

สถานภาพและแนวโน้มการนำ  
เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว



นางสาวคัคณางค์ แจ่มใจ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสุครนิจ เทศศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2533

ISBN 974-577-695-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

016519

11 ๒๕๓๓ ๑๑ ๖

PRESENT STATUS AND TRENDS OF  
INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION FOR TOURISM INDUSTRY DEVELOPMENT

Miss Katkanang Jaengjai

A Thesis submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Arts  
Department of Public Relations

Graduate School  
Chulalongkorn University

1990

ISBN 974-577-695-5



วิทยานิพนธ์

สถานภาพและแนวโน้มการนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการพัฒนา  
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

โดย

นางสาวคัตนางค์ แจ่มใจ

ภาควิชา

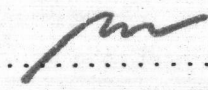
การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา

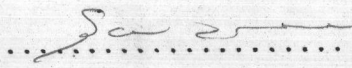
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ

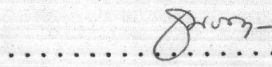


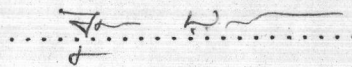
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต

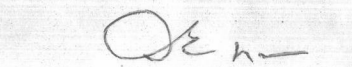
 .....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรภักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 .....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

 .....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ)

 .....กรรมการ  
(ดร.จุมพล พูลภัทรชีวิน)

 .....กรรมการ  
(ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)



คณางค์ แจ่มใจ : สถานภาพและแนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนา  
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (PRESENT STATUS AND TRENDS OF INFORMATION  
TECHNOLOGY ADOPTION FOR TOURISM INDUSTRY DEVELOPMENT) อ.ที่ปรึกษา :  
รศ.ดร.ธนวัติ บุญลือ, 170 หน้า. ISBN 974-577-695-5

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ทำการศึกษาโดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR โดยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวรวมถึงนักวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย จำนวนทั้งหมด 32 คน

ผลการวิจัยมีดังนี้ คือ

สถานภาพและสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย อยู่ในสภาพที่มีการลงทุนของเอกชนมาก โดยเฉพาะมีการสร้างที่พักและโรงแรมเพิ่มขึ้น เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีการกระจายรายได้และสร้างงานให้ประชาชนในท้องถิ่นด้วย ส่วนการคาดการณ์แนวโน้มพบว่า ในช่วง 3-4 ปี น่าจะดีขึ้น เพราะมีการกำหนดเป็นแผนชัดเจนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และ 7 และยังคงจะมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ รวมทั้งสินค้าท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

การศึกษาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าในอนาคตยังคงใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ต่างไปจากปัจจุบันนัก เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้มากที่สุด คือ โทรศัพท์ติดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ถึงแม้มีความสำคัญแต่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิยังไม่เห็นภาพที่จะนำมาใช้ได้มากนัก เพราะยังขัดข้องในเรื่องงบประมาณ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวและมีคุณภาพสูงขึ้น พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเห็นพ้องต้องกันว่า ควรมีการปรับปรุงในด้านการรักษาภาพธรรมชาติ ของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ภาพพจน์ด้านการจราจร การรักษาความสะอาด ความปลอดภัยและราคาโรงแรมที่ได้มาตรฐาน ควรพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ และการขนส่ง ควรพัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ประชาชนได้เข้าใจอย่างแท้จริง โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และจัดสัมมนาโดยระดมความคิดเห็นทั้งจากภาครัฐบาล ภาคเอกชน รวมถึงนักวิชาการและนักปฏิบัติ พร้อมทั้งควรมีการพัฒนาระบบการสื่อสาร/ระบบข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนพัฒนาประเทศด้วย

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ  
ปีการศึกษา ..... 2532

ลายมือชื่อนิสิต ..... *[Signature]*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... *[Signature]*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....





KATKANANG JAENGJAI : PRESENT STATUS AND TRENDS OF INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION FOR TOURISM INDUSTRY DEVELOPMENT. THESIS  
ADVISOR : ASSO. PROF. TANAWADEE BOONLUE, Ph.D. 170 PP.  
ISBN 974-577-695-5

The objective of this research is to investigate the present status and its future trends of the application of information technology to develop tourism industry in Thailand.

By using EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) 32 experts and technicians in tourism industry and information technology were interviewed for two rounds.

It is found that there is much investment by private sectors rather than other sectors. As a result of increase in number of tourists, lodging and hotels are increased. Consequently, this is able to generate income for the local people. The future should be better within few years due to the fact that in the 6th and the 7th National Economic and Social Development Plan the development of tourism industry has been clearly emphasized and identified. New tourist attractions are developed and souvenir products are refined and introduced to tourists.

Experts believed that information technology used in the future will not be so different from the present. The most popular technology used is telephone system. Although new information technology is felt very important, the experts believed that the usage is unfeasible because of the budget constraint. However, they believed that the tourist industry will be very booming and expanded to serve tourists' demand.

