แล้วแต่กรณี

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งผู้อำนวยการแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นค่าธรรมเนียมและกำหนดกิจการอื่นเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๖ พระราชบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและกิจการซึ่งต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมกิจการฮัจญ์

หมวด ๑

คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

มาตรา ๗ ให้มีคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์คณะหนึ่ง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นประธานกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นรองประธานกรรมการ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงแรงงาน ผู้

กรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่ง ให้แต่งตั้งจากผู้แทนสภาอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยห้าคน และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นหรือเคยเป็นอาจารย์สอนใน
สถาบันอุดมศึกษามาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีในวิชาการท่องเที่ยวหนึ่งคนและวิชามัคคุเทศก์หนึ่งคน
กรรมการผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยห้าคนตามวรรคสอง จะเป็นสมาชิก
สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือไม่ก็ได้ โดยอย่างน้อยให้แต่งตั้งจากผู้แทนผู้
ประกอบการกิจการเที่ยวสองคนและผู้แทนมัคคุเทศก์สองคน

มาตรา ๘ กรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสองปี กรรมการ
ซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้แต่ไม่เกินสองวาระติดต่อกันในกรณีที่กรรมการพ้นจาก
ตำแหน่งตามวาระ แต่ยังมีได้แต่งตั้งกรรมการใหม่ให้กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ไป
พลางก่อนจนกว่าจะได้แต่งตั้งกรรมการใหม่

มาตรา ๙ การพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระของกรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง ให้เป็นไป
ตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตาม
วรรคหนึ่ง รัฐมนตรีจะสั่งให้กรรมการดังกล่าวพ้นจากตำแหน่งเมื่อบกพร่องต่อหน้าที่ มีความ
ประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถก็ได้

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่กรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระให้
กรรมการซึ่งเหลืออยู่ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และให้ดำเนินการแต่งตั้งกรรมการประเภทเดียวกันแทน
ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่กรรมการนั้นว่างลง เว้นแต่วาระของกรรมการเหลือไม่ถึงหนึ่งร้อยแปด
สิบวันจะไม่ดำเนินการแต่งตั้งกรรมการขึ้นแทนก็ได้ ทั้งนี้ ให้กรรมการซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ดำรง
ตำแหน่งแทนมีวาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

มาตรา ๑๑ การประชุม การดำเนินการประชุม หรือการอื่นใดที่เกี่ยวกับการประชุมให้
เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๒ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแผนงานและมาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลธุรกิจ
นำเที่ยวและมัคคุเทศก์

(๒) เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) ออกระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(๔) ประกาศกำหนดเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดเพื่อให้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับการยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๕๑ ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ รวมทั้งกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนนั้น ทั้งนี้ โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี

(๕) ออกระเบียบเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากและการเบิกจ่ายจากบัญชีเงินฝากสำหรับหลักประกันที่เป็นเงินสดตามมาตรา ๑๘ รวมทั้งการคืนหลักประกันตามมาตรา ๑๙

(๖) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการสอบหาข้อเท็จจริงและการวินิจฉัยของนายทะเบียนตามมาตรา ๔๐

(๗) ออกระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจ่ายเงินชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๑

(๘) พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

(๙) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการเก็บรักษาและการบริหารเงินและทรัพย์สินของกองทุนตามมาตรา ๗๑

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี

มาตรา ๑๓ ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ คณะกรรมการจะตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินการตามที่มอบหมายก็ได้การประชุมและการลงมติของคณะอนุกรรมการ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๔ ให้ประธานกรรมการ กรรมการ และอนุกรรมการ ได้รับเบี้ยประชุมและประโยชน์ตอบแทนอื่นตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

หมวด ๒ ธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๑๕ ผู้ใดประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากนายทะเบียน

การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต และการออกใบแทนใบอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๖ ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาต้อง

(๑) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย

(๒) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นบุคคลล้มละลาย หรืออยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์

(ข) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นคนไร้ความสามารถ

หรือเสมือนไร้ความสามารถ

(ค) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(จ) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๕) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๕)

(ฉ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๑๗ ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นนิติบุคคลต้อง

(๑) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวถ้าเป็นห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบเป็นผู้มีสัญชาติไทยถ้าเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ทุนของบริษัทไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ดต้องเป็นของบุคคลธรรมดาซึ่งมีสัญชาติไทย และกรรมการของบริษัทเกินครึ่งหนึ่งต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย

(ข) กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖

(๒) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๒) (ค) (ง) หรือ (จ)

(ข) มีผู้เป็นหุ้นส่วนซึ่งมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๒) (ค) (ง) หรือ (จ) หรือซึ่งพ้นจากการเป็นหุ้นส่วนของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตาม (๒) (ก) มาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้า

(ค) มีผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินร้อยละห้ามีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๒) (ค) (ง) หรือ (จ) หรือซึ่งพ้นจากการเป็นกรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตาม (๒) (ก) มาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้า

ความใน (๒) (ข) และ (ค) ไม่นำมาใช้บังคับกับผู้ซึ่งเคยเป็นหุ้นส่วน กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคล ซึ่งพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนร่วมหรือรู้เห็นกับการกระทำของนิติบุคคลที่เป็นเหตุให้มีลักษณะต้องห้ามตาม (๒) (ก)

มาตรา ๑๘ ผู้ขอรับใบอนุญาตตามมาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๗ ต้องวางหลักประกันซึ่งได้แก่เงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคาร พันธบัตรรัฐบาลไทยหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลไทยค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ยอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ตามจำนวนเงินที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๙ เมื่อมีผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้า ให้เป็นหน้าที่ของนายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานและการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๕ วรรคสอง ในกรณีที่พบว่าเอกสารหรือหลักฐานใดไม่ครบถ้วนหรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้าทราบทันที

