

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์

การวิจัย เรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งผลการศึกษออกเป็น 4 ตอน กล่าวคือ

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจที่พักแรม
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการบนเว็บไซต์
- 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรคและข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังต่อไปนี้

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจที่พักแรม

#### 4.1.1 ประเภทของธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เป็นเกสต์เฮาส์ ร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ รีสอร์ท โรงแรมระดับ 1 ดาว โรงแรมระดับ 2 ดาว โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว โรงแรมระดับ 5 ดาว ร้อยละ 15.7, 15.0, 8.4, 6.0, 3.0 และ 3.0 ตามลำดับ (ตาราง 1)

ตาราง 1 ประเภทของธุรกิจที่พักแรม

ธุรกิจที่พักแรม	จำนวน	ร้อยละ
1. โรงแรมชั้น 1 (ระดับ 5 ดาว)	5	3.0
2. โรงแรมชั้น 2 (ระดับ 4 ดาว)	5	3.0
3. โรงแรมชั้น 3 (ระดับ 3 ดาว)	10	6.0
4. โรงแรมชั้น 4 (ระดับ 2 ดาว)	14	8.5
5. โรงแรมชั้น 5 (ระดับ 1 ดาว)	25	15.0
6. เกสต์เฮาส์	71	42.8
7. รีสอร์ท	26	15.7
รวม	156	100.0

#### 4.1.2 ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 11 ปีขึ้นไป จำนวน 82 ราย รองลงมาคือ ดำเนินกิจการไม่เกิน 5 ปี จำนวน 47 ราย และ ระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 27 ราย (ตาราง 2)

ตาราง 2 ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรม

ระยะเวลาดำเนินงาน	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
≤ 5 ปี	1	1	3	1	1	29	11	47
6-10 ปี	2	1	3	2	3	10	6	27
≥ 11 ปี	2	3	4	11	21	32	9	82
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

#### 4.1.3 สถานภาพของธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่าธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่มีสถานภาพของธุรกิจเป็นนิติบุคคลรวม 90 ราย และเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 66 ราย (ตาราง 3)

ตาราง 3 สถานภาพของธุรกิจที่พักแรม

สถานภาพ	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
นิติบุคคล	5	5	10	14	18	21	17	90
บุคคล ธรรมดา	-	-	-	-	7	50	9	66
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

#### 4.1.4 บุคลากรในสังกัด

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่มีบุคลากรในสังกัด ระหว่าง 1-50 คน จำนวน 135 แห่ง รองลงมา ระหว่าง 51-100 คน จำนวน 13 แห่ง และตั้งแต่ 101 คนขึ้นไป จำนวน 8 แห่ง ทั้งนี้ มีสถานประกอบการที่มีบุคลากรในสังกัดระหว่าง 1 - 2 คน จำนวน 43 แห่ง (ตาราง 4)

ตาราง 4 บุคลากรในสังกัด

บุคลากรใน สังกัด/คน	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
≤ 50	-	-	4	12	24	71	26	135
51-100	1	1	6	2	1	-	-	13
≥ 101	4	4	-	-	-	-	-	8
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

#### 4.1.5 การให้บริการอื่นนอกเหนือจากการพักแรม

จากการศึกษาพบว่า นอกเหนือจากการให้บริการห้องพักแล้วธุรกิจที่พักแรมมีบริการเสริมอื่น ๆ ได้แก่ ร้านอาหาร บริการจองตั๋วเครื่องบิน นำเที่ยว บริการรถเช่า สปา และอื่น ๆ เช่น สอนนวดไทย และสอนทำอาหารไทย รวมทั้งร้านสะดวกซื้อ และสปอร์ตคลับ เป็นต้น (ตาราง 5)

ตาราง 5 การให้บริการอื่นนอกเหนือจากการพักแรม

การบริการ	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
ร้านอาหาร	5	5	10	23	12	21	26	102
จองตั๋ว เครื่องบิน	5	5	10	14	8	40	4	67
								มีต่อ

การบริการ	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ท	
ทัวร์นำเที่ยว	5	5	8	3	9	41	6	63
รถเช่า	5	5	1	4	8	33	6	54
สปา	3	-	1	-	3	5	8	19
อื่นๆ	-	-	3	2	2	9	3	19
ร้านสะดวก ซื้อ	-	-	1	2	2	4	2	11
สปอร์ตคลับ	5	5	2	1	1	1	2	9

#### 4.1.6 ช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่คือลูกค้าติดต่อโดยตรง จำนวน 153 ราย จำหน่ายผ่านตัวแทน จำนวน 51 ราย และผ่านโรงแรมในเครือ จำนวน 26 ราย (ตาราง 6)

ตาราง 6 ช่องทางการจำหน่ายของธุรกิจที่พักแรม

ช่องทางการ จำหน่าย	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ท	
ลูกค้าติดต่อ โดยตรง	5	5	9	14	23	71	26	153
ขายผ่าน ตัวแทน	4	4	6	4	9	9	15	51
ขายผ่าน โรงแรมใน เครือ	3	2	4	2	2	6	7	26

#### 4.1.7 เครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารของธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่า ระบบติดต่อสื่อสารหลักที่ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ใช้ในปัจจุบัน คือ โทรศัพท์ โทรสาร และอีเมล (ตาราง 7)

ตาราง 7 เครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารของธุรกิจที่พักแรม

เครื่องมือ ติดต่อสื่อสาร	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
โทรศัพท์	5	5	9	12	25	69	25	150
โทรสาร	5	4	9	13	16	38	19	104
อีเมล	5	5	8	6	9	42	18	94

#### 4.1.8 สื่อในการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ใช้สื่อหลักในการประชาสัมพันธ์องค์กร ได้แก่ ลูกค้าบอกต่อ นิตยสาร และเว็บไซต์ สื่ออื่น ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ (ตาราง 8)

