

ระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม สหสาขาวิชาธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการ

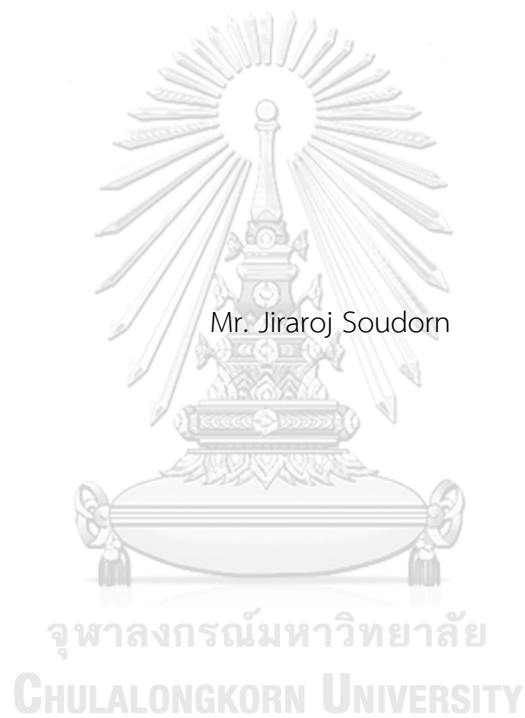
นวัตกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

TOURISM SUPPORT SYSTEM BASED ON TOURISTS CHECK-IN INFORMATION



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Technopreneurship and Innovation
Management

Inter-Department of Technopreneurship and Innovation Management

GRADUATE SCHOOL

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว
โดย	นายจิรโรจน์ โสอุตร
สาขาวิชา	ธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี ใต้ฟ้าพูล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

.....	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธรรมนุญ หนูจักร)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ประธานกรรมการ
.....	
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวิณ อัสวานันท์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี ใต้ฟ้าพูล)	
.....	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา)	
.....	กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.โอม ศรีนิล)	

จิรโรจน์ โสอุตร : ระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว. (TOURISM SUPPORT SYSTEM BASED ON TOURISTS CHECK-IN INFORMATION)

อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล, อ.ที่ปรึกษาร่วม : รศ. ดร.ชาติรี ใต้ฟ้าพูล

การท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศและถือเป็นรายได้หลักของประเทศไทย จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2561 ที่มีถึง 38.12 ล้านคน (Kasikorn Research Center, 2019) และมีแนวโน้มที่สูงขึ้นในทุกๆ ปี ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและสถานที่พักรวมต่างๆ ได้รับอานิสงค์และเป็นที่ยอมรับของกลุ่มชาวต่างชาติ ด้วยเหตุนี้เองรัฐบาลจึงมีการกำหนดกฎหมายควบคุมให้ผู้ประกอบการธุรกิจด้านที่พักให้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.โรงแรม พ.ศ. 2547 และ พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ผลจากกฎหมายทั้งสองนี้ทำให้ผู้ประกอบการที่พักต้องส่งข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้แก่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองภายใน 24 ชั่วโมง ภายหลังจากมีการเข้าพัก ปัจจุบันการบันทึกข้อมูลนักท่องเที่ยวมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า ซับซ้อน และอาจเกิดความผิดพลาด บทความนี้จึงได้นำเสนอวิธีในการบันทึกข้อมูลนักท่องเที่ยวโดยอัตโนมัติเพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น ด้วยการพัฒนาระบบโมบายแอปพลิเคชันที่ใช้จัดเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว โดยใช้กล้องจากสมาร์ตโฟนสแกนจากหน้าหนังสือพาสปอร์ตและแปลงข้อมูลเป็นรูปแบบดิจิทัลโดยเทคโนโลยีการรู้จำตัวอักษรด้วยแสง (Optical Character Recognition: OCR) เพื่อจัดเก็บ และสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อออกรายงานการเข้าพัก รวมถึงการนำส่งข้อมูลให้ทางสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และช่วยลดเวลาในการเช็คอิน การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสถานประกอบการที่พักนักท่องเที่ยว โรงแรมและโฮสเทล จำนวน 32 คน และกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 172 คน ผลการศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่ากลุ่มสถานประกอบการที่พักนักท่องเที่ยวโรงแรมและโฮสเทล มีความสนใจในการทดลองใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 84.3 และกลุ่มนักท่องเที่ยว มีความสนใจในการทดลองใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 41.8

สาขาวิชา ธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการ ลายมือชื่อนิสิต

นวัตกรรม

ปีการศึกษา 2562 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม

6187118620 : MAJOR TECHNOPRENEURSHIP AND INNOVATION MANAGEMENT

KEYWORD: OCR, Optical Character Recognition: OCR, Passport, Mobile
Application, Check-in, Tourism

Jiraroj Soudorn : TOURISM SUPPORT SYSTEM BASED ON TOURISTS CHECK-
IN INFORMATION. Advisor: Assoc. Prof. PATTARASINEE BHATTARAKOSOL,
Ph.D. Co-advisor: Assoc. Prof. TATRI TAIPHAPOON, Ph.D.

Tourism is one of the most important factors driving Thai economy which can continuously generate high income for Thailand. The number of international tourist arrivals to Thailand in 2018 reached 38.12 million people and increasing annually. This will be attributed to the government's policy to promote less visited areas and regulate the accommodation owners by law, Hotel Act B.E. 2547 (2004) and Immigration Act B.E. 2522 (1979). The accommodation owners must submit the tourists' reports to the Immigration Bureau within 24 hours which may cause delay and errors of the data. This article will present a method for autonomous tourist information importing to solve the mentioned problems by developing a mobile application system, using Optical Character Recognition: OCR technology which will scan tourist's passports to help reducing check-in process. The tourist data can be analysed for issuing the report and export to Immigration Bureau. This qualitative and quantitative research will divide the samples into two groups: Tourist accommodation operators for 32 persons and the tourist both males and females for 172 persons. The results of the study found that 84.3% of the Tourist accommodation operators are interested in trying on trial while the other group are accounted for 41.8%.

Field of Study: Technopreneurship and
Innovation Management

Academic Year: 2019

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว ได้สำเร็จล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาของอาจารย์เอ๋ ภัทรสินี ภัทรโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาหลักโครงการ และอาจารย์ชาติรี ใต้ฟ้าพูล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ในการหางานประชุมวิชาการ การหาผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ทั้งตรวจสอบความถูกต้องของผลงาน เล่มวิทยานิพนธ์ และให้คำชี้แนะที่มีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา และข้อบกพร่อง ขอขอบคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ CUTIP 12 ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แซง อริชรา นวพงศ์ และ เตี้ยบ รตน รัตนาติกุล ที่ให้แนวคิด เป็นกำลังใจ และช่วยสนับสนุนข้าพเจ้าในหลาย ๆ ด้าน

ขอขอบคุณ เอก ปริญา อ่อนพลับ ที่สนับสนุนข้อมูล และเป็นกำลังใจในการจัดทำงานวิจัยนี้ สุดท้ายเหนือสิ่งอื่นใด ข้าพเจ้าขอขอบคุณคุณแม่ คุณลัดดา โสอุตร และคุณพ่อ สมบัติ โสอุตร สำหรับการสนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง คอยเป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าเสมอมา และขอขอบคุณตัวข้าพเจ้าเองที่ตัดสินใจศึกษาจนจบปริญญาโท หลักสูตรธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม CUTIP รุ่น 12 ที่ทำให้ข้าพเจ้าได้ความรู้ ประสบการณ์ และมิตรภาพทั้งเพื่อนป.โท ป.เอก รุ่นพี่ รุ่นน้อง ข้าพเจ้าจะนำความรู้ที่ได้เรียนนำไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเกิดเป็นช่องทางธุรกิจใหม่ของข้าพเจ้าเอง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จิรโรจน์ โสอุตร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 กลุ่มเป้าหมายและองค์ความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ในการถ่ายทอดให้แก่กลุ่มเป้าหมาย.....	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยว.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีกรอบยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย.....	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก.....	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	23
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว.....	25

2.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย	27
2.7 การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน	33
2.8 ประมวลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
2.9 แอปพลิเคชันเพื่อการบริหารจัดการ “การบริการการท่องเที่ยว”	49
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	52
3.1 ขั้นตอนการวิจัย	52
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
3.3 ตัวแปรที่ศึกษา	59
3.4 เครื่องมือและวิธีการรวบรวมข้อมูล	59
3.5 วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้	61
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	63
4.1 ผลจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึก (Participant Observation and In-depth Interview)	63
4.2 ผลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว (Questionnaire)	65
4.3 ผลจากการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ	70
4.4 ผลจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Study)	71
4.5 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	72
4.6 ต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน	74
4.7 สรุปผลการยอมรับนวัตกรรม	82
4.8 การนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงสาธารณะ	86
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ	87
5.1 สรุปผลการวิจัย	87
5.2 ข้อจำกัดในงานวิจัย	88
5.3 ข้อเสนอแนะ	88

บรรณานุกรม.....	89
ประวัติผู้เขียน.....	92
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมิน	94
ภาคผนวก ข การยื่นจดจริยธรรม และการออกแบบระบบโมบายแอปพลิเคชัน.....	108



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	7
ตารางที่ 2 สรุปการวิเคราะห์ภาพสภาพแวดล้อมทางการตลาดการท่องเที่ยวไทยปี 2562 (SWOT Analysis).....	14
ตารางที่ 3 แนวทางการแก้ไขของรัฐบาล	20
ตารางที่ 4 MRZ Type 3 บรรทัดที่ 1	39
ตารางที่ 5 MRZ Type 3 บรรทัดที่ 2	40
ตารางที่ 6 Competitor Landscape Analysis	51
ตารางที่ 7 ตารางแผนที่ความรู้.....	55
ตารางที่ 8 เปรียบเทียบประสิทธิภาพกับรูปแบบการใช้งานผ่านต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน	65
ตารางที่ 9 ผลระดับความคิดเห็นด้านการบริการของโรงแรม และระบบสนับสนุนการท่องเที่ยว	66
ตารางที่ 10 ผลขั้นตอนในการใช้คอิน	68
ตารางที่ 11 ผลคะแนนด้านความสนใจในการทดลองบริการ	69
ตารางที่ 12 ตารางแผนที่ความรู้.....	73
ตารางที่ 13 ตารางฟังก์ชันในระบบและคำอธิบาย	74
ตารางที่ 14 ตารางหน้าจอการทำงานของโมบายแอปพลิเคชัน.....	76
ตารางที่ 15 ผลการทดสอบต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน	82
ตารางที่ 16 ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม	85

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 Tourism value chain จาก “รายงาน ของ คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านเศรษฐกิจ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เรื่อง การปฏิรูประบบที่פקแรงและข้อมูลคนเข้า เมือง พ.ศ. 2560”	17
ภาพที่ 2 The relationship between leisure, recreation and tourism. จาก Tourism and Recreation (น.7), โดย Stephen Williams, 2003, London: Pearson Education.....	23
ภาพที่ 3 องค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	25
ภาพที่ 4 Passport Booklet รายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลแบ่งตาม zone.....	36
ภาพที่ 5 Passport Booklet แสดงข้อมูลประจำตัว.....	36
ภาพที่ 6 ตัวอย่างลำดับข้อมูลและเนื้อหาข้อมูลที่แสดงในแถบ MRZ	38
ภาพที่ 7 Subset of OCR-B Characters from [ISO 1073-2] ที่ใช้สำหรับ Machine readable travel documents	39
ภาพที่ 8 ขั้นตอนการขอข้อมูลจาก TAT Smart API (ข้อมูลจาก medium@kanjana.mkt).....	43
ภาพที่ 9 ชุดคำสั่งในการเรียกใช้ OCR Library จาก Ionic framework	45
ภาพที่ 10 Firebase app development สืบค้นจาก https://firebase.google.com/	45
ภาพที่ 11 Firebase social network authentication สืบค้นจาก https://firebase.google.com/	46
ภาพที่ 12 Firebase cloud functions สืบค้นจาก https://firebase.google.com/	47
ภาพที่ 13 Firebase real time database สืบค้นจาก https://firebase.google.com/	47
ภาพที่ 14 กรอบแนวคิดงานวิจัย	49
ภาพที่ 15 Section 38 โฆษณาแอปพลิเคชัน สืบค้นจาก “Application Section 38”	50
ภาพที่ 16 GENiUS iHotel for Mobile สืบค้นจาก “GENiUS iHotel Application”	51
ภาพที่ 17 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	53

ภาพที่ 18 จำนวนผู้เยี่ยมเยือนรายจังหวัด เดือนมกราคม – สิงหาคม พ.ศ. 2562 ของ.....	58
ภาพที่ 19 Data Group Reference Numbers Assigned to the LDS อ้างอิงจาก Machine Readable Travel Documents Part 3: Specifications Common to all MRTDs Seventh Edition, 2015	72
ภาพที่ 20 หน้าจอต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน	75
ภาพที่ 21 Application Flowchart.....	79
ภาพที่ 22 ตัวอย่างหน้าจอเว็บแอปพลิเคชัน แอดมิน.....	80
ภาพที่ 23 ตัวอย่างข้อมูล Excel นำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.....	80
ภาพที่ 24 ฐานข้อมูลนักท่องเที่ยว.....	81
ภาพที่ 25 การสร้าง QR Code เพื่อกระจายข่าวสาร	82



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ และเป็นรายได้หลักของประเทศไทย ซึ่งผลักดันทางด้านเศรษฐกิจไทยมาตลอด โดยจากรายงานกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปี พ.ศ. 2561 ระบุว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาไทย จำนวน 38.27 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ 2.01 ล้านล้านบาท และจำนวนนักท่องเที่ยวไทยเที่ยวไทย 164.24 ล้านคนหรือครั้ง สร้างรายได้ 1,068.18 พันล้านบาท ซึ่งทำให้ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับเป็นประเทศที่รับรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 4 ของโลก ดังนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวจะเป็นช่องทางลัดไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังเกิดขึ้นในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยที่อยู่ในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนา ก็ต่างมุ่งหวังให้การท่องเที่ยวเป็นการนำผลประโยชน์ รายได้ การลงทุน เข้ามาสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยหวังว่าการท่องเที่ยวจะดึงดูดเงินตราต่างประเทศ ส่งผลให้คนในท้องถิ่นมีงานและมีรายได้

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับเป็นธุรกิจการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการและกระจายเข้าไปในท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทำให้เกิดธุรกิจการท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น มีนักท่องเที่ยวมากินอาหารในพื้นที่ หรือซื้อสินค้าของที่ระลึก เงินจากนักท่องเที่ยวจะผ่านมือจากเจ้าของร้านไปซื้ออาหารสด ผลไม้สด หรือซื้อผ้าทอ เงินเหล่านี้ย่อมกระจายไปสู่เกษตรกรผู้ผลิตอาหารและผลไม้ หรือไปสู่ช่างทอผ้าซึ่งอยู่ในท้องถิ่นได้ เป็นต้น

ประเทศไทยมีจุดแข็งด้านการเป็นศูนย์กลางคมนาคมของภูมิภาค มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายทั้งทาง ธรรมชาติและวัฒนธรรม มีการอำนวยความสะดวกทางธุรกิจและบริการที่ดี มีการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีทรัพยากรมนุษย์และแรงงานรองรับ จึงเป็นปัจจัยสร้าง “องค์ประกอบการท่องเที่ยว (Tourism Element)” อันได้แก่ “นักท่องเที่ยว” ให้เดินทางเข้ามาและก่อให้เกิด “ธุรกิจท่องเที่ยว” ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว จำหน่ายสินค้า อาหาร-เครื่องดื่ม การขนส่ง แหล่งบันเทิง และธุรกิจอื่น ๆ

รัฐบาลไทยได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) การจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เป็นภารกิจของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ท.ท.ช.) ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 เพื่อให้การท่องเที่ยวมีการบริหารและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงต้องจัดทำ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ 5 ปีถัดไป ประกอบกับ

ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในช่วงเวลาแห่งการปฏิรูป เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นประเทศที่มี ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยประชาชนทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิรูปจึงนับเป็นโอกาส เพื่อเป้าหมายการยกระดับประเทศไทยให้เป็นประเทศพัฒนาแล้ว มีการบริหารจัดการ อย่างมีประสิทธิภาพ และการเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพอย่างยั่งยืน สอดคล้องต่อกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) หนึ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยวก็คือ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก

“ธุรกิจโรงแรมและที่พัก” (Hotel & Accommodation) เป็นหนึ่งในธุรกิจท่องเที่ยวทั้ง 7 ประเภทและเป็นธุรกิจตั้งต้นที่กระจายรายได้สู่ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องและสร้างรายได้จำนวนมาก เนื่องจากที่พักเป็นปัจจัยแรกที่ต้องคำนึงถึงในการเดินทางท่องเที่ยว โดยจากอัตราเฉลี่ยค่าใช้จ่ายใน 1 วันของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยปี 2561 อยู่ที่ 1,720 บาท/คน/คืน (สมาคมโรงแรมไทย พ.ศ. 2562) ข้อมูลการพักอาศัยในประเทศไทย จากการสำรวจข้อมูลโรงแรมและสถานที่พักแรมในประเทศไทย พบว่ามีจำนวนที่เพียงพอ มีความหลากหลาย และอยู่ในระดับราคาที่เหมาะสม จากผลสำรวจห้องพักโดย Euromonitor และธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2558 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนห้องพักมากกว่า 632,000 ห้อง โดยมีการเติบโต กวาร์ร้อยละ 3 ต่อปี ในช่วงปี 2554 - 2558 และยังได้รับคะแนนจาก TripAdvisor ในปี 2558 ด้านคุณภาพของโรงแรม สูงถึง 4.8 จาก 5.0 อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในด้านมาตรฐานและการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนา ต่อยอด เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์โลก

จากข้อจำกัดมาตรฐานและข้อบังคับทางกฎหมาย ปัจจุบันยังไม่มีการจัดทำระบบเพื่อให้ลงทะเบียนผู้เข้าพักอาศัยโดยยึดกับข้อมูลกับทางที่หน่วยงานสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมี ซึ่งคือข้อมูลบุคคลจากพาสปอร์ตที่ระบุได้ถึง ภาพหน้าตา ข้อมูลประวัติส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย ชื่อ นามสกุล เชื้อชาติ สัญชาติ เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนบุคคลในการเข้าเช็คอินที่พักอาศัยในประเทศไทย และทางธุรกิจที่พักอาศัยจะต้องทำรายงานการเข้าพักชั่วคราวเพื่อส่งให้กับทางสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทราบเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามกฎหมายตาม มาตราที่ 38 และ มาตราที่ 77 (พรบ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522)

ธุรกิจการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นมีทั้งที่อยู่ในระบบและนอกระบบ โดยในระบบเป็นธุรกิจที่มีการจดทะเบียนที่ถูกต้องตามกฎหมาย จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ แต่ยังมีธุรกิจท่องเที่ยวที่อยู่นอกระบบของรัฐบาลที่ไม่ทำให้เกิดรายได้ต่อเศรษฐกิจไทย แต่จะเกิดต่อรายได้ส่วนตัวบุคคลนั้น เช่น โกดี้ผี ทัวร์ศูนย์เหรียญ เหตุการณ์นักท่องเที่ยวจีนเรือล่ม อีกทั้งยังทำให้เกิดผลการทบทวนระบบเศรษฐกิจ เกิดผลต่อชุมชน และผลต่อสภาพแวดล้อม

ในปี พ.ศ. 2563 ทั่วโลกได้เผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ COVID-19 เกิดการแพร่ระบาดเป็นวงกว้างในหลายประเทศ ส่งผลให้รัฐบาลประกาศยกเลิกการเดินทางระหว่างประเทศ และ

ปิดสถานที่เพื่อลดการติดเชื้อ รวมถึงการเดินทางระหว่างจังหวัด ส่งผลให้บางกิจการต้องปิดทำการชั่วคราว รวมถึงลดชั่วโมงการทำงาน การเลิกจ้างงาน ภาคการท่องเที่ยวจะได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีรายได้มาจากนักท่องเที่ยวเป็นหลัก

จากแนวคิดงานวิจัย ข้อกฎหมาย และบทความข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของประเด็นดังกล่าวและความจำเป็นในการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบที่จะทำให้ประเทศไทยก้าวนำไปสู่ยุคดิจิทัล หรือที่รัฐบาลได้กล่าวคือ “Thailand 4.0” และเพื่อรองรับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่เน้นการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล และการนำข้อมูลนักท่องเที่ยวมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบทะเบียนผู้เข้าพักสถานประกอบการโฮสเทลเพื่อส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณใกล้เคียง โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และนำไปสู่ขั้นตอนการพัฒนาโมเดลทางธุรกิจให้เกิดห่วงโซ่ของการท่องเที่ยวที่มีระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พัฒนาระบบทะเบียนเพื่อเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวตามสถานที่พักนักท่องเที่ยว
 - 1.1 พัฒนาด้านแบบโมบายแอปพลิเคชันเพื่อเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวจากพาสปอร์ต
 - 1.2 พัฒนาด้านแบบเว็บแอปพลิเคชันสำหรับเจ้าหน้าที่โรงแรมเพื่อบริหารจัดการการจัดทำรายงานนักท่องเที่ยวในฐานะข้อมูลแบบคลาวด์ให้แก่หน่วยงานของรัฐ หรือสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
 - 1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลแบบคลาวด์ที่ใช้จัดเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว
2. พัฒนาระบบกระจายข่าวสารด้านสถานที่ท่องเที่ยวและสินค้าโอท็อปที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่พักของนักท่องเที่ยวแต่ละราย

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. การวิจัยครั้งนี้จะใช้สถานประกอบการประเภทโฮสเทลเป็นต้นแบบการพัฒนาระบบทะเบียน
2. ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักจากระบบทะเบียนจะนำออกสู่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในรูปแบบไฟล์ .xls หรือ .xlsx เท่านั้น
3. การวิจัยครั้งนี้จะเลือกใช้ข้อมูลจังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ และสุรินทร์ เป็นต้นแบบการวิจัย
4. ระบบที่พัฒนาจะเป็นโมบายแอปพลิเคชัน ข้อมูลที่ปรากฏบนจอภาพเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น

1.4 กลุ่มเป้าหมายและองค์ความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ในการถ่ายทอดให้แก่กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ สถานประกอบการที่พักนักท่องเที่ยว เช่น โรงแรมและโฮสเทล

กลุ่มเป้าหมายรอง คือ นักท่องเที่ยว และ หน่วยงานของรัฐ

องค์ความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ในการถ่ายทอดให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

1. การจัดทำระบบฐานข้อมูลและระบบนำเข้าสู่ข้อมูลเพื่อการจัดเก็บทะเบียนนักท่องเที่ยวบนคลาวด์
2. การจัดทำระบบฐานข้อมูลและระบบนำเข้าสู่ข้อมูลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว
3. การจัดทำระบบการนำเสนอสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว
4. การจัดทำรายงานเพื่อส่งให้แก่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางจากถิ่นพำนักที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมงขึ้นไป ด้วยความสมัครใจและมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันแต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ที่จุดหมายปลายทาง ซึ่งนักท่องเที่ยวถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยวโดยองค์การการท่องเที่ยวโลกได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวโดยเสนอแนะให้ประเทศสมาชิกใช้คำว่าผู้มาเยือน (Visitor)
2. การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวได้เข้าสู่สถานประกอบการที่พักรายวันชั่วคราว เช่น โรงแรม โฮสเทล ขั้นตอนแรกในการเข้าพักเพื่อรับกุญแจเข้าห้องพัก จะต้องทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ของทางสถานประกอบการนั้นเพื่อทำการลงทะเบียนยืนยันตัวบุคคล และเพื่อแจ้งให้ทราบถึงข้อกำหนดหรือข้อบังคับในการเข้าพักอาศยชั่วคราว
3. โฮสเทล (Hostel) หมายถึง ที่พักแบบประหยัดเป็นที่นิยมสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วโลก ในปัจจุบันที่พักประเภทนี้มีรูปแบบคล้ายหอพักเป็นเตียงสองชั้นหลายเตียง ทางเดินแคบ มีตู้ล็อกเกอร์ไว้ให้ใส่สัมภาระส่วนตัว ซึ่งมีจำนวนเท่ากับเตียงนอน และส่วนใหญ่เป็นห้องน้ำรวม สิ่งอำนวยความสะดวกหรือพื้นที่ส่วนกลางสำหรับพักผ่อนก็ใช้ร่วมกันกับผู้อื่น เช่น ห้องดูทีวี, ห้องอ่านหนังสือ, มุมอินเทอร์เน็ต
4. ทัวร์ศูนย์เหรียญ หมายถึง คณะนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวในประเทศตนเองในราคาที่ต่ำกว่าทุน จากนั้นบริษัทนำเที่ยวจะส่งคณะนักท่องเที่ยวมาให้บริษัทนำเที่ยวในประเทศไทย โดยที่ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการนำเที่ยว

