

106988

การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการของธุรกิจที่พักแรม  
ในจังหวัดเชียงใหม่

The Usage of Internet Network System of the Accommodations  
Business in Chiang Mai Province



ดํารัสศิริ ศิลปวัฒนานันท์

รายงานวิจัยฉบับที่ 201

พ.ศ.2549

มหาวิทยาลัยพายัพ

ISBN : 974-670-145-2

พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ.2549

พิมพ์ที่ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยพายัพ  
ถนนซูเปอร์ไฮเวย์ เชียงใหม่-ลำปาง  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000

PAYAP UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการของธุรกิจที่พักรวมใน จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ด้วยความกรุณาของคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งประกอบด้วย ดร. ยุกต์กษณ์ จิระกิตติการ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ประธานคณะกรรมการ ดร.สุจิตรา ประยูรพิทักษ์ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัย ตลอดจนคณะกรรมการ ประเมินผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา ฟ่ำเบร่อ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่าย วิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ ภาค วิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และดร.ฐิติกุล ไชยวรรณ คณะ บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยและการศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยพายัพ ที่ได้กรุณาให้ความ ช่วยเหลือในการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

งานวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณและเวลาในการดำเนินการจาก มหาวิทยาลัยพายัพ และ United Board for Higher Education in Asia ประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงสำหรับ ดร.บุญทอง ภูเจริญ อธิการบดีมหาวิทยาลัยพายัพ และ ผู้บริหารของ United Board for Higher Education in Asia โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Dr.Rita Pullium, Vice President, United Board for Higher Education in Asia

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.เจนจิต กสิกิจธำรง ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขบทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ รวมทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ได้อนุเคราะห์ให้ ข้อเสนอแนะและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานเป็นอย่างดี และผู้ประกอบการธุรกิจที่ พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้อนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่ง เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ผลการศึกษา งานวิจัย จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ดาร์สศิริ ศิลปวัฒนานันท์

พฤษภาคม 2548

## บทคัดย่อ

1. ประเทศ ไทย
2. หมายเลขงานวิจัย 201
3. ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่
4. ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) The Usage of Internet Network System of the Accommodations Business in Chiang Mai Province
5. ผู้เขียน นางดาร์สศิริ ศิลปวัฒนานันท์
6. หน่วยงาน สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ
7. ประเภทเอกสาร รายงานการวิจัย
8. รายละเอียดของงานพิมพ์ รายงานวิจัยขนาด 89 หน้า
9. วันที่พิมพ์ พฤษภาคม 2549
10. ภาษา ไทย
11. หน่วยงานที่ให้ทุน มหาวิทยาลัยพายัพ และ United Board for Higher Education in Asia ประเทศสหรัฐอเมริกา
12. คำหลัก การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจพักรวม

## ก. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินงานของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่

## ข. ระเบียบวิธีวิจัย

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ตาราง Selection of Sample Size ของ Darwin Hendle ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 156 ราย ส่วนการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิหรือตามประเภทของประชากร (Stratified Random Sampling)

ประกอบด้วย โรงแรมชั้น 1 (ระดับ 5 ดาว) โรงแรมชั้น 2 (ระดับ 4 ดาว) โรงแรมชั้น 3 (ระดับ 3 ดาว) โรงแรมชั้น 4 (ระดับ 2 ดาว) และโรงแรมชั้น 5 (ระดับ 1 ดาว) เกสต์เฮ้าส์ และรีสอร์ท

ทั้งนี้ ในแต่ละชั้นภูมิใช้วิธีเลือกเก็บตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยกำหนดหมายเลขเริ่มต้นในการเลือกตัวอย่างจากวิธีการจับจากสลากหมายเลข 1-10 ซึ่งจับได้หมายเลข 5 จึงเริ่มต้นเลือกตัวอย่างหมายเลข 5 จากรายชื่อธุรกิจที่พักแรมซึ่งได้รับการจัดเรียงและให้ลำดับที่ไว้แล้ว ตัวอย่างหน่วยต่อไปกำหนดไว้ทุก ๆ  $k$  หน่วย โดยที่  $k$  คือช่วงโคต ซึ่งคำนวณจากสูตร  $k = N/n$  กล่าวคือ  $1.66 = 259/156$  หรือ  $k = 2$  และเลือกตัวอย่างจนครบจำนวน 156 ราย ตามต้องการ

ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ประกอบการสัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และการจัดอันดับ (Ranking) ประกอบการบรรยาย

### ค. สรุปผลการวิจัย

ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้ ร้อยละ 73.7 ซึ่งแต่ ละองค์กรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร (Back Office) เช่น งานพิมพ์ งานบัญชี - การเงิน การตลาด ทรัพยากรมนุษย์ และการรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 53.8 ยังไม่ได้ติดตั้งเว็บไซต์ เนื่องจากขาดบุคลากรดูแล ทำให้มีต้นทุนสูงขึ้น ไม่คุ้มกับประโยชน์ที่จะได้รับ ขาดความรู้ด้านเว็บไซต์ กิจการยังมีขนาดเล็กอยู่ ทั้งนี้ การวางแผนที่จะมีเว็บไซต์เป็นขององค์กรยังมีความไม่แน่นอนและขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจ และความต้องการของลูกค้า

ธุรกิจที่พักแรมที่มีเว็บไซต์ขององค์กร ร้อยละ 46.2 ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของ หน่วยงานโดยแจ้งกลุ่มเป้าหมายทางอีเมล ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ารู้จักองค์กรมากขึ้น สารสนเทศที่ เว็บไซต์ขององค์กรนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพแสดงรายละเอียดของห้องพัก ขั้นตอนการจองห้องพัก การบริการที่องค์กรให้บริการ วิธีการชำระเงิน และเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงหรือการยกเลิกการใช้ บริการ ส่วนสารสนเทศที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์ขององค์กรได้แก่ การจองห้องพัก การ เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการใช้บริการ ทั้งนี้ ธุรกิจส่วนใหญ่มีรอบการปรับปรุงเว็บไซต์ 0-4 ครั้งต่อ เดือน โดยจ้างบุคลากรจากภายนอกองค์กรดูแล โดยรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าบนเว็บไซต์เป็น

แบบมาตรฐานที่องค์กรกำหนด และการชำระเงินเพื่อจองห้องพักรวมเว็บไซต์ลูกค้าส่วนใหญ่ชำระโดยบัตรเครดิตเมื่อใช้บริการจริง

องค์กรธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ การโหลดข้อมูลทำได้ช้า สายโทรศัพท์หลุดบ่อย การต่อเชื่อมโยงเครือข่ายยาก และการมีโฆษณาแทรกระหว่างการใช้ ส่วนปัญหาที่พบจากลูกค้าในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ องค์กรมีข้อมูลไม่เพียงพอ ข้อมูลที่องค์กรนำเสนอไม่ทันสมัย รูปแบบเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ และมีโฆษณาแทรกในขณะที่ใช้บริการบนเว็บไซต์

ผู้ประกอบการในธุรกิจที่พักรวมมีความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้การใช้อินเทอร์เน็ตในธุรกิจที่พักรวมไม่รุดหน้า เนื่องจากการให้บริการลูกค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ต้นทุนของธุรกิจสูงขึ้น องค์กรขาดบุคลากรด้านเทคโนโลยี ไม่มีองค์กรกลางจากภาครัฐดูแลเฉพาะด้าน ลูกค้ายังไม่นิยมใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต และประเทศไทยยังขาดกฎหมายคุ้มครองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารขององค์กรไม่เห็นความสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ต และบางพื้นที่ยังไม่มีการติดตั้งระบบโทรศัพท์

