

## บทคัดย่อ

ผู้อำนวยการแผนงาน                      ดร.รัฐภูมิ ตูจินดา  
Email    rattapoom.tuchinda@nectec.or.th  
ระยะเวลาดำเนินการ                      15 สิงหาคม 2557 – 14 ธันวาคม 2558

โครงการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพและผลกระทบการประยุกต์ใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการในจังหวัดกระบี่ โดยรายละเอียดของโครงการแบ่งเป็นการศึกษาพฤติกรรมผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวในด้านการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการประยุกต์ใช้ต้นแบบนำร่องกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้สรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มในระดับจังหวัด อันจะนำไปสู่การยกระดับและเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวโดยรวม

การศึกษาข้อมูลได้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการโรงแรม/ที่พัก จำนวนทั้งหมด 221 แห่ง นักท่องเที่ยวชาวไทย 303 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดกระบี่ 337 คน โดยใช้แบบสอบถามและมีการสัมภาษณ์เสริมในส่วนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษารายงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจโรงแรม/ที่พักในกระบี่นั้นมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เฉลี่ย 1.45 คนต่อแห่ง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการภายในและการหาลูกค้า แต่ยังมีกลุ่มผู้ประกอบการถึง 22.5% ที่ยังขาดความพร้อมด้าน IT และต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐ ซึ่งกลุ่มที่ขาดความพร้อมต้องการการสนับสนุนในด้านต่างๆ คือ ด้านเว็บไซต์ ด้านอีเมล ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านการสร้างแบรนด์บนโลกออนไลน์ และด้าน Office Suite โดยประเด็นปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การขาดแคลนบุคลากรด้าน IT สำหรับในส่วนของนักท่องเที่ยวนั้น จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติมีส่วนที่เหมือนกันคือ ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวเป็นช่วงวัยเริ่มต้นทำงาน และใช้อินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์ผ่านช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวเพื่อวางแผนการเดินทางเอง ซึ่งในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญ

ในการประยุกต์ใช้ต้นแบบนำร่องนั้น ผลศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวได้นำมาสังเคราะห์เพื่อเลือกพัฒนาด้านเครื่องมือสร้างเว็บไซต์อย่างง่าย เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่ยังไม่มีความพร้อมด้าน IT ให้สามารถสร้างเว็บไซต์ของตัวเองได้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องเขียนโปรแกรม เพียงแค่กรอกข้อมูลในระดับความยากง่ายเทียบเท่ากับแบบฟอร์มภาษีประจำปี ซึ่งทางโครงการได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการโดยมีผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่เข้าร่วมทดสอบใช้งาน ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ ผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ นอกเหนือจากข้อมูลการศึกษาผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวแล้วยังมีข้อเสนอแนะแนวทางการนำดิจิทัลแพลตฟอร์มไปใช้เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืน ที่ต้องดำเนินการโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน มุ่งเน้นการปิดการขาย สร้างความรู้และเข้าใจ พัฒนาบุคลากรด้าน IT และกำหนดเจ้าภาพในการผลักดันและขยายผลในระดับจังหวัด

## Abstract

**Head of Project** Rattapoom Tuchinda, Ph.D.  
**Email** rattapoom.tuchinda@nectec.or.th  
**Duration** 15 August 2014 – 14 December 2015

This project studies potentials and effects from applying digital platform to the tourism industry. To goal is to increase capacities and capabilities of businesses related to tourism in the province of Krabi. The research project comprises of two parts; the first part is the marketing research to understand the behavior of tourism business operators and tourist – both Thai and foreigners. The second part is to create a prototype software-as-a-service to support tourism business operators. The sum of both parts will pave the way to understanding how digital platform can enhance the local tourism and the policy to innovate, sustain, expand, and integrate digital platform into the fabric of tourism.

In the marketing research part, we collect 221 questionnaires from hotel operators, 303 questionnaires from Thai tourists, and 337 questionnaires from foreign tourists. In addition to quantitative data, we also conduct qualitative interviews with business owners and government organization responsible for promoting tourism business. We found that there is an average of 1.45 IT personnel in each hotel. The majority of hotels use IT and digital platform in one form or another to help improve efficiency and effectiveness in internal management and customer acquisition. However, 22.5% of hotel owners are not IT ready and needs government supports in the following areas: website, email, social network, online branding, and office suite. In addition of these areas, one major problem is the lack of IT personnel. As for the tourist research, we found that there are similarities between Thai and foreign tourists in the following aspects: the demographics of tourists are first and early second jobbers. They all use mobile phones to conduct research and trip planning via Internet and social network. The important factor that they use to decide whether to patron the hotels and other travel related business is reputation.

The second part of the project focuses on creating software-as-a-service prototype to help business owners. We use the result of the marketing research part to decide which service to implement. The prototype is called Thaiweby, the website building engine that help business owners build their own websites without knowing any programming and without needing any IT personnel; the process of building a website is