

บทคัดย่อ

T 158884

ชื่อภาคานิพนธ์ : บทบาทการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน : นางสาวสรีชา บุญมาก
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ท่องเที่ยวที่คิด 2) เพื่อศึกษาทัศนคติการใช้ www.thailandebooking.com 3) เพื่อศึกษามุมมองบทบาทการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยทำการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 12 คน ในฐานะผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ประกอบกับการสังเกต ข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ควบคู่กับบริบทและใช้สถิติพรรณนาประกอบ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ท่องเที่ยวที่คิด ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) เกี่ยวกับระบบของเว็บไซต์ คือ ขั้นตอนการเข้าสู่เว็บไซต์เป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความน่าเชื่อถือ บอกได้ว่าใครหรือบริษัทใดเป็นเจ้าของหรือบริหาร มีความปลอดภัยต่อฐานข้อมูลของลูกค้า สามารถถ่ายโอนข้อมูล (Down Load) ได้รวดเร็ว มีการตอบรับลูกค้ารวดเร็ว และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลเว็บไซต์

2) เกี่ยวกับเนื้อหาของเว็บไซต์ คือ มีเนื้อหา ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ ข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง เว็บไซต์สวยงาม น่าสนใจ มีสินค้าหลากหลาย ครบวงจร

2. ทัศนคติการใช้ www.thailandebooking.com สรุปเป็นประเด็นสำคัญ ๆ คือ

1) เกี่ยวกับระบบของเว็บไซต์ พบว่า ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือมาก การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเชื่อว่ามีความปลอดภัยกับระบบฐานข้อมูลของผู้ให้บริการ

2) เกี่ยวกับเนื้อหาของเว็บไซต์ พบว่า มีเนื้อหาข้อมูลมากเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการท่องเที่ยว มีความสวยงาม น่าสนใจ ข้อมูลส่วนใหญ่ถูกต้องและมีการปรับเปลี่ยน มีสินค้าและบริการด้านท่องเที่ยวหลากหลายพอสมควร

3. บทบาทในการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ททท. มีบทบาทในฐานะผู้ให้การสนับสนุนส่งเสริมในเรื่องความรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เรื่องกฎ ระเบียบ การให้กำลังใจ บทบาทในการให้การศึกษอบรมวิธีการใช้โปรแกรม บทบาทการกระตุ้นให้เกิดการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บทบาทในการประสานงานติดตามประเมินผล และบทบาทในการศึกษาวิจัย

4. ปัญหาและอุปสรรคของการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีความผิดพลาดในการใช้งาน โครงสร้างพื้นฐานสื่อสารโทรคมนาคมยังไม่มีความพร้อมเพียงพอ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมไม่มีความรู้ความเข้าใจระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร และกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีความชัดเจนในการบังคับใช้

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย คือ ทาง ททท. ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวให้เพียงพอและแพร่หลาย และประสานให้มีหน่วยงานรับผิดชอบการเรียนการสอนหลักสูตรทางอินเทอร์เน็ต

ABSTRACT

TE 158884

Title of Research Paper : Thailand Tourism Organization's Roles in Promoting Electronic Commerce: A Study of Chiang Rai Province.
Author : Miss Sareeya Boonmark
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2004

The objectives of this research are 1) to study good commercial electronic website in tourism; 2) to study perception on the use of www.thailandbooking.com; 3) to study the roles of the Tourism Organization of Thailand in promoting commercial electronics;

4) to find out problems and obstacles in promoting commercial electronics by the Tourism Authority of Thailand. Data collection is done by the in-depth interview of 12 key-informants who are in the tourism business and concerned people. Data analysis is done by logical concept description and descriptive statistics.

Results of the study can be summarized as follow:

1. Good characters of commercial electronic website comprises 2 aspects:

1) About the website system: steps of entering into the website are convenient, not complicated; reliable with names of the owner or manager; the clients' data base is treated with safety; ability to down load data quickly, quick response to clients and having channels of communication with the website supervisor.

2) About the context of the website: the context is sufficient for making decision, up-to-date and accurate the website is good looking with multi-commodities

2. Perception on the use of 'www.thailandbooking.com' is briefly presented below:

1) About the website system: easy to use, not complicated, reliable; fastness in getting data and believe in the safety of clients' data base.

2) About context of the website: the context is large enough for making decision in tourism; good looking and interesting; most of the information in correct, and changeable; the goods and services about tourism are considerable varied.

3) TOT's roles in promoting commercial electronics: TOT plays roles in giving knowledge in regulation and orders including psychological support; training about program using, encouraging the use of commercial electronics, evaluation and doing research.

4) Problems and obstacles in promoting the use of commercial electronics are, for example, errors in using the machine; basic structure of the telecommunication system is not sufficiently ready; small business operators lack knowledge and understanding of the commercial electronics, etc.

The researcher recommends that TOT should provide more information on commercial electronics to tour business operators sufficiently, among others.