(ทิวร์ศูนย์หรือเรียก คืออะไร? ส่งผลต่อธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างไร , 2559) 5. มัคคุเทศก์หรือไกด์ (Guide) หมายถึง ผู้มีหน้าที่นำเที่ยว ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ รวมทั้งให้บริการนักท่องเที่ยว มีความสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังสถานที่ที่ไม่คุ้นเคย

5. มัคคุเทศก์หรือไกด์ (Guide) หมายถึง ผู้มีหน้าที่นำเที่ยว ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ รวมทั้งให้บริการนักท่องเที่ยว มีความสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังสถานที่ที่ไม่คุ้นเคย
6. แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่งและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยแอปพลิเคชัน (Application) จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ
7. เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การใช้ความรู้ เครื่องมือ ความคิด หลักการ เทคนิค ระเบียบวิธี กระบวนการตลอดจนผลงานทางวิทยาศาสตร์ทั้งสิ่งประดิษฐ์และวิธีการมาประยุกต์ใช้ในระบบงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มีมากยิ่งขึ้น
8. นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม โดยพัฒนาระบบการลงทะเบียนผู้เข้าพักอาศัยให้เกิดการนำข้อมูลไปสร้างมูลค่าต่อเศรษฐกิจและสังคม

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยลดขั้นตอนการลงทะเบียนการเข้าพัก และช่วยในการยืนยันตัวตนผู้เข้าพัก
2. เป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลนักท่องเที่ยวเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลดิจิทัล
3. รัฐบาลสามารถกำหนดแผนงานเพื่อการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวให้เหมาะสมแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม
4. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจะได้รับข้อมูลของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วโดยไม่มีผิดพลาด
5. เทคโนโลยี (Technology) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อระบบทะเบียนผู้เข้าพักสถานประกอบการโฮสเทลเพื่อส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงโดยใช้ระบบในรูปแบบ Mobile Application เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้สะดวกและรวดเร็ว มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลผู้เข้าพักและ

ข้อมูลของร้านค้า การส่งออกข้อมูลผู้เข้าพักให้อยู่ในรูปแบบที่นำไปใช้ในระบบ Immigration report ของทางสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

6. นวัตกรรม (Innovation) การประยุกต์ใช้แนวคิดการเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลของข้อมูลนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชน
7. การจัดการ (Management) คือ บริหารจัดการพฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการซื้อของ การจัดการด้านข้อมูลเพื่อส่งให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การทำรายงานฐานลูกค้า และเพื่อเจาะกลุ่มตลาดใหม่
8. หน่วยงานที่นำผลการดำเนินโครงการไปใช้ประโยชน์ ได้แก่
 - 1) กรมการท่องเที่ยว
 - 2) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 - 3) สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน กระทรวงมหาดไทย
 - 4) สมาคมโรงแรมไทย
 - 5) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 - 6) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้จะดำเนินการวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative) เพื่อให้งานวิจัยสามารถนำออกสู่เชิงพาณิชย์ได้ งานวิจัยจะถูกนำไปพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยวให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ดังนั้นการวิจัยจะถูกดำเนินการตามแผนงานดังตารางที่ 1

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาของวิจัยฉบับนี้ ได้มีการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งหัวข้อในการศึกษาดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยว
- 2) แนวคิดและทฤษฎีกรอบยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย
- 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก
- 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว
- 6) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย
- 7) การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน
- 8) ประมวลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยว

ข้อมูลจาก แผนปฏิบัติการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2562

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.1.1 ตลาดต่างประเทศ

(1) แนวโน้มสถานการณ์การเดินทางตลาดต่างประเทศปี 2561-2562

ในปี 2561 คาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยประมาณ 38.4 ล้านคน ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับปี 2560 และสร้างรายได้ทางการท่องเที่ยว 2.03 ล้านล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 โดยมีปัจจัยบวกจากการเติบโตของนักท่องเที่ยวที่ดีในช่วง 7 เดือนที่ผ่านมา (มกราคม-กรกฎาคม 2561) โดยนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 11 หรือมีจำนวน 22.65 ล้านคน สร้างรายได้ประมาณ 1.18 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) โดยเกือบทุกภูมิภาคมีแนวโน้มเติบโตที่ดี โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากตลาดระยะกลาง-ใกล้ โดยเฉพาะตลาดจีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ นักท่องเที่ยวจากอาเซียน และอินเดีย ที่

นิยมเดินทางในช่วงเทศกาล (ตรุษจีน สงกรานต์) โดยมีปัจจัยเสริมคือการเพิ่มของเที่ยวบินและเส้นทางบินใหม่ ๆ มีเพียงนักท่องเที่ยวจาก ภูมิภาคตะวันออกกลางและเอเชียเนีย ที่ปรับตัวลดลงในภาพรวมในช่วงครึ่งปีหลัง คาดว่าตลาดจะยังมีแนวโน้มขยายตัวแต่ จะอยู่ในระดับไม่สูงมากนัก เนื่องจากมีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของตลาดได้แก่

1. ผลกระทบจากเหตุการณ์ เรือล่มที่จังหวัดภูเก็ต เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม ซึ่งคาดว่าจะกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวจีนเดินทางเข้าไทยลดลงกว่าที่เคยคาดการณ์
2. ค่าเงินบาทที่อ่อนค่าในหลายประเทศจากการถูกคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจของสหรัฐ (อิหร่าน รัสเซีย ตุรกี) ซึ่งเริ่มมีผลกระทบต่อการเดินทางเข้าไทยตั้งแต่ช่วงไตรมาสที่ 2 ของตลาดเหล่านี้
3. ปัญหาเศรษฐกิจชะลอตัวในบางประเทศ เช่น กลุ่มละตินอเมริกา ซึ่งนิยมเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาคเป็นหลัก

ปี 2562 คาดว่า จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยประมาณ 40.3 ล้านคน ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปี 2561 และสร้างรายได้ทางการท่องเที่ยว 2.23 ล้านล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.6 การเติบโตของตลาดในปีนี้อาศัยอยู่ในระดับต่ำ โดยได้มีการปรับการคาดการณ์จากเดิม ที่คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้าไทยมากกว่า 41 ล้านคน เนื่องจากผลกระทบเรือล่มที่ จังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้ การเติบโตของตลาดในปี 2562 ขึ้นอยู่กับการฟื้นตัวของนักท่องเที่ยวจีนจากเหตุการณ์ เรือล่ม หากสามารถฟื้นตัวได้ภายในไตรมาสที่ 1 จะทำให้ตลาดเติบโตได้ตามที่คาดการณ์ไว้ อีกทั้งยังมีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคอื่น ๆ ต่อการขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ การขึ้น ภาษีมูลค่าเพิ่มของตลาดญี่ปุ่น การเข้าสู่กระบวนการ Brexit ของสหราชอาณาจักร และผลกระทบทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่จะตามมา

2.1.2 ตลาดในประเทศ

(1) แนวโน้มสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2561 – 2562

ปี 2561 สถานการณ์เดินทางท่องเที่ยวของคนไทยปรับตัวดีขึ้นมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่าจะมีจำนวนการเดินทางกว่า 167 ล้านคน-ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 4 และมีการใช้จ่ายสร้างรายได้ประมาณ 1 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 ซึ่งเป็นผลจากบรรยากาศการท่องเที่ยวที่กลับเข้าสู่ภาวะ

ปกติ ผนวกกับเศรษฐกิจไทยที่ส่งสัญญาณการฟื้นตัวอย่างเป็นลำดับ ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 เป็นต้นมาและ คาดว่าจะยังคงขยายตัวอย่างชัดเจนจนถึงไตรมาสที่ 4 ส่งผลให้ชาวไทยกล้าใช้จ่ายใช้สอยและเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น ผนวกกับแรงเสริมจากนโยบาย รัฐบาล/ภาครัฐ ทั้งโดยทางตรง เช่น การออกมาตรการลดหย่อนภาษีสำหรับการใช้จ่ายท่องเที่ยวในเมืองรอง, การเพิ่มวัน หยุดในช่วงวันหยุดยาว และแรงเสริมทางอ้อมด้วยมาตรการ ที่เพิ่มกำลังซื้อให้แก่ประชาชน เช่น การเพิ่มอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ การปรับโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทำให้กลุ่มคนชั้น กลางมีภาระภาษีลดลง และการลดกรอบเพดาน ค่าโดยสารเครื่องบิน ของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งจะส่งผลให้ ราคาค่าโดยสารเครื่องบินถูกลง นอกจากนี้ ในปี 2561 ยังเกิดปรากฏการณ์กระแสความสนใจประวัติศาสตร์ชาติไทย จากความนิยมละครอิงประวัติศาสตร์ “บุพเพสันนิวาส” และ “งานอุ่นไอรัก..คลายความหนาว” ที่สร้างบรรยากาศย้อนยุคประเทศไทยในอดีต ส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และ โบราณสถานกลับมาเป็นที่สนใจและเกิดกระแสการหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวเข้าสู่โบราณสถานต่าง ๆ จำนวนมาก ทั้งเมืองท่องเที่ยวหลักอย่างจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเมืองท่องเที่ยว รอง เช่น สุโขทัย พิษณุโลก สิงห์บุรี ช่วยเสริมการดำเนินการทางการตลาด ททท.และภาคเอกชน ที่ร่วมกันผลักดันการเดินทางเข้าสู่เมืองรอง ทั้งการโหมจัดกิจกรรม Big Event ในเมืองท่องเที่ยวรอง เช่น สงกรานต์เมืองรอง และการนำสื่อมวลชน blogger นักเขียนลงพื้นที่เปิดแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และการเปิดเส้นทางบินใหม่ ๆ ตรงเข้าสู่เมืองรองของสายการบินต้นทุนต่ำ

ปี 2562 คาดว่าการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทยจะเติบโตด้วยดีต่อเนื่องจากปี 2561 จากปัจจัยหลักด้านภาวะเศรษฐกิจไทยที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนกล้าใช้จ่ายใช้สอยและเกิดบรรยากาศในการเดินทางท่องเที่ยว อีกทั้งคาดว่าจะการเดินทางท่องเที่ยวจะกระจายสู่เมืองท่องเที่ยวรองมากขึ้น จากการสานต่อนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรองในปี 2561 โดยเน้นส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์ของพื้นที่ให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความแตกต่างและน่าสนใจ ผนวกกับการพัฒนา โครงข่ายคมนาคมหลายโครงการจะแล้วเสร็จเริ่มเปิดให้บริการในปี 2562 ช่วยให้การเดินทางภายในภูมิภาคและข้ามภูมิภาคสะดวกรวดเร็ว ทำให้มีเวลาสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เมืองรองง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม ประเด็นสำคัญที่ต้องติดตาม ได้แก่ เสถียรภาพทางการเมืองภายหลังการเลือกตั้งทั่วประเทศในเดือนกุมภาพันธ์ 2562 และการบริหารจัดการความสามารถ ในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนในเมืองรอง ซึ่งเริ่มเห็นปัญหาตั้งแต่ในปี 2561 เช่น ปัญหาขยะล้นชุมชน ,รถติดและความแออัดในชุมชนจากนักท่องเที่ยวปริมาณมาก อย่างไรก็ตาม ผลจากเศรษฐกิจไทยที่เข้มแข็งขึ้น ผนวกกับมีการกระจายลงสู่ท้องถิ่นมากขึ้น คาดว่า

รายได้ทางการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวชาวไทยจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่อัตรา การเติบโตร้อยละ 10

(2) แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทยจะขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหลักที่มี อิทธิพลต่อความถี่และระยะทางในการเดินทางท่องเที่ยว ขณะที่จุดหมายปลายทางมักจะขึ้นอยู่กับ กระแสสังคมในแต่ละช่วงเวลา โดยมีสื่อออนไลน์และ Social network เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญ ขณะเดียวกัน สื่อสังคมออนไลน์ได้ทำให้คนไทยได้เห็นโลกที่กว้างขึ้น เมื่อผนวกกับต้นทุนการเดินทาง โดยเครื่องบินที่ถูกลง ส่งผลให้คนไทยสนใจเปิดโลกแห่งการท่องเที่ยวให้กว้างไกลออกไป การเดินทาง ท่องเที่ยวต่างประเทศกลายเป็นเทรนด์สำหรับ นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ ที่แสวงหาประสบการณ์ที่แปลก แตกต่าง ทำให้การท่องเที่ยวไม่เพียงแต่การเดินทางเท่านั้น แต่เป็นการสร้างไลฟ์สไตล์และอัต ลักษณ์ของตัวเอง ทั้งนี้ แนวโน้ม พฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปี 2562 ยังคง เป็นไปในทิศทางเดียวกับปี 2561 ที่ผ่านมา ได้แก่

- 1) เดินทางเป็นกลุ่ม : ส่วนใหญ่ยังคงนิยมเดินทางท่องเที่ยวร่วมกันในหมู่ครอบครัว ญาติ และเพื่อนฝูง เพื่อสร้างความผูกพันในครอบครัว และมิตรสหาย จากการได้มี ประสบการณ์แห่งความสุขและความประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ยังคงมีนักท่องเที่ยวบางส่วนที่เลือกเดินทางท่องเที่ยวคนเดียวหรือ สองคน บ่อยครั้งขึ้น
- 2) ท่องเที่ยวช่วงวันหยุดเป็นหลัก : นักท่องเที่ยวชาวไทยยังคงท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดทั้ง วันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดยาวช่วงเทศกาลในสัดส่วนที่สูงเช่นเดิม ขณะที่ การท่องเที่ยวในวันธรรมดา ยังคงมีเรื่องราวที่ถูกเป็นปัจจัยดึงดูดที่สำคัญ
- 3) ให้ความสำคัญกับอาหารการกิน : นักท่องเที่ยวชาวไทยมองเรื่องอาหาร ควบคู่กับการ เดินทางท่องเที่ยวเสมอ ถือได้ว่าเรื่องกินกับเรื่องเที่ยวเป็นเรื่องเดียวกัน นิยมตามหา ร้านอาหาร/ของกินในท้องถิ่นที่อยู่ในกระแส และสนใจทดลองอาหารพื้นเมือง รวมถึง นิยมซื้อหาวัตถุดิบในการทำอาหาร เช่น ผัก ผลไม้ อาหารแปรรูป ที่เป็นเอกลักษณ์ ประจำแหล่งท่องเที่ยวเป็นของที่ระลึกฝากญาติมิตร
- 4) ชอบแสวงหาประสบการณ์ท่องเที่ยวแปลกใหม่ : นักท่องเที่ยวมองหาที่เที่ยวใหม่ ๆ อยู่ ตลอดเวลา แหล่งท่องเที่ยวประเภท Unseen จึงเป็นจุดขายหลักที่สร้างกระแสการเดินทาง

ทางเข้าพื้นที่ ทำให้เมืองรองที่ให้ประสบการณ์ท่องเที่ยวที่แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวหลัก เช่น น่าน เชียงราย จันทบุรี บุรีรัมย์ ได้รับความนิยมน้อยมาก ขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวชาวไทยเริ่มมองหาประสบการณ์ท่องเที่ยวแปลกใหม่ในต่างประเทศมากขึ้น เนื่องจากมีต้นทุนการเดินทางที่ถูกลงจากการเติบโตของธุรกิจสายการบิน Low cost

- 5) ช่างเลือกและค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวมากขึ้น : การพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมและอุปกรณ์สื่อสารในประเทศไทยอย่างรวดเร็ว ทำให้การค้นหาข้อมูลผ่าน Smart phone, Tablet สะดวกรวดเร็วและมีต้นทุนที่ถูกลง นักท่องเที่ยวชาวไทยจึงหันมาให้ความสำคัญและใช้เวลากับการค้นหาข้อมูล อ่านรีวิว เปรียบเทียบราคา ขอคำแนะนำการเดินทางท่องเที่ยว จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้น และเกิดทางเลือกมากมายในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง
- 6) สื่อออนไลน์มีอิทธิพลสูง ต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว : สื่อออนไลน์โดยเฉพาะ social network ทวีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น โดยเป็นช่องทางหลักสำหรับใช้ค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวและมีอิทธิพลสูงต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยอิทธิพลของสื่อดังกล่าวครอบคลุมไปยั้งทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มคนรุ่นใหม่ และกลุ่มผู้สูงอายุ
- 7) วางแผนเดินทางล่วงหน้าสั้นลง/รอคอย promotion ลดราคา : จากสภาพเศรษฐกิจไทยที่เพิ่งฟื้นตัว ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวยังคงเน้นใช้กลยุทธ์ด้านราคาเป็นหลัก มีการส่งเสริมการขายผ่านออนไลน์ ประเภท Hot deal/Super deal ต่าง ๆ รวมถึงจัดงานส่งเสริมการขาย (Consumer fair) ตลอดทั้งปี ซึ่งต่างเน้นนำเสนอขายสินค้า/บริการท่องเที่ยวราคาถูก ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยปรับพฤติกรรมกรซื้อสินค้า/บริการท่องเที่ยว โดยนิยมรอจังหวะซื้อนาทีสุดท้าย (Last Minute) คอยจะแสวงหา promotion ราคาถูกและเปรียบเทียบราคาทั้งทาง online และ offline อยู่ตลอดเวลา และจะตัดสินใจซื้อทันทีเมื่อได้ promotion ราคาที่ต้องการ การวางแผนเดินทางท่องเที่ยวล่วงหน้าจึงมีระยะเวลาสั้นลง
- 8) ซื้อบริการท่องเที่ยวผ่าน online สูง : ซื้อบริการทางการท่องเที่ยว เช่น ห้องพักร้านอาหาร แพคเกจทัวร์ บัตรโดยสารเครื่องบิน เป็นสินค้าที่คนไทยนิยมซื้อผ่านออนไลน์ เป็นอันดับต้น ๆ และมีแนวโน้มเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง

(3) สถานการณ์การแข่งขัน

ประเทศต่าง ๆ เริ่มเห็นโอกาสในการสร้างรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาวะที่เศรษฐกิจโลกกำลังซบเซา การพึ่งพาการส่งออกมีปัญหาจากการกีดกันทางการค้าที่รุนแรง และซับซ้อนยิ่งขึ้น การท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมดาวเด่นในการสร้างเงินตราให้กับประเทศได้ในระยะสั้น หลายประเทศหันมาส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง โดยเฉพาะประเทศในภูมิภาคเอเชีย เนื่องจากเห็นโอกาสจากตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีขนาดใหญ่มาก ขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวชาวไทยก็เป็นลูกค้าเป้าหมายของประเทศต่าง ๆ จากกลุ่มศักยภาพที่มีการใช้จ่ายสูง ในลำดับต้น ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับชาติอื่น หลายประเทศยังคงสานต่อมาตรการกระตุ้นการเดินทางของคนไทยเข้าสู่ประเทศของตน เช่น ใต้หวัน ต่ออายุมาตรการฟรีวีซ่าให้นักท่องเที่ยวชาวไทยอีก 1 ปี จีน ยกเว้นวีซ่าไปเที่ยวเกาะไหหลำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่จองทัวร์ผ่านบริษัทนำเที่ยวในเกาะไหหลำ เป็นต้น ขณะเดียวกันการปลดตรงตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบินของไทยเมื่อกลางปี 2561 ส่งผลให้สายการบินต้นทุนต่ำ เริ่มทยอยเปิดเส้นทางบินต่างประเทศเส้นทางใหม่ ๆ ตามแผนเดิมที่หยุดชะงักไปก่อนหน้านี้ ซึ่งเป็นทางเลือกให้คนไทยมีได้เดินทางไปต่างประเทศในจุดหมายปลายทางต่าง ๆ มากขึ้นในราคาที่ถูกลง

(4) สรุปรวิเคราะห์ภาพสภาพแวดล้อมทางการตลาดการท่องเที่ยวไทยปี 2562

ตารางที่ 2 สรุปรวิเคราะห์ภาพสภาพแวดล้อมทางการตลาดการท่องเที่ยวไทยปี 2562 (SWOT Analysis)

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"> ● ประเทศไทยเป็นที่รับรู้ในฐานะแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก ด้านสินค้า ที่พักและบริการ สุขภาพความงามแข่งขันได้ในระดับโลก รวมถึงอาหารไทยที่มีชื่อเสียงระดับโลก ● วัฒนธรรมและคนไทยเป็นจุดขายที่แตกต่าง ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสและร่วมสร้างประสบการณ์ได้อย่างแท้จริง ● ประเทศไทยมีสินค้าการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีความแตกต่างเชิงภูมิประเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างหลากหลาย ● ประเทศไทยเป็นประเทศที่ยอมรับในความแตกต่างทั้งในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา และเพศ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภาพลักษณ์ของ Value-for-money Destination ทำให้การเจาะกลุ่มเป้าหมายระดับบนเป็นไปได้ค่อนข้างช้า ● ขาดการพัฒนาต่อยอดสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้า และขาดการบริหารจัดการสินค้าทางการท่องเที่ยวใน Value Chain อย่างเป็นระบบ ประกอบกับความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยลดลงทำให้ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเพิ่มขึ้นค่อนข้างน้อย เนื่องจากสินค้าการท่องเที่ยวเป็นสินค้าเก่า ● การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่เมืองรองยังไม่ทันต่อการ Demand การท่องเที่ยวเมืองรองตามนโยบายส่งเสริมของรัฐบาล ● แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมจากผลกระทบของการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว ขาดการบริหารจัดการที่ดี ไม่มีภาพลักษณ์ของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว Green Destination ● เหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศ
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"> ● พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ที่เป็นปัจเจกมากขึ้นทำให้เกิดการแตกย่อยของตลาด จาก Segment เป็น Fragment ● กระแสความนิยมในความเดิมแท้ (Authenticity) ● การขยายตัวและเพิ่มจำนวนเที่ยวบิน Low-cost Airlines ● การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ● การเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนที่เพิ่มสูงขึ้น ● นโยบายการพัฒนาสนามบินและเส้นทางรถไฟจะนำมาซึ่งความเชื่อมโยงทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก ● Innovation to Zero การใช้หลักแนวคิดศูนย์ ในการพัฒนาประเทศ เช่นการลดขยะเป็นศูนย์ การลดอาชญากรรมเป็นศูนย์ ● Technology Trends ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีก่อให้เกิด Big data จำนวนมหาศาลที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการทำตลาดการท่องเที่ยวยุคใหม่ที่ได้รับอิทธิพลจาก Digital Era 	<ul style="list-style-type: none"> ● เศรษฐกิจโลกและประเทศไทยยังคงชะลอตัวโดยเฉพาะในยุโรป ● ปัญหาความขัดแย้งของชนชาติและศาสนา การก่อการร้ายในเกือบทุกภูมิภาค ที่กระจายทั้งในเมืองหลัก แหล่งชุมชน และพื้นที่สาธารณะ มีผลเชิงจิตวิทยา ให้นักท่องเที่ยวชะลอการตัดสินใจเดินทาง ● การแข่งขันทางการท่องเที่ยวที่ดุเดือดในตลาดโลก จากการเปิดตัวของคู่แข่งหน้าใหม่ เช่น พม่า และการทุ่มเทแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดจากคู่แข่งปัจจุบัน เช่น เวียดนาม รวมถึงยักษ์ใหญ่ที่มีปัญหาการหดตัวทางเศรษฐกิจก็หันมาดึงนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้เข้าประเทศ ● วิกฤตโลกร้อน (Global Warming) ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรุนแรง ทำให้การท่องเที่ยวเปลี่ยนสภาพ ฤดูกาลท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีกรอบยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย

2.2.1 รายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เรื่อง “การปฏิรูประบบที่พักแรมและข้อมูลคนเข้าเมือง” ปี 2560

การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว มุ่งเน้นการไปสู่เป้าประสงค์ 3 ประการหลัก คือ

ประการที่หนึ่ง การบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยว เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ประการที่สอง การมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชนอย่างทั่วถึง (Inclusive) เพื่อเพิ่มการกระจายรายได้และลดความเหลื่อมล้ำ

ประการที่สาม การสร้างความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยว และควรพิจารณาจัดให้การท่องเที่ยวอยู่ในประเด็นด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากมีศักยภาพและมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความเร่งด่วน และความสัมฤทธิ์ผลของการปฏิรูปภายใต้กรอบระยะเวลาที่มีอยู่ ดังนี้

1. การปฏิรูปโครงสร้างองค์กรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบและบูรณาการการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การปฏิรูประบบที่พักแรมและข้อมูลคนเข้าเมือง
3. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านการท่องเที่ยวของคนในท้องถิ่น (Inclusive Tourism)
4. การบริหารขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว (Capacity Management) รวมถึงการบริหารการจัดเก็บรายได้และการกระจายงบประมาณ ให้เหมาะสมสอดคล้อง
5. การรักษามาตรฐานการจัดการแหล่งท่องเที่ยวของไทยให้อยู่ในระดับสากล (World Class)

