

**หัวข้อวิจัย** การศึกษาแนวทางในการส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวข้ามพรมแดน  
ในเส้นทาง R3A และ R3B โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับ  
ประชาคมอาเซียน

**ผู้ดำเนินการวิจัย** 1. อาจารย์พิริยมาศ ศิริชัย  
2. อาจารย์วรัทยา มาภักดี

**หน่วยงาน** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

## บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเป็นสื่อต่างๆ โมบาย แอปพลิเคชันเป็นสื่อใหม่ที่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการนั้นได้ให้ความสนใจในการใช้ อาทิเช่น ผู้ประกอบการใช้เป็นที่ใช้ในการเข้าถึงของลูกค้า และประชาสัมพันธ์ ในขณะที่นักท่องเที่ยวใช้โมบาย แอปพลิเคชันเป็นเครื่องมือในการท่องเที่ยวหาข้อมูล วางแผนการเดินทาง และอื่นๆ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมฐานข้อมูลการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนใน R3A และ R3B รูปแบบการใช้อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการท่องเที่ยว พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการท่องเที่ยว ออกแบบระบบโมบายแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน และแนวทางการส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนบนเส้นทางข้ามพรมแดนใน R3A และ R3B โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วิธีการเก็บฐานข้อมูลและรูปแบบการใช้อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการท่องเที่ยว คือ การลงพื้นที่ในเส้นทางข้ามพรมแดนใน R3A และ R3B ค้นหาข้อมูลในฐานข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ข้อมูลจากความร่วมมือจากภาคีการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน ส่วนวิธีการศึกษา พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการท่องเที่ยว ศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติใช้เส้นทางข้ามพรมแดนใน R3A และ R3B จำนวน 400 คน และกลุ่มภาคีในธุรกิจการท่องเที่ยว เส้นทางข้ามพรมแดนใน R3A และ R3B การออกแบบโมบายแอปพลิเคชันใช้แนวคิด SOLOMO และ Smart Mapping จากนั้นได้สอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวแล้วนำผลที่ได้ไปแก้ไขและพัฒนาอีกครั้งให้ เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ผลจากการวิจัยพบว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันนั้น ชอบที่แสดงความคิดเห็นหรืออ่านประสบการณ์จากผู้อื่นก่อนตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยว ซึ่งการเดินทางไปท่องเที่ยววันนี้นักท่องเที่ยวจะดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน หรือกดไลค์เพจของสถานที่นั้นก่อนเดินทาง และการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้ Google Map เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสถานที่นั้นๆ และผลวิจัยด้านการออกแบบโมบายแอปพลิเคชันพบว่านักท่องเที่ยวชอบดีไซน์ที่เรียบง่าย ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีการลำดับ

ข้อมูลที่ดี ลูกเล่นและการมีส่วนร่วมในแอปพลิเคชันได้ง่าย การใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันที่พัฒนาพบว่า นักท่องเที่ยวชอบที่สามารถแบ่งปันประสบการณ์การท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันได้ สามารถอำนวยความสะดวก การท่องเที่ยวของตนเอง สำหรับผู้ประกอบการสามารถสื่อสารกับลูกค้า ขยายช่องทางในการติดต่อลูกค้า เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ และต้องการให้พัฒนาเป็นระบบ E-commerce มีระบบการจองและชำระเงิน มีความร่วมมือกันในพื้นที่เชื่อมโยงเพื่อต่อยอดธุรกิจ นอกจากนี้ได้แนวทางการส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนบนเส้นทาง R3A และ R3B โดยประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาเพื่อส่งเสริมการตลาด คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวและพื้นที่เชื่อมโยงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแหล่งท่องเที่ยว การส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวข้ามพรมแดน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวข้ามพรมแดน เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง และการส่งเสริมเครือข่ายของ Digital Media/Net work ความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการพื้นที่เชื่อมโยงและส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเพื่อเอื้อผลประโยชน์ร่วมกัน และการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนเชิงรุกส่งเสริมการตลาดด้านดิจิทัลในยุคศตวรรษที่ 21

**Research Title** Information Communication Technology (ICT) Application for Transboundary Tourism Business Promotion on R3A and R3B Responding to ASEAN Community

**Researcher** 1. Lecturer Piriymart Sirichai  
2. Lecturer Warattaya Mapakdee

**Organization** Rajamangala University of Technology Lanna

### **Abstract**

The tourism industry emphasizes technology information usage and communication. Both entrepreneurs and travellers rely on mobile technology for instant information and connection with others. For example, travel agency's able to provide their information, promotion, news and keep customer relationship through mobile application while tourists use mobile application for planning, searching, finding, and etc. Therefore, this research study is to collect information about the tourism industry on cross-border tourism both R3A and R3B routes for mobile application database, to understand the significant of electronic for tourism sector both R3A and R3B travel routes, to investigate new tourists behaviour who use mobile application as a tool for their travelling, to design mobile application for supporting tourists who travel the cross boarder tourism on R3A and R3B routes and guidelines for promoting across border tourism on both routes by using mobile technology. Moreover, database was collected from exit information such as documents, articles in each country, websites, and etc. In addition, there was some cooperation with different tourism parties to collect more valuable information. The studies of tourist's behaviour that use mobile application for their traveling were investigated through paper questionnaire for 400 sets with both Thai and foreigners. The tourism parties on the R3A and R3B routes were 50 companies. Additionally, mobile application design was tested by tourists twice throughout the study (Pre-test and Post-test). The idea of mobile design function adopted by SOLOMO and Mapping concepts has changed tourist traveling behaviour. As the results, the research found that new tourists behaviour prefer to comment or read the experiences of others before traveling, download specific applications or express interests on Facebook fan page, and use Google Map application to access their destination. Hence, mobile design results

from user interface and user experience showed that tourist satisfy the factors of simply design, easy to use not complex information, good sequencing, functional and easy to engagement with iRab mobile application. On the other hand, Usability from iRab mobile application found that tourist are able to share their experiences and receive feedback through mobile applications, and enhance their traveling experience; whereas the entrepreneurs could be promote and use E-commerce for their business in the further. Finally, the researcher made some strategies for supporting transboundary tourism on R3A and R3B by applying Information communication technology to respond the ASEAN Community. It is classified into four dimensions, including management of tourist demand and their behaviour using mobile application to respond digital age. The significant of develop tourism operators to have information technology competencies to operate effectively in their business. The promotion of mobile application by applying in concrete and continue the business, and support networks among tourism operators across border and facilitate the marketing plan, and recommendations for further studies.