มาตรา ๒๐ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้ามีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ หรือมาตรา ๑๗ แล้วแต่กรณี และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้าแล้ว ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้าทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอรับใบอนุญาต ในหนังสือแจ้งนั้นให้แจ้งค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้าและหลักประกันที่ต้องวางไว้ด้วย

เมื่อผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้าตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงและวางหลักประกันตามมาตรา ๑๘ ครบถ้วนแล้ว ให้นายทะเบียนออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้า ให้ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับชำระค่าธรรมเนียมและหลักประกันนั้น

การกำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามวรรคสอง จะกำหนดอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทหรือลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็ได้

มาตรา ๒๑ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ หรือมาตรา ๑๗ แล้วแต่กรณี ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งเหตุแห่งการไม่ออกใบอนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอรับใบอนุญาต

มาตรา ๒๒ ในกรณีที่นายทะเบียนมีคำสั่งไม่ออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๒๑ ให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียนให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สิ้นสุด

มาตรา ๒๓ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๒๔ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องไม่กระทำการใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยว

มาตรา ๒๕ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๒ (๓)

มาตรา ๒๖ ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่และเลขที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว
- (๓) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ
- (๔) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- (๕) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
- (๖) ลักษณะและประเภทของที่พักรับ และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
- (๗) จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในกรณีที่จัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว
- (๘) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด

มาตรา ๒๗ การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ตาม มาตรา ๒๖ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระเงินค่าบริการ

การเปลี่ยนแปลงรายการนำ เทียบภายหลังที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้ว หากนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินที่รับชำระแล้วให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่ชักช้า และจะหักค่าใช้จ่ายใด ๆ ไม่ได้

มาตรา ๒๘ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้วไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนถ้ามีเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการนำเที่ยวตามที่ได้โฆษณาไว้ ทั้งนี้ โดยมีใช้ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าอัตราตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนดในกรณีตามวรรคหนึ่ง ถ้าการยกเลิกการนำเที่ยวเกิดจากกรณีมีนักท่องเที่ยวไม่ครบจำนวนตามที่กำหนดในมาตรา ๒๖ (๘) หรือเกิดจากเหตุใด ๆ อันเป็นความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยว

มาตรา ๒๙ ในระหว่างการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัย

การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินค่าบริการคืนให้แก่นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะพิสูจน์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรายการนั้นทำให้ตนมีค่าใช้จ่ายเท่าหรือสูงกว่าเดิม

มาตรา ๓๐ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเรียกเก็บค่าบริการอื่นใดนอกจากที่ระบุไว้ในมาตรา ๒๖ (๓) หรือที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้าไม่ได้ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมใดนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารโฆษณาหรือชี้ชวน ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ต้องแจ้งค่าบริการของตนและค่าบริการที่ต้องจ่ายเนื่องจากการเข้าไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมนั้นให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า และจะเรียกเก็บค่าบริการเกินที่แจ้งไว้มิได้

มาตรา ๓๑ ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอ กับค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๓๒ ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมอบหมายให้มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นนั้น หรือโดยให้บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทางค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

มาตรา ๓๓ ในการจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องใช้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวซึ่งได้ขึ้นทะเบียน

ตามพระราชบัญญัตินี้ แล้วแต่กรณี

ในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าเป็นการกระทำในทางหน้าที่จ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๓๔ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๓๕ ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวชำระค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวทุกสองปี ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละสองต่อเดือน และถ้าพ้นสามเดือนแล้วยังมิได้ชำระ ให้นายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาตดังกล่าวจนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่ม ซึ่งต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต

เมื่อพ้นกำหนดหกเดือนแล้ว ถ้าผู้ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวยังมิได้ชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่มตามวรรคสอง ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

มาตรา ๓๖ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสิ้นสุดลง เมื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(๑) ตายหรือสิ้นสุดความเป็นนิติบุคคล

(๒) เลิกประกอบกิจการตามมาตรา ๓๘ หรือ

(๓) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖

มาตรา ๓๗ ในกรณีที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสิ้นสุดลงตามมาตรา ๓๖ (๒) หรือ (๓) ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ดำเนินการตามข้อผูกพันที่มีอยู่กับนักท่องเที่ยวต่อไปเท่าที่จำเป็น ซึ่งต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่วันที่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวสิ้นสุดลง

มาตรา ๓๘ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งประสงค์จะเลิกประกอบกิจการ ให้แจ้งให้นายทะเบียนทราบ พร้อมทั้งส่งคืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวแก่นายทะเบียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เลิกประกอบกิจการ

การเลิกประกอบกิจการไม่เป็นเหตุให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวพ้นจากความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๓๙ หลักประกันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยววางไว้ตามมาตรา ๓๔ ไม่อยู่ในความรับผิดชอบแห่งการบังคับคดีตราบเท่าที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวยังมิได้เลิกประกอบกิจการ แต่ยังไม่พ้นจากความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีเลิกประกอบกิจการ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะขอรับคืนหลักประกันที่วางไว้ พร้อมทั้งดอกผลได้ก็ต่อเมื่อได้ส่งคืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๓๘ และชำระ

มาตรา ๔๐ เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏต่อนายทะเบียนว่านักท่งเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริง

และวินิจฉัยโดยเร็วและเป็นธรรม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนรับฟังคำชี้แจงของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกกล่าวหาประกอบด้วย