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่เห็นว่าลูกค้าเป้าหมายที่เหมาะสมที่สุดกับธุรกิจการที่พักรวมของประเทศไทยคือ กลุ่มลูกค้าระดับกลาง และควรกำหนดราคาสมเหตุสมผลกับการให้บริการ ส่วนการสร้างคุณค่าให้กับสถานที่ในประเทศไทยนั้น ธุรกิจควรใช้วัฒนธรรมไทย เช่น รอยยิ้ม ความมีมิตรไมตรี และการเอื้ออาทร และนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ

นอกจากนั้น ผู้ประกอบการต้องการให้ภาครัฐเป็นแหล่งกำเนิดข้อมูลเพียงแห่งเดียวในการสร้างระบบข้อมูลเพื่อป้องกันการฉ้อฉลจากลูกค้า และสร้างระบบประกันมาตรฐานของเว็บไซต์ผู้ประกอบการ เช่น การให้เครื่องหมาย E-Trust แก่องค์กร รวมทั้งให้กำหนดค่ามาตรฐานของสถานประกอบการจริง เพื่อป้องกันการฉ้อฉลให้ลูกค้าและเป็นจุดดึงดูดให้ลูกค้าเลือกเดินทางมาประเทศไทย และให้ภาครัฐตั้งกองทุนประกันความปลอดภัยด้านการพักรวม ทั้งนี้ แหล่งเงินทุนของกองทุนประกันความปลอดภัยดังกล่าวควรมาจากเงินสนับสนุนจากภาครัฐและรายได้จากผู้ประกอบการร่วมกัน

ผลการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึง จุดแข็ง-โอกาส และ จุดอ่อน-อุปสรรค ของการใช้อินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวคือ ธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้ในองค์กรระหว่าง 1-10 เครื่อง และเล็งเห็นความสำคัญของการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการลูกค้า และถึงแม้ว่าธุรกิจที่พักรวมบางองค์กรยังไม่มีเว็บไซต์ของตนเอง แต่ก็มีแผนการที่จะติดตั้งระบบเว็บไซต์เพื่อใช้เป็นช่องทางในการขายบริการ และมีความ

ต้องการในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในการแข่งขันทั้งการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการสร้างมูลค่าเพิ่มอื่น ๆ ได้แก่ การใช้วัฒนธรรมไทย การคิดราคาที่เหมาะสม เหตุผล การสร้างที่พักรูปแบบใหม่ ๆ เช่น บูติกโฮเต็ล และโลว์คอสต์โฮเต็ล เพื่อตอบสนองลูกค้ากลุ่มเฉพาะ (Niche market) และลูกค้ากลุ่มระดับล่าง (Mass market) ซึ่งแสดงถึงการตอบรับที่ดีจากภาคธุรกิจต่อนโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแนวโน้มของลูกค้าที่มีความนิยมและให้การยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากธุรกิจที่หักแรมส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก จึงประสบปัญหาเช่นธุรกิจขนาดเล็กโดยทั่วไปด้านเงินทุน บุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน รวมทั้งความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ว่าให้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน

นอกจากนั้น ธุรกิจที่มีการให้บริการลูกค้าผ่านเว็บไซต์ยังประสบปัญหาทั้งด้านกำลังประสิทธิภาพของตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ยังมีสมรรถภาพไม่เพียงพอ การออกแบบเว็บไซต์ที่ไม่สอดคล้องความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ผู้ประกอบการประสบปัญหาการแสดงผลข้อมูลทำได้ช้ามาก ลายหลุดบ่อย ลายไม่ค้อย่างและมีไวรัสแทรก รวมทั้ง ปัญหาที่ธุรกิจพบจากลูกค้า ได้แก่ รูปแบบการนำเสนอไม่น่าสนใจ ข้อมูลจากเว็บไซต์มีไม่เพียงพอ ไม่สามารถคลิกเข้าไปค้นหารายละเอียดอื่น ๆ ได้ตามต้องการ ข้อมูลไม่ทันสมัย เป็นต้น นอกจากนี้ ภาครัฐยังไม่สามารถนำกฎหมายการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างแพร่หลายจึงส่งผลลูกค้ายังไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการให้ข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขบัตรเครดิตเพื่อใช้ชำระค่าใช้จ่าย ดังนั้นสภาพการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจที่หักแรมในจังหวัดเชียงใหม่จึงยังอยู่ในระดับต่ำ

จากผลการศึกษาการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการของธุรกิจที่หักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ การที่ภาครัฐจักพัฒนาการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เจริญก้าวหน้าสู่การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริการลูกค้าของธุรกิจที่หักแรมนั้น ภาครัฐควรเริ่มจากการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจที่หักแรม ทั้งด้านถนน ไฟฟ้า น้ำประปา ระบบโทรศัพท์ ระบบบำบัดน้ำเสียและขยะ รวมทั้งเร่งส่งเสริมและให้โอกาสแก่ธุรกิจที่หักแรมในจังหวัดเชียงใหม่โดยเฉพาะกลุ่มที่หักแรมระดับล่าง กล่าวคือ สร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการให้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพและปรับองค์กรในการให้บริการลูกค้ายุคไร้พรมแดนโดยการใช้ช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวสามารถดำเนินการไปพร้อมกับการปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ทั้งด้านโครงสร้างและการจัดการ โดยการพัฒนาดังกล่าวภาครัฐควรสนับสนุนทั้งผู้ประกอบการธุรกิจที่หักแรม และผู้ประกอบการบริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้พาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์มีการพัฒนาอย่างแพร่หลาย ต่อเนื่องและเป็นมาตรฐาน อันจะส่งผลให้การพัฒนาธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพในการแข่งขันได้ต่อไป

PAYAP UNIVERSITY



## Abstract

1.	Country	Thailand
2.	Research Report Number	201
3.	Name (Thai)	การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่
4.	Name (English)	The Usage Internet Network System of the Accommodations Business in Chiang Mai Province
5.	Arthur	Damratsiri Silpawattananun
6.	Organization	Management Department, Faculty of Business Administration, Payap University
7.	Document type	Research Report
8.	Pages	89
9.	Date Printed	May 2006
10.	Language of Document	Thai
11.	Funding Organization	Payap University and United Board for Christian Higher Education in Asia
12.	Keywords	The usage of Internet network of the Accommodations

The purposes of this study are to survey the usage of Internet network system of the accommodation business as well as to investigate the problems and obstructions they encountered.

A stratified random sampling was used to select the samples from one to five – stars hotels, resorts, and guest houses. Based on Darwin Hendle's table for selection of sample size, 156 samples were selected. The reliability is ninety-fifth

percent. Questionnaire and interview were used to collect data, which were analyzed by using descriptive statistics.

Fifty – three point eight percent of the accommodation business in Chiang Mai due to the lack of computer – literated employees. Moreover, owning a website increased the investment in the future depended on economic conditions and customers' needs.

Those who had their own websites used the Internet network system for printing, accounting, finance, contacting and decision making. Websites were publicized by e-mailing target groups, exchanging with related business, and advertising in other websites.

The websites were updated 0-4 times per month, the most frequently updated information was the organization's activities. This was done by employing an individual or a company outside the organization.

The information provided on the website was the picture of rooms, reservation stages, services offered, methods of payment, regulation for changing or canceling the reservation. Activities which customs performed through the business's websites were reserving rooms, changing or canceling the reservation, and paying by using credit cards. However, the number of customers via websites contact was less than 100 per year, or less than twenty percent of all customers.

The problems that the accommodation business encountered were slow downloading of information, difficult access, and interruption by advertisement. The problems that the customers faced, however, were the organization did not provide enough information; the information was out of date; the design was not attractive; there was an advertisement interruption while using the website; and the customers were not computer - literated.

Obstructions of e-commercializing the accommodation business were the usage of Internet network increase the expense, the lack of computer – literated employees, the government did not assign any office to oversee this type of e-business

law had not been issued; administrators did not support the use of Internet network; and some areas did not have telephone system.