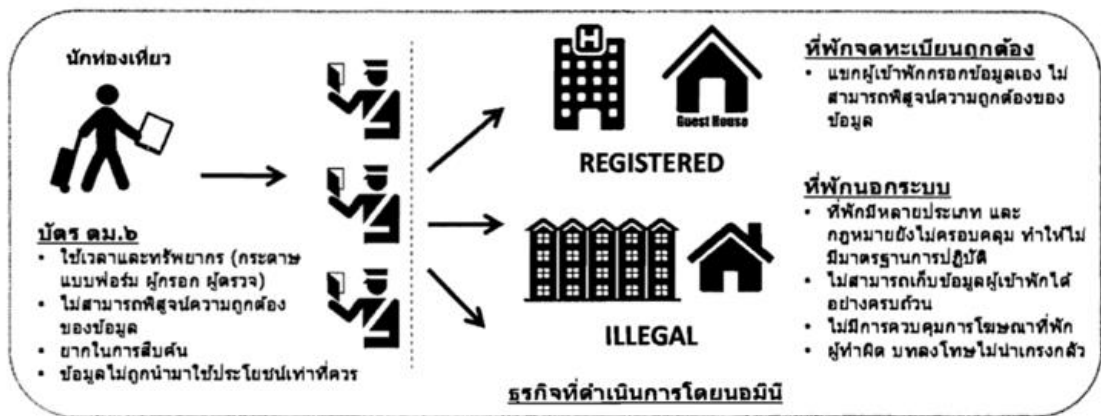
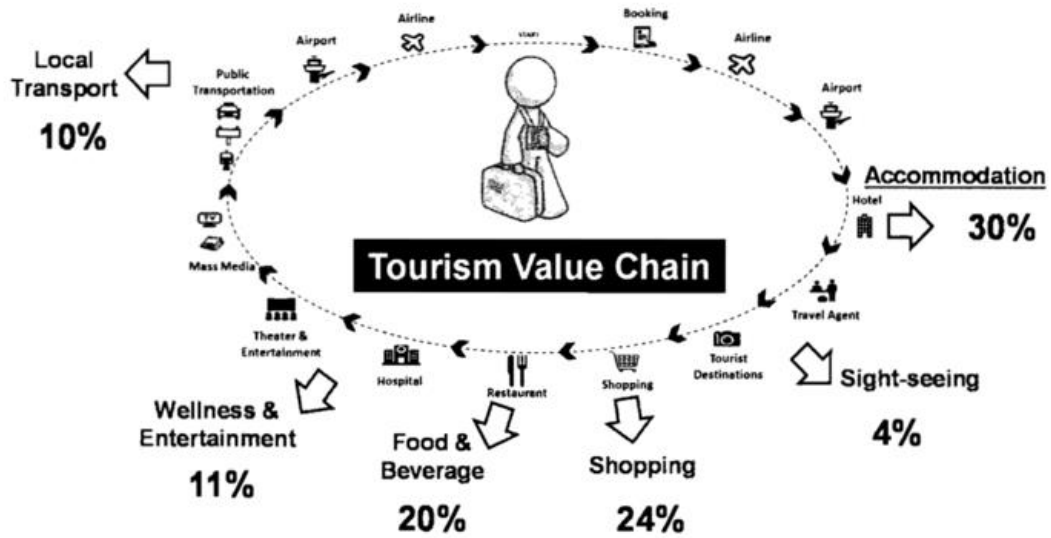
(1) การปฏิรูประบบข้อมูลคนเข้าเมือง

1. จัดทำ Platform ใหม่ สำหรับจัดเก็บข้อมูลการลงทะเบียนที่พักแรม และข้อมูลคนเข้าเมืองให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน (Single Platform) โดยอ้างอิงข้อมูลจาก e-Passport เพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบและใช้ข้อมูล
2. บังคับใช้กฎหมาย โดยกวดขันการแจ้งทะเบียนการเข้าพักชาวต่างชาติ ตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 38
3. ให้ลงทะเบียนเข้าพักสำหรับชาวต่างชาติด้วย Passport สำหรับที่พักทุกประเภท โดยบันทึกข้อมูลผ่านระบบ Online และเก็บสำเนา Passport เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้อง
4. ยกเลิกการใช้บัตร ตม.6 ในการผ่านเข้าออกประเทศ ทั้งคนไทยและต่างชาติ โดยใช้ข้อมูลจาก e-Passport และข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักแบบ Online แทน โดยเริ่มยกเลิกการใช้บัตร ตม.6 สำหรับคนไทยได้ทันที

(2) ปัญหา

การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตั้งแต่เริ่มต้นเดินทางเข้ามายังประเทศไทย จนกระทั่งเดินทางออกจากประเทศไทย ต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายจำนวนมากซึ่งระบบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวบางส่วน ยังไม่เอื้ออำนวยต่อเป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ให้ความสำคัญ ทั้งเรื่องคุณภาพ ความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ประกอบกับขาดการบังคับใช้กฎหมายในประเด็นที่สำคัญ ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อระบบการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยรวม

ที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยว โดยคิดเป็นสัดส่วนรายได้ถึง ร้อยละ 30 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด และมีความสำคัญทั้งต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและความมั่นคงของชาติ จึงเลือกดำเนินการเรื่องนี้เป็นอันดับแรก (ภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 1 Tourism value chain จาก “รายงาน ของ คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านเศรษฐกิจ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เรื่อง การปฏิรูประบบที่พักแรงแและข้อมูลคนเข้าเมือง พ.ศ. 2560”

จากภาพที่ 1 Tourism value chain สรุปประเด็นเป็นรายชื่อ ดังนี้

1. การเดินทางเข้าออกประเทศไทย กำหนดให้ทั้งคนไทยและคนต่างชาติดอกบัตร ตม.6 ซึ่งการใช้บัตร ตม.6 ดังกล่าว สำหรับผ่านเข้าออกประเทศ เป็นการสูญเสียทั้งเวลาและทรัพยากร (กระดาษแบบฟอร์ม ผู้กรอก ผู้ตรวจสอบ พื้นที่จัดเก็บเอกสาร) รวมถึงยากในการสืบค้น ไม่สามารถพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูล ลำบากในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และข้อมูลไม่ถูกนำมาใช้ประโยชน์เท่าที่ควร
2. ปัญหาโรงแรมไม่ได้มาตรฐานและโรงแรมนอกระบบ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

- 2.1 ผู้ประกอบการที่พักอาศัยมีความประสงค์จะขออนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมอย่างถูกต้อง แต่ไม่สามารถได้รับใบอนุญาต เนื่องจากลักษณะของอาคารไม่ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารที่มุ่งเน้นในการควบคุมโรงแรมขนาดใหญ่
- 2.2 ผู้ประกอบการที่พักอาศัยดำเนินการถูกต้องตามกฎหมาย แต่กฎหมายยังไม่มีข้อกำหนดมาตรฐานการประกอบแบบบังคับใช้ ทำให้ที่พักบางส่วนไม่ได้มาตรฐาน เช่น ที่พักประเภทโฮมสเตย์ ไม่ต้องขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม และมีเพียงประกาศกรมการท่องเที่ยวว่าด้วยการประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ ซึ่งจะดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าวหรือไม่ก็ได้
- 2.3 กลุ่มผู้ประกอบการที่พักไม่ประสงค์จะขออนุญาตเป็นโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมายแต่เห็นช่องจากการที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงแอบแฝงเข้ามาประกอบกิจการ โดยไม่ได้ตั้งใจที่จะขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น อพาร์ทเมนต์ เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ และ คอนโดมิเนียม เป็นต้น
3. ปัจจุบันระบบการลงทะเบียนเข้าพักยังไม่เข้มงวดมากนัก โดยที่พักบางแห่งให้แขกผู้เข้าพักกรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เอง ซึ่งไม่สามารถพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ สำหรับที่พักที่อยู่นอกระบบยังไม่สามารถเก็บข้อมูลผู้เข้าพักได้อย่างครบถ้วน
4. ในปัจจุบันมีผู้เข้ามาประกอบธุรกิจโรงแรมจำนวนมาก โดยไม่มีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและไม่สามารถมีการควบคุมมาตรฐานการบริการ/ความปลอดภัยได้ อีกทั้ง ยังโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจการของตน ทั้ง ๆ ที่ไม่มีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม

(3) ประโยชน์จากการปฏิรูป

1. นักท่องเที่ยว ได้รับความสะดวก จากการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สอดรับกับ Digital Thailand
 - 1.1 ลดการกรอกเอกสาร ตม.6 ซึ่งมีข้อมูลเดียวกับใน Passport เพิ่มเติมเพียงข้อมูลที่พักแรมเท่านั้น
 - 1.2 เพิ่มประสิทธิภาพการลงทะเบียนที่พักแรม ด้วยการ ใช้ Passport หรือบัตรประชาชนไม่ต้องกรอกเอกสาร

2. ผู้ให้ที่พักแรมนักท่องเที่ยว ทั้งโรงแรมและไม่ใช้โรงแรม ได้รับความสะดวก ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ
 - 2.1 ลงทะเบียนเพียงครั้งเดียว ไม่ต้องแยกทำบัตรทะเบียน ทะเบียนรายวัน และรายงานข้อมูลรายสัปดาห์ ช่วยลดต้นทุน
 - 2.2 เพียงกรอกเลขที่ Passport หรือ บัตรประชาชน ผ่านแบบฟอร์มใน Website หรือ Application หรือถ่ายภาพ Passport หรือ บัตรประชาชน ด้วย Application ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็สามารถได้ข้อมูลนักท่องเที่ยวครบตามต้องการ (และเก็บสำเนาเป็นไฟล์ไว้อ้างอิงตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด)
 - 2.3 ผู้ให้ที่พักกับชาวต่างชาติ ที่ไม่ใช้โรงแรม สามารถแจ้งข้อมูลได้สะดวกง่ายดาย ภายใน 24 ชั่วโมง
3. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยได้รับความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ข้อมูล เสริมความมั่นคงของประเทศ
 - 3.1 มีระบบฐานข้อมูลการพักแรมของนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติ ที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา ทุก 24 ชั่วโมง
 - 3.2 สามารถติดตามสถานที่พักแรมที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
 - 3.3 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าเมืองแต่ไม่มีคนแจ้งที่พักแรม สามารถติดตามได้จากขาออก และดำเนินการกับที่พักที่ไม่แจ้ง
 - 3.4 สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างเต็มที่ เช่น การนำข้อมูลการเดินทาง การพักแรมของนักท่องเที่ยว ไปวิเคราะห์เพื่อทำแผนการตลาดและพัฒนาสินค้า เป็นต้น

(4) แนวทางการแก้ไข

ตารางที่ 3 แนวทางการแก้ไขของรัฐบาล

กฎหมาย	พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง)	พ.ร.บ.โรงแรม พ.ศ. 2547 (กรมการปกครอง)
ข้อกำหนด	เจ้าบ้าน เจ้าของหรือผู้ครอบครอง เคหสถานหรือผู้จัดการโรงแรม แจ้งการเข้าพักอาศัยของคนต่างชาติ ต่อเจ้าหน้าที่ ภายใน 24 ชม.	ผู้จัดการโรงแรม แจ้งผู้เข้าพักโรงแรมทั้งไทยและต่างชาติ ต่อเจ้าหน้าที่
ช่องทาง	แจ้งตามแบบฟอร์มต่อ ตม. หรือ สถานีตำรวจ (กรณีไม่มี ตม. ตั้งอยู่) หรือทาง Website	บันทึกบัตรทะเบียนผู้พักทันที บันทึกทะเบียนผู้พักใน 24 ชม. ส่งสำเนาทะเบียนฯ ต่อนายทะเบียนทุก สัปดาห์ เก็บบัตรทะเบียนและบันทึกไว้ 1 ปี
ปัญหา	1.ยากต่อการบังคับใช้กฎหมายให้ ทั่วถึง 2.คนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อกำหนดที่ ต้องปฏิบัติ 3.เมื่อไม่มีข้อมูลที่พักแรมจริง ทำให้ ต้องใช้ข้อมูล ตม.6 ซึ่งไม่มีระบบ ยืนยันความถูกต้อง	1.ระบบข้อมูลไม่เชื่อมต่อกับข้อมูลคนเข้า เมือง 2.ข้อมูลคนเข้าพักแรมที่นายทะเบียน ได้รับเป็นข้อมูลรายอาทิตย์ ไม่ได้ปรับปรุง ทุกวัน

จากตารางที่ 3 การกรอกบัตร ตม.6 ใช้ทั้งเวลาและทรัพยากร (กระดาษแบบฟอร์ม ผู้กรอก ผู้ตรวจ) ไม่สามารถพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูล ยากในการสืบค้นข้อมูลไม่ถูกนำมาใช้ประโยชน์เท่าที่ควร (ข้อมูลหลัก คือ ข้อมูลจาก Passport, สถานที่พักแรม, วัตถุประสงค์การเข้าประเทศ)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก

2.3.1 ความหมายของธุรกิจโรงแรมและที่พัก

ธุรกิจบริการที่พัก หรือที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยว นั้น มีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป ดังนี้ (นิคม จารุมณี, 2536)

โรงแรม (Hotels) หมายถึง ที่พักที่มีลิบห้องพัก หรืออาคารขนาดใหญ่ที่มีห้องพักนับพันห้อง ขึ้นไปรวมทั้งห้องประชุมสัมมนาขนาดใหญ่พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ สนามกีฬา หรือสถานที่เพื่อการพักผ่อน เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส และห้องพักบริการตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งภัตตาคาร ร้านอาหาร และสถานที่บริการให้ความบันเทิงทั้งหลาย โรงแรมยังสามารถจำแนกออกไปเป็นโรงแรมตามประเพณีนิยม โรงแรมสำหรับนักธุรกิจโรงแรมตามสถานที่พักตากอากาศและโรงแรมสนามบิน เป็นต้น

มอเตอร์โฮเต็ล (Motor Hotels) หมายถึง โรงแรมซึ่งจัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์โดยไม่คิดมูลค่าแก่แขกที่เข้าพักธุรกิจโรงแรมประเภทนี้ปกติจะมีห้องพักตั้งแต่ 30 - 300 ห้องและมักจะตั้งอยู่ตามเส้นทางหลวงสายสำคัญ ที่เชื่อมระหว่างเมืองใหญ่ ๆ หรือภาคต่าง ๆ โรงแรมประเภทนี้

ได้รับความนิยมจากนักเดินทางที่ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นอย่างมาก

โมเต็ล (Motels) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของมอเตอร์โฮเต็ลแต่ในด้านอุตสาหกรรมโรงแรมโมเต็ล จะให้บริการแต่เฉพาะห้องพักแรมเท่านั้น โดยไม่มีการบริการและการอำนวยความสะดวกอื่นใดเพิ่มเติม เช่น ภัตตาคารถึงแม้ว่าจะให้บริการที่จอดรถโดยไม่คิดมูลค่าแก่แขกก็ตาม ตามปกติโมเต็ลจะต้องอยู่บริเวณริมถนนหลวงสายต่าง ๆ และมุ่งที่จะให้บริการแก่นักเดินทาง หรือนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักแบบประหยัด

โฮสเทล (Hostel) หมายถึง ที่พักที่มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้ได้ที่พักในราคาประหยัด โดยใช้พื้นที่ใช้งานต่าง ๆ ร่วมกัน ได้แก่ ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนั่งเล่น เป็นต้น นอกจากนี้เป็นที่พักราคาประหยัดแล้ว เมื่อมีพื้นที่ใช้งานร่วมกันจึงก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มคนที่มาพักอาศัย เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัจจุบันโฮสเทลได้มีการพัฒนาให้เป็นอย่างมากกว่าที่พักราคาถูก มีโฮสเทลจำนวนมากมีบริการที่ดีใกล้เคียงมาตรฐานโรงแรม เป็นผลมาจากการเติบโตของโฮสเทล ส่งผลให้เกิดการแข่งขันสูง ปัจจัยที่ส่งผลให้โฮสเทลประสบความสำเร็จมีอยู่ 3 องค์ประกอบคือ จุดขาย (Creativity) ทำเลและการตลาด

(Connecting) และการสร้างชุมชนของการอยู่ร่วมกัน (Community) (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีภักดิ์, 2558)

2.3.2 การจัดการโฮสเทล

แบ่งการให้บริการออกเป็น 3 ช่วง คือ

- 1) ช่วงก่อนเข้าพัก การให้ข้อมูลลูกค้าเรื่องการจองในวิธีต่าง ๆ การเดินทางมายังที่พัก และการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
- 2) ช่วงระหว่างเข้าพัก การดูแลภาพลักษณ์ของสถานที่ ความพร้อมของอุปกรณ์ใช้งานต่าง ๆ
- 3) ช่วงหลังการเข้าพัก สอบถามคุณภาพการให้บริการจากลูกค้าที่เข้าพัก

2.3.3 ระบบบริหารจัดการโฮสเทลส่วนซอฟต์แวร์

- 1) ระบบ PMS (Property Management System) ระบบการบริหารจัดการห้องพักให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงระบบการบันทึกรายได้จากการขายห้องพัก
- 2) ระบบ POS (Point of Sale) การบันทึกรายได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่มรวมถึงของชำร่วย
- 3) ระบบ Hotel door lock ระบบการออกคีย์การ์ด ในการเข้า-ออก
- 4) ระบบบัญชี (General Ledger) การบันทึกบัญชีรับ-จ่าย ในแต่ละวัน
- 5) ระบบ HR (Human Resource Management) ระบบบันทึกการทำงานของพนักงาน รวมถึงประวัติของพนักงาน

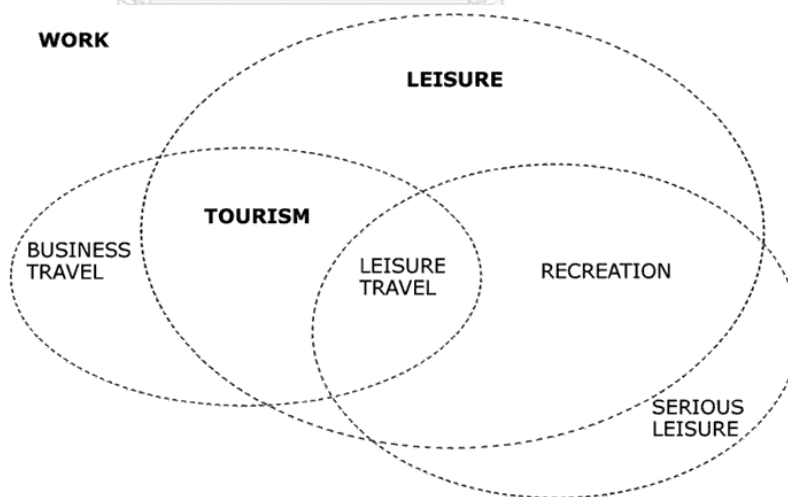
จากระบบบริหารจัดการโฮสเทลส่วนซอฟต์แวร์ที่พบ ทางผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาในการลงทะเบียนผู้เข้าพัก ซึ่งในปัจจุบัน การลงทะเบียนยังใช้ในลักษณะการทำสำเนาเอกสารระบุตัวตน เช่น สำเนาพาสปอร์ต สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และเก็บเอกสารลงในแฟ้มทะเบียน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาเอกสารล้นและใช้พื้นที่ในการจัดเก็บมากขึ้นในทุก ๆ ปี

ทางผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นว่ายังไม่มีระบบหรือเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวจากการเข้าพักให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและจัดทำรายงาน เพื่อลดปัญหาข้างต้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

2.4.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางไปยังสถานที่ ที่มีสภาพแวดล้อมแตกต่างจากความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันเป็นการชั่วคราว มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ด้วยเหตุผลในการเดินทางที่แตกต่างกันไป เช่น การไปเยี่ยมเยียนญาติ การไปติดต่อธุรกิจ การไปทำกิจกรรมที่มีรูปแบบเฉพาะในพื้นที่นั้น ๆ การรักษาหรือการส่งเสริมสุขภาพ การไปศึกษาดูงาน เป็นต้น เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้คนที่เดินทางมากับผู้คนและสภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่เป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ขึ้น (Pearce, 1987; Lickorish and Jenkins, 1997) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 The relationship between leisure, recreation and tourism. จาก *Tourism and Recreation* (น.7), โดย Stephen Williams, 2003, London: Pearson Education.

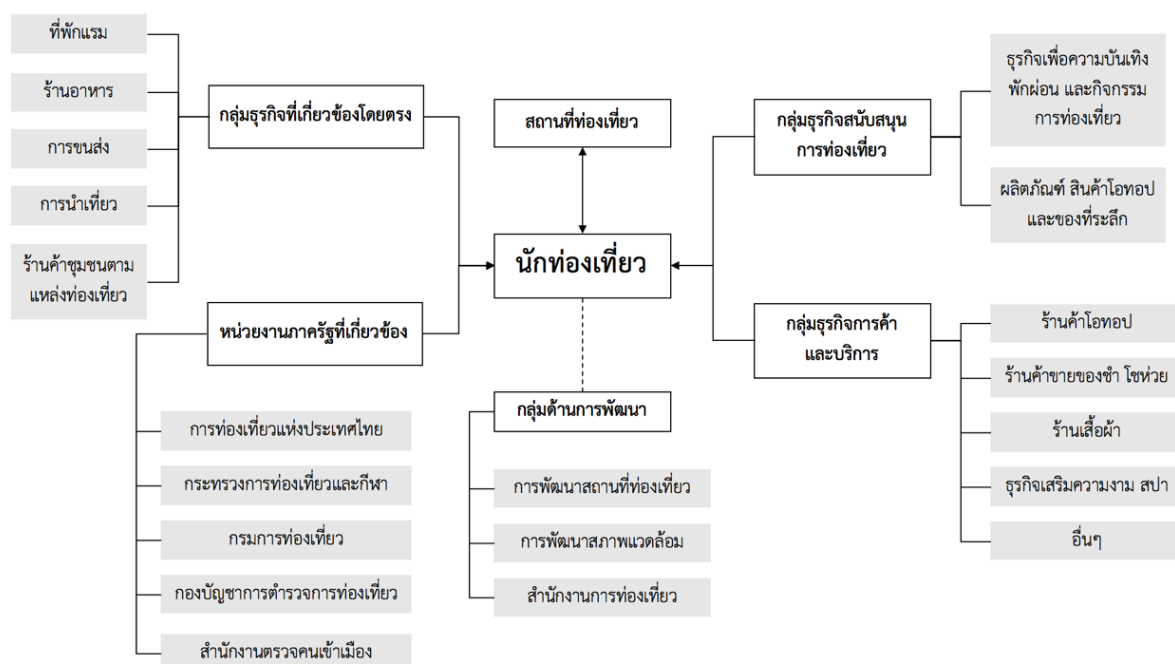
2.4.2 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมด้านการบริการการท่องเที่ยวทำให้เกิดการดำเนินธุรกิจหลายประเภทร่วมกัน ซึ่งองค์ประกอบหลักที่ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีด้วยกัน 6 ประการ ดังนี้ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2551; ฉันทิช วรรณถนอม, 2552; นิศา ชัชกุล, 2550)

- 1) นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน
- 2) แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว
- 3) โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการท่องเที่ยว
- 4) องค์การภาครัฐ
- 5) องค์การภาคเอกชน
- 6) เจ้าบ้านหรือประชาชนในท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาในด้านของธุรกิจที่เกี่ยวข้องนั้น มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2551; ฉันทิช วรรณถนอม, 2552; นิศา ชัชกุล, 2550)

- 1) กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจขนส่ง และธุรกิจนำเที่ยว
- 2) กลุ่มธุรกิจที่สนับสนุนด้านการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดความสะดวกสบายและความพอใจสูงสุด ได้แก่ กลุ่มธุรกิจเพื่อความบันเทิง พักผ่อน และกิจกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจสินค้า
- 3) กลุ่มธุรกิจด้านการค้าและด้านบริการอื่น ๆ เป็นกลุ่มที่เน้นตอบสนองลูกค้าทั่วไปและกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น สถานีบริการน้ำมัน ร้านอาหารของชำ ร้านขายเสื้อผ้า ธุรกิจเสริมความงาม ธุรกิจการรักษายาบาลและส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น
- 4) กลุ่มด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและด้านการวิจัยการท่องเที่ยว ได้แก่ การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว การวิจัยทางการท่องเที่ยว สำนักงานการท่องเที่ยว