มาตรา ๔๑ เมื่อปรากฏผลจากการสอบหาข้อเท็จจริงตามมาตรา ๔๐ ว่านักท่งเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวรายใดและเป็นจำนวนเงินเท่าใด ให้นายทะเบียนสั่งจ่ายเงินจากกองทุนเพื่อชดเชยความเสียหายนั้นไปพลางก่อน และแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนั้นส่งคืนเงินชดเชยกองทุนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

หลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจัดจ่ายเงินชดเชยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวรายใดไม่ส่งเงินชดเชยกองทุนภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่งให้นายทะเบียนหักเงินจำนวนดังกล่าวจากหลักประกันที่วางไว้ตามมาตรา ๑๘ ส่งคืนกองทุน

มาตรา ๔๒ ในกรณีที่หลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยววางไว้ตามมาตรา ๑๘ ลดลง เพราะถูกใช้จ่ายไปตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนสั่งเป็นหนังสือให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยววางหลักประกันเพิ่มจนครบจำนวนเงินที่กำหนดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำสั่ง

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่วางหลักประกันเพิ่มภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่งต้องชำระเงินเพิ่มอีกร้อยละสองต่อเดือนจนกว่าจะวางหลักประกันเพิ่มจนครบถ้วน

มาตรา ๔๓ นักท่งเที่ยวหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งไม่เห็นด้วยกับคำสั่งของนายทะเบียนตามมาตรา ๔๑ มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับหนังสืออุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

การอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนตามวรรคหนึ่งไม่เป็นเหตุให้ชะลอการส่งเงินชดใช้กองทุนและการหักเงินจากหลักประกันสังคมกองทุนตามมาตรา ๔๑ และการวางหลักประกันเพิ่มเติม

มาตรา ๔๒ เว้นแต่คณะกรรมการจะผ่อนผันให้เป็นการเฉพาะรายในกรณีที่น่าทึ่งที่เกี่ยวข้อง ให้อัยการหรือผู้มีส่วนได้เสียมีสิทธิอุทธรณ์ได้เช่นเดียวกับนักท่งที่เกี่ยวข้องมาตรา ๔๔ ในการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ให้คณะกรรมการมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) กรณีที่จำนวนเงินที่ส่งจ่ายจากกองทุนต่ำกว่าความเสียหายที่นักท่งที่เกี่ยวข้องได้รับให้ คณะกรรมการสั่งให้นายทะเบียนจ่ายเงินจากกองทุนเพิ่มเติมให้แก่นักท่งที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการ กำหนด และแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่งเงินจำนวนดังกล่าวชดใช้กองทุนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และให้นำความในมาตรา ๔๑ วรรคสาม และมาตรา ๔๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม เว้นแต่คณะกรรมการจะเห็นว่าความเสียหายที่ต้องจ่ายเพิ่มเติม นั้น มิใช่เป็นความผิดของผู้ประกอบ ธุรกิจนำเที่ยว จะไม่สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่งเงินจำนวนดังกล่าวชดใช้กองทุนก็ได้

(๒) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้นหรือรับผิดชอบเพียง บางส่วนและเป็นกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้จ่ายเงินชดใช้กองทุนตามคำสั่งของนาย ทะเบียน

ตามมาตรา ๔๑ แล้ว หรือเป็นกรณีที่นายทะเบียนได้หักเงินจากหลักประกันที่วางไว้ตาม มาตรา ๑๘ ส่งคืนกองทุนและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้วางหลักประกันเพิ่มจนครบถ้วนแล้ว ให้ คณะกรรมการสั่งให้นายทะเบียนจ่ายเงินกองทุนคืนให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมดหรือตาม ส่วนที่ไม่ต้องรับผิดชอบแล้วแต่กรณี

ให้สำนักงานแจ้งคำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้ผู้ซึ่งเกี่ยวข้องทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มิคำวินิจฉัย

มาตรา ๔๕ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ไม่เกิน ครั้งละหกเดือน เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(๑) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๒ (๓)

(๒) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑ มาตรา ๓๒ หรือมาตรา ๓๓

(๓) ไม่ชำระค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวและเงินเพิ่มจนพ้นกำหนดสามเดือนนับแต่วันที่กำหนดให้ชำระค่าธรรมเนียมตามมาตรา ๓๕ วรรคสอง

(๔) ไม่วางหลักประกันเพิ่มจนครบถ้วนเกินหกเดือนนับแต่วันครบกำหนดเวลาตามมาตรา ๔๒ หรือมาตรา ๔๔ (๑) หรือ

(๕) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา ๔๖ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนอนุญาตให้ดำเนินการได้เฉพาะกรณีเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๔๖ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(๑) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๑๖ (๑) หรือมาตรา ๑๗ (๑) หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๒) (ก) (ข) (ง) (จ) หรือ (ฉ) หรือมาตรา ๑๗ (๒)

(๒) ไม่ชำระค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวและเงินเพิ่มจนพ้นกำหนดหกเดือนนับแต่วันที่ถูกลงสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๓๕ วรรคสาม

(๓) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๕ มาแล้ว และภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ถูกลงสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้น มีกรณีที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวอีก ไม่ว่าจะเหตุดังกล่าวหรือไม่ก็ตาม

(๔) ประพฤติหรือปฏิบัติการณ์อันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้ หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยวอย่างร้ายแรง และนายทะเบียนได้ตักเตือนและสั่งระงับหรือให้แก้ไขแล้ว แต่ไม่ดำเนินการ หรือ

(๕) ต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำความผิดเกี่ยวกับการค้า หรือความผิดฐานชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ นอโกง โกงเจ้าหนี้ หรือยักยอกตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิดฐานนอโกงประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน

มาตรา ๔๗ ให้นายทะเบียนส่งหนังสือแจ้งคำสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๕ หรือมาตรา ๔๖ แล้วแต่กรณี ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบภายในห้าวันนับแต่วันที่มิคำสั่งดังกล่าว

การแจ้งตามวรรคหนึ่ง นายทะเบียนจะส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ทางโทรสาร ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้

มาตรา ๔๘ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งถูกสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๕ หรือมาตรา ๔๖ แล้วแต่กรณี มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

หมวด ๓

มัคคุเทศก์

มาตรา ๔๕ ผู้ใดประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากนายทะเบียน

การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต และการออกใบแทนใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

ความในมาตรานี้มิให้ใช้บังคับแก่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นครั้งคราวทำนองเดียวกับมัคคุเทศก์หรือนักเรียนนักศึกษาซึ่งมีหนังสือรับรองจากสถานศึกษา

มาตรา ๕๐ ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้อง

(๑) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือได้รับวุฒิปัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด

(๒) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(ข) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (ค) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๕) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๕)

(จ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

มาตรา ๕๑ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนเป็นการเฉพาะ เมื่อคณะกรรมการได้ประกาศเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดตามมาตรา ๑๒ (๔) แล้ว รัฐมนตรีจะประกาศยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๕๐ (๑) (ก) หรือ (ค) สำหรับผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตพื้นที่นั้น รวมตลอดทั้งยกเว้นหรือลดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้ด้วยก็ได้

ในกรณีที่มีมัคคุเทศก์ตามวรรคหนึ่งทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่ตามมาตรา ๑๒ (๔) ห้ามมิให้มัคคุเทศก์อื่นเข้าไปทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่นั้น

มาตรา ๕๒ เมื่อมีผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ให้เป็นหน้าที่ของนายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๔๙ วรรคสอง ในกรณีที่พบว่าเอกสารหรือหลักฐานใดไม่ครบถ้วนหรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทราบทันที

มาตรา ๕๓ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๔๙ ผู้ใดมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ หรือผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตท้องถิ่นหรือชุมชนผู้ใดได้รับยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๕๑ และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงแล้ว ให้นายทะเบียนออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตผู้นั้นภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอรับใบอนุญาต

มาตรา ๕๔ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๔๙ ผู้ใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ หรือผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตท้องถิ่นหรือชุมชนผู้ใดไม่ได้รับยกเว้นตามมาตรา ๕๑ หรือไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในเวลาที่กำหนด ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งเหตุแห่งการไม่ออกใบอนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตผู้นั้นทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับคำขอรับใบอนุญาต

มาตรา ๕๕ ในกรณีที่นายทะเบียนมีคำสั่งไม่ออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๕๔ ให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับหนังสืออุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

มาตรา ๕๖ ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ให้มีอายุห้าปีนับแต่วันที่ยื่นใบอนุญาต และอาจต่ออายุได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงให้นำความในมาตรา ๕๒ มาตรา ๕๓ มาตรา ๕๔ และมาตรา ๕๕ มาใช้บังคับกับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ด้วยโดยอนุโลม

มาตรา ๕๗ มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท ความประพฤติ และการตรวจสอบสุขภาพของมัลกุเทศก์ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดมัลกุเทศก์ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง และต้องติดบัตรประจำตัวตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัลกุเทศก์แบบบัตร การขอมีบัตร การออกบัตร และลักษณะการติดบัตรประจำตัวมัลกุเทศก์ตามวรรคสองให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๕๘ ในการรับทำงานเป็นมัลกุเทศก์ ห้ามไม่ให้มัลกุเทศก์จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว

มาตรา ๕๙ มัลกุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวมิได้

มาตรา ๖๐ มัลกุเทศก์ต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นซึ่งไม่มีใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ทำหน้าที่เป็นมัลกุเทศก์แทนตน

มาตรา ๖๑ ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์สิ้นสุดลง เมื่อมัลกุเทศก์

- (๑) ตาย
- (๒) ไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ตามมาตรา ๕๖ หรือ
- (๓) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ตามมาตรา ๖๓

มาตรา ๖๒ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ได้ไม่เกินครั้งละหกเดือน เมื่อปรากฏว่ามัลกุเทศก์

(๑) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๒ (๓) หรือมาตรา ๕๗

(๒) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๕๑ หรือมาตรา ๕๘

(๓) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา ๗๖ มัลกุเทศก์ซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะปฏิบัติหน้าที่มัลกุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนอนุญาตให้ดำเนินการได้เฉพาะกรณีเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๖๓ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ได้เมื่อปรากฏว่ามัลกุเทศก์

(๑) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๕๐ (๑) หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ (๒) (ก) (ค)(ง) และ (จ)

(๒) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ตามมาตรา ๖๒ มาแล้ว และภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ถูกลงสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์นั้น มีกรณีที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์อีกไม่ว่าจะเป็นเหตุเดียวกันหรือไม่ก็ตาม

(๓) ประพฤติหรือปฏิบัติการใดอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้ หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยวอย่างร้ายแรง และนายทะเบียนได้คัดเตือนและสั่งระงับหรือให้แก้ไขแล้ว แต่ไม่ดำเนินการ

(๔) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือ (๕) ต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ นอ้โกง โกงเจ้าหนี้ หรือขกขอกตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิดฐานนอ้โกงประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการนอ้โกงประชาชน

ให้นำความในมาตรา ๔๓ และมาตรา ๔๔ มาใช้บังคับกับการแจ้งคำสั่งและการอุทธรณ์คำสั่งด้วยโดยอนุโลม