ตาราง 8 สื่อในการประชาสัมพันธ์ธุรกิจที่พักแรม

สื่อในการ ประชาสัมพันธ์	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
ลูกค้าบอกต่อ	5	5	2	5	12	32	9	70
นิตยสาร	5	5	3	3	6	27	16	65
เว็บไซต์	5	5	7	3	5	22	15	62
หนังสือพิมพ์	4	4	5	4	3	10	11	41
วิทยุ	2	1	3	3	3	2	3	17
โทรทัศน์	1	1	1	-	-	-	5	8

#### 4.1.9 สัญชาติของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อปี

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่มีลูกค้าสัญชาติไทย ร้อยละ 78.6 รองลงมา ได้แก่ ยุโรป อเมริกัน ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย จีน และอื่น ๆ ได้แก่ ประเทศในแถบแอฟริกา และประเทศแถบเอเชียอื่น ๆ เช่น เกาหลี และสิงคโปร์ (ตาราง 9)

ตาราง 9 สัญชาติของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อปี

สัญชาติลูกค้าในธุรกิจที่พักแรม	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	121	78.6
ยุโรป	109	70.8
อเมริกัน	101	65.6
ญี่ปุ่น	80	51.9
ออสเตรเลีย	64	41.6
จีน	55	35.7
อื่นๆ( แถบแอฟริกา,เกาหลี และสิงคโปร์)	43	27.9

#### 4.1.10 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการต่อปี

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าในแต่ละปีที่มาใช้บริการขององค์กรส่วนใหญ่มีจำนวนระหว่าง 1,001 – 5,000 ราย จำนวน 54 แห่ง ไม่น้อยกว่า 1,000 ราย จำนวน 51 แห่ง มากกว่า 10,000 ราย จำนวน 30 แห่ง และระหว่าง 5,001 – 10,000 ราย จำนวน 20 แห่ง (ตาราง 10)

ตาราง 10 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการต่อปี

จำนวนลูกค้า/คน	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ท	
≤ 1,000	2	1	4	3	1	33	8	51
1,001-5,000	1	1	-	5	17	21	9	54
5,001- 10,000	1	-	-	2	4	10	3	20
≥10,000	1	3	6	4	3	7	6	30
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

## 4.1.11 การลดราคาห้องพักช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low season)

จากการศึกษาพบว่า ในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low season) ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ให้ส่วนลดราคาห้องพักในอัตราไม่ถึงร้อยละ 20 จำนวน 106 ราย รองลงมา ร้อยละ 21-40 และมากกว่าร้อยละ 40 ตามลำดับ (ตาราง 11)

ตาราง 11 การลดราคาห้องพักในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low season)

การลดราคาห้องพักช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ท	
≤ 20 %	3	3	4	8	20	54	14	106
20-40 %	2	2	3	4	3	14	8	36
≥ 40 %	-	-	3	2	2	3	4	14
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

## 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 4.2.1 คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้ขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในหน่วยงาน จำนวน 115 ราย โดยธุรกิจส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์จำนวน ระหว่าง 1-10 เครื่อง จำนวน 97 ราย ระหว่าง 11-20 เครื่อง จำนวน 10 ราย มากกว่า 20 เครื่อง จำนวน 8 ราย และธุรกิจที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้มีจำนวน 41 ราย (ตาราง 12)

ตาราง 12 คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้ในองค์กร

คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
ไม่มี คอมพิวเตอร์	-	-	-	2	9	25	5	41
1-10 เครื่อง	2	-	5	11	15	46	18	97
11-20 เครื่อง	1	2	3	1	1	-	3	10
มากกว่า 20 เครื่อง	2	3	2	-	-	-	-	8
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

### 4.2.2 บุคลากรขององค์กรที่ดูแลโดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมใหญ่มีบุคลากรขององค์กรเองดูแลโดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ระหว่าง 1 - 5 คน จำนวน 81 ราย และธุรกิจที่ไม่มีบุคลากรดูแลเฉพาะด้านนี้ จำนวน 75 ราย เนื่องจากบุคลากรในองค์กรช่วยกันดูแลและร่วมกันแก้ไขเมื่อมีปัญหา รวมทั้งจ้างบุคลากรนอกองค์กรที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ช่วยดูแล (ตาราง 13)



ตาราง 13 บุคลากรขององค์กรที่ดูแลด้านคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ

บุคลากรของ องค์กร	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ท	
ไม่มี	1	1	3	3	15	37	15	75
1-5 คน	4	4	7	11	10	34	11	81
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

## 4.2.3 การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานภายในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักแรมที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมากใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานในองค์กรในการดำเนินงานทั่วไป เช่น งานพิมพ์ การประสานงาน รองลงมา ได้แก่ การบัญชีและการเงิน งานตลาด ข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหาร ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และการบริหารงานบุคคล (ตาราง 14)

ตาราง 14 การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานภายในองค์กร

การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารงาน ภายในองค์กร	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน ได้/เครื่อง			รวม
	1-10	11-20	> 20	
การดำเนินงานทั่วไป เช่น งานพิมพ์ การประสานงาน	97	10	8	115
การบัญชีและการเงิน	91	9	8	108
งานตลาด	72	9	8	89
ข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหาร	63	10	8	81
ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน	42	8	8	58
การบริหารงานบุคคล	30	8	8	46

#### 4.2.4 การมีเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักรวม

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่ไม่มีเว็บไซต์ขององค์กร จำนวน 84 ราย รองลงมาองค์กรมีเว็บไซต์เป็นของหน่วยงาน จำนวน 72 ราย และฝากไว้กับเว็บไซต์ท่า (portal site) จำนวน 22 ราย (ตาราง 15)

ตาราง 15 การมีเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักรวม

การมีเว็บไซต์	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี ลอร์ด	
มีของ องค์กร	5	5	7	5	5	27	18	72
ฝากไว้ที่ เว็บท่า	1	-	1	3	2	10	5	22
ไม่มี เว็บไซต์	-	-	3	9	20	44	8	84