ภาพที่ 3 องค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

2.5.1 ความหมายของนักท่องเที่ยว

ผู้มาเยือน (Visitors) หมายถึง บุคคลซึ่งเดินทางไปยังสถานที่หนึ่งเป็นการชั่วคราว ด้วยเหตุจูงใจใดก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพที่สร้างรายได้หรือตั้งถิ่นฐาน มีระยะเวลาการอยู่ไม่เกิน 6 เดือน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้ (นิศา ชัชกุล, 2550)

1. นักท่องเที่ยว (Tourist)

นักท่องเที่ยว คือ ผู้มาเยือนชั่วคราวที่มีการพักอาศัยในสถานที่ที่มาเยือนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจรวมถึงการส่งเสริมสุขภาพ ออกกำลังกาย การศึกษาเรียนรู้ และ การประกอบพิธีกรรมทางศาสนา หรือ เพื่อปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมาย การติดต่อธุรกิจ การประชุม

2. นักทัศนาจร (Excursionist)

นักทัศนาจร คือ ผู้มาเยือนชั่วคราว ที่มาด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตามที่มีการใช้เวลาในสถานที่ที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่ได้พักค้างคืน

2.5.2 ประเภทของนักท่องเที่ยว

การแบ่งประเภทของนักท่องเที่ยวมีการแบ่งด้วยเกณฑ์ที่แตกต่างกัน ในที่นี้เป็นการแบ่งประเภทนักท่องเที่ยวโดยใช้เกณฑ์ด้านลักษณะทางกายภาพและจุดประสงค์ของการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 8 ประเภท ได้แก่ (จิตราหนู รักสัจจา, 2557)

1) นักท่องเที่ยวกลุ่ม Mice (Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions หรือบางครั้ง C หมายถึง Conferencing และ E หมายถึง Events) เป็นลักษณะการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา รางวัลจากการทำงานที่บริษัทมอบให้ และการแสดงสินค้าในทรรศการ เป็นกลุ่มที่มีการใช้จ่ายสูง มีความสำคัญทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

2) นักท่องเที่ยวสูงอายุ (Elderly tourists) มีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง มีการพำนักระยะยาว แต่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ท่องเที่ยวจากการเสื่อมถอยของร่างกาย

3) นักท่องเที่ยวเยาวชน (Youth travel) อายุระหว่าง 15-26 ปี เป็นกลุ่มที่มีการท่องเที่ยวบ่อยครั้ง มีปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดการเดินทาง เช่น ความต้องการเรียนรู้ แสวงหาประสบการณ์ใหม่

4) นักท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (Educational) เป็นลักษณะแบบพำนักระยะยาวตามหลักสูตรโปรแกรมที่เลือก

5) นักท่องเที่ยวสะพายเป้ (Backpacker) เป็นกลุ่มที่ไม่ต้องการความสะดวกสบายมากนัก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิถีชีวิตของคนในชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว

6) นักท่องเที่ยว Wintering เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลีกเลี่ยงสภาพอากาศหนาวเย็นที่ตนอยู่อาศัย มาท่องเที่ยวพำนักระยะยาว

7) นักท่องเที่ยวเพื่อกีฬา (Sport tourists) เช่น กอล์ฟ ดำน้ำ วินเซิร์ฟ

8) นักท่องเที่ยวฮันนีมูน (Honeymooner) มักนิยมท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ

กลุ่มนักท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษาของวิจัยฉบับนี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทนักท่องเที่ยวเยาวชน นักท่องเที่ยวสะพายเป้ และนักท่องเที่ยวชาวจีน

2.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ความหมายของคำว่า ‘โรงแรม’ ตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 บัญญัติไว้ว่า คือ “สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน”

2.6.1 พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 38 ได้กำหนดให้ผู้ให้ที่พักอาศัยทุกประเภทกับชาวต่างชาติ (เจ้าบ้าน เจ้าของบ้าน ผู้ครอบครองเคหสถาน ผู้จัดการโรงแรม) ต้องแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในท้องที่ ภายใน 24 ชั่วโมง

มาตรา 38 ได้กำหนดไว้ว่า “เจ้าบ้าน เจ้าของหรือผู้ครอบครองเคหสถาน หรือผู้จัดการโรงแรมซึ่งรับคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเข้าพักอาศัย จะต้องแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองซึ่งตั้งอยู่ในท้องที่ที่บ้าน เคหสถาน หรือโรงแรมนั้นตั้งอยู่ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัย ถ้าท้องที่ใดไม่มีที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองตั้งอยู่ให้แจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจท้องที่นั้น ในกรณีที่บ้าน เคหสถาน หรือโรงแรมที่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัยตามวรรคหนึ่งตั้งอยู่ในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร ให้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ กองตรวจคนเข้าเมือง การแจ้งตามวรรคหนึ่งและวรรคสองให้เป็นไปตามระเบียบที่อธิบดีกำหนด”

มาตรา 77 “ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 38 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท แต่ถาผู้นั้นเป็นผู้จัดการโรงแรม ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท”

2.6.2 พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้กล่าวถึงการปฏิบัติในการประกอบธุรกิจโรงแรม มาตรา 16 “ผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจโรงแรมต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน มาตรา 17 โดยการยื่นขอรับใบอนุญาตยื่นพร้อมขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มาตรา 19 ใบอนุญาตมีอายุ 5 ปี นับจากวันที่ออกใบอนุญาตและต้องต่อใบอนุญาตก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ หมวด 3 ว่าด้วยเรื่องการบริหารจัดการโรงแรมโดยจะต้องมีผู้จัดการหนึ่งคนซึ่งอาจเป็นตัวเองได้ และต้อง

มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 33 คืออายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี ได้รับวุฒิปัตหรือมีประสบการณ์ตามที่คณะกรรมการกำหนดหรือมีหนังสือรับรองว่าผ่านการฝึกอบรมวิชาการบริหารจัดการโรงแรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการรับรอง ไม่ติดสุรา ยาเสพติด หรือเป็นโรคที่คณะกรรมการกำหนด ไม่วิกลจริต ไม่เคยได้รับโทษจำคุกยกเว้นเป็นการทำผิดโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ ไม่เคยถูกคำพิพากษาในความผิดเกี่ยวกับเพศ และไม่เคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามมาตรา 34 ดังนี้

1. มีป้ายชื่อโรงแรม
2. แสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย
3. มีเลขประจำห้องพักทุกห้อง
4. แสดงเอกสารอัตราค่าที่พักในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย
5. มีแผนผังแสดงทางหนีไฟในทุกชั้นทุกห้องพักของโรงแรมและมีป้ายทางออกฉุกเฉินในทุกชั้น
6. มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบที่มาตรา 675 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ไว้ในห้องพักทุกห้อง
7. ดูแลความสะอาด ให้เป็นไปตามกฎหมายการสาธารณสุขและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข
8. รักษาสภาพอาคารให้แข็งแรง และระบบการป้องกันอัคคีภัยให้เป็นไปตามกฎหมายการควบคุมอาคารและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น
9. รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามกฎหมายการส่งเสริมและรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
10. ดูแลและอำนวยความสะดวกให้ผู้พักในกรณีเกิดอัคคีภัย อุทกภัยหรือเกิดอันตรายใด ๆ ขึ้นในโรงแรม

มาตรา 35 ผู้จัดการต้องบันทึกรายการเกี่ยวกับผู้เข้าพักและต้องส่งสำเนาทะเบียนผู้พักในแต่ละวันไปให้นายทะเบียนทุกสัปดาห์แล้วให้นายทะเบียนทำใบรับมอบไว้

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปีตามหลักเกณฑ์ตลอดระยะเวลาที่ทำธุรกิจ พระราชบัญญัติดังกล่าว ยังพูดถึงบทกำหนดโทษต่าง ๆ ของผู้ประกอบการโรงแรมในหมวด 6”

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 35 “กำหนดให้ผู้จัดการโรงแรม ต้องจัดทำบันทึกรายการเกี่ยวกับผู้เข้าพัก ลงในบัตรผู้พัก (ร.ร.3) ทันทีที่มีการเข้าพัก โดยอ้างอิงหมายเลข Passport (ขยาย content) และเลขเอกสาร ตม.6 และบันทึกสรุปรายการผู้เข้าพักลงในทะเบียนผู้พัก (ร.ร.4) ให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง รวมทั้งจัดส่งสำเนาทะเบียนผู้พักให้กับนายทะเบียนทุกสัปดาห์ และเก็บรักษา ร.ร.3 และ ร.ร.4 ไว้เป็นเวลา 1 ปี”

2.6.3 กฎกระทรวงกำหนดลักษณะอาคารประเภทอื่นที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.

2559

ปัจจุบัน วัตถุประสงค์ของกฎกระทรวงฯ นี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะเป็นโรงแรมแต่ติดขัดที่ลักษณะอาคาร สามารถเข้าสู่ระบบได้ เพราะมาตรฐานอาคารตามกฎหมายเดิมสูงเกินจำเป็น ไม่เหมาะกับอาคารขนาดเล็ก จึงมีกลุ่มเป้าหมายชัดเจน มีการระบุชัดเจนว่าต้องดำเนินการมาก่อน กันยายน 2559 ที่ออกกฎกระทรวงฯ เท่านั้น รวมถึงกำหนดเวลายื่นแบบใน 2 ปี และปรับปรุงใน 5 ปี

แต่เนื่องจากการนำอาคารเดิมหรืออาคารเก่ามาดัดแปลงเป็นที่พักแรม หรือสร้างโรงแรมในรูปแบบอาคารขนาดเล็ก เป็นแนวโน้มที่นิยมกันมากในปัจจุบัน จึงควรที่จะเปิดโอกาสให้นำมาตรฐานนี้มาใช้เป็นมาตรฐานของธุรกิจโรงแรม

มาตรฐานที่กำหนดในกฎกระทรวงฯนี้ เป็นการลดเกณฑ์ความปลอดภัยให้เหมาะสมกับประเภทอาคาร มิใช่เป็นการลดระดับความปลอดภัย เช่น ลดความกว้างทางเดินจาก 1.5 เมตร เหลือ 1 เมตร สำหรับอาคารขนาดเล็ก

2.6.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม ประวัติการทำงาน หรือประวัติกิจกรรม บรรดาที่มี

ชื่อของคุณคนนั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งอื่นที่ทำให้รู้ตัวบุคคลนั้นได้เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคน หรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ถึงที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

(1) แนวคิดความเป็นส่วนตัว (โดย Samuel D. Warren และ Louis D. Brandeis ปี ค.ศ. 1890)

ความเป็นส่วนตัว หมายถึง “สิทธิที่จะอยู่โดยลำพัง” (the right to be let alone) “ความเป็นส่วนตัว” หรือ “Privacy” เป็นสิทธิ

มนุษยชนขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่สังคมยุคใหม่เกือบทุกประเทศให้ความสำคัญอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการรับรองหลักการดังกล่าวไว้ในรัฐธรรมนูญหรือแม้บางประเทศจะไม่ได้บัญญัติรับรองไว้โดยตรง ในรัฐธรรมนูญ แต่ก็ได้ตราบทบัญญัติรับรองไว้ในกฎหมายเฉพาะ “ความเป็นส่วนตัว” ได้รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการตีความคำว่า “ความเป็นส่วนตัว” ในด้านการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูล (Information Privacy) เป็นการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยการวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมและการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

(2) ข้อมูลส่วนบุคคล (โดย ดร.นคร เสรีรักษ์)

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง

- สิทธิในชีวิตและร่างกาย “เรื่องส่วนตัว” รัฐและบุคคลทั่วไปต้องเคารพและไม่แทรกแซง
- สิ่งบ่งชี้ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์สิทธิที่จะดำรงชีวิต กำหนดวิถีชีวิตของตัวเอง ความเป็น

มนุษย์

เป็นองค์รวมของข้อมูลส่วนบุคคลอีกมากมาย

(3) กรอบในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (โดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน)

กรอบในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่นิยมของสากลประเทศและประเทศไทยใช้นำมาอ้างอิงเป็นแนวทางในการดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในรูปของข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การเก็บรวบรวม การเก็บรักษา และการเปิดเผย คือ กรอบในการคุ้มครองข้อมูลขององค์การร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD : The Organization for Economic Cooperation and Development) ในเรื่อง Guidelines Governing the Protection of Privacy and Transborder Data Flows of Personal Data มีหลักการพื้นฐาน 8 ประการ

ภาพรวม “พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” หรือ “Data Protection Act” กล่าวถึงปรัชญาการบัญญัติให้มี พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั่วโลก ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากหลักการ 8 ข้อ “Privacy Principle” ของ OECD ได้แก่

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลอย่างจำกัด (Collection Limitation) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ต้องชอบด้วยกฎหมายและต้องใช้วิธีการที่เป็นธรรมและเหมาะสมโดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นต้องให้เจ้าของข้อมูลรู้เห็น รับรู้หรือได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
2. คุณภาพของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Quality) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นว่า “จะนำไปใช้ทำอะไร” และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนั้นข้อมูลดังกล่าวจะต้องถูกต้อง สมบูรณ์หรือทำให้เป็นปัจจุบันหรือทันสมัยอยู่เสมอ
3. การระบุวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม (Purpose Specification) ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ว่า ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมนั้น เก็บรวบรวมไปเพื่ออะไร พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่เก็บรวบรวมหรือรักษาข้อมูลนั้น ตลอดจนกรณีที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่นนั้น ไว้ให้ชัดเจน
4. ข้อจำกัดในการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ (Use Limitation) ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น จะต้องไม่มีการเปิดเผย ทำให้มีหรือปรากฏในลักษณะอื่นใด ซึ่งไม่ได้กำหนดไว้โดยชัดแจ้งในวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลหรือโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย
5. การรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Security Safeguards) จะต้องมีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเสี่ยงภัยใด ๆ ที่อาจจะทำให้ข้อมูลนั้นสูญหายเข้าถึง ทำลายใช้ดัดแปลงแก้ไข หรือเปิดเผยโดยมิชอบ
6. การเปิดเผยเกี่ยวกับการดำเนินการแนวปฏิบัติ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล (Openness) ควรมีการประกาศนโยบายให้ทราบโดยทั่วกัน หากมีการปรับปรุง

แก้ไข หรือพัฒนาแนวนโยบายหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลก็ควรเปิดเผย หรือประกาศไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งให้ข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐผู้ให้บริการ ที่อยู่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

7. การมีส่วนร่วมของเจ้าของข้อมูล (Individual Participation) ให้บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลได้รับแจ้งหรือยืนยันจากหน่วยงานของรัฐที่เก็บรวบรวมหรือจัดเก็บข้อมูลทราบว่า “หน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ได้รวบรวมข้อมูลหรือจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวหรือไม่ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม”
8. ความรับผิดชอบของบุคคลซึ่งทำหน้าที่ควบคุมข้อมูล (Accountability) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2.6.5 การแจ้งที่พักคนต่างด้าวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

การแจ้งที่พักของคนต่างด้าว ตาม พระราชบัญญัติ คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 38 มีดังนี้

ในการแจ้งที่พักคนต่างด้าวที่เข้าพักอาศัยในเคหะสถานซึ่งได้แก่ โรงแรมที่ได้รับอนุญาตตาม พระราชบัญญัติโรงแรมฯ และเกสเฮ้าส์ แมนชั่น อพาร์ทเมนท์ สถานประกอบการหรือบ้านเช่าทั่ว ๆ ไป ให้เจ้าของเคหะสถานดังกล่าว เจ้าของบ้านเช่า หรือผู้ประกอบการแจ้งตามแบบ ตม. 30

กรณีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้แจ้งที่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ ซอย 7 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรณีที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ให้แจ้ง ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดในเขตพื้นที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการแจ้งที่พักของคนต่างด้าวตาม มาตรา 38ฯ ดังกล่าวนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้กำหนดรูปแบบและวิธีให้บริการเพื่อผู้มาขอรับบริการได้เลือกวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการดังนี้

- นำเอกสารมาแจ้งด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นนำเอกสารมาแจ้ง หรือ
- แจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือ
- แจ้งทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet)

2.7 การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน

2.7.1 ความหมายของโมบายแอปพลิเคชัน

โมบายแอปพลิเคชัน (mobile application) ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ โมบาย (mobile) กับ แอปพลิเคชัน (application) มีความหมายดังนี้

โมบาย (mobile) คือ อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา ซึ่งนอกจากจะใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมีคุณสมบัติเด่น คือ ขนาดเล็กน้ำหนักเบาใช้พลังงานค่อนข้างน้อย ปัจจุบันมักใช้ทำหน้าที่ได้หลายอย่างในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์

แอปพลิเคชัน (application) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (user) โดย แอปพลิเคชัน (application) จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (user interface, UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ

โมบายแอปพลิเคชันเป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือแท็บเล็ตโดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังสนับสนุนให้ผู้ใช้โทรศัพท์ที่ได้ใช้งานยิ่งขึ้น ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือ หรือ สมาร์ทโฟน มีหลายระบบปฏิบัติการที่พัฒนาออกมาให้ผู้บริโภคใช้ ส่วนที่มีคนใช้และเป็นที่ยอมรับมากก็คือ ไอโอเอส (iOS) และแอนดรอยด์ (Android) จึงทำให้เกิดการเขียนหรือพัฒนาแอปพลิเคชันลงบนสมาร์โฟน เป็นอย่างมาก อย่างเช่น แพนที่ เกมส์ โปรแกรมคุยต่าง ๆ และหลายธุรกิจก็เข้าไปเน้นในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น ตัวอย่างแอปพลิเคชันที่ติดตั้งมากับโทรศัพท์ เช่น Instagram ที่สามารถแชร์เรื่องราวต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็น ความรู้สึก สถานที่ รูปภาพ ผ่านทาง แอปพลิเคชันได้โดยตรงไม่ต้องเข้าเว็บเบราว์เซอร์

2.7.2 ประโยชน์ของโมบายแอปพลิเคชัน

ปัจจุบันนี้ผู้ที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กได้ให้ความสนใจในการที่จะพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงติดต่อกับลูกค้าของตน เช่น

- กลุ่มธุรกิจการการท่องเที่ยวและการเดินทาง มีการจัดทำนโยบายแอปพลิเคชันระบบแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำโรงแรมและการจองโรงแรมที่พัก มีระบบการจองตั๋วรถทัวร์ จองตั๋วเครื่องบิน รวมไปถึงการเช็คอินได้ด้วย

2.7.3 ประโยชน์ด้านผู้บริโภค

ในการวิจัยนี้แบ่งผู้บริโภคเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พักอาศัย

- ลงทะเบียนเพียงผู้เข้าพักเพียงครั้งเดียว ไม่ต้องแยกทำบัตรทะเบียน ทะเบียนรายวัน และรายงานข้อมูลรายสัปดาห์ ช่วยลดต้นทุนเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร
- เพียงกรอกเลขที่พาสปอร์ต หรือ บัตรประชาชน ผ่านแบบฟอร์มใน Website หรือ Application หรือถ่ายภาพพาสปอร์ต หรือ บัตรประชาชน ด้วย Application ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็สามารถได้ข้อมูลนักท่องเที่ยวครบตามต้องการ (และเก็บสำเนาเป็นไฟล์ไว้อ้างอิงตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด)
- สามารถแจ้งข้อมูลได้สะดวกง่ายดายภายใน 24 ชั่วโมง (ข้อมูลในการส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง)
- ไม่ต้องลงทุนอุปกรณ์หรือเครื่องมือเพิ่มในการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้เพียงสมาร์ทโฟน

2. กลุ่มนักท่องเที่ยว

- สามารถดูข้อมูลที่ที่พักอาศัยที่เข้าพักได้ง่าย
- สามารถรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ได้ง่าย
- สามารถเก็บเป็นประวัติการเข้าพักในกรณีที่เจ้าหน้าที่ทางรัฐบาลขอตรวจสอบการเข้าพักเบื้องต้น

2.7.4 การอ่านข้อมูลจากหน้าพาสปอร์ต

(1) มาตรฐานพาสปอร์ตของ ICAO (ICAO Passport Standards) (Doc , ICAO) (Doc)

ICAO คือ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศหรือ “International Civil Aviation Organization” เป็นองค์กรที่ก่อตั้ง เมื่อปี 1944 มีสมาชิก 52 ประเทศในขณะนั้น ปัจจุบันมีสมาชิก 190 ประเทศ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมืองมอนทรีออล ประเทศแคนาดา และมีการประชุมประจำปี โดยรัฐบาลไทยส่งผู้แทนเข้าร่วมการประชุมทุกปี

ICAO มีนโยบายและแนวทางการพัฒนาการเดินทางระหว่างประเทศให้มีความปลอดภัยสูงสุด ลดความเสี่ยงจากการก่อการร้ายหรือการดำเนินการอื่นที่ผิดกฎหมาย ดังนั้น จึงเป็นองค์กรที่ยอมรับกันทั่วโลก รวมถึงการยอมรับให้เข้ามาพัฒนาเอกสารการเดินทาง ให้ได้มาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ และสามารถใช้งานในการตรวจสอบความถูกต้องร่วมกันระหว่างหน่วยงานของประเทศต่างๆ ด้วย (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, 2555)

(2) ตัวอย่างข้อมูลหน้าปกพาสปอร์ต

ในข้อมูลพาสปอร์ตหน้าแรกจะแสดงถึงข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของ โดยแสดง รูปภาพทางด้านซ้ายและ ข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านขวา เช่น ชื่อ นามสกุล เลขที่ passport สัญชาติ วันเดือนปีเกิด เพศ วันหมดอายุ passport และลายเซ็น และข้อมูล MRZ ทางด้านล่าง (ICAO : Doc 9303 Machine Readable Travel Documents Seventh Edition, 2015) ดังภาพที่ 4 และ ภาพที่ 5

(3) ลักษณะของตัวอักษร MRZ (Machine Readable Zone)

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เป็นผู้กำหนดรูปแบบของหนังสือเดินทางชนิดที่สามารถอ่านข้อมูลได้ด้วยเครื่องไว้ในเอกสาร ICAO Document 9303 โดยมีสาระสำคัญคือ การมีแถบข้อมูล MRZ (Machine Readable Zone) ซึ่งเป็นแถบชุดตัวอักษร 2 แถวแต่ละแถวจะบรรจุข้อมูลตัวอักษรไว้จำนวน 44 ตัว โดยตัวอักษรนี้จะพิมพ์ด้วยฟอนต์ OCR-B ซึ่งแถบข้อมูล MRZ จะบรรจุข้อมูลต่าง ๆ ไว้ดังนี้ ดังภาพที่ 6

ลำดับ 1 ชนิดของพาสปอร์ต

ลำดับ 2 หมายเลขของพาสปอร์ต

ลำดับ 3 ประเทศผู้ออกพาสปอร์ต

ลำดับ 4 ชื่อเจ้าของพาสปอร์ต

ลำดับ 5 สัญชาติเจ้าของพาสปอร์ต

ลำดับ 6 วันเกิดเจ้าของพาสปอร์ต

ลำดับ 7 เพศเจ้าของพาสปอร์ต

ลำดับ 8 วันหมดอายุ

ลำดับ 9 หมายเลขประจำตัวประชาชน

0123456789
 ABCDEFGHI
 JKLMNOPQR
 STUVWXYZ <

ภาพที่ 7 Subset of OCR-B Characters from [ISO 1073-2] ที่ใช้สำหรับ Machine readable travel documents

(4) การแปลงผล MRZ Type 3

ในตัวอักษร 88 ตัว จัดเรียงอยู่ใน 2 บรรทัด แต่ละตัวมีความหมายดังตารางที่ 4 และ ตารางที่ 5

ตารางที่ 4 MRZ Type 3 บรรทัดที่ 1

Positions	Length	Characters	Meaning
1	1	alpha	P, indicating a passport
2	1	alpha+<	Type (for countries that distinguish between different types of passports)
3-5	3	alpha+<	Issuing country or organization (ISO 3166-1 alpha-3 code with modifications)
6-44	39	alpha+<	Surname, followed by two filler characters, followed by given names. Given names are separated by single filler characters

ตารางที่ 5 MRZ Type 3 บรรทัดที่ 2

Positions	Length	Characters	Meaning
1-9	9	alpha+num+ <	Passport number
10	1	numeric	Check digit over digits 1-9
11-13	3	alpha+<	Nationality (ISO 3166-1 alpha-3 code with modifications)
14-19	6	numeric	Date of birth (YYMMDD)
20	1	numeric	Check digit over digits 14-19
21	1	alpha+<	Sex (M, F or < for male, female or unspecified)
22-27	6	numeric	Expiration date of passport (YYMMDD)
28	1	numeric	Check digit over digits 22-27
29-42	14	alpha+num+ <	Personal number (may be used by the issuing country as it desires)
43	1	numeric+<	Check digit over digits 29-42 (may be < if all characters are <)
44	1	numeric	Check digit over digits 1-10, 14-20, and 22-43