หมวด ๔

ผู้นำเที่ยว

มาตรา ๖๔ ผู้ใดประสงค์จะเป็นผู้นำเที่ยวต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวไว้กับสำนักงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

กฎกระทรวงตามวรรคหนึ่งให้กำหนดคุณสมบัติของผู้นำเที่ยวไว้ด้วย

ผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์และมีคุณสมบัติตามวรรคสอง ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวได้โดยไม่ต้องขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่ง แต่ให้แจ้งให้นายทะเบียนทราบเพื่อประโยชน์ด้านข้อมูลของสำนักงาน

มาตรา ๖๕ ในการจัดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศ ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดให้มีผู้นำเที่ยวเดินทางไปด้วย ผู้นำเที่ยวนั้นต้องเป็นผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานตามมาตรา ๖๔

นอกจากหน้าที่ในการนำเที่ยวและอำนวยความสะดวกแล้ว ผู้นำเที่ยวมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรายการนำเที่ยวตามมาตรา ๒๖ หรือมาตรา ๒๕ แล้วแต่กรณีด้วย

มาตรา ๖๖ มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท และความประพฤติของผู้นำเที่ยว ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๖๗ ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้นำเที่ยวประพฤติหรือปฏิบัติการใดอันเป็นการฝ่าฝืนระเบียบที่ออกตามมาตรา ๖๖ หรือกระทำการใด ๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยวอย่างร้ายแรง ให้นายทะเบียนมีอำนาจตัดเงินเดือนและสั่งให้ระงับหรือแก้ไขการกระทำนั้นได้

ในกรณีที่ผู้นำเที่ยวฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนตามวรรคหนึ่ง หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา ๗๖ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งห้ามบุคคลดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวตามระยะเวลาที่กำหนดซึ่งต้องไม่เกินหกเดือนหรือจะเพิกถอนการจดทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวก็ได้

มาตรา ๖๘ เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งห้ามปฏิบัติหน้าที่หรือสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนตามมาตรา ๖๗ ให้นายทะเบียนแจ้งให้สำนักงานทราบ และให้สำนักงานแจ้งเวียนข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

หมวด ๕ กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

มาตรา ๖๙ ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่งเรียกว่า “กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว หรือตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๗๐ กองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังต่อไปนี้

- (๑) ทุนประเดิมที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดสรรให้จำนวนยี่สิบล้านบาท
- (๒) เงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและค่าธรรมเนียมอื่นที่เรียกเก็บตามพระราชบัญญัตินี้
- (๓) หลักประกันที่ตกเป็นของกองทุนตามมาตรา ๗๕ วรรคสาม

(๔) เงินที่ผู้ประกอบการกิจการที่ขอย้ายชดใช้คืนกองทุนและเงินที่นายทะเบียนหักจากหลักประกันส่งคืนกองทุนตามมาตรา ๔๑ วรรคสาม และเงินเพิ่มตามมาตรา ๓๕ วรรคสองและมาตรา ๔๒ วรรคสอง

(๕) เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคหรืออุทิศให้

(๖) ดอกผล รายได้ หรือเงินอื่นใดของกองทุนเงินและทรัพย์สินตามวรรคหนึ่งให้เป็นของสำนักงานเพื่อใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลังเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดิน

มาตรา ๓๑ การเก็บรักษาและการบริหารเงินและทรัพย์สินของกองทุนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๓๒ ดอกผลอันเกิดจากกองทุนตามมาตรา ๓๐ (๖) คณะกรรมการจะกำหนดให้นำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารและการดำเนินการอันเกี่ยวกับกองทุนก็ได้ แต่ต้องไม่เกินกึ่งหนึ่งของดอกผลที่ได้รับในแต่ละปี

มาตรา ๓๓ ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปี ให้สำนักงานจัดทำงบดุล งบการเงิน และบัญชีแสดงการใช้จ่ายเงินกองทุนเสนอคณะกรรมการงบดุลนั้น สำนักงานต้องจัดให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตดำเนินการสอบบัญชีและจัดทำรายงานการสอบบัญชีเสนอคณะกรรมการ

หมวด ๖

การควบคุม

มาตรา ๓๔ ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวคนหนึ่งซึ่งมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้อำนวยการกองเป็นนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วราชอาณาจักร และมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๓๕ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ผู้อำนวยการจะแต่งตั้งนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาขึ้น เพื่อรับผิดชอบดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ในเขตจังหวัดหนึ่งหรือหลายจังหวัดเป็นประจำหรือชั่วคราวก็ได้

มาตรา ๓๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้นายทะเบียนมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) เข้าไปในสถานที่ทำการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างเวลาทำการหรือเข้าไปในยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทาง เพื่อตรวจสอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) ตั้งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการที่กำหนดเป็นครั้งคราวหรือประจำ ตามแบบ รายละเอียด และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

(๓) เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนหรือลูกจ้าง มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวมาให้อภัยคำหรือชี้แจงเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวแล้วแต่กรณี หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อตรวจสอบอำนาจตาม (๑) และ (๓) นายทะเบียนจะมอบหมายเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติก็ได้

การใช้อำนาจของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกินสมควร

มาตรา ๗๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องบัตรประจำตัวนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๗๘ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา ๗๙ ในการปฏิบัติหน้าที่ของนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ต้องดำเนินการโดยมุ่งที่จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องและให้เกิดผลในทางส่งเสริมการท่องเที่ยว