#### 4.2.5 เหตุผลที่ธุรกิจที่พักรวมยังไม่มี การติดตั้งเว็บไซต์ขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมที่ไม่มีเว็บไซต์ขององค์กร สาเหตุส่วนใหญ่คือ ขาดบุคลากรดูแลด้านเว็บไซต์ ร้อยละ 25.6 ต้นทุนสูง ร้อยละ 21.8 ไม่คุ้มกับประโยชน์ที่จะได้รับ ร้อยละ 19.2 และอื่น ๆ เช่น ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านเว็บไซต์ ธุรกิจในปัจจุบันยังไม่มี ความจำเป็นต้องติดตั้งเว็บไซต์ ธุรกิจยังมีขนาดเล็กอยู่ และลูกค้ารู้จักองค์กรดีอยู่แล้ว ร้อยละ 8.3 (ตาราง 16)

ตาราง 16 เหตุผลที่องค์กรธุรกิจที่พักแรมยังไม่ติดตั้งเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เหตุผลที่องค์กรไม่ติดตั้งเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
ขาดบุคลากรดูแล	40	25.6
ทำให้ต้นทุนสูงขึ้น	34	21.8
ไม่คุ้มกับประโยชน์ที่จะได้รับ	30	19.2
อื่น ๆ	13	8.3

#### 4.2.6 การวางแผนที่จะมีเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักแรมที่ยังไม่มีการติดตั้งเว็บไซต์ขององค์กรส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.8 ยังไม่มีการวางแผนที่จะมีเว็บไซต์ โดยมีเหตุผล ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจไม่แน่นอนจึงยังไม่อยากเพิ่มค่าใช้จ่าย ติดตั้งแล้วไม่คุ้มค่า ลูกค้าไม่ชอบใช้ ธุรกิจยังมีขนาดเล็กอยู่จึงยังไม่มี ความจำเป็นในขณะนี้ ส่วนธุรกิจที่พักแรมร้อยละ 24.5 มีแผนการที่จะมีเว็บไซต์ เพราะเห็นว่าการ ติดตั้งเว็บไซต์เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ การบริการผ่านเว็บไซต์จะช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น แนวโน้มการใช้เว็บไซต์จะได้รับความนิยมมากขึ้น รุ่นลูกรุ่นหลานได้รับการศึกษาซึ่งสามารถใช้คอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ได้ (ตารางที่ 17)

ตาราง 17 การวางแผนที่จะมีเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักแรม

การวางแผนมีเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีแผนการ	46	54.8
มีแผนการ	38	45.2
รวม	84	100

#### 4.2.7 ช่องทางการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของธุรกิจที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักแรมที่มีเว็บไซต์ขององค์กรส่วนใหญ่ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์โดยแจ้งกลุ่มเป้าหมายทางอีเมล ร้อยละ 20.0 รองลงมา ได้แก่ การลงเว็บไซต์แลกเปลี่ยน ระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และ การลงโฆษณาในเว็บไซต์ที่เป็นที่นิยม เช่น กูเกิล

(Google) สนุก (Sanook) และ ยาฮู (Yahoo) เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 16.1 เท่ากัน และ ลูกค้ารู้จักเว็บไซต์ขององค์กรและบอกต่อ ร้อยละ 10.3 (ตาราง 18)

ตาราง 18 ช่องทางการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ขององค์กร

ช่องทางการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
แจ้งกลุ่มเป้าหมายทางอีเมล	31	20.0
ลงโฆษณาในเว็บไซต์ที่เป็นที่นิยม	25	16.1
ลงเว็บไซต์แลกเปลี่ยนระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	25	16.1
ลูกค้ารู้จักเว็บไซต์และบอกต่อ	16	10.3

#### 4.2.8 ผลของการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พิกแรมที่มีเว็บไซต์ขององค์กรส่วนใหญ่เห็นว่าผลของการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ในข้อ 4.2.7 ช่วยให้ลูกค้ารู้จักองค์กรมากขึ้น ร้อยละ 40.4 เพราะ มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น และกิจการมีรายได้จากการให้บริการมากขึ้นหลังจากใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว นอกจากนี้ธุรกิจที่พิกแรมมีความไม่แน่ใจว่า การที่ลูกค้ารู้จักองค์กรมากขึ้นเป็นผลมาจากการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวหรือไม่ ร้อยละ 7.1 เพราะองค์กรไม่ได้ทำรายงานหรือบันทึกสถิติการใช้บริการของลูกค้าจึงขาดข้อมูลยืนยัน และเห็นว่าหลังจากการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์แล้วบางครั้งไม่มีผลใด ๆ ร้อยละ 2.6 (ตาราง 19)

ตาราง 19 ผลของการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์

ผลของการมีช่องทางประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้ารู้จักองค์กรมากขึ้น	63	40.4
ไม่แน่ใจ	11	7.1
บางครั้งไม่มีผลใด ๆ	4	2.6

#### 4.2.9 รอบการปรับปรุงเว็บไซต์ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักแรมที่มีเว็บไซต์ขององค์กรส่วนใหญ่มีรอบการปรับปรุงเว็บไซต์ต่อเดือน ไม่เกิน 4 ครั้ง ร้อยละ 75.0 รองลงมา เดือนละ 5 – 8 ครั้ง ร้อยละ 16.7 และไม่แน่นอน ได้แก่ การปรับปรุงตามที่ผู้บริหารสั่งการ และ ปรับตามตามสถานการณ์ ร้อยละ 8.3 (ตาราง 20)

ตาราง 20 รอบการปรับปรุงเว็บไซต์ต่อเดือน

รอบการปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้ง	54	75.0
5 - 8 ครั้ง	12	16.7
ไม่แน่นอน	6	8.3
รวม	72	100.0

#### 4.2.10 สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่องค์กรปรับปรุง

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักแรมที่มีเว็บไซต์ขององค์กรส่วนใหญ่ปรับปรุงสารสนเทศบนเว็บไซต์ในส่วนที่เป็นกิจกรรมขององค์กรมากที่สุด ร้อยละ 80.5 และรองลงมาคือการปรับอัตราค่าห้องพัก ร้อยละ 19.5 (ตาราง 21)