Experts suggested that the followings should be improved: natural outlook of tourist resources, traffic problem, cleanliness, security and standardization of hotel price and cost. In addition, tourism facilities, services and transportation should be developed. Meanwhile, concept of tourism industry development should be educated to the public in order to make them aware of the importance of tourism industry. People's awareness can be achieved by publicity activities, advertisement and seminars. Besides, communication and information systems should be improved more to support and facilitate the development of tourism industry as well as the development of the nation.

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ  
ปีการศึกษา ..... ๒๕๓๖

ลายมือชื่อนิสิต ..... *พิมพ์ 11/28*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... *พิมพ์*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเป็นเล่มได้อย่างสมบูรณ์ ต้องกราบขอบพระคุณผู้มีพระคุณหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

คุณพ่อ คุณแม่ผู้ซึ่งให้กำเนิด เลี้ยงดูสร้างสรรค์ และให้กำลังใจจนผู้วิจัยก้าวขึ้นมาถึงระดับนี้

รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่คอยให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัยทั้งในด้านการศึกษา และการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยบุล เบ็ญจรงค์กิจ ผู้สละเวลามาเป็นประธานกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ โดยให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้วิจัย

ดร. จุมพล พูลภักดิ์ชิวิน และ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ ผู้สละเวลามาเป็นคณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในด้านระเบียบวิธีวิจัยและสถิติที่ถูกต้องแก่ผู้วิจัย

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่สละ เวลาอันมีค่าของท่านมาให้ความร่วมมือในการตอบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากท่าน เป็นส่วนสำคัญในการวิเคราะห์และสรุปผลงานรวบรวม เป็นเล่มสมบูรณ์ได้

อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ในคณะนิเทศศาสตร์ทุกท่านที่เป็นผู้เพิ่มพูนความรู้และช่วยเหลือผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือผู้วิจัย โดยเฉพาะ คุณสุชาติ พรวิศวารักษ์กุล ซึ่งช่วยในด้านการพิมพ์ และรวมเล่มจนเป็นฉบับสมบูรณ์

ที่สำคัญสุด ผู้วิจัยได้รับทุนผู้ช่วยวิจัยตลอด 2 ปีเต็มและบางส่วนจากทุนอุดหนุนการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย เป็นผู้สนับสนุนด้านการเงินแก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยมีความรู้สึกซาบซึ้งใจต่อผู้มีพระคุณทั้งที่กล่าวเอ่ยนาม และ ไม่เอ่ยนามเป็นอย่างสูง คุณความดีที่จะเกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่าน และขอให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าด้านนี้ต่อไป





สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
- ลักษณะปัญหาและความสำคัญของปัญหาที่ทำการศึกษา.....	1
- วัตถุประสงค์.....	9
- ขอบเขตการวิจัย.....	10
- ข้อตกลงเบื้องต้น.....	10
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
- นิยามศัพท์.....	11
2. แนวคิดวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
3. วิธีดำเนินงานวิจัย.....	47
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
รายการอ้างอิง.....	110

ภาคผนวก	ก. แบบสอบถาม.....	114
	ข. สูตรการคำนวณ ข้อมูล และ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	136
	ค. รายชื่อกลุ่มผู้ เขียวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ.....	155
	ง. เทคนิคการวิจัยขนาดคแบบ EDR.....	161
	ประวัติผู้ เขียน.....	170

---



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	เปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยวจากต่างประเทศกับรายได้จากสินค้าออกที่สำคัญของประเทศไทย พ.ศ. 2526-2531.....	4
ตารางที่ 2	รายได้และการชดเชยดุลการชำระเงินของประเทศไทย พ.ศ. 2520 - 2531.....	6
ตารางที่ 3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับสภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	57
ตารางที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	60
ตารางที่ 5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับความเข้าใจคำว่า "เทคโนโลยีสารสนเทศ" เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	62
ตารางที่ 6	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการทางาน เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	64
ตารางที่ 7	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับสถานภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	65
ตารางที่ 8	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	67
ตารางที่ 9	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในปัจจุบัน เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	69
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับลักษณะของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในปัจจุบัน เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	71
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทบความเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต(พ.ศ.2533-2543) เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด....	73
ตารางที่ 12	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกระทบความเกี่ยวกับแนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต (พ.ศ. 2533-2543) เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	74

ตารางที่ 13	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทงความเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมกับการนำมาใช้ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในปัจจุบัน (พ.ศ.2533-2543) เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	76
ตารางที่ 14	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทงความเกี่ยวกับแนวโน้มการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต (พ.ศ.2533-2543) เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	78
ตารางที่ 15	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทงความเกี่ยวกับผลกระทบทางด้านบวก ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต (พ.ศ.2533-2543) เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	79
ตารางที่ 16	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทงความเกี่ยวกับผลกระทบทางด้านลบ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต (พ.ศ.2533-2543) เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	81
ตารางที่ 17	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อกระทงความเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เรียงลำดับจากค่ามัธยฐานสูงสุด.....	83
ตารางที่ 18	ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับ สถานภาพ และแนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการพัฒนา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	139
ตารางที่ 19	ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงแต่ละข้อในแบบสอบถามรอบที่ 2.....	147