หมวด ๗ บทกำหนดโทษ

มาตรา ๘๐ ผู้ใดประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๑๕ หรือประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืนมาตรา ๔๕ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๘๑ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาทมาตรา ๘๒ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๔ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๘๓ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๕ มาตรา ๒๖ หรือมาตรา ๒๗ ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท

มาตรา ๘๔ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๓๑ หรือมาตรา ๓๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๘๕ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๓ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๘๖ ผู้ใดทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์โดยไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๔๘ หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืนมาตรา ๖๒ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๘๗ มัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๕๑ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

มาตรา ๘๘ มัคคุเทศก์ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดหรือไม่ติดบัตรประจำตัวเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๕๗ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๘๙ มัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๕๘ และมาตรา ๖๐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๙๐ ผู้ใดทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวโดยไม่ได้รับขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวตามมาตรา ๖๔ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
มาตรา ๙๑ ผู้นำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดที่ออกตามมาตรา ๖๖ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๙๒ ผู้นำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของนายทะเบียนซึ่งสั่งห้ามปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวตามมาตรา ๖๗ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ
มาตรา ๙๓ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจากนายทะเบียนซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๗๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๙๔ บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ซึ่งมีโทษปรับสถานเดียว หรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนไม่ว่าจะมีโทษปรับเป็นจำนวนเท่าใด ให้นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดเมื่อผู้กระทำความผิดได้เสียค่าปรับตามที่เปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา ๙๕ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลนั้น ต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นด้วยเว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดนั้นบทเฉพาะกาล

มาตรา ๙๖ ให้คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับเป็นคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัตินี้ และปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ต่อไปจนกว่าจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตาม

มาตรา ๘๗ ให้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๘๘ ในกรณีที่ประเทศไทยมีความตกลงกับรัฐบาลต่างประเทศเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ รัฐมนตรีจะประกาศยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๑๖ (๑) (ข) และมาตรา ๑๗ (๑) (ก) และ (ข) ให้แก่ผู้มีสัญชาติของประเทศนั้นก็ได้

มาตรา ๘๙ ให้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นอายุตามที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์นั้นเพื่อประโยชน์ในการต่ออายุใบอนุญาต ให้ถือว่าใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งเป็นใบอนุญาตที่ออกให้ตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๐๐ บรรดาความเสียหายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้หน่วยงานดังต่อไปนี้เป็นผู้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป โดยให้นำบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ มาใช้บังคับจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ

(๑) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำหรับเรื่องที่บุคคลตามวรรคหนึ่งได้ร้องเรียนไว้แล้ว ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

(๒) สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว สำหรับเรื่องที่บุคคลตามวรรคหนึ่งร้องเรียนภายหลังวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา ๑๐๑ บรรดาหลักประกันที่ผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยววางไว้กับผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยส่งมอบให้แก่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อหักไว้เป็นหลักประกันตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวงตามมาตรา ๑๘ ในกรณีที่เหลือหลักประกันเป็นจำนวนเท่าใดและไม่ปรากฏว่าผู้รับใบอนุญาตดังกล่าว มีกรณีหรือการพิจารณาตามมาตรา ๑๐๐ ให้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวคืนให้แก่

ผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวแต่ละรายพร้อมทั้งดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดมีกรณีหรือการพิจารณาตามมาตรา ๑๐๐ ให้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวคืนหลักประกันให้เมื่อได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเสร็จโดยให้คืนหลักประกันพร้อมทั้งดอกเบี้ยให้เท่าที่เหลืออยู่ภายหลังจากหักความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นแล้ว

มาตรา ๑๐๒ บรรดากฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบใดที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจ
นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราช
กิจจานุเบกษา ให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะได้มี
กฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน
สองปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์

นายกรัฐมนตรี





เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

“การใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใน อ.เมือง จ.เชียงราย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เพื่อศึกษาถึงการใช้ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะนำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์เชิงวิชาการ จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตามความรู้สึนึกคิดของตัวเอง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มา ณ ที่นี้

นางสาวสุจิตรา กระหมุดความ

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ต้องการและเติมข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. อายุ

☐

1. 20 – 29 ปี

☐

2. 30 – 39 ปี

☐

3. 40 – 49 ปี

☐

4. 50 – 59 ปี

☐

5. 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุดของท่าน

☐

1. ไม่ได้เข้าโรงเรียน

☐

2. ประถมศึกษา

☐

3. มัธยมศึกษา/ปวช.

☐

4. ปวส.หรืออนุปริญญา

☐

5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐

6. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

7. อื่นๆ ระบุ.....

4. ระดับรายได้เฉลี่ยแต่ละเดือน

☐

1. 5,000 – 10,000 บาท/เดือน

☐

2. 10,001 – 15,000 บาท/เดือน

- ☐ 3. 15,001 – 20,000 บาท/เดือน
 ☐ 4. 20,001 – 25,000 บาท/เดือน
☐ 5. 25,001 – 30,000 บาท/เดือน
 ☐ 6. มากกว่า 30,000 บาท/เดือน

5. ตำแหน่ง หรือหน้าที่การงานของท่าน

- ☐ 1. เจ้าของกิจการ
 ☐ 2. หุ่นส่วนของกิจการ
☐ 3. กรรมการผู้จัดการ
 ☐ 4. ผู้จัดการ
☐ 5. พนักงานบริษัท
 ☐ 6. หัวหน้างานด้านอื่นๆ(ระบุ)

.....