ตาราง 21 สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่องค์กรปรับปรุง

สารสนเทศที่ปรับปรุงบ่อย	จำนวน	ร้อยละ
กิจกรรมขององค์กร	58	80.5
อัตราค่าห้องพัก	14	19.5
รวม	72	100.0

#### 4.2.11 ผู้ดูแลเนื้อหาและปรับปรุงรายการบนเว็บไซต์ขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมที่มีเว็บไซต์ขององค์กรส่วนใหญ่ใช้บุคลากรภายนอกที่องค์กรจ้างดูแลเนื้อหาและปรับปรุงรายการบนเว็บไซต์ขององค์กร ร้อยละ 83.3 และใช้บุคลากรขององค์กรเอง ร้อยละ 16.7 (ตาราง 22)

ตาราง 22 ผู้ดูแลเนื้อหาและปรับปรุงรายการบนเว็บไซต์ขององค์กร

ผู้ดูแลเว็บไซต์ขององค์กร	จำนวน	จำนวน (ร้อยละ)
บุคลากรภายนอกที่องค์กรจ้าง	60	83.3
บุคลากรภายในองค์กร	12	16.7
รวม	72	100.0

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการบนเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักรวม

##### 4.3.1 แบบการให้บริการบนเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักรวม

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการบนเว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นแบบมาตรฐานที่ธุรกิจที่พักรวมกำหนดไว้ ร้อยละ 68.1 และแบบยืดหยุ่นโดยลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงหรือขอเพิ่มเติมรายการบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้บนเว็บไซต์ขององค์กร ร้อยละ 36.1 (ตาราง 23)

ตาราง 23 แบบการให้บริการบนเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักรวม

แบบการให้บริการบนเว็บไซต์	จำนวน	จำนวน (ร้อยละ)
แบบมาตรฐานที่กำหนดไว้บนเว็บไซต์	49	68.1
แบบยืดหยุ่นตามที่ลูกค้าต้องการ	26	36.1

##### 4.3.2 สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่องค์กรนำเสนอ

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมที่มีเว็บไซต์ขององค์กรส่วนใหญ่นำเสนอรูปภาพแสดงรายละเอียดของห้องพัก ร้อยละ 37.3 สารสนเทศอื่น ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการจองห้องพัก การบริการที่องค์กรให้บริการ วิธีการชำระเงิน และเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงและ/หรือการยกเลิกการใช้บริการ (ตาราง 24)

ตาราง 24 สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่องค์กรนำเสนอ

สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่องค์กรนำเสนอ	จำนวน	ร้อยละ
รูปภาพแสดงรายละเอียดของห้องพัก	57	37.3
ขั้นตอนการจองห้องพัก	52	34.0
รูปภาพการบริการอื่นที่องค์กรให้บริการ	48	31.4
วิธีการชำระเงิน	21	13.7
เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง/การยกเลิกการให้บริการ	26	17.2

#### 4.3.3 รายการที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์ขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า รายการที่ลูกค้าใช้บริการจากเว็บไซต์ขององค์กรส่วนใหญ่คือ การจองที่พัก ร้อยละ 36.2 รายการอื่น ๆ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงและ/หรือยกเลิกการให้บริการ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต การค้นหาข้อมูลสารสนเทศขององค์กร และการใช้บริการจองตั๋วเครื่องบิน (ตาราง 25)

ตาราง 25 รายการที่ลูกค้าใช้บริการบนเว็บไซต์ขององค์กร

รายการที่ลูกค้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การจองที่พัก	55	36.2
การเปลี่ยนแปลง/การยกเลิก	26	17.2
การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต On line/Real time	12	7.9
การค้นหาข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	11	7.3
การให้บริการจองตั๋วเครื่องบิน	10	6.6

#### 4.3.4 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ต่อปี

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่มีจำนวนไม่ถึง 100 ราย ร้อยละ 83.2 รองลงมา คือ ระหว่าง 100-1,000 ราย ร้อยละ 8.4 และ มากกว่า 1000 ราย ร้อยละ 8.4 (ตาราง 26)

ตาราง 26 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ต่อปี

จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเว็บไซต์/คน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100	60	83.2
100 – 1,000	6	8.4
มากกว่า 1,000	6	8.4
รวม	72	100.0

4.3.5 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมดขององค์กร จากการศึกษาพบว่า ในปีที่ผ่านมาลูกค้าที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ขององค์กรต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมด คือ ไม่ถึง 20 เปอร์เซ็นต์ ร้อยละ 76.4 รองลงมา คือ มากกว่า 40 เปอร์เซ็นต์ และ ระหว่าง 20-40 เปอร์เซ็นต์ ร้อยละ 18. และ 5.5 ตามลำดับ (ตาราง 27)

ตาราง 27 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมดขององค์กร

จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมดขององค์กร	จำนวน	(ร้อยละ)
ไม่ถึง 20 เปอร์เซ็นต์	55	76.4
20 – 40 เปอร์เซ็นต์	4	5.5
มากกว่า 40 เปอร์เซ็นต์	13	18.1
รวม	72	100.0

#### 4.3.6 รูปแบบการชำระเงินในการจองบริการผ่านเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่หักแรมกำหนดรูปแบบการชำระเงินเพื่อจองบริการผ่านเว็บไซต์โดยจะขอหมายเลขบัตรเครดิต ซึ่งส่วนใหญ่จะเรียกเก็บเมื่อใช้บริการ ร้อยละ 81.9 ให้ชำระครั้งหนึ่งของค่าบริการ ร้อยละ 72.2 ชำระอย่างต่ำร้อยละ 30 ของค่าบริการ ร้อยละ 34.7 และอื่น ๆ คือชำระโดยเงินสดเมื่อใช้บริการ ร้อยละ 18.1 (ตาราง 28)