The entrepreneurs believes that the price for this business should be reasonable and Thai culture should be parts of the services, and computer technology should be utilized.

The entrepreneurs also stated that the government should get involved in the e-business. They should be the sole provider of the information, accredited the websites, set the standard value to attract more customers, and to guarantee customers' security. The fund for this provision should be derived from both the government and private sectors.

PAYAP UNIVERSITY

ญ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฅ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	10
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การรวบรวมข้อมูล	20
3.2 ประชากร การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	20
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	23

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์</b>	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ	24
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	31
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการบนเว็บไซต์	37
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค และข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการ ธุรกิจที่พักผ่อนในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	40
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการวิจัย	
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจพักผ่อนในจังหวัดเชียงใหม่	51
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	51
5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์	52
5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต	52
5.1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ ธุรกิจที่พักผ่อน	53
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	55
5.2 ข้อเสนอแนะ	61
<b>บรรณานุกรม</b>	67
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	70
ภาคผนวก ข รายชื่อที่พักผ่อนในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่าง	77

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ประเภทของธุรกิจที่พักรวม	24
2	ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจที่พักรวม	25
3	สถานะของธุรกิจที่พักรวม	25
4	บุคลากรในสังกัด	26
5	การให้บริการอื่นนอกเหนือจากการพักรวม	26
6	ช่องทางการจำหน่ายของธุรกิจที่พักรวม	27
7	เครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารของธุรกิจที่พักรวม	28
8	สื่อในการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจที่พักรวม	28
9	สัญชาติของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อปี	29
10	จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการต่อปี	30
11	การลดราคาห้องพักในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low season)	30
12	คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้ขององค์กร	31
13	บุคลากรขององค์กรที่ดูแลด้านคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ	32
14	การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานภายในองค์กร	32
15	การมีเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักรวม	33
16	เหตุผลที่ธุรกิจที่พักรวมยังไม่ติดตั้งเว็บไซต์ขององค์กร	34
17	การวางแผนที่จะมีเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักรวม	34
18	ช่องทางการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ขององค์กร	35
19	ผลของการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์	35
20	รอบการปรับปรุงเว็บไซต์ต่อเดือน	36
21	สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่องค์กรปรับปรุง	36
22	ผู้ดูแลเนื้อหาและปรับปรุงรายการบนเว็บไซต์ขององค์กร	37

ตาราง		หน้า
23	แบบการให้บริการบนเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักแรม	37
24	สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่องค์กรนำเสนอ	38
25	รายการที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์ขององค์กร	38
26	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ต่อปี	32
27	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมด ขององค์กร	39
28	รูปแบบการชำระเงินในการจองบนเว็บไซต์	40
29	ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบในการใช้อินเทอร์เน็ต	40
30	ปัญหาที่ธุรกิจพบจากลูกค้าในการใช้อินเทอร์เน็ต	41
31	ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้การใช้เว็บไซต์ในธุรกิจที่พักแรม ไม่ขยายตัวไปสู่การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	42
32	กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เหมาะสมที่สุดของธุรกิจท่องเที่ยวของ ประเทศไทยในภาวะที่การแข่งขันระดับโลกค่อนข้างรุนแรง	43
33	การกำหนดราคาที่พักแรมในภาวะการแข่งขันสูง	43
34	การสร้างคุณค่าให้กับสถานที่พักแรมในประเทศไทย	44
35	การให้ภาครัฐเป็นแหล่งกำเนิดข้อมูลเพียงแห่งเดียวในการสร้าง ระบบข้อมูลที่พักแรม	45
36	การให้ภาครัฐสร้างระบบรับประกันมาตรฐานของเว็บไซต์ ของธุรกิจที่พักแรม	46
37	การให้ภาครัฐกำหนดค่ามาตรฐานของที่พักแรม	47
38	การให้ภาครัฐจัดตั้งกองทุนรับประกันความปลอดภัย	48
39	แหล่งเงินของกองทุนรับประกันความปลอดภัยของลูกค้า	49