6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการประกอบธุรกิจ

ลำดับ	ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6.1	เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน(ถูกต้อง,รวดเร็ว)					
6.2	เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ					
6.3	อำนวยความสะดวกในช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว หรือการเรียกใช้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น					
6.4	ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐานเพื่อให้ได้ผลงานที่มากขึ้น มีคุณภาพและสะดวกรวดเร็วขึ้น เปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยคนให้เข้าสู่กระบวนการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรืออัตโนมัติมากขึ้น					
6.5	นำมาช่วยปรับวิธีการด้านการตลาด และการขายให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และให้เหมาะสมกับลูกค้ามากขึ้น					
6.6	ทำให้เกิดการขยายตัวของ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรงและกว้างขวางทั่วโลก					
6.7	สามารถทำธุรกิจสะดวกขึ้น ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม หรือติดต่อซื้อขายกับผู้บริโภค ตลอดเวลาทั่วทุกมุมโลก ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการและชำระเงิน(Pick and Pay) ได้ด้วยตัวเอง					

ลำดับ	ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6.8	ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการให้บริการ					
6.9	มีฐานข้อมูลที่กว้างขวางและมีข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิเคราะห์การขาย การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
6.10	สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร					
6.11	ยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจการท่องเที่ยวชั้นนำทั่วโลก					
6.12	สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กรลูกค้าธุรกิจการท่องเที่ยว หรือกลุ่มพันธมิตรธุรกิจ					
6.13	เพิ่มรายได้จากการให้บริการในตลาดที่กว้างขวางขึ้นขายบริการได้มากขึ้น โดยไม่มีขีดจำกัดของเวลาและสถานที่					
6.14	สามารถนำเสนอสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น					

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

1. ระยะเวลาที่ท่านเปิดดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบันคือ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 1 ปี
 ☐ 2. 1 – 5 ปี
 ☐ 3. 6 – 10 ปี
 ☐ 4. 11 – 15 ปี
 ☐ 5. มากกว่า 15 ปี

2. จำนวนพนักงานทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กรของท่าน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 10 คน
 ☐ 2. 11 – 20 คน
 ☐ 3. 21 – 30 คน
 ☐ 4. 30 – 50 คน
 ☐ 5. 50 – 100 คน
 ☐ 6. มากกว่า 100 คน

3. เงินทุนจดทะเบียนในธุรกิจของท่าน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 100,000 บาท
 ☐ 2. 100,000 – 500,000 บาท
 ☐ 3. 600,000 – 1,000,000 บาท
 ☐ 4. 1 – 3 ล้านบาท
 ☐ 5. 3 – 5 ล้านบาท
 ☐ 6. มากกว่า 5 ล้านบาท

4. ธุรกิจนำเที่ยวของท่านเป็นธุรกิจประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. จัดนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศ (Inbound)
- ☐ 2. จัดนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound)
- ☐ 3. จัดนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic)

5. กิจกรรมในธุรกิจของท่าน แต่ละฝ่าย/งาน มีการใช้งานระบบสารสนเทศในระดับใด

(ถ้าธุรกิจของท่านไม่มีการดำเนินกิจกรรม ใน ฝ่าย/งาน นั้นๆ ให้ทำเครื่องหมายในช่อง “ไม่มี”)

ระดับการใช้งาน

ไม่มีการใช้ หมายถึง ธุรกิจไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์ในแผนกเลย

ระดับต้น หมายถึง มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูล จัดทำเอกสาร ใช้ซอฟต์แวร์ในการจัดการสำนักงาน

ระดับปานกลาง หมายถึง มีการใช้คอมพิวเตอร์ และ ระบบอินเทอร์เน็ต ในการหาข้อมูล ศึกษาตลาด คู่แข่ง มีการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และ ผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่นๆ

ระดับค่อนข้างสูง หมายถึง มีการใช้คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจเพื่อประชาสัมพันธ์และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง

ระดับดัดสูง หมายถึง มีการใช้คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ ที่สามารถซื้อขาย และชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	ฝ่าย/แผนก/กิจกรรม	ไม่มี	ระดับการใช้ระบบสารสนเทศ				
			ไม่มีการใช้	ต้น	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	สูง
1	ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation)						
1.1	งานวิเคราะห์ข้อมูล						
	- รวบรวมสถิติเกี่ยวกับการทำงานของฝ่ายต่างๆ						
	- วิเคราะห์โปรแกรมนำเที่ยว						
1.2	งานบุคคล						
	- การรับพนักงานใหม่						

ลำดับ	ฝ่าย/แผนก/กิจกรรม	ไม่มี	ระดับการใช้ระบบสารสนเทศ				
			ไม่มี การใช้	ต้น	ปาน กลาง	ค่อนข้าง สูง	สูง
	- สวัสดิการพนักงาน						
	- การฝึกอบรม/พัฒนาความรู้พนักงาน						
	- การเลิกจ้างพนักงาน						
	- คู่มือด้านการทำงาน						
1.3	งานสำรอง						
	- ติดต่อจองยานพาหนะ เช่น เรือ รถโค้ช รถไฟ เครื่องบิน ฯลฯ						
	- ติดต่อขอเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ						
	- ติดต่อจองห้องพัก จาก โรงแรม รีสอร์ท						
	- ติดต่อจองร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้านจำหน่าย ของที่ระลึก						
1.4	งานวางแผน						
	- วางแผนจัดทำโปรแกรมท่องเที่ยว						
	- วางแผนช่วงเวลาที่เหมาะสมกับจุดหมาย ปลายทาง						
	- วางแผนจำนวนโปรแกรมที่จะจัดแต่ละปี						
	- วางแผนกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย						
1.5	งานโฆษณาประชาสัมพันธ์						
	- เผยแพร่โปรแกรมนำเที่ยว						
	- ติดต่อกับบริษัทโฆษณา						
1.6	งานนำเที่ยว						
	- จัดผู้นำเที่ยวร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวแต่ละ โปรแกรม						
	- หาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์						
1.7	งานธุรการ						
	ติดต่อข้อมูลข่าวสารต่างๆ กับผู้ประกอบการ ธุรกิจผลิตสินค้าบริการท่องเที่ยว(Supplier)						