ตาราง 28 รูปแบบการชำระเงินในการจองบริการผ่านเว็บไซต์

รูปแบบการชำระเงินในการจองบริการผ่านเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
จะเรียกเก็บเมื่อใช้บริการ	59	81.9
ชำระร้อยละ 50 ของค่าบริการ	52	72.2
ชำระอย่างต่ำร้อยละ 30 ของค่าบริการ	25	34.7
อื่น ๆ (ชำระโดยเงินสดเมื่อใช้บริการ)	13	18.1

#### 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรค และความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมในการใช้อินเทอร์เน็ต

##### 4.4.1 ปัญหาที่ธุรกิจที่พักแรมพบจากการใช้อินเทอร์เน็ตขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตที่ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ประสบ คือ การแสดงข้อมูลช้ามาก ร้อยละ 36.1 รองลงมาได้แก่ สายหลุดบ่อย สายไม่ค่อยว่าง และอื่น ๆ เช่น การมีโฆษณาแทรก และการมีไวรัสแทรก ตามลำดับ (ตาราง 29)

ตาราง 29 ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบในการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบในการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พบปัญหา	22	30.6
แสดงข้อมูลช้ามาก	26	36.1
สายหลุดบ่อย	21	29.2
สายไม่ค่อยว่าง	10	13.8
อื่น ๆ (การมีโฆษณาแทรก และการมีไวรัสแทรก)	5	6.9

#### 4.4.1 ปัญหาที่ธุรกิจพบจากลูกค้าในการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ธุรกิจพบจากลูกค้าในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ความไม่แน่ใจในความปลอดภัยของการให้ข้อมูลแก่ธุรกิจที่พักแรม เช่น การให้หมายเลขบัตรเครดิต ร้อยละ 48.6 รูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ ร้อยละ 29.2 รองลงมาได้แก่ข้อมูลจากเว็บไซต์มีไม่เพียงพอ ไม่สามารถคลิกเข้าไปค้นหารายละเอียดอื่น ๆ ได้ตามต้องการ ข้อมูลไม่ทันสมัย มีโฆษณาแทรกมากเกินไป และอื่น ๆ คือ ลูกค้าไม่มีความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต ตามลำดับ (ตาราง 30)

ตาราง 30 ปัญหาที่ธุรกิจพบจากลูกค้าในการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ความไม่แน่ใจในความปลอดภัยของการให้ข้อมูลแก่ธุรกิจที่พักแรม	35	48.6
รูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ	21	29.2
ข้อมูลจากเว็บไซต์ไม่เพียงพอ	20	27.8
ข้อมูลไม่ทันสมัย	12	16.7
มีโฆษณาแทรกมากเกินไป	10	13.8
อื่น ๆ (ลูกค้าไม่มีความชำนาญในการใช้)	5	6.9

#### 4.4.3 ปัญหา/อุปสรรคที่ส่งผลให้การใช้เว็บไซต์ในธุรกิจที่พักแรมไม่ขยายตัวไปสู่การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและ/หรืออุปสรรคที่สำคัญและส่งผลให้การใช้เว็บไซต์ในธุรกิจที่พักแรมไม่ขยายตัวไปสู่การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อันดับหนึ่งคือ การมีต้นทุนสูง อันดับสองคือ องค์กรขาดบุคลากรเฉพาะด้านเว็บไซต์ และอันดับสามคือ การขาดองค์รกรกลางจากภาครัฐดูแล ทั้งนี้ การจัดอันดับวัดโดยการให้คะแนนความสำคัญ กล่าวคือ ให้ความสำคัญอันดับ 1 ได้ 3 คะแนน ให้ความสำคัญอันดับ 2 และ 3 ได้คะแนน 2 และ 1 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนั้นอุปสรรคด้านอื่น ๆ ได้แก่ ลูกค้ายังไม่นิยมใช้บริการโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ประเทศไทยยังขาดกฎหมายคุ้มครองการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารในองค์กรไม่ให้

ความสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ต และพื้นที่ที่ธุรกิจที่พักรวมตั้งอยู่ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรีสอร์ทยังไม่มี การติดตั้งระบบโทรศัพท์ (ตาราง 31)

ตาราง 31 ปัญหา/อุปสรรคที่ส่งผลให้การใช้เว็บไซต์ในธุรกิจที่พักรวมไม่ขยายตัว ไปสู่การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัญหา/อุปสรรค	จำนวนxคะแนน			คะแนน รวม	อันดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3		
ต้นทุนสูง	82x3	47x2	14x1	354	1
ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเว็บไซต์	10x3	28x2	28x1	224	2
ขาดองค์กกรกลางจากภาครัฐดูแล	10x3	28x2	28x1	114	3
ลูกค้าไม่นิยมใช้อินเทอร์เน็ต	12x3	24x2	11x1	95	4
ขาดกฎหมายคุ้มครองการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	7x3	10x2	28x1	69	5
ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ	10x3	8x2	12x1	58	6
อื่น ๆ (ในพื้นที่ยังไม่มี การติดตั้งระบบ โทรศัพท์)	5x3	2x2	3x1	22	7

4.4.4 กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ธุรกิจที่พักรวมควรให้ความสนใจในภาวะที่ การแข่งขันระดับโลกค่อนข้างรุนแรง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่เห็นว่าลูกค้าเป้าหมายที่ ธุรกิจที่พักรวมควรให้ความสนใจในภาวะที่การแข่งขันระดับโลกค่อนข้างรุนแรงนั้น คือ กลุ่มระดับ ล่าง คือกลุ่มลูกค้าระดับล่างซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 94 ราย รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าทุกระดับ จำนวน 34 ราย และลูกค้าระดับบนซึ่งมีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 28 ราย (ตาราง 32)

ตาราง 32 กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เหมาะสมที่สุดของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยใน  
ภาวะที่การแข่งขันระดับโลกค่อนข้างรุนแรง

ลูกค้า เป้าหมาย	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
ระดับบน	3	4	2	-	1	10	8	28
ระดับล่าง	-	-	7	10	21	54	2	94
ทุกระดับ	2	1	1	4	2	7	16	34
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