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

(5) การอ่านตัวอักษร MRZ

ในเทคโนโลยีปัจจุบันสามารถอ่านข้อมูลออกมาได้ 2 แบบ คือ

a. เทคโนโลยี NFC (Near Field Communication: NFC)

ปัจจุบัน ในระบบปฏิบัติการ Android และ iOS 11+ ที่มีชิป NFC Reader จะสามารถ Scan NFC ได้ แต่ยังสามารถอ่านได้เฉพาะใน Format NDEF (NFC Data Exchange) เท่านั้น ถ้าหากเป็น Protection Feature NFC (เช่น Electronic Passport, Payment Card) จะยังไม่สามารถอ่านได้

b. การแปลงข้อมูลจากรูปภาพให้เป็นข้อมูลตัวอักษร (Optical Character Recognition: OCR)

Optical character recognition หรือที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า OCR (โอซีอาร์) : คือ การแปลงไฟล์ภาพเอกสาร ให้เป็นไฟล์ข้อความโดยอัตโนมัติ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาพิมพ์งาน โดยนำเทคโนโลยีนี้มาประยุกต์ใช้กับการอ่านรูปภาพจากกล้องสมาร์ทโฟน (Smartphone) ซึ่งในการวิจัยนี้จะนำมาใช้งานในการอ่านหน้าข้อมูล Passport และแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเก็บเข้าระบบฐานข้อมูล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม OCR

1. ประหยัดพื้นที่จัดเก็บข้อมูล เนื่องจากไฟล์ข้อความมีขนาดเล็กกว่าไฟล์ภาพมาก
2. สะดวกในการปรับแต่งและแก้ไขเอกสาร เนื่องจากไฟล์ข้อความสามารถปรับแต่งและแก้ไขได้ง่ายกว่าไฟล์ภาพ

2.7.5 เทคโนโลยีระบุพิกัดตำแหน่ง (Location Based Service: LBS)

Location Based Service (LBS) หมายถึง การบริการการบอกตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ โดยใช้อุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านสัญญาณเครือข่ายของผู้ให้บริการ การให้บริการตำแหน่งที่อยู่นั้นต้องอาศัยอุปกรณ์เฉพาะในการเชื่อมต่อกับดาวเทียม เช่น เครื่องรับสัญญาณ GPS

2.7.6 ระบบฐานข้อมูล (Database)

ระบบฐานข้อมูล คือ ระบบที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อใช้ในการจัดเก็บ และค้นหา โดยปัจจุบันข้อมูลที่มีจำนวนมากมหาศาล เช่น ข้อมูลด้านโซเชียล ข้อมูลด้านแอปพลิเคชัน ข้อมูลด้านองค์กร จะจัดทำในรูปแบบฐานข้อมูลไม่เชิงสัมพันธ์ (Non – relational databases) ซึ่งมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น ทำให้ใช้งานมีความรวดเร็ว และง่ายต่อการขยายฐานข้อมูล

ข้อดีจากการใช้ฐานข้อมูลไม่เชิงสัมพันธ์ เหมาะสมกับงานที่เน้นความรวดเร็ว เนื่องจากออกแบบให้ใช้ทรัพยากรน้อย เช่น งานที่ต้องการข้อมูลแบบ realtime

จากการศึกษาการเก็บข้อมูลสำหรับข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยวตามสถานที่พักต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลที่สำคัญของนักท่องเที่ยวที่เก็บมีดังนี้

1. ข้อมูลผู้เข้าพัก เช่น ข้อมูลจากหน้าพาสปอร์ต บัตรประจำตัวประชาชน
2. ข้อมูลการเข้าพัก เช่น วัน-เวลาที่ลงทะเบียนเข้าพัก วัน-เวลาที่ออกจากที่พัก เลขที่ห้องพัก

2.7.7 ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้เปิดตัว TAT Smart API หรือ TAT Data Application Programming Interface เพื่อให้บริการข้อมูลแก่นักพัฒนาโปรแกรมอิสระ หรือผู้ประกอบการที่มี Mobile Application แก่ลูกค้าของตนเองในรูปแบบ Application Programming Interface (API)

Application Programming Interface คือ ช่องทางการเชื่อมต่อ ช่องทางหนึ่งที่จะเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ผู้ให้บริการ API จากที่อื่น เป็นตัวกลางที่ทำให้โปรแกรมประยุกต์เชื่อมต่อกับโปรแกรมประยุกต์อื่น หรือเชื่อมการทำงานเข้ากับระบบปฏิบัติการ เช่น Twitter มีหลายเว็บที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับ Twitter ทั้งเป็นการอ่านข้อมูลจาก Twitter หรือ ส่งข้อมูลเข้า Twitter เองก็ตาม ซึ่งล้วนอาศัยการเชื่อมต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันด้วย API (อ้างอิงจาก: <https://www.mindphp.com>)

TAT Smart API เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้พัฒนาทั่วไปสามารถเพิ่มความสามารถในการแสดงขอข้อมูลต่าง ๆ ของ ททท. ไปใช้งานบนแอปพลิเคชันหรือ เว็บแอปพลิเคชันของตนได้โดยตรงได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ข้อมูลจาก ททท. มีโอกาสในการที่จะเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น นอกเหนือจากช่องทาง Mobile Application ของ ททท.เอง ผ่านแอปพลิเคชัน หรือ เว็บแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้อีกด้วย โดยการเปิด API ในครั้งนี้มุ่งประโยชน์สูงสุดคือ การส่งเสริมการท่องเที่ยวในยุค 4.0 ดังภาพที่ 8

ข้อมูลที่สามารถดึงผ่าน API ได้ แบ่งออกเป็น

1. Search Place (การค้นหาสถานที่)
2. Attraction Detail (รายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยว)
3. Accommodation Detail (รายละเอียดโรงแรมและที่พัก)
4. Shop Detail (รายละเอียดร้านค้า)

5. Restaurant Detail (รายละเอียดร้านอาหาร)
6. Event List (รายชื่อเทศกาลและงานประเพณี)
7. Event Detail (รายละเอียดเทศกาลและงานประเพณี)
8. News List (รายชื่อข่าวสาร)
9. News Detail (รายละเอียดข่าวสาร)
10. Recommend Route List (รายชื่อเส้นทางท่องเที่ยวแนะนำ)
11. Recommend Route Detail (รายละเอียดเส้นทางท่องเที่ยวแนะนำ)
12. Other Detail (รายละเอียดอื่น ๆ)



ภาพที่ 8 ขั้นตอนการขอข้อมูลจาก TAT Smart API (ข้อมูลจาก medium@kanjana.mkt)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.7.8 Ionic Framework

Ionic Framework คือเครื่องมือในการสร้าง HTML, CSS และ JavaScript เพื่อใช้ในการสร้างโมบายแอปพลิเคชันซึ่งสามารถใช้งานได้ค่อนข้างง่าย Ionic Framework (อ่านว่าไอ-โอ นิค เฟรมเวิร์ค) เป็นเครื่องมือสร้างแอปมือถือที่สามารถสร้างที่เดียว สามารถใช้งานได้บนระบบปฏิบัติการ iOS, Android และ Windows ซึ่งก็จะใช้งานร่วมกับ Framework ตัวอื่น ๆ ได้ คือ Angular และ Apache Cordova ในตอนสุดท้ายเพื่อให้ทั้งแอปที่เขียนมาใช้งานได้กับทุกระบบปฏิบัติการ

(1) Hybrid Application

Hybrid Application จะใช้การพัฒนาเหมือนหรือใกล้เคียงกับ Web App คือใช้ภาษา HTML, CSS และ JavaScript ในการพัฒนาร่วมกับ Component ที่ทำให้แอปพลิเคชันสามารถ

เรียกใช้ความสามารถของฮาร์ดแวร์และระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์ได้ เช่น กล้อง หรือเข้าถึงการจัดเก็บรูปภาพของเครื่อง และเมื่อพัฒนาเสร็จแล้วก็ยังสามารถนำไปให้ผู้ใช้โหลดจาก AppStore หรือ PlayStore ได้เหมือนกับ Native App

ข้อดีของ Hybrid Application

1. พัฒนาด้วยภาษา HTML, CSS และ JavaScript ทำให้ง่ายและเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว
2. พัฒนารั้งเดียวสามารถใช้ได้หลาย Platform ทั้ง iOS, Android และ Window Phone
3. ใช้ต้นทุนในการพัฒนาน้อยกว่า Native App

ข้อด้อยของ Hybrid Application

1. ประสิทธิภาพการทำงานจะด้อยกว่า Native App
2. ในบางกรณีอาจจะใช้ความสามารถของอุปกรณ์ได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับ Framework ที่เลือกในการพัฒนานั้นมี Component ที่ต้องการหรือไม่ ดังนั้น Hybrid App จึงมีจุดเด่นในเรื่องความง่ายและพัฒนาได้รวดเร็ว
3. ประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นความเร็ว หรือการเรียกใช้หรือติดต่อ feature ต่าง ๆ ของอุปกรณ์ จะไม่สามารถเทียบเท่ากับแอปพลิเคชันที่พัฒนาด้วย Native app

(2) OCR Library

ในการเรียกแปลงรูปภาพให้เป็นข้อมูลดิจิทัล จะใช้ OCR Library ของ Ionic framework จาก <https://ionicframework.com/docs/native/ocr> โดยสามารถทำได้จากการติดตั้งชุดคำสั่ง ดังภาพที่ 9


```

import { OCR, OCRSourceType } from '@ionic-native/ocr/ngx';

constructor(private ocr: OCR) { }

...

this.ocr.recText(OCRSourceType.NORMFILEURL, "file://path/to/image.png")
  .then((res: OCRResult) => console.log(JSON.stringify(res)))
  .catch((error: any) => console.error(error));

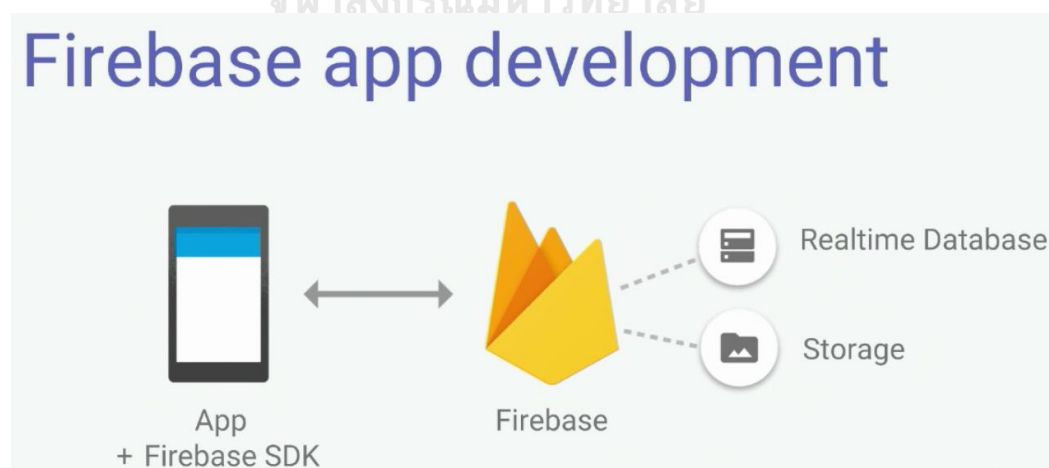
```

ภาพที่ 9 ชุดคำสั่งในการเรียกใช้ OCR Library จาก Ionic framework

2.7.9 Firebase

(1) Firebase Authentication

Firebase Authentication จะเป็นบริการที่เข้ามาจัดการ backend ทั้งหมด ทั้งการ register, การ sign-in, การ reset password, โดยจะมี SDK ให้ทั้ง Android, iOS และ Web นำไปติดตั้งและใช้งาน ดังภาพที่ 10 ซึ่งรองรับการ sign-in หลากหลายรูปแบบทั้งจาก social network, จาก Email และ Password ของผู้ใช้งาน หรือแบบไม่ระบุตัวตน (Anonymous) ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 10 Firebase app development สืบค้นจาก <https://firebase.google.com/>

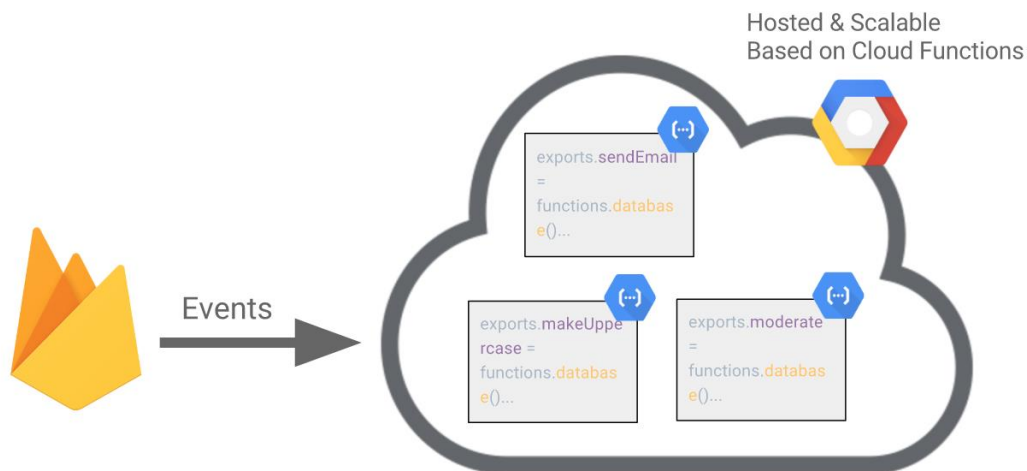


ภาพที่ 11 Firebase social network authentication สืบค้นจาก <https://firebase.google.com/>

(2) Cloud Functions

Cloud Functions คือ บริการที่ทำงานในฝั่ง server เพื่อตอบรับการ trigger จากบริการต่าง ๆ ใน Firebase โดยฟังก์ชันที่เขียนขึ้นมาทั้งหมดของ Firebase จะถูกเก็บไว้ที่ Google Cloud ซึ่งมีหน้าที่ดูแลเรื่องความปลอดภัย ความเสถียร และการขยายตัวของปริมาณข้อมูล (scalable)

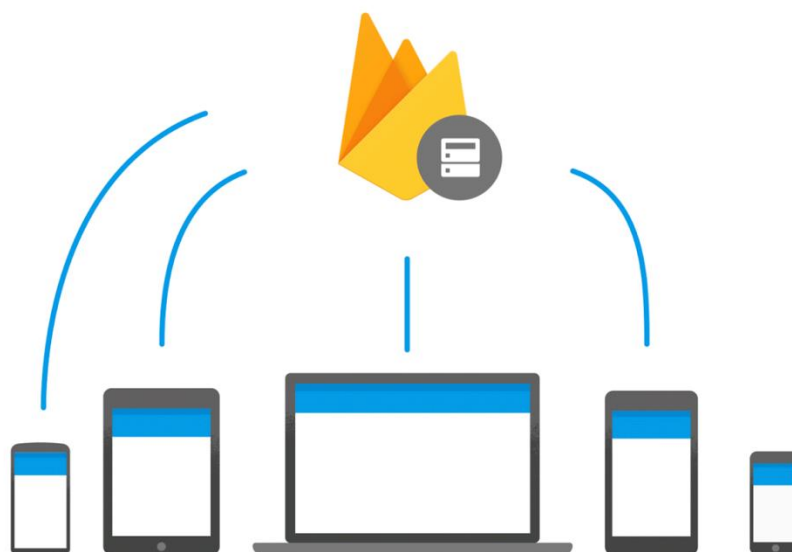
การทำงานหลังจาก deploy ชุดคำสั่งขึ้นไปที่ Cloud Functions แล้ว Cloud Functions จะทำตัวเป็นนักดักฟัง (Listener) เพื่อรอรับ trigger จากบริการของ Firebase ทันที และจะทำงานตามชุดคำสั่งที่เขียนไว้ เช่น ส่งอีเมล, ส่ง Push Notification, สร้าง Thumbnail, กรองคำหยาบ, ต่อ Google APIs, ต่อ Third-party APIs, นับจำนวน Child ที่มี และอื่น ๆ ดังภาพที่



ภาพที่ 12 Firebase cloud functions สืบค้นจาก <https://firebase.google.com/>

(3) Firebase Realtime Database

Firebase Realtime Database เป็น NoSQL cloud database ที่เก็บข้อมูลในรูปแบบของ JSON และมีการ sync ข้อมูลแบบ real time กับทุกอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อแบบอัตโนมัติในสิ่งแวดล้อมที่รองรับการทำงานเมื่อ offline (ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ใน local จนกระทั่งกลับมา online ก็จะมีการ sync ข้อมูลให้อัตโนมัติ) รวมถึงมี Security Rules ให้สามารถออกแบบเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลทั้งการ read และ write ได้ตั้งใจ ทั้ง Android, iOS และ Web ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 Firebase real time database สืบค้นจาก <https://firebase.google.com/>

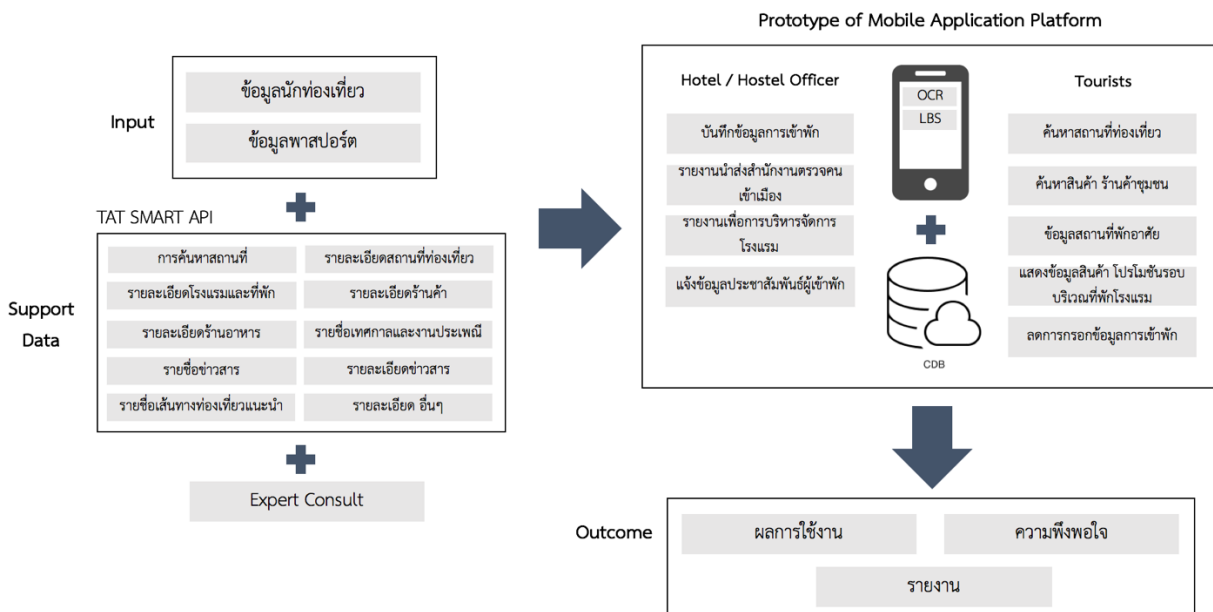
2.8 ประมวลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 สรุปทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า การเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาขีดความสามารถด้านข้อมูล ซึ่งเกิดประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น การทำรายงาน การค้นหา การเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดต้นทุนในการจัดเก็บแทนการใช้กระดาษ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว การนำข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยวไปใช้ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิผลแก่ผู้ประกอบการที่พักแรมและสังคมท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เช่น การนำข้อมูลนักท่องเที่ยวมาประยุกต์ใช้กับสินค้า ร้านค้าชุมชน สถานที่ท่องเที่ยวโดยรอบ รวมไปถึงการติดต่อกับภาครัฐ เช่น การนำข้อมูลนำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การตรวจสอบความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวโดยนำส่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

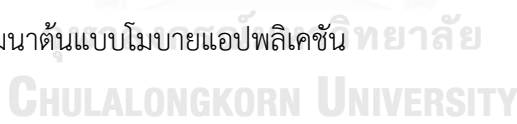
2.8.2 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันที่เป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้าพักตามแหล่งที่พักอาศัยชั่วคราว เช่น โรงแรม โฮสเทล และให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนการซื้อขายสินค้าชุมชนในบริเวณโดยรอบที่พักอาศัยนั้น ๆ ได้มีการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ การจัดการความรู้ วงจรการพัฒนาระบบ และการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้ กรอบแนวคิดในงานวิจัย ดังภาพที่ 14



ภาพที่ 14 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความรู้ การเก็บข้อมูล การจัดการด้านข้อมูล และวงจรการพัฒนา ระบบ ประกอบกับการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบระบบ ผู้เชี่ยวชาญด้านโมบายแอปพลิเคชัน และผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการโรงแรม การนำข้อมูลจาก TAT Smart API ของทาง ททท. มาประยุกต์ใช้เกี่ยวกับด้านการท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน

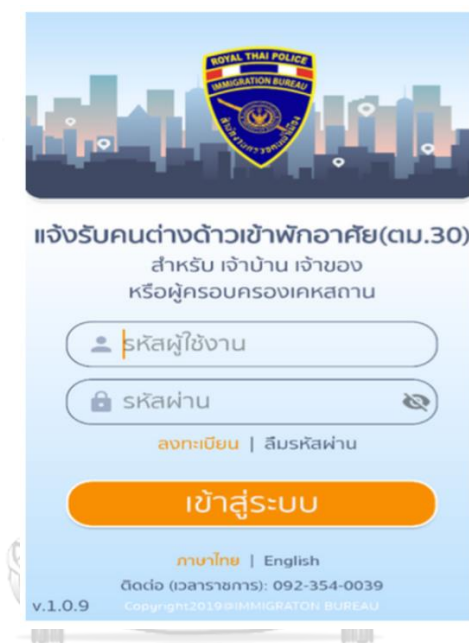


2.9 แอปพลิเคชันเพื่อการบริหารจัดการ “การบริการการท่องเที่ยว”

ในการพัฒนาต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันนั้น ได้มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมาแล้วในไทยด้านการบริการการท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจ และมีความใกล้เคียงกับงานวิจัย สรุปได้ดังนี้

2.9.1 Section 38 โนบายแอปพลิเคชัน

Royal Thai Police ได้เปิดให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันชื่อว่า “Section 38” รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง iOS และ Android ทั้งระบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการแจ้งที่พักอาศัยให้แก่ผู้ประกอบการสามารถทำได้ง่ายขึ้น และสะดวกสบายมากขึ้น เพียงแค่กรอกรายละเอียดลงทะเบียนในแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน และอัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้อง สำหรับผู้ที่ใช้งานครั้งแรก ต้องทำการลงทะเบียนก่อนถึงจะสามารถเริ่มใช้งานแอปพลิเคชันได้



ภาพที่ 15 Section 38 โนบายแอปพลิเคชัน สืบค้นจาก “Application Section 38”

CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.9.2 GENIUS iHotel for Mobile

แอปพลิเคชันสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้บริหารโรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮสเทล ที่พักสามารถเรียกดูรายงานความเคลื่อนไหวโรงแรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ทั้งด้านการจัดการทั่วไป ด้านการบริหาร วิเคราะห์ สรุปผล ด้วยรายงานมาตรฐาน แบบรายวัน รายเดือน และรายปี เพื่อวางแผนการขาย และการตลาด บริหารจัดการรายได้ และควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮสเทล ที่พัก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ThaiSoftware
GENIUS iHotel
 ระบบบริหารงานโรงแรม

ภาพที่ 16 GENIUS iHotel for Mobile สืบค้นจาก “GENIUS iHotel Application”

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบแอปพลิเคชันที่มีความคล้าย ในด้านการบริหารจัดการ
 โรงแรม สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 Competitor Landscape Analysis

ฟังก์ชัน	ต้นแบบงานวิจัย	Section 38	GENIUS iHotel
หน้าสรุปรายการ	✓		✓
การออกรายงานการเข้าพัก	✓		✓
การออกรายงานนำส่ง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	✓	✓	
การออกรายงานในรูปแบบ Excel File	✓		
แสดงข้อมูลการเข้าพัก	✓		✓
หน้าเว็บแอดมินเพื่อการจัดการ โรงแรม	✓		
รองรับระบบปฏิบัติการ Android	✓	✓	
รองรับระบบปฏิบัติการ iOS	✓	✓	

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางในการทำระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยใช้ข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทางทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรณีศึกษาทั้งในและต่างประเทศ สืบหาพื้นที่ท่องเที่ยวจังหวัดเมืองรองตามนโยบายภาครัฐบาล จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอุบลราชธานี รวมถึงการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมและโฮสเทล เจ้าของธุรกิจร้านค้าชุมชน นักท่องเที่ยวไทยและชาวต่างชาติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาแนวทางในการพัฒนาทั้งด้านกายภาพ ขั้นตอนกระบวนการลงทะเบียนผู้เข้าพัก การนำข้อมูลผู้เข้าพักไปใช้ประโยชน์เชิงการตลาด เชิงพื้นที่ เชิงชุมชน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