ลำดับ	ฝ่าย/แผนก/กิจกรรม	ไม่มี	ระดับการใช้ระบบสารสนเทศ				
			ไม่มี การใช้	ต้น กลาง	ปาน กลาง	ค่อนข้าง สูง	สูง
2	งานยานพาหนะ (Transportation)						
	- จัดพาหนะที่เหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยว และจำนวนนักท่องเที่ยว						
	- จัดคนขับรถ(ดูแลการทำงานของคนขับรถ)						
3	ฝ่ายการขายและ การตลาดและ (Sale and Marketing)						
3.1	งานขายตั๋ว						
	- จำหน่ายตั๋วเครื่องบินของสายการบินต่างๆ						
	- จำหน่ายตั๋วรถไฟ เช่น รถไฟ EUrlail, Pass, TGV, Shinkansen						
	- จำหน่ายตั๋วเรือ						
3.2	งานขาย						
	- จำหน่ายโปรแกรมนำเที่ยว						
	- จำหน่ายห้องพักในโรงแรม						
	- จำหน่ายบริการรถเช่า						
	- บริการอื่นๆ (ระบุ)						
3.3	งานเอกสาร						
	- จัดเตรียมเอกสารการเดินทาง						
	- จัดทำวีซ่า (VISA) ให้ลูกค้า						
3.4	งานประกันภัย						
	ติดต่อบริษัทประกันภัย เพื่อทำประกันชีวิตให้ ลูกค้าและพาหนะที่ใช้						
3.5	งานการตลาด						
	ติดต่อ องค์กร สถาบัน และลูกค้าเป้าหมาย เพื่อ เสนอขายสินค้า						
4	ฝ่ายการเงิน (Financial Division)						

ลำดับ	ฝ่าย/แผนก/กิจกรรม	ไม่มี	ระดับการใช้ระบบสารสนเทศ				
			ไม่มี การใช้	ต้น กลาง	ปาน กลาง	ค่อนข้าง สูง	สูง
4.1	งานบัญชี						
	ทำบัญชีรายได้ และรายจ่ายทางบริษัท						
4.2	งานการเงิน						
	- ตรวจสอบจำนวนเงิน รายรับ รายจ่าย ที่ถูกต้อง						
	- การจ่ายภาษี						
	- เงินเดือนพนักงาน						
4.3	งานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ						
	ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแก่ลูกค้า						

6. ธุรกิจของท่านมีความพร้อมมากเพียงใดในการนำระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์มาใช้

ระดับความพร้อม

มากที่สุด	หมายถึง	มีความพร้อม	ร้อยละ 80 – 100	ของความต้องการที่น่าจะมี
มาก	”	มีความพร้อม	ร้อยละ 60 – 79	ของความต้องการที่น่าจะมี
ปานกลาง	”	มีความพร้อม	ร้อยละ 40 – 59	ของความต้องการที่น่าจะมี
น้อย	”	มีความพร้อม	ร้อยละ 20 – 39	ของความต้องการที่น่าจะมี
น้อยที่สุด	”	มีความพร้อม	ร้อยละ 0 – 20	ของความต้องการที่น่าจะมี

ลำดับ	ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์	ระดับความพร้อม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ฮาร์ดแวร์(Hardware) หมายถึง คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น ปริ้นเตอร์ เม้าท์ สแกนเนอร์ ฯลฯ					
2	ซอฟต์แวร์(Software) หรือ โปรแกรม(Program) หมายถึงชุดคำสั่งที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น Microsoft Office โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบสำรองที่นึ่ง จอตัวเครื่องบิน ฯลฯ					

ลำดับ	ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์	ระดับความพร้อม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ข้อมูล (Data) ได้แก่ ข้อมูลในการทำธุรกิจ และบริหารจัดการในองค์กร เช่น ข้อมูลลูกค้า ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ โรงแรม สายการบิน ร้านอาหาร ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร					
4	การสื่อสารและเครือข่าย (Telecommunication) ได้แก่ เครือข่ายภายในบริษัท การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
5	กระบวนการทำงาน(Procedure) ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานระบบ โปรแกรม ต่างๆ					
6	บุคลากร (People/User) ได้แก่ ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรมเมอร์					

7. ธุรกิจของท่านมีการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านใดบ้าง

- ☐ ใช้อีเมล (e-mail) ในการติดต่อกับลูกค้า
- ☐ ใช้อีเมล (e-mail) ในการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ
- ☐ ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการท่องเที่ยวอื่นๆ
- ☐ ใช้อินเทอร์เน็ต ในการหาข้อมูลสภาพตลาด คู่แข่ง
- ☐ มีการสร้างเว็บไซต์ของกิจการเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์
- ☐ มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลอัตโนมัติเพื่อสอบถามข้อมูล
- ☐ มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นบนเวปบอร์ด
- ☐ มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถจอง หรือเลือกซื้อบริการ
- ☐ มีการสร้างเว็บไซต์ ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงิน

-ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม-



ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุจิตรา กระหมุดความ
วัน เดือน ปีเกิด	8 เมษายน 2519
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	50 หมู่ 9 ต.รอบเวียง อ.เมือง จ.เชียงราย
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542 – 2552 เจ้าหน้าที่บริหาร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พ.ศ. 2541 พนักงานฝ่ายการตลาด บริษัท สยามนอร์เทิร์น เปเปอร์ จำกัด