#### 4.4.5 การกำหนดราคาที่พักแรมในภาวะการแข่งขันสูง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เห็นว่า การกำหนดราคาที่พักแรมควรเป็นราคาที่สมเหตุสมผลตามคุณภาพของการให้บริการ จำนวน 123 ราย กำหนดราคาต่ำกว่าประเทศคู่แข่ง จำนวน 77 ราย และ กำหนดราคาในระดับสูงเพื่อจับลูกค้ากลุ่มบน จำนวน 21 ราย และความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการกำหนดราคาที่พักแรมในภาวะการแข่งขันสูงนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์การท่องเที่ยว ภาวะเศรษฐกิจ ภาวะความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ และระดับของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย จำนวน 17 ราย (ตาราง 33)

ตาราง 33 การกำหนดราคาที่พักแรมในภาวะการแข่งขันสูง

ราคาการ ให้บริการ	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
ระดับสูง	5	5	2	-	1	4	4	21
สมเหตุสมผล	5	5	2	12	21	64	24	123
ต่ำกว่าคู่แข่ง	2	-	9	11	12	27	16	77
อื่น ๆ	2	3	4	1	3	2	2	17

#### 4.4.6 การสร้างคุณค่าให้กับสถานที่พักแรมในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เห็นว่าการสร้างคุณค่าให้กับสถานที่พักแรมในประเทศไทยควรคิดราคาสมเหตุสมผลตามคุณภาพของบริการที่ให้ลูกค้า รองลงมา ได้แก่ การใช้วัฒนธรรมไทยในการบริการ เช่น รอยยิ้ม มิตรไมตรี การเอื้ออาทร เป็นต้น การใช้เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการบริการ เช่น การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ได้แก่ การมีรูปแบบที่พักใหม่ ๆ เช่น บูติคโฮเทล โลว์คอสท์โฮเทล การดูแลสถานที่ท่องเที่ยวให้สวยงาม และการจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบมืออาชีพ (ตาราง 34)

ตาราง 34 การสร้างคุณค่าให้กับสถานที่พักแรมในประเทศไทย

การสร้างคุณค่า สถานที่พักแรม	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
การคิดราคา สมเหตุสมผล	5	5	6	13	23	63	25	140
การใช้วัฒนธรรม ไทย	5	5	8	11	13	65	24	131
การใช้เทคโนโลยี สมัยใหม่	5	4	7	3	4	13	16	52
อื่น ๆ	2	1	1	3	2	5	2	16

#### 4.4.7 การให้ภาครัฐเป็นแหล่งกำเนิดข้อมูลเพียงแห่งเดียวในการสร้างระบบข้อมูลที่พักแรม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการให้ภาครัฐเป็นแหล่งกำเนิดข้อมูลเพียงแห่งเดียวในการสร้างระบบข้อมูลที่พักแรมเพื่อป้องกันการฉ้อโกงจากนักท่องเที่ยว จำนวน 121 ราย เนื่องจากช่วยส่งผลให้ระบบการพักแรมของประเทศเป็นมาตรฐานสากล ภาครัฐมีข้อมูลกลางที่สามารถรวบรวมได้จากผู้ประกอบการ ภาครัฐมีเว็บไซต์ขนาดใหญ่ที่ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายกว่า ลูกค้าสามารถค้นหาต่อไปยังเว็บไซต์ของภาครัฐกิจได้ และช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ส่วนที่ไม่เห็นด้วย จำนวน 35 ราย เพราะคิดว่า

ภาครัฐไม่สามารถทำได้ ภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ข้อมูลที่ภาครัฐนำเสนอในปัจจุบันค่อนข้างล้าสมัยและไม่น่าสนใจ (ตาราง 35)

ตาราง 35 การให้ภาครัฐเป็นแหล่งกำเนิดข้อมูลเพียงแห่งเดียวในการสร้างระบบข้อมูลที่พักรวม

การสร้างแหล่งข้อมูลเพียงแห่งเดียว	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรมชั้น1	โรงแรมชั้น2	โรงแรมชั้น3	โรงแรมชั้น4	โรงแรมชั้น5	เกสต์เฮ้าส์	รีสอร์ท	
เห็นด้วย	4	3	8	12	23	53	18	121
ไม่เห็นด้วย	1	2	2	2	2	18	8	35
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

#### 4.4.8 การให้ภาครัฐสร้างระบบประกันมาตรฐาน (E-trust) ของเว็บไซต์ธุรกิจที่พักรวม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักส่วนใหญ่ จำนวน 130 ราย เห็นด้วยกับการให้ภาครัฐสร้างระบบประกันมาตรฐานของเว็บไซต์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก เช่น การให้เครื่องหมาย E-Trust ประกันมาตรฐานของเว็บไซต์แก่สถานประกอบการที่พัก เนื่องจากเป็นการช่วยสร้างความเชื่อมั่นมาตรฐานของสถานที่พักรวม และลดความแตกต่างการบริการของธุรกิจที่พัก และเป็นการประกันคุณภาพในการให้บริการจริง ส่วนกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย จำนวน 24 ราย เพราะทำได้ยากในทางปฏิบัติเนื่องจากขาดองค์กรกลางที่สามารถควบคุมดูแลโดยเฉพาะ ภาครัฐขาดกำลังคนด้านระบบเว็บไซต์ และอื่น ๆ จำนวน 2 ราย เห็นว่า เป็นเรื่องยากมากที่ภาครัฐจะสามารถควบคุมดูแลมาตรฐานของเว็บไซต์ของผู้ประกอบการว่าสามารถให้บริการได้จริงตรงตามที่นำเสนอเพราะทำได้แค่หลักการแต่ไม่สามารถทำได้ในเชิงปฏิบัติ เว็บไซต์ของผู้ประกอบการมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตลอดเวลา จึงเป็นเรื่องยากสำหรับภาครัฐในการตีกรอบมาตรฐานและการตรวจสอบความเป็นมาตรฐานของเว็บไซต์ธุรกิจที่พักได้ (ตาราง 36)