- 3.1 ขั้นตอนการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ตัวแปรที่ศึกษา
- 3.4 เครื่องมือและวิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1 ขั้นตอนการวิจัย **CHULALONGKORN UNIVERSITY**

3.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวลักษณะของการท่องเที่ยว ข้อมูลสถิติของการท่องเที่ยว รูปแบบการพักประเภทโรงแรมและโฮสเทล รวมถึงถึงศึกษาความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวโดยผ่านระบบเก็บข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน โดยศึกษาจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

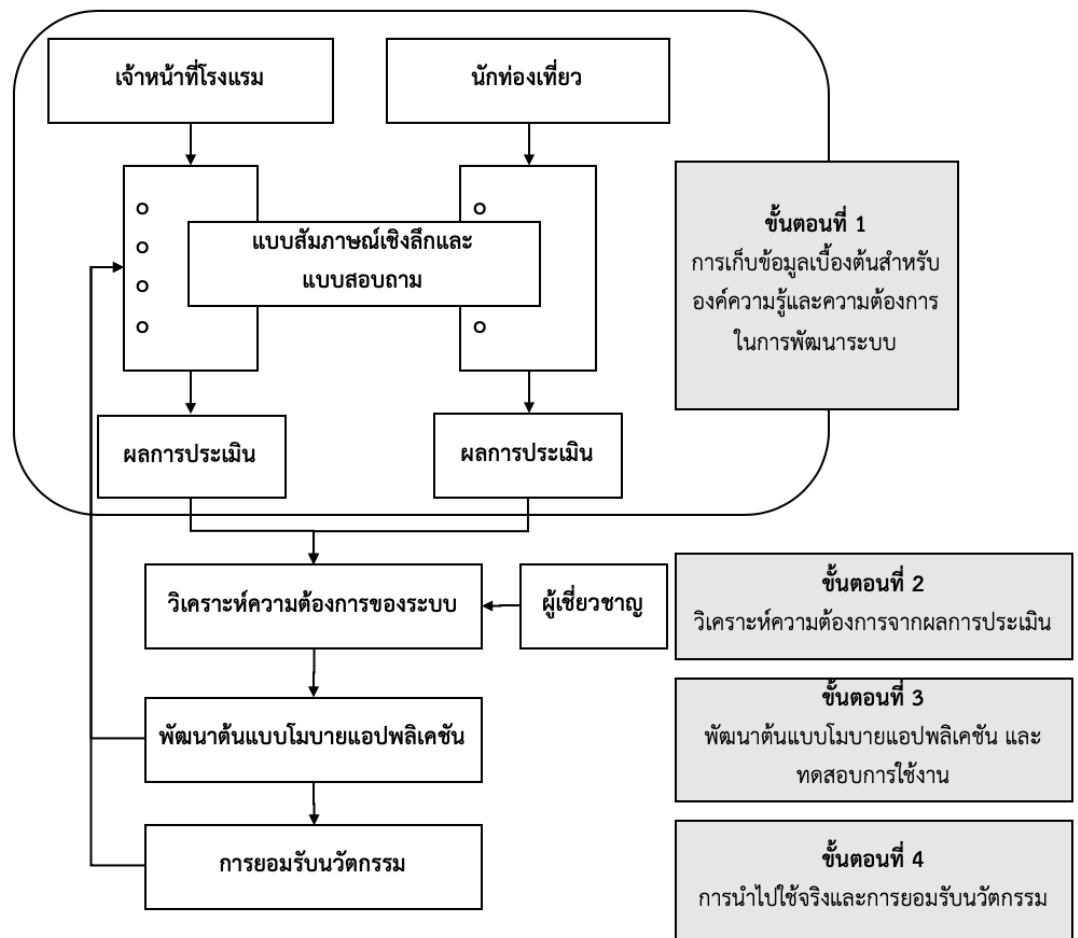
3.1.2 การลงสำรวจพื้นที่ศึกษา

การสำรวจที่พักประเภทโรงแรมและโฮสเทลในพื้นที่ที่มีแนวโน้มการเติบโตของนักท่องเที่ยวสูงในจังหวัดเมืองรอง เลือกเป็นกรณีศึกษาจากเกณฑ์ด้านกายภาพที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว โดยแบ่งพื้นที่ศึกษาเป็น 3 พื้นที่การศึกษา ดังนี้

1. สำรวจโรงแรมและโฮสเทลที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวบริเวณจังหวัดสุรินทร์
2. สำรวจโรงแรมและโฮสเทลที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวบริเวณจังหวัดศรีสะเกษ
3. สำรวจโรงแรมและโฮสเทลที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวบริเวณจังหวัดอุบลราชธานี

3.1.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันต้นแบบเพื่อตอบโจทย์ของงานวิจัยนี้ สามารถแจกแจงเป็นขั้นตอนการดำเนินการภายใต้พื้นฐานของวงจรการพัฒนาซอฟต์แวร์ ได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 17 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

จากภาพที่ 17 สามารถอธิบายการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บข้อมูลเบื้องต้นสำหรับองค์ความรู้และความต้องการในการพัฒนาระบบ

ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลความต้องการ ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ควรวางแผนทางการประเมินโดยอาศัยข้อเท็จจริง และความคิดเห็นจากทั้งสองฝ่ายด้วยประเด็นคำถามที่คล้ายคลึงกัน หรือสอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ปัญหาได้ตรงประเด็น และสามารถนำมาหาความต้องการที่แท้จริงได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากผลที่มาจาก 2 มุมมอง ช่วยทำให้มองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน และได้ปัญหาที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการจากผลการประเมิน

ในการวิเคราะห์ปัญหาผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่า เป็นส่วนสำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการสร้างนวัตกรรมโมบายแอปพลิเคชันในการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยต้องอาศัยความถูกต้องแม่นยำเพื่อนำไปสู่เนื้อหาการวิจัยที่จะช่วยสร้างเครื่องมือในการนำเข้าข้อมูลจากพาสปอร์ตเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง พร้อมทั้งสามารถแนะนำข้อควรปฏิบัติให้แก่ผู้ใช้งานเพื่อเป็นมาตรฐานของโรงแรม และเพื่อของรัฐบาลในอนาคต

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน และทดสอบการใช้งาน

เพื่อสร้างต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันจากความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยสร้างเป็นในรูปแบบ Prototype ซึ่งสามารถจำลองการใช้งานได้จริง มีส่วนแสดงผลเป็นรูปภาพให้ผู้ใช้เข้าใจง่าย จากนั้นนำไปทดสอบกับผู้ใช้ เพื่อเก็บผลจากการใช้งาน ข้อเสนอแนะ ข้อควรปรับปรุง เพื่อนำไปแก้ไข และนำไปทดสอบอีกครั้งจนได้ตัวต้นแบบที่สมบูรณ์มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 การยอมรับนวัตกรรม

เป็นขั้นตอนที่เสมือนการใช้งานจริงโดยให้ผู้ประกอบการโรงแรมนำต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันไปทดลองใช้งาน เป็นเวลา 1 ชั่วโมง และเก็บผลจากการใช้งานมาวิเคราะห์

3.1.4 สรุปแนวทางในการพัฒนาระบบในรูปแบบตารางแผนที่ความรู้

เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาระบบจะมีส่วนสำคัญคือ

- 1) ความรู้ทางเทคนิค คือ ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้พัฒนา รวมไปถึงการวิเคราะห์เทคโนโลยีที่จำเป็น การเข้าถึงเทคโนโลยี การใช้งาน
- 2) ความรู้ทางด้านเนื้อหา คือ การเก็บข้อมูลความต้องการของผู้ใช้งาน การเตรียมข้อมูลที่จะนำมาใช้ในระบบ การหาข้อมูลประกอบ สรุปได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ตารางแผนที่ความรู้

ความรู้ที่ต้องการ	ความรู้ที่สำคัญในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน				
	การเก็บความต้องการของระบบ	การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	การพัฒนาระบบ	การทดสอบระบบ	การนำระบบไปใช้
ความรู้ทางเทคนิค	1. การเลือกสภาพแวดล้อมของระบบที่จะพัฒนา เช่น ระบบปฏิบัติการ ภาษา และ ระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนา เป็นต้น 2. การเตรียมการตั้งค่าเครือข่าย (Network) ของระบบที่ต้องการพัฒนา	1. การวิเคราะห์ความต้องการของระบบและออกแบบเป็นฟังก์ชันในการใช้งาน 2. การออกแบบฐานข้อมูลของระบบ 3. การออกแบบการเชื่อมต่อการดึงข้อมูลของแอปพลิเคชันกับระบบ 4. การเข้ารหัสข้อมูลที่จำเป็น 5. การออกแบบ UI/UX 6. การอ่านข้อมูลจาก NFC	1. โปรแกรมภาษาที่ใช้ในการพัฒนา 2. การออกแบบกราฟฟิก 3. การพัฒนาการวางเว็บไซต์ 4. การพัฒนาระบบความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ 5. การถอดรหัสข้อมูลจาก NFC	การกำหนดเงื่อนไขการทดสอบแอปพลิเคชัน เช่น การทดสอบความปลอดภัยของระบบ การเชื่อมต่อฐานข้อมูล การเชื่อมต่อเว็บไซต์ การแสดงผล การทำงาน การใช้ OCR และ NFC Reader	การเผยแพร่และนำไปใช้ (Software Publishing)
ความรู้ทางด้านเนื้อหา	1. การจัดกลุ่มความต้องการการใช้งานระบบ 2. การเตรียมความรู้เนื้อหาที่ต้องการในระบบ เช่น ข้อมูลพาสปอร์ต การถอดรหัสจาก NFC การแสดงผลข้อมูล เป็นต้น	การแจกแจงความต้องการของผู้ใช้ (เจ้าหน้าที่โรงแรม)	การให้ข้อมูลองค์ความรู้ในการเก็บข้อมูลพาสปอร์ตจากนักท่องเที่ยวเข้าระบบ ฐานข้อมูล ข้อมูลที่จำเป็นที่ใช้ในการออกรายงานนำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	การตรวจสอบและการแสดงผลข้อมูลการทำงานของระบบที่ถูกต้อง	การติดตั้งโมบายแอปพลิเคชัน และการติดตั้งระบบหลังบ้าน (System and application installation manual)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ของโรงแรมหรือโฮสเทล และนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตัวอย่างของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ระดับ ร้อยละ ± 5 รวม 204 ตัวอย่าง

สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{d^2}$$

$$204 = \frac{0.158(1 - 0.158)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม

Z คือ ระดับความเชื่อมั่น

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อน

3.2.1 ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ของโรงแรมหรือโฮสเทล

ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมหรือโฮสเทล หรือผู้เกี่ยวข้องกับส่วนต้อนรับของโรงแรมจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) รวม 32 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่โรงแรมหรือโฮสเทล จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 3 แห่ง แห่งละ 2 ตัวอย่าง

2. ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่โรงแรมหรือโฮสเทล จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 5 แห่ง แห่งละ 2 ตัวอย่าง
3. ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่โรงแรมหรือโฮสเทล จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 8 แห่ง แห่งละ 2 ตัวอย่าง

3.2.2 นักท่องเที่ยว

จากข้อมูลจำนวนผู้เยี่ยมเยือนรายจังหวัด เดือน มกราคม – สิงหาคม พ.ศ. 2562 ของกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา ดังภาพที่ 18

จำนวนนักท่องเที่ยวจังหวัดสุรินทร์ 885,694 คน

จำนวนนักท่องเที่ยวจังหวัดศรีสะเกษ 1,187,133 คน

จำนวนนักท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี 2,051,132 คน

จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) และคำนึงถึงขนาดของจังหวัด จำนวน 172 ตัวอย่างโดยแบ่งสัดส่วนดังนี้

1. นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 22 คน
2. นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 55 คน
3. นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 95 คน

จำนวนผู้เยี่ยมเยือนรายจังหวัด
เดือนมกราคม - สิงหาคม 2562P

รวม 77 จังหวัด
200,014,021 คน
ขยายตัว **+1.17%**



ลำดับ '62	ลำดับ '61	จังหวัด	จำนวนผู้เยี่ยมเยือน	%Change (Y-o-Y)	ลำดับ '62	ลำดับ '61	จังหวัด	จำนวนผู้เยี่ยมเยือน	%Change (Y-o-Y)
11	11	กระบี่	4,617,311	+1.19	44	44	ปราจีนบุรี	1,130,844	+0.79
12	12	ประจวบคีรีขันธ์	4,476,468	+1.52	45	47	สตูล	1,103,415	+3.32
13	13	สุราษฎร์ธานี	4,190,613	+0.54	46	45	ตรัง	1,099,096	+1.84
14	14	ขอนแก่น	3,650,635	+5.12	47	46	ชุมพร	1,071,674	+0.31
15	15	พังงา	3,150,459	-0.46	48	48	สุโขทัย	963,486	+1.36
16	16	นครศรีธรรมราช	2,812,451	+1.45	49	49	พัทลุง	946,843	+2.46
17	17	นครปฐม	2,662,248	+1.76	50	51	สกลนคร	904,155	+2.50
18	18	สมุทรปราการ	2,526,024	+1.17	51	50	สุรินทร์	885,694	+0.34
19	19	สระบุรี	2,423,628	+1.30	52	52	สมุทรสาคร	845,017	+0.53
20	20	อุดรธานี	2,350,989	+1.26	53	53	นครพนม	772,979	+2.74
21	21	เชียงราย	2,327,225	+0.89	54	54	ลำปาง	747,721	+2.00
22	22	พิษณุโลก	2,306,276	+1.40	55	55	ลำพูน	731,306	+1.61
23	23	ฉะเชิงเทรา	2,288,580	+2.68	56	57	ระนอง	710,400	+1.15
24	25	นครนายก	2,081,529	+2.28	57	56	อุดรดิตถ์	710,033	+0.68
25	24	ลพบุรี	2,066,825	+0.41	58	58	น่าน	643,129	+0.22
26	26	อุบลราชธานี	2,051,132	+1.62	59	59	แม่ฮ่องสอน	623,126	-0.28
27	27	นนทบุรี	1,981,941	+3.45	60	60	อ่างทอง	613,873	+2.18
28	28	หนองคาย	1,825,856	+1.88	61	61	ชัยนาท	602,001	+0.74
29	29	จันทบุรี	1,816,852	+4.12	62	62	ร้อยเอ็ด	591,610	+0.73
30	30	สุพรรณบุรี	1,635,675	+1.45	63	63	พิจิตร	553,295	-0.12
31	31	ราชบุรี	1,562,231	+2.42	64	64	แพร่	524,529	+1.28
32	32	ตาก	1,541,032	+2.13	65	65	อุทัยธานี	524,198	+2.50
33	33	สระแก้ว	1,511,377	+0.98	66	66	กาฬสินธุ์	497,109	-0.32
34	34	ตราด	1,496,947	+1.21	67	67	นราธิวาส	487,782	+1.49
35	35	เพชรบูรณ์	1,445,692	+1.12	68	69	มหาสารคาม	475,985	+1.27
36	36	ปทุมธานี	1,435,791	+1.34	69	68	กำแพงเพชร	474,329	+0.33
37	37	มุกดาหาร	1,433,472	+1.43	70	70	ยะลา	454,290	+2.39
38	38	เลย	1,414,440	+1.93	71	71	ยโสธร	435,526	+0.71
39	39	นครสวรรค์	1,372,172	+2.77	72	72	สิงห์บุรี	412,006	+0.57
40	40	บุรีรัมย์	1,354,048	+4.97	73	73	พะเยา	406,261	+0.16
41	41	สมุทรสงคราม	1,265,125	+2.18	74	74	บึงกาฬ	403,613	+2.01
42	42	ชัยภูมิ	1,205,826	+0.71	75	75	หนองบัวลำภู	230,389	+0.70
43	43	ศรีสะเกษ	1,187,133	+1.61	76	76	ปัตตานี	189,185	+0.38
					77	77	อำนาจเจริญ	171,927	-0.80

หมายเหตุ : p (preliminary) ข้อมูลเบื้องต้น (จำนวนผู้เยี่ยมเยือนและรายได้ใช้โครงสร้าง ปี 2561)
สัญลักษณ์ หมายถึง จังหวัดท่องเที่ยวหลัก

ที่มา : กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

ภาพที่ 18 จำนวนผู้เยี่ยมเยือนรายจังหวัด เดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562 ของ
กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การเสนอข้อมูลสินค้าผ่านโมบายแอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยวในบริเวณรอบที่พักอาศัย

สมมติฐานที่ 2 การลงทะเบียนผู้เข้าพักผ่านรูปแบบโมบายแอปพลิเคชันสำหรับผู้ประกอบการโรงแรมส่งผลให้ลดเวลาการลงทะเบียนผู้เข้าพักได้ดีขึ้น และช่วยลดต้นทุนในการจัดเก็บเอกสารการลงทะเบียนของนักท่องเที่ยว

ตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานโดยใช้โมบายแอปพลิเคชัน คือ ความพึงพอใจของพนักงานเจ้าหน้าที่โรงแรม (Employee Satisfaction) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Tourist Satisfaction) และการดำเนินงานส่งผล

ตัวแปรอิสระ คือ กลยุทธ์นวัตกรรมบริการ (Service Innovation Strategy) ประกอบด้วย การสร้างสรรค์ใหม่ในการบริการ (Creative Service Idea) เจตคติที่มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลง (Attitude Toward Change) และการสร้างการเรียนรู้ (Generative Learning)

3.3.1 ตัวแปรทางด้านกายภาพ

การใช้งานแอปพลิเคชันที่ตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่โรงแรมหรือโฮสเทล เพื่อพนักงานต้อนรับสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น เช่น ลดเวลาการลงทะเบียนของผู้เข้าพัก รวมถึง เจ้าหน้าที่ของโรงแรมหรือโฮสเทลสามารถประหยัดเวลาในการดำเนินกิจกรรมประจำวัน เช่น สามารถออกกรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อวันหรือต่อเดือนได้รวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น

3.4 เครื่องมือและวิธีการรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้มีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และเชิงปริมาณ (Quantitative research) งานวิจัยจะถูกนำไปพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยวให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก และนำเสนอสินค้า บริการ สถานที่ท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวในบริเวณรอบที่พักอาศัย

3.4.1 แบบสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ประกอบการโรงแรมหรือโฮสเทล (Individual interview) โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยวผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ให้สอดคล้องต่อการใช้งานประจำของทางโรงแรมหรือโฮสเทล แนวทางในการบริหารจัดการโรงแรม การจัดการด้านการออกรายงาน รวมถึงแนวทางในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวและการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การตรวจสอบคุณภาพข้อมูลของระบบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถามก่อนนำไปใช้

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นจำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการชี้แจงข้อมูลของการวิจัย ได้แก่ ชื่องานวิจัย วัตถุประสงค์ในการวิจัย เหตุผลและความสำคัญของการวิจัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลทั่วไปของโรงแรม หรือโฮสเทล เป็นลักษณะถามตอบ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ (1) อายุ (2) ประสบการณ์ทำงาน (3) ระดับการศึกษา (4) ทำเล ที่ตั้งของโรงแรม หรือโฮสเทล (5) ประเภทลูกค้าที่เข้าพัก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดที่เกี่ยวกับระดับความสำคัญของการทำวิจัย เพื่อสอบถามถึงรูปแบบขั้นตอนการลงทะเบียนผู้เข้าพักของทางโรงแรม การทำรายงานเพื่อส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยว

3.4.2 แบบสอบถาม

แบบสอบถามเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้วิธีตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยว (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเข้าพักโรงแรม การค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลความต้องการในการพัฒนาต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็นจำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ พฤติกรรม และประสบการณ์การเข้าพักโรงแรม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านการบริการของโรงแรม และระบบสนับสนุนการท่องเที่ยว

3.5 วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้

งานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้แปลผลของข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ของโรงแรม หรือ โฮสเทล ภายใต้เนื้อหาเรื่อง แนวทางในการออกระบบลงทะเบียนผู้เข้าพักโดยใช้แอปพลิเคชัน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการในการเลือกเข้าพักของนักท่องเที่ยว และวิธีการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Statistical Analysis)

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 1 และ ข้อ 2 มาใช้พิจารณาแนวทางการพัฒนาระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้และระดับการศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และ ผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (ภัทรธิดา ผลงาม , 2553)

ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกพัก ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันดับภาค เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ และ ผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ภัทรธิดา ผลงาม , 2553)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง “ระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันที่เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวลงทะเบียนเข้าพักให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว และ มีความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาพำนักในประเทศไทยตามสถานที่พักอาศัยต่าง ๆ เช่น โรงแรม โดยแนวทางในการพัฒนาต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน เริ่มต้นจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Study) การสัมภาษณ์เชิงลึกถึงสภาวะปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคในเรื่องต่าง ๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาแอปพลิเคชัน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านหนังสือเดินทาง ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา และแนวทางในการออกแบบพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน รวมทั้งการพัฒนาแนวทางการทดสอบโมเดลของการสร้างต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ ผลจากการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

4.1 ผลจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึก (Participant Observation and In-depth Interview)

ผลการจากสังเกตการณ์ ณ โรงแรมของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นระยะเวลา 1 ชั่วโมง ในขั้นตอนการเช็คอินเพื่อเข้าพักนั้น เมื่อมีนักท่องเที่ยวมาถึงโรงแรม และแจ้งการเข้าพัก ทางเจ้าหน้าที่โรงแรมจะให้ผู้เข้าพักเป็นผู้กรอกแบบฟอร์มชี้แจงการเข้าพัก และเจ้าหน้าที่โรงแรมจะขอทำสำเนาพาสปอร์ตเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน โดยใช้เวลาเฉลี่ย 10 นาทีต่อคน

ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่โรงแรม พบประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การทำสำเนาพาสปอร์ต ใช้เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนนักท่องเที่ยว เพื่อเทียบกับชื่อผู้ที่จองห้องพัก หรือได้ชำระเงินจองห้องพักมาแล้วในช่องทางออนไลน์ ใช้เพื่อเป็นหลักฐานการเข้าพัก หากเกิดเหตุฉุกเฉิน ทางโรงแรมจะมีขั้นตอนในการดูแลนักท่องเที่ยวได้ อีกทั้งยังใช้เป็นข้อมูลในการกรอกเอกสารนำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในช่วงสิ้นวัน

2. การกรอกเอกสารเพื่อแจ้งการเข้าพัก ใช้เพื่อเป็นการคัดกรองข้อมูลผู้เข้าพักเบื้องต้น หากเกิดเหตุฉุกเฉินฉุกเฉิน เช่น ข้อมูลที่อยู่ประจำ ข้อมูลผู้ติดต่อฉุกเฉิน และจุดประสงค์ในการพำนัก

3. ระบบทะเบียนโรงแรม ยังมีการใช้งานในรูปแบบไฟล์ spreadsheets ทั้งแบบออฟไลน์ และออนไลน์ โดยไม่มีโปรแกรมเฉพาะที่ในการบันทึกการเข้าพัก ทำให้การกรอกข้อมูลมีความผิดพลาดบ้าง เช่น การพิมพ์ชื่อผู้เข้าพักผิด กรอกข้อมูลไม่ครบ เป็นต้น

4. การค้นหาข้อมูลนักท่องเที่ยว ยังใช้รูปแบบแฟ้มเอกสาร แยกเล่ม รายเดือน ซึ่งหากเดือนไหนที่มีการเข้าพักจำนวนมาก จะมีเล่มแยกย่อยไปเป็นสัปดาห์ และการค้นหาจะต้องเปิดอ่านทีละแฟ้มมีความล่าช้า

5. การสรุปรายงานการประจำวัน พนักงานโรงแรมจะสรุป 3 รายงาน โดยมี รายงานการเข้าพักนักท่องเที่ยว รายงานรายรับ-รายจ่ายประจำวัน รายงานนำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยการทำสรุปจะนำข้อมูลจากแฟ้มแจ้งการเข้าพัก มาเทียบกับข้อมูลที่พนักงานในแต่ละเวรมาตรวจทานอีกรอบ

6. ทางโรงแรมต้องการลดค่าใช้จ่ายการจัดเก็บข้อมูล ลดการใช้กระดาษ ลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร

7. ทางโรงแรมอยากให้มีความรู้ที่ช่วยในการบันทึกการเข้าพัก เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน ต้องการให้นักท่องเที่ยวเข้าพักได้รวดเร็วที่สุด

8. ทางโรงแรมอยากให้มีความรู้ในการสรุปรายงาน ทั้งสรุปการเข้าพัก สรุปรายรับรายจ่าย สรุปการนำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

9. ทางโรงแรมต้องการสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยให้ข้อมูลการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม และต้องการช่วยเหลือธุรกิจท่องเที่ยวชุมชนในบริเวณใกล้เคียง

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบประสิทธิภาพกับรูปแบบการใช้งานผ่านต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน

ด้าน	หัวข้อปัญหา	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ	
		ใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน	แบบดั้งเดิม
แรงงาน	การเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว	สแกนผ่านแอปพลิเคชันได้ทันที	นักท่องเที่ยวกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม
	การทำรายงานสรุปการเข้าพัก	ออกรายงานสรุปได้ทันที	พนักงานรวบรวมและทำสรุปรายงาน
เวลา	ระยะเวลาในการทำรายงานส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	< 30 นาที	~5 ชั่วโมง
	ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลการเข้าพักนักท่องเที่ยว	< 5 นาทีต่อคน	5 - 10 นาทีต่อคน
	การค้นหาข้อมูลนักท่องเที่ยวประวัติการเข้าพัก	< 5 นาที	10 - 20 นาที
ทรัพยากร	การกรอกข้อมูลวัตถุประสงค์การเข้าพัก	< 5 นาทีต่อคน	5 - 10 นาทีต่อคน
	การทำสำเนาหนังสือพาสปอร์ต	ใช้การถ่ายรูปเก็บข้อมูล	สำเนาโดยเครื่องถ่ายเอกสาร
	พื้นที่การจัดเก็บเอกสาร	เก็บในรูปแบบดิจิทัลไฟล์	พื้นที่ห้องที่ว่าง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการให้พนักงานโรงแรมทดลองใช้ต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันเป็นระยะเวลา 1 ชั่วโมง สรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 8 เปรียบเทียบประสิทธิภาพกับรูปแบบการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันพบว่า ขั้นตอนที่มีความล่าช้าคือ ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการเข้าพัก และการสรุปรายงาน ทำให้เกิดความล่าช้าของข้อมูล มีข้อผิดพลาดการนำเข้าข้อมูลจากตัวบุคคล (Human Error Data) และอีกปัญหาคือ การทำสรุปข้อมูลการเข้าพักในรูปแบบรายงาน อีกส่วนสำคัญคือ การใช้กระดาษในการทำสำเนา ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุน ทั้งด้านค่าเอกสาร ค่าแฟ้มเอกสาร และค่าจัดเก็บ

4.2 ผลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว (Questionnaire)

จากการสำรวจแบบสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 172 คน ในจังหวัดสุรินทร์ ศรีสะเกษ และ อุบลราชธานี สรุปประเด็นได้ดังนี้

**ก. ประเด็นที่ 1 : ด้านความคิดเห็นด้านการบริการของโรงแรม และระบบสนับสนุนการ
ท่องเที่ยว**

วัตถุประสงค์ของการสอบถามในประเด็นนี้ คือ การวัดผลมุมมองด้านความคิดเห็นด้านการ
บริการของโรงแรม และระบบสนับสนุนการท่องเที่ยว

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 9 ผลระดับความคิดเห็นด้านการบริการของโรงแรม และระบบสนับสนุนการท่องเที่ยว

รายละเอียดปัจจัยและตัวชี้วัด	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านบุคลากร พนักงานโรงแรม		
1. ในขั้นตอนการ Check in พนักงานให้บริการด้วยความ รวดเร็ว	3.47	เห็นด้วยระดับปานกลาง
2. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.91	เห็นด้วยระดับมาก
3. พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.01	เห็นด้วยระดับมาก
4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม สุภาพ และเป็นมิตร	4.22	เห็นด้วยระดับมาก
ด้านการตลาด		
5. ที่พักได้มีการนำเสนอโปรโมชั่นด้านราคา เช่น จ่ายเงิน สด-ลดเพิ่ม	3.06	เห็นด้วยระดับปานกลาง
6. ที่พักได้มีการนำเสนอการขายสินค้าชุมชน เช่น มีซุ้ม ขายของโอท็อป มีการแนะนำสินค้าพื้นเมือง	3.17	เห็นด้วยระดับปานกลาง
7. ที่พักมีการนำเสนอขายแพ็คเกจต่าง ๆ เช่น ทัวร์นำ เที่ยว สปา	4.34	เห็นด้วยระดับมาก

ด้านกระบวนการ		
8. มีจำนวนพนักงานต้อนรับที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	เห็นด้วยระดับมาก
9. มีระบบการจองที่พักได้หลายวิธี เช่น อินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ และอื่น ๆ	4.52	เห็นด้วยระดับมากที่สุด
10. มีระบบการชำระค่าที่พัก ค่าบริการต่าง ๆ ได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต โอนเงิน แอปพลิเคชัน และอื่น ๆ	4.90	เห็นด้วยระดับมากที่สุด
11. มีความสะดวกในการหาข้อมูลที่พัก	4.32	เห็นด้วยระดับมาก
12. มีความสะดวกสบายในการ Check in	3.55	เห็นด้วยระดับปานกลาง
13. มีการนำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว เช่น ในห้องพัก ทางเดิน ลอบบี้	3.95	เห็นด้วยระดับมาก

จากตารางที่ 9 ในด้าน บุคลากร พนักงานโรงแรม คะแนนปัจจัยพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม สุภาพ และเป็นมิตรมีความเห็นด้วยระดับมาก โดยรวมแล้วคะแนนในด้านนี้จะอยู่ในระดับมาก หมายถึง การบริการโดยรวมในด้านต่าง ๆ นั้นนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ปัจจัยด้านความรวดเร็วในขั้นตอนการเช็คอิน มีระดับคะแนนน้อยที่สุด หมายถึง นักท่องเที่ยวใช้เวลาในขั้นตอนการเช็คอินเป็นเวลานาน

ด้านการตลาด คะแนนปัจจัยการนำเสนอขายแพ็คเกจ คะแนนอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยด้านนำเสนอโปรโมชั่น และการนำเสนอขายสินค้าชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง สถานประกอบการที่พักรู้สึกว่าให้ความสำคัญด้านการแนะนำสินค้า และบริการสินค้าชุมชนให้กับนักท่องเที่ยวมากขึ้น

ด้านกระบวนการ คะแนนปัจจัยด้านระบบชำระค่าที่พัก และระบบการจองที่พัก จะได้คะแนนความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านการนำเสนอโปรโมชั่นด้านราคาจะอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสะดวกสบายในการเช็คอินจะได้คะแนนน้อยที่สุด หมายถึง นักท่องเที่ยวส่วนมากไม่พึงพอใจต่อความสะดวกสบายในขั้นตอนการเช็คอิน

สรุปประเด็นที่ควรแก้ไข คือ ด้านเวลา และความสะดวกสบายในการเช็คอิน ซึ่งมีการใช้เวลายาวนาน และทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีความพึงพอใจในส่วนนี้

ข. ประเด็นที่ 2 : ขั้นตอนในการเช็คอิน (Check in)

การวิเคราะห์แบบสอบถามสรุปผลขั้นตอนในการเช็คอิน ได้ดังตารางที่ 10

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายร้อยละของคะแนน ดังนี้

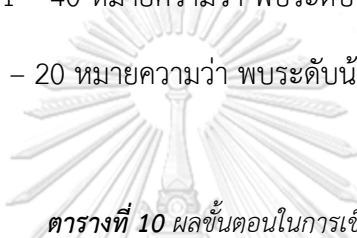
ร้อยละของคะแนน 81 – 100 หมายความว่า พบบรรดสูงมาก

ร้อยละของคะแนน 61 – 80 หมายความว่า พบบรรดสูง

ร้อยละของคะแนน 41 – 60 หมายความว่า พบบรรดปานกลาง

ร้อยละของคะแนน 21 – 40 หมายความว่า พบบรรदन้อย

ร้อยละของคะแนน 0 – 20 หมายความว่า พบบรรदन้อยที่สุด



ตารางที่ 10 ผลขั้นตอนในการเช็คอิน

ขั้นตอนในการเช็คอิน	จำนวน (คน)	ร้อยละของคะแนน	แปลผล
1. ขอข้อมูลการเข้าพัก เช่น เอกสารการจอง เอกสารการจ่ายเงิน	169	98.25	พบบรรดสูงมาก
2. ขอทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาพาสปอร์ต	157	91.27	พบบรรดสูงมาก
3. ขอข้อมูลการเข้าพัก เช่น เอกสารการจอง เอกสารการจ่ายเงิน	148	86.04	พบบรรดสูงมาก
4. มีการขอถ่ายรูป	49	28.48	พบบรรदन้อย
5. มีการเก็บลายนิ้วมือ	12	6.97	พบบรรदन้อยที่สุด
6. มีการตรวจสัมภาระ	5	2.90	พบบรรदन้อยที่สุด
7. วัดไข้	5	2.90	พบบรรदन้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 ขั้นตอนในการขอข้อมูลการเข้าพัก มีคะแนนสูงที่สุด รองลงมาคือ การขอทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล และขอข้อมูลการเข้าพัก ตามลำดับ หมายถึง 3 ขั้นตอนนี้มีบทบาทสำคัญใน

การแจ้งการเข้าพักของนักท่องเที่ยว และ ขั้นตอนการเก็บลายนิ้วมือ การตรวจสอบภาระ วัสดุ ใช้ มีคะแนนระดับน้อยที่สุด ซึ่งเป็นมาตรการความปลอดภัยของทางโรงแรมที่แตกต่างกัน

ค. ประเด็นที่ 3 : ด้านความสนใจในการทดลองบริการ

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามด้านความสนใจหากมีแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว และขั้นตอนการเช็คอินในรูปแบบใหม่ ผลสรุปได้ดังตารางที่ 4.4

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายร้อยละของคะแนน ดังนี้

ร้อยละของคะแนน 81 – 100 หมายความว่า ความสนใจระดับสูงมาก

ร้อยละของคะแนน 61 – 80 หมายความว่า ความสนใจระดับสูง

ร้อยละของคะแนน 41 – 60 หมายความว่า ความสนใจระดับปานกลาง

ร้อยละของคะแนน 21 – 40 หมายความว่า ความสนใจระดับน้อย

ร้อยละของคะแนน 0 – 20 หมายความว่า ความสนใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 11 ผลคะแนนด้านความสนใจในการทดลองบริการ

รายละเอียดปัจจัยและตัวชี้วัด	คะแนนความสนใจ (คน)	ร้อยละของคะแนน	แปลผล
1. หากมีขั้นตอนในการ Check in ที่รวดเร็วขึ้น แทนขั้นตอนการเดิม ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับทางที่พัก	141	81.97	ความสนใจระดับสูงมาก
2. หากมีการแนะนำให้ท่านโหลดแอปพลิเคชัน เพื่อใช้งานการท่องเที่ยวเชิงชุมชน ท่านยินดีที่จะใช้งาน	109	63.37	ความสนใจระดับสูง

จากตารางที่ 11 หากมีขั้นตอนในการเช็คอินรูปแบบใหม่ นักท่องเที่ยวมีความสนใจระดับสูงมาก และหากมีการแนะนำให้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวเชิงชุมชน นักท่องเที่ยวมีความสนใจระดับสูง หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความสนใจในการทดลองบริการในรูปแบบใหม่ ๆ

4.3 ผลจากการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทางผู้วิจัยได้สรุปประเด็นคำถามก่อนนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ โดยวิเคราะห์จากผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่โรงแรม และข้อมูลจากผลสำรวจนักท่องเที่ยว พบประเด็นในด้านเทคโนโลยี ด้านพาสปอร์ต ด้านกฎหมาย จากนั้นได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญโดยในแต่ละด้านจะปรึกษา 3 ท่าน เมื่อนำผลมาวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

ก. ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันทั้ง 3 ท่าน เกี่ยวกับการพัฒนาด้วยโมบายแอปพลิเคชัน พบว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีในการอ่านข้อมูลจากหนังสือเดินทางสามารถทำได้โดยการใช้เทคโนโลยี OCR เทคโนโลยีการรู้จำด้วยแสง โดยใช้กล้องจากโทรศัพท์มือถือถ่ายภาพและแปลงข้อมูลภาพให้เป็นข้อมูลดิจิทัล และเพื่อที่ป้องกันการใช้ข้อมูลปลอม จำเป็นต้องอ่านข้อมูลจาก Chip ที่อยู่ในพาสปอร์ตเพื่อยืนยันตัวตน ซึ่งเทคโนโลยีที่จะสามารถใช้อ่าน NFC ที่อยู่ในเล่มพาสปอร์ตสามารถใช้โทรศัพท์มือถืออ่านได้โดยใช้ NFC Reader เช่น iPhone 11 ระบบปฏิบัติการ iOS 13 ขึ้นไป ดังนั้นทั้งสองเทคโนโลยีสามารถรองรับการพัฒนาในงานวิจัยนี้ได้เหมาะสม การจัดเก็บข้อมูลสามารถใช้ Firebase Realtime Database ในการจัดเก็บโดยข้อมูลจะถูกเก็บในรูปแบบ Document ซึ่งมีความไวในการอ่านเข้าถึงและอ่านเขียนข้อมูลในรูปแบบ NoSQL ในอนาคตสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็น Big Data ได้อย่างดี การเข้ารหัสข้อมูลที่จำเป็น เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลพาสปอร์ต สำหรับการพัฒนาหน้าจอสำหรับแอดมินในการดูข้อมูล จะใช้ Angular Framework ซึ่งมีการรองรับ Responsive คือสามารถแสดงในได้หลากหลายหน้าจอ หลายขนาด ไม่ว่าจะเป็นบนเว็บเบราว์เซอร์ แท็บเล็ต และบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ สำหรับการวางข้อมูลส่วนเว็บจะใช้ Firebase Cloud Hosting ซึ่งสะดวกและปลอดภัย

ข. ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านหนังสือเดินทาง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญด้านหนังสือเดินทางทั้ง 3 ท่าน พบว่า หนังสือเดินทางมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานพาสปอร์ตของ ICAO (ICAO Passport Standards) ซึ่งทำให้การอ่านข้อมูลเป็นไปตามมาตรฐาน จากหน้าแรกของหนังสือเดินทางในส่วนของ MRZ (Machine Readable Zone) ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่แม่นยำ ถูกต้อง จะต้องทำการอ่านจากใน NFC ที่ถูกฝังอยู่ในเล่มเพิ่ม

ค. ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทั้ง 3 ท่าน เกี่ยวกับการพัฒนาระบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการที่พักอาศัย เห็นว่ามีความจำเป็นเพราะจะช่วย

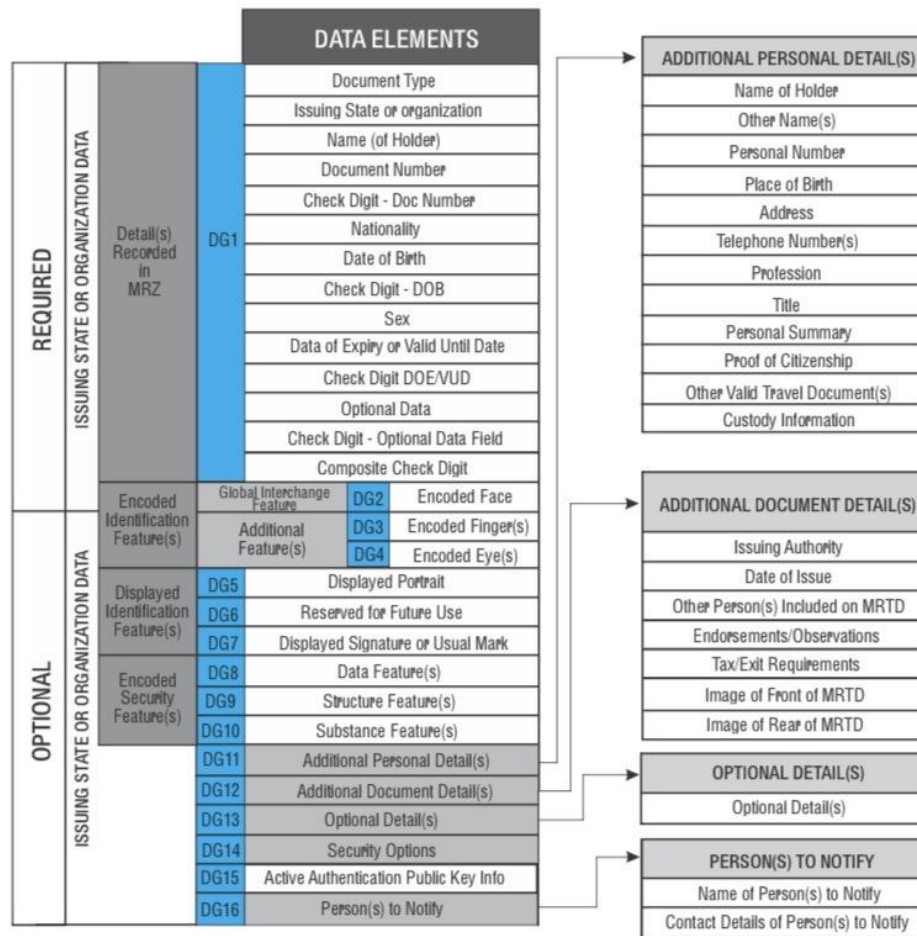
อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในทุก ๆ ด้าน เช่น เจ้าหน้าที่โรงแรม สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง นักท่องเที่ยว และมีข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ผ่านระบบ TAT SMART API เช่น ข้อมูลการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด การเดินทาง เป็นต้น

ง. ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายทั้ง 3 ท่าน พบว่า การพัฒนาระบบต้องสอดคล้องกับกฎหมาย เพราะข้อมูลที่นำเก็บ เป็นข้อมูลของนักท่องเที่ยว เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ควรทำให้ถูกต้องตามหลักการ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งข้อมูลจะต้องถูกเก็บเป็นความลับและมีการลำดับชั้นการใช้ข้อมูลมาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นข้อมูลควรจะเก็บในส่วนภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และเปิดให้ผู้ใช้งานทั่วไปเข้าถึงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลกำลังมีแผนร่างโครงการ Big data ซึ่งหากนำข้อมูลนี้มาเชื่อมโยงได้จะมีประโยชน์มากขึ้นต่อภาคการท่องเที่ยว

4.4 ผลจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Study)

จากการศึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านพาสปอร์ตจำเป็นต้องศึกษาการเข้าถึงข้อมูลจากพาสปอร์ตโดยการอ่านข้อมูลจาก Contactless Integrated Circuit (IC) ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบกับ NFC Card ที่ไม่มีการเข้ารหัสของข้อมูลก่อน โดยทดสอบกับเครื่อง iPhone 11 ระบบปฏิบัติการ iOS 13.x พบว่าสามารถอ่านข้อมูลได้ จากนั้นจึงศึกษาการถอดรหัส เพื่อนำไปอ่านข้อมูลจาก NFC ในพาสปอร์ตได้ โดยอัลกอริทึมถอดรหัสข้อมูล จึงได้ข้อมูล Data Group ตามภาพที่ 19 ซึ่งจะบอกถึงการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ใน NFC Chip และยังปรากฏในเอกสารของ ICAO Documents อีกด้วย



ภาพที่ 19 Data Group Reference Numbers Assigned to the LDS อ้างอิงจาก Machine Readable Travel Documents Part 3: Specifications Common to all MRTDs Seventh Edition, 2015

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากภาพที่ 19 เป็นข้อมูลที่ถูกรวบรวมอยู่ใน NFC ที่ฝังอยู่ในพาสปอร์ต ซึ่งจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ โดยแบ่งเป็นกลุ่ม เรียกว่า Data Group (DG) มีทั้งหมด 16 Data groups เช่น DG1 ระบุถึง ข้อมูลเบื้องต้นที่อยู่หน้าเล่มพาสปอร์ต ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด สัญชาติ เลขพาสปอร์ต เพศ เป็นต้น

4.5 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

ผู้วิจัยได้นำผลจากการเก็บข้อมูลและการทำตารางแผนที่ความรู้ที่ได้ไปเก็บข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ การสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่โรงแรม และแบบสอบถามนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุรินทร์ ศรีสะเกษ และ อุบลราชธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต้นแบบระบบโมบายแอปพลิเคชัน สรุปได้ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ตารางแผนที่ความรู้

ความรู้ที่ต้องการ	ความรู้ที่สำคัญในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน				
	การเก็บความต้องการของระบบ	การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	การพัฒนาระบบ	การทดสอบระบบ	การนำระบบไปใช้
ความรู้ทางเทคนิค	1. Hybrid Application 2. Cloud computing 3. Web Application 4. API Connect	1. การลงทะเบียนนักท่องเที่ยว 2. การออกรายงาน 3. การวางโครงสร้างฐานข้อมูล 4. Encryption 5. UI/UX wireframe	1. Swift Language 2. Angular Framework 3. Firebase cloud hosting 4. Firebase realtime database 5. Firebase cloud functions 6. HTML5 / CSS / TypeScript 7. OCR Library 8. NFC Reader Algorithms	1. OCR Modules ทดสอบกับพาสปอร์ต 2. NFC Reader Modules ทดสอบกับพาสปอร์ต 3. ทดสอบขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน	1. AppStore Submission 2. PlayStore Submission 3. Firebase project registration
ความรู้ทางด้านเนื้อหา	1. ผู้ใช้งาน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่โรงแรม และนักท่องเที่ยว 2. การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ	1. การแจกแจงความต้องการของเจ้าหน้าที่โรงแรม 2. การแจกแจงความต้องการของนักท่องเที่ยว	รูปแบบ Excel สำหรับนำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (Excel Template)	1. ตรวจสอบข้อมูลการแสดงผลข้อมูล 2. ตรวจสอบข้อมูล Excel	1. จัดทำคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 12 สรุปข้อมูลความต้องการโดยจัดทำเป็นฟังก์ชันการใช้งานที่จำเป็นในต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันได้ ดังตารางที่ 13

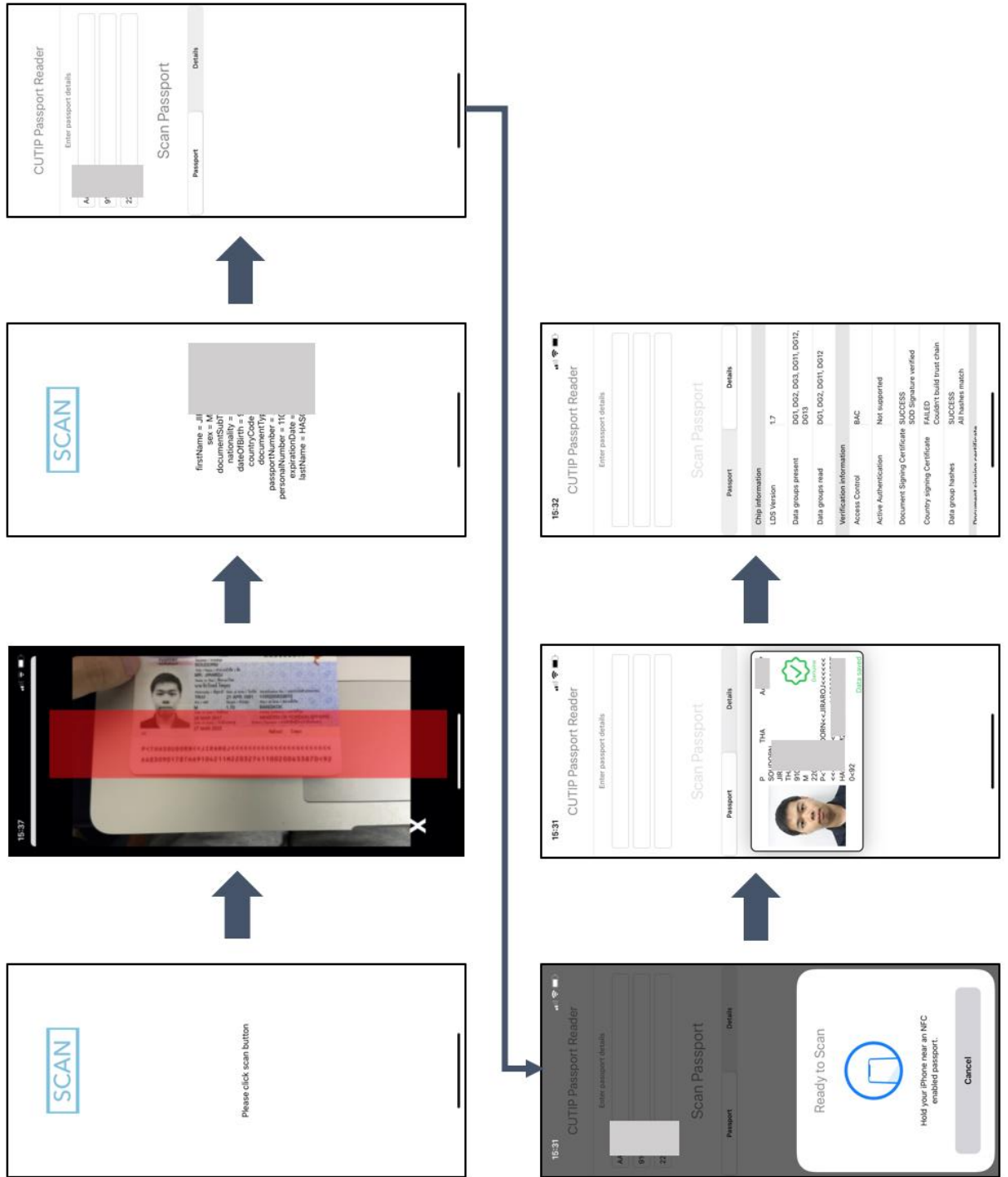
ตารางที่ 13 ตารางฟังก์ชันในระบบและคำอธิบาย

ฟังก์ชัน	คำอธิบาย
การเข้าถึงการใช้งานกล้องถ่ายรูป	เพื่อตรวจสอบโทรศัพท์มือถือที่รองรับการใช้งานกล้อง
การเข้าถึงการใช้งาน NFC Reader	เพื่อตรวจสอบโทรศัพท์มือถือที่รองรับการใช้งาน NFC Reader
การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	เพื่อตรวจสอบโทรศัพท์มือถือที่รองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อส่งออกข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูล
การใช้งาน OCR อ่านข้อมูลจากพาสปอร์ต	ในการอ่านข้อมูลจากพาสปอร์ตจะใช้เทคโนโลยีการรู้จำตัวอักษรด้วยแสง และแปลงข้อมูลให้เป็นรูปแบบดิจิทัล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการถอดรหัสข้อมูลจาก NFC โดยอ่านจากแถบ MRZ ในหน้าพาสปอร์ต
การใช้งาน NFC Reader อ่านข้อมูลจากพาสปอร์ต	เพื่อใช้ข้อมูลที่จำเป็นในการถอดรหัส อ่านข้อมูล Data Group และแปลงข้อมูลเพื่อนำมาแสดงผลบนหน้าจอ
การแสดงผลหลังจากอ่านข้อมูลจากพาสปอร์ต	การแสดงผลให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย โดยอิงจากหน้าพาสปอร์ตเป็นหลัก
การเชื่อมต่อไปยังระบบฐานข้อมูล	การนำข้อมูลที่อ่านได้จากพาสปอร์ตส่งเข้าระบบฐานข้อมูลและเข้ารหัสบางส่วนที่มีความเป็นส่วนตัว เช่น ข้อมูลของนักท่องเที่ยว
การแสดงผลข้อมูลในหน้าจอแอดมิน	เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานจึงมีการสร้างหน้าเว็บแอดมินเพื่อดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล และ แสดงผลในรูปแบบที่ทันสมัย
การนำข้อมูลออกเป็นรูปแบบ Excel Format	เพื่อให้เป็นไปตามความวัตถุประสงค์ของการพัฒนางานวิจัยนี้ จึงสามารถส่งออกรายงานในรูปแบบ Excel Format เพื่อนำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้

4.6 ต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน

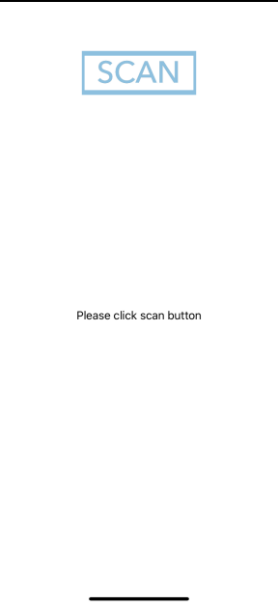

4.6.1 ส่วนโมบายแอปพลิเคชัน

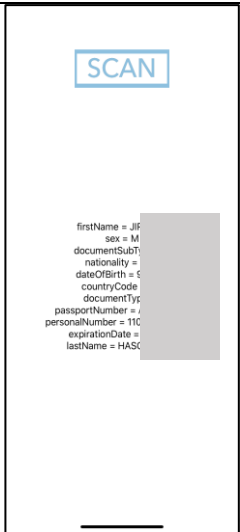
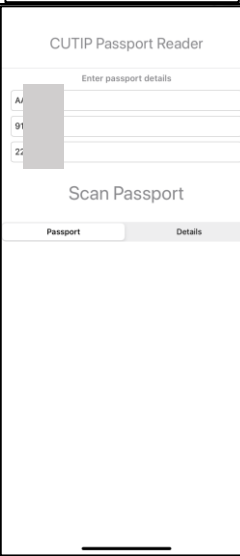
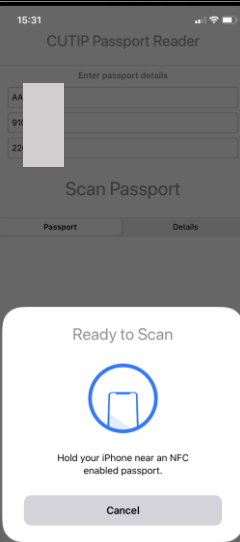
การทำงานของโมบายแอปพลิเคชันต้นแบบจะถูกพัฒนาบนระบบปฏิบัติการ iOS ของโทรศัพท์มือถือ Apple iPhone การทำงานจะมีรูปแบบดังภาพที่ 20


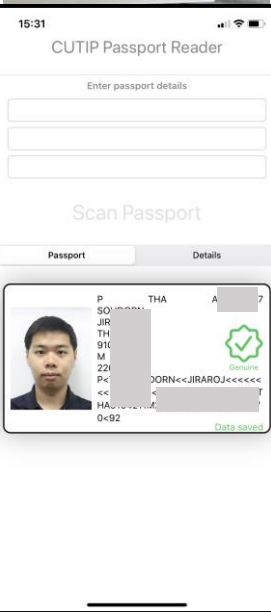
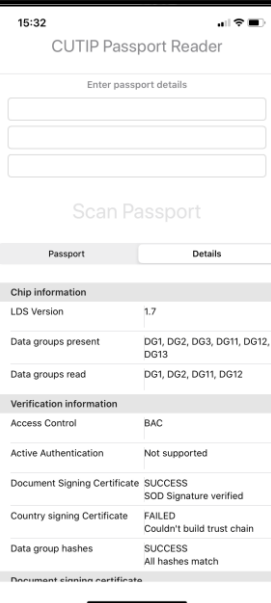


ภาพที่ 20 หน้าจอต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน

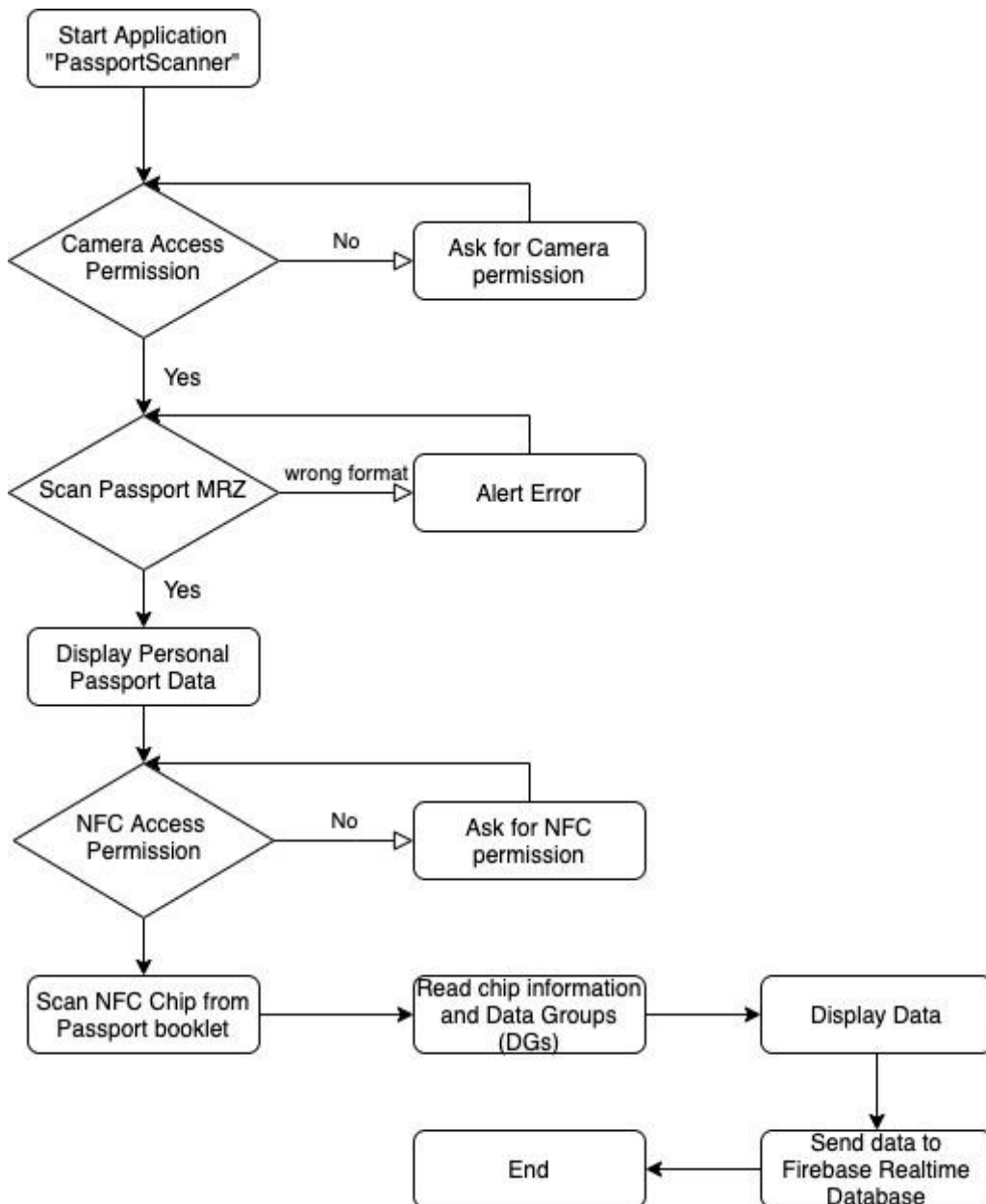
ตารางที่ 14 ตารางหน้าจการทำงานของโมบายแอปพลิเคชัน

ลำดับที่	หน้าจอ	คำอธิบาย
1		<p>หน้าจอหลังเปิดโมบายแอปพลิเคชัน “PassportScanner” แสดงปุ่ม Scan เพื่อทำการกดเปิดใช้งานกล้อง โดยระบบจะขอสิทธิการเข้าถึงการใช้งานกล้อง และทำการเปิดกล้องขึ้นมา</p>
2		<p>หน้าจอการใช้งานกล้องที่รองรับเทคโนโลยีรู้จำตัวอักษรด้วยแสง (OCR) สแกนภาพโดยการนำแถบสีแดงใส่ไว้ ณ บริเวณ MRZ ของพาสปอร์ต แอปพลิเคชันจะถอดรหัสข้อมูลและนำมาแสดงผลบนหน้าจอถัดไป</p>

3		หน้าจอแสดงข้อมูลจาก MRZ ที่อ่านได้บนหน้าจอ
4		หน้าจอเตรียมการอ่าน NFC จากพาสปอร์ต
5		เมื่อกดปุ่ม Scan Passport ระบบจะขอสิทธิ์การเข้าถึงการอ่าน NFC จากนั้นจะแสดงหน้าจอการอ่าน NFC โดยนำโทรศัพท์มือถือถือทาบไปที่หน้าปกเล่มพาสปอร์ตนั้น

6		<p>นำโทรศัพท์มือถือไปทาบบนหน้าปกเล่มพาสปอร์ต และ รอจนกว่าจะอ่านสำเร็จ</p>
7		<p>เมื่ออ่านสำเร็จ จะแสดงผลข้อมูลจาก Data Group ที่อ่านได้ และแปลงข้อมูลมาแสดงผล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วน Tab Passport จะแสดงข้อมูล เช่น รูปภาพของเจ้าของพาสปอร์ต เลขเล่มพาสปอร์ต ชื่อ นามสกุล สัญชาติ วันเกิด เพศ วันหมดอายุ พาสปอร์ต และมีฟังก์ชันในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจะบันทึกข้อมูลที่ระบบฐานข้อมูล</p>
8		<p>ส่วน Tab Details จะแสดงข้อมูลเชิงลึก เช่น Data Group ต่างๆ</p>

จากภาพที่ 20 ตัวอย่างหน้าจอข้างต้นผู้วิจัยได้ออกแบบโครงสร้างการทำงานของแอปพลิเคชัน เพื่อให้เห็นถึงการทำงานได้อย่างเป็นระบบโดยแสดงเป็นรูปแบบ Application Flowchart ดังภาพที่ 21



ภาพที่ 21 Application Flowchart

4.6.2 ส่วนเว็บแอปพลิเคชัน แอดมิน

การแสดงผลข้อมูลของหน้าแอดมิน จะนำข้อมูลที่ถูกบันทึกในฐานข้อมูลมาแสดงผลในรูปแบบกราฟ และตารางเพื่อให้เข้าได้ง่ายขึ้นโดยออกแบบเป็น Responsive Design สามารถแสดงผลทั้งในรูปแบบเว็บ และโมบาย สามารถส่งออกข้อมูลให้เป็นในรูปแบบ Excel Format ได้ ดังภาพที่ 22



ภาพที่ 22 ตัวอย่างหน้าจอบริบทเว็บแอปพลิเคชัน แอดมิน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.6.3 Excel นำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

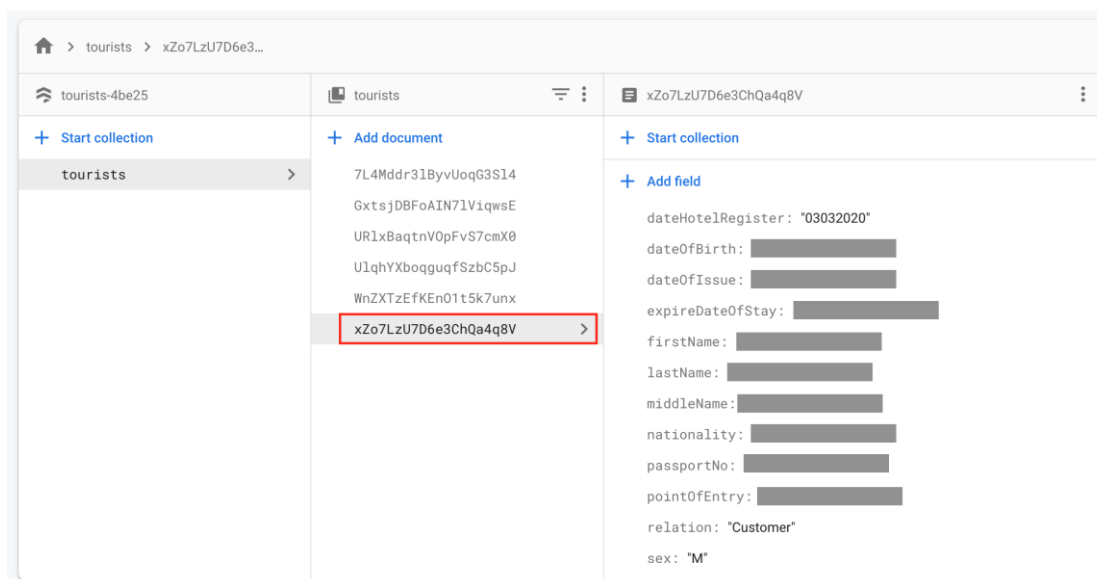
ข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อเตรียมการนำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ทันที ดังภาพที่ 23

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	No. ลำดับ	First Name ชื่อ	Last Name นามสกุล	Middle Name ชื่อกลาง	Sex เพศ (M-ชาย, F-หญิง)	Nationality สัญชาติ	Passport No. หนังสือเดินทาง	Date of Issue (mm/dd/yyyy) (A.D.) วันที่เดินทางเข้า (เดือน/วัน/ปี ค.ศ.) เช่น 09/20/2013	Type of Visa ประเภทวีซ่า (2 หลัก)	Stay (mm/dd/yyyy) (A.D.) วันครบกำหนดอนุญาต (เดือน/วัน/ปี ค.ศ.) เช่น 01/19/2014	Point of Entry ช่องทางเข้า	TM No. บัตรตม.6	Relation ความสัมพันธ์	(mm/dd/yyyy) (A.D.) วันที่เกิด (เดือน/วัน/ปี ค.ศ.) เช่น 06/17/1985 หรือ 10/00/1985 หรือ 00/00/1985
1														
2	1	ALEX	JEAN		M	A01	L39939000	12/30/2010	03	03/30/2011	00507	TM29899	ลูกคำ	00/00/1985
3	2	ANNA	LEE		F	A05	L39828919							
4	3	SIJI	LIU		F	C10	G59422550	09/27/2012	09	10/25/2012	00507	LA78873	ลูกคำ	10/30/1975
5	4	MEI	ZHANG		F	C10	G36963328	09/27/2012	09	10/25/2012	00507	LA78874	ลูกคำ	02/00/1975
6	5	LINLIN	PAN		M	C10	G39636381	09/27/2012	09	10/25/2012	00507	LA78872	ลูกคำ	07/21/1975
7														
8														
9														

ภาพที่ 23 ตัวอย่างข้อมูล Excel นำส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

4.6.4 ระบบฐานข้อมูล (Database)

ข้อมูลจะถูกจัดเก็บในรูปแบบฐานข้อมูลไม่เชิงสัมพันธ์ (Non – relational databases) ซึ่งมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น ง่ายต่อการขยายขนาดพื้นที่จัดเก็บในอนาคต และเพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ข้อมูลบางส่วนจะถูกเข้ารหัสเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูล ข้อมูลจะเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่มีสิทธิ เช่น ข้อมูลจากพาสปอร์ตนักท่องเที่ยว ข้อมูลการเข้าพัก ข้อมูลส่วนบุคคล ดังภาพที่ 24

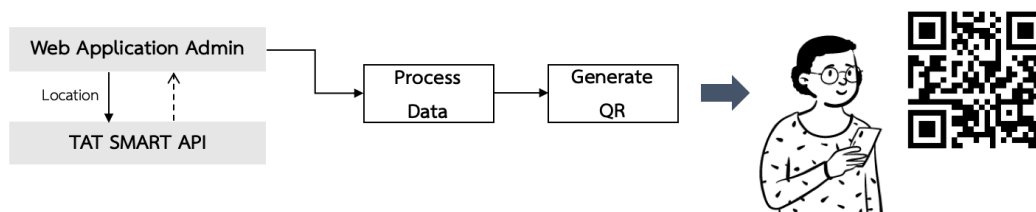


ภาพที่ 24 ฐานข้อมูลนักท่องเที่ยว

4.6.5 ระบบกระจายข่าวสาร

เมื่อนักท่องเที่ยวได้ลงทะเบียนเข้าพัก นักท่องเที่ยวสามารถ Scan QR Code จากสถานที่พักเพื่อรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยวในรอบบริเวณที่พัก ร้านค้า ร้านอาหาร สินค้าพื้นเมือง เมื่อ Scan QR Code จะเข้าสู่หน้าเว็บไซต์บอกข้อมูลของแหล่งนั้น ๆ

การสร้าง QR Code จะถูกสร้างจากหน้าเว็บแอปพลิเคชันแอดมินจากเจ้าหน้าที่โรงแรม โดยอิงจากสถานที่ตั้งของโรงแรมผ่านเว็บแอปพลิเคชันแอดมิน ดังภาพที่ 25



ภาพที่ 25 การสร้าง QR Code เพื่อกระจายข่าวสาร

4.7 สรุปผลการยอมรับนวัตกรรม

เมื่อการพัฒนาต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันเสร็จสมบูรณ์ ผู้พัฒนาได้นำแอปพลิเคชันกลับไปทดสอบกับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์อีกครั้ง โดยให้ใช้งานแอปพลิเคชันเป็นระยะเวลา 1 ชั่วโมง เพื่อเก็บข้อมูล และสรุปผลได้ ดังตารางที่ 15

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 5.00 หมายความว่า ผ่าน

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 3.50 หมายความว่า ไม่ผ่าน

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน

ลำดับ	หัวข้อการใช้งาน	ผลการประเมิน	
		ค่าผลเฉลี่ย	แปลผล
1	การใช้งานไม่ซับซ้อน	4.93	ผ่าน
2	การแสดงผลข้อมูลถูกต้อง	4.87	ผ่าน
3	การเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวดำเนินการได้ถูกต้อง	4.90	ผ่าน
4	การทำรายงานสรุปข้อมูลนักท่องเที่ยวนำเสนอในหน้าจอแอดมิน	4.93	ผ่าน
5	ระยะเวลาในการใช้สแกน OCR มีความรวดเร็ว	4.81	ผ่าน
6	ระยะเวลาในการอ่าน NFC มีความรวดเร็ว	4.81	ผ่าน
7	ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลนักท่องเที่ยวนำเสนอ	5	ผ่าน
8	การส่งออกข้อมูลในรูปแบบ Excel File	4.87	ผ่าน

4.7.1 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้ประกอบการโรงแรมได้ให้ความเห็นหลังจากการทดสอบนวัตกรรม การลงทะเบียนนักท่องเที่ยวเรื่องความเหมาะสม และข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมว่า มีการทำงานทดแทนที่เหมาะสม ประเด็นปัญหาชัดเจน การแก้ไขปัญหาถูกต้อง ในส่วนของการวิเคราะห์ผลสามารถข้อมูลนักท่องเที่ยวไปเชื่อมโยงกับหลาย ๆ ส่วนได้ เช่น ข้อมูลภาครัฐ ข้อมูลการท่องเที่ยว นำข้อมูลมาวิเคราะห์การเสนอขาย สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับร้านค้าในพื้นที่ได้ดี ควรเพิ่มเติมการแนะนำกลยุทธ์ทาง การนำข้อมูลนักท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้วิธีใดได้บ้าง

ก. ความเป็นไปได้ทางนวัตกรรม

ผู้ประกอบการโรงแรมได้ให้ความเห็นว่า โมบายแอปพลิเคชันใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เห็นแล้วเข้าใจได้เลย แต่ควรต้องมีคู่มือแนะนำการใช้งานเพิ่มเติม ในกรณีที่ให้ลูกจ้างทำงานแทนจะได้สอนใช้งานได้เลย และควรมีระบบทะเบียนของทางโรงแรมในการยืนยันตนเพิ่มก่อนใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน

ข. ประโยชน์ของนวัตกรรมต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการโรงแรมได้ให้ความเห็นว่า มีประโยชน์มาก ช่วยให้โรงแรมมีความมั่นใจในการรับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น เพราะเป็นการยืนยันตัวตนจากพาสปอร์ต ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งในบางครั้งนักท่องเที่ยวจะไม่ให้พาสปอร์ตจริงในการยืนยันตัวตน ทำให้มีความเสี่ยง หากเกิดกรณีเหตุด่วนเหตุร้ายขึ้น อีกทั้งช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับทั้งทางโรงแรม และลูกค้าอื่นอีกด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ค. การนำกระบวนการของนวัตกรรมนี้ไปประยุกต์ใช้กับการท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการโรงแรมได้ให้ความเห็นว่า สามารถนำข้อมูลนักท่องเที่ยวให้นักการตลาดวางแผนธุรกิจของทางโรงแรมได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เป็น Most value ให้กับทางโรงแรม เช่น อัตรานักท่องเที่ยวเงินมากสุดในช่วง High season ก็จะมีโปรโมชั่นรองรับนักท่องเที่ยวเงินมากขึ้น เช่น รองรับการจ่ายเงินผ่าน Wechat , Alipay รวมไปถึงแพ็คเกจทัวร์ต่าง ๆ

นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำนวัตกรรมนี้ไปประสานต่อกับธุรกิจร้านค้าชุมชนในการสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์เพื่อเสนอขายกับนักท่องเที่ยวได้ เช่น การปรับรสชาติอาหารให้สอดคล้องกับการกินของชาตินั้น และการฝึกภาษาเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการขายสินค้า เป็นต้น

ง. การนำกระบวนการของนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้กับภาครัฐ

ผู้ประกอบการโรงแรมได้ให้ความเห็นว่า สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นมาตรฐานของทางภาครัฐต่อธุรกิจโรงแรมทั่วประเทศ รัฐควรผลักดันให้มีการเก็บข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก ช่วยทำให้โรงแรมลดต้นทุนในการจัดเก็บข้อมูล เช่น การทำสำเนากระดาษของพาสปอร์ต ภาครัฐสามารถได้ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และรวดเร็ว อีกทั้งกรณีที่ภาครัฐต้องการทำแผนสนับสนุนการท่องเที่ยวระดับประเทศก็สามารถนำข้อมูลนักท่องเที่ยวไปวิเคราะห์