ตาราง 36 การให้ภาครัฐสร้างระบบประกันมาตรฐานของเว็บไซต์ (E-trust) ของธุรกิจที่พักแรม

การสร้างระบบ E-trust	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
เห็นด้วย	5	3	8	13	20	60	21	130
ไม่เห็นด้วย	-	1	2	1	5	11	4	24
อื่น ๆ	-	1	-	-	-	-	1	2
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

#### 4.4.9 การให้ภาครัฐกำหนดค่ามาตรฐานของที่พักรแรม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่ภาครัฐกำหนดค่ามาตรฐานของที่พักรแรม จำนวน 88 ราย เพราะเป็นการรับรองและยืนยันการได้รับบริการตามมาตรฐานของที่พักรที่ระบุไว้ เช่น มาตรฐานของโรงแรมระดับ 5 ดาว มีบริการให้ลูกค้าตามมาตรฐานของโรงแรมระดับ 5 ดาว ทั้งห้องพัก การบริการ การคิดราคาตามคุณภาพ และการดูแลลูกค้าในระหว่างที่พักรอยู่ และบริการเสริมอื่น ๆ เช่น ห้องออกกำลังกาย และสปา เป็นต้น เป็นการช่วยป้องกันการผิดหวังให้นักท่องเที่ยว การชำระค่าที่พักจะสมเหตุสมผลกับบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับจากที่พักแรมนั้น ๆ เป็นจุดดึงดูดให้ลูกค้าเลือกเดินทางมาประเทศไทย ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมั่นใจที่จะได้รับบริการตามมาตรฐานที่ระบุไว้ และช่วยให้ภาพพจน์การท่องเที่ยวยของประเทศดีขึ้น ส่วนกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย จำนวน 76 ราย เพราะไม่เชื่อว่าภาครัฐจะทำได้จริงเนื่องจากต้องใช้งบประมาณและกำลังคนเป็นจำนวนมากในการตรวจสอบดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน เป็นไปได้ยากในเชิงปฏิบัติ ข้าราชการบางหน่วยงานยังมีการคอร์รัปชันโดยการรับเงินใต้โต๊ะ และอื่น ๆ จำนวน 4 ราย ได้แก่ ปัจจุบันมีการกำหนดมาตรฐานของที่พักรแรมในแต่ละระดับตามประเภทของที่พักแรมอยู่แล้ว ปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากผู้ประกอบการไม่มีวินัยและความซื่อตรงต่ออาชีพ และผู้ประกอบการบางรายโดยเฉพาะโรงแรมชั้น 1 ทำการลดอัตราค่าที่พักในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวลงถึงอัตราค่าที่พักโรงแรมชั้น 3 - ชั้น 4 ส่งผลให้เกิดการแย่งลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมระดับล่าง (ตาราง 37)

ตาราง 37 การให้ภาครัฐกำหนดค่ามาตรฐานของที่พักรวม

การกำหนด มาตรฐานของที่ พักรวม	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ท	
เห็นด้วย	1	3	6	9	11	42	16	88
ไม่เห็นด้วย	4	1	4	14	14	29	10	76
อื่น ๆ	-	1	-	1	-	-	2	4
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

#### 4.4.10 การให้ภาครัฐจัดตั้งกองทุนประกันความปลอดภัยด้านการพักรวม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่ภาครัฐควรจัดตั้งกองทุนประกันความปลอดภัยด้านการพักรวม จำนวน 126 ราย เพราะภัยอันตรายอาจเกิดขึ้นแก่ลูกค้าในระหว่างการพักรวม ช่วยสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า ลูกค้ารู้สึกปลอดภัย และช่วยให้มาตรฐานการพักรวมของประเทศเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้า ส่วนที่ไม่เห็นด้วย จำนวน 24 ราย เนื่องจากภาครัฐยังไม่มีกฎหมายที่เป็นมาตรฐานในการใช้บังคับ ภาครัฐขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานด้านนี้ ภาครัฐขาดกำลังคนที่จะดูแลเรื่องความปลอดภัยได้ และอื่น ๆ จำนวน 6 ราย เห็นว่าภาครัฐทำได้ยากมากในภาคปฏิบัติ ภาพพจน์ของประเทศไทยเสียหายด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และการสร้างความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทำได้ยากเพราะอันตรายจากภัยรอบด้านอันเกิดจากความด้อยพัฒนาด้านจิตใจของคนในสังคมปัจจุบันส่งผลให้เกิดเหตุการณ์สะเทือนขวัญแก่นักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (ตาราง 38)



ตาราง 38 การให้ภาครัฐจัดตั้งกองทุนประกันความปลอดภัยด้านการพักผ่อน

การจัดตั้ง กองทุนประกัน ความปลอดภัย	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ต	
เห็นด้วย	4	5	7	10	20	59	21	126
ไม่เห็นด้วย	1	-	3	3	3	10	4	24
อื่นๆ	-	-	-	1	2	2	1	6
รวม	5	5	10	14	25	71	26	156

#### 4.4.11 แหล่งเงินทุนของกองทุนประกันความปลอดภัยของลูกค้ำ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่จำนวน 71 ราย มีความคิดเห็นว่าเงินทุนของกองทุนประกันความปลอดภัยของลูกค้ำควรรับการสนับสนุนงบประมาณจากผู้ประกอบการและรัฐบาลร่วมกัน เพราะ ลดภาระผู้ประกอบการที่พักแรมโดยภาครัฐช่วยสนับสนุนก่อนในระยะเริ่มต้นและเมื่อผู้ประกอบการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี ในระยะถัดไปอาจจะมเงินทุนมาจากเฉพาะภาครัฐกิจ นอกจากนี้ มีผู้ประกอบการ จำนวน 52 รายเห็นว่าแหล่งเงินทุนของกองทุนประกันความปลอดภัยดังกล่าวควรมาจากงบประมาณของภาครัฐเท่านั้น เพราะเป็นการช่วยสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจที่พักแรม เป็นการช่วยลดต้นทุนผู้ประกอบการ และภาครัฐก็สามารถกำหนดราคาค่าบริการได้ไม่สูงกว่าประเทศคู่แข่งเนื่องจากได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน 15 ราย เห็นว่าแหล่งเงินทุนดังกล่าวควรหักจากรายได้ของผู้ประกอบการโดยกำหนดการระดมเงินทุนเป็นอัตราร้อยละของรายได้ ซึ่งการระดมเงินกองทุนจะมากขึ้นอยู่กับจำนวนยอดขาย ผู้ประกอบการสามารถบวกค่าใช้จ่ายลงในราคาการบริการแก่ลูกค้ำได้ ภาครัฐกิจสามารถจัดระเบียบการจัดหา จัดการ และดูแลสมาชิกได้โดยตรงและง่ายกว่าการขอความร่วมมือจากภาครัฐ และอื่น ๆ จำนวน 11 ราย เห็นว่า เป็นการเริ่มต้นที่ยากในทางปฏิบัติแต่ถ้าเกิดขึ้นจริงได้จะดีต่อภาพรวมของธุรกิจการท่องเที่ยว ต้องมีการจัดระบบการจัดการบริหารเงินที่ดี ไม่ให้รั่วไหล เพราะอาจเกิดปัญหาการระดมเงินทุน การระดมเงินในการจัดตั้งกองทุนประกันความปลอดภัยน่าจะส่งผลดีให้แก่ลูกค้ำในการแลกกับความปลอดภัยที่จะได้รับแต่ค่าใช้จ่ายไม่ควรสูงมากนัก (ตาราง 39)

ตาราง 39 แหล่งเงินทุนของกองทุนประกันความปลอดภัยของลูกค้า

แหล่งเงินทุน ของกองทุนฯ	ประเภทที่พัก							รวม
	โรงแรม ชั้น1	โรงแรม ชั้น2	โรงแรม ชั้น3	โรงแรม ชั้น4	โรงแรม ชั้น5	เกสต์ เฮ้าส์	รี สอร์ท	
ภาคธุรกิจ	2	2	-	-	1	7	2	15
ภาครัฐ	1	1	2	2	5	36	5	52
ทั้งสองภาค	2	2	4	9	16	25	13	71
อื่น ๆ	1	-	2	3	1	1	3	11

## 4.4.12 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมมีความคิดเห็นต่อการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในธุรกิจที่พักแรม สรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ร้อยละ 19 เห็นว่าภารกิจที่ภาครัฐควรดำเนินการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กล่าวคือ ภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญและพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานก่อน ได้แก่ ถนน ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และลำดับต่อไปคือการพัฒนาสาธารณูปโภคระดับสูงขึ้นของประเทศ ได้แก่ การเร่งดำเนินการสร้างสนามบินนานาชาติ เช่น สนามบินสุวรรณภูมิ ปรับปรุงสนามบินนานาชาติอื่น ๆ ซึ่งตั้งอยู่จังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้แล้วเสร็จโดยเร่งด่วน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้นักท่องเที่ยว การสนับสนุนให้นำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริการแบบครบวงจร เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนการใช้บริการได้ตลอดเวลา ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่นอกจากนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานด้านการตลาดของการท่องเที่ยวควรมีสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ ทันสมัย และสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังประเทศไทย รวมทั้ง การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยอยู่บนพื้นฐานของความมั่นคงทางการเมือง ทั้งนี้ การเกิดวิกฤติการณ์ขึ้นในประเทศ จะส่งผลให้ช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว (Low season) ยาวนานมากยิ่งขึ้น และภาครัฐจำเป็นต้องควบคุมการกำหนดราคาห้องพักให้เป็นไปตามมาตรฐานแต่ละระดับของโรงแรม ควบคู่กับการควบคุมมาตรฐานการสร้างห้องพักซึ่งรัฐดำเนินการอยู่แล้ว ทั้งนี้ เพราะในช่วง Low season โรงแรมระดับ 4-5 ดาว มักลดราคาห้องพักลงมาต่ำถึงระดับ 1-2 ดาว นอกจากนี้ ภาครัฐควรร่วมกับภาคเอกชนด้านการศึกษาผลิตทรัพยากร

บุคคลในหลากหลายระดับ ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับวิชาชีพ เพื่อให้สามารถป้อนแรงงานดังกล่าวเข้าสู่ฐานภาคบริการได้ตรงตามความสามารถของบุคลากรต่อไป

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ร้อยละ 79 เห็นว่าภารกิจที่ภาครัฐควรดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม กล่าวคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมพนักงาน ทั้งด้านจริยธรรมในการทำงานบริการ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และด้านภาษาต่างประเทศ และการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเข้ามาในประเทศไทยในฐานะนักท่องเที่ยวอิสระ (Free Individual Tourist) เพิ่มมากขึ้น โดยใช้เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้ประกอบการเชื่อว่าเป็นกลางและน่าเชื่อถือ ดังนั้น เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องมีการเชื่อมต่อ (link) เว็บไซต์ของสถานประกอบการที่พักแรมให้มากที่สุด และมีต้องปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนั้น ยังต้องทำหน้าที่เป็นเว็บท่า (Portal web) เพื่อให้เป็นแหล่งค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว และช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการให้บริการข้อมูลของผู้ประกอบการอีกทางหนึ่งด้วย และรัฐต้องเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการมีการแข่งขันกันอย่างอิสระ ทั้งนี้ เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการ

และผู้ประกอบการที่พักแรม ร้อยละ 2 มีความคิดว่า การนำเว็บไซต์มาใช้ในธุรกิจที่พักแรมยังไม่มีผลจำเป็น เนื่องจากทำให้ต้นทุนสูง และเห็นว่าการใช้วัฒนธรรมไทยในการใส่ใจและดูแลลูกค้าอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้โดยไม่ต้องพึ่งช่องทางจำหน่ายโดยเว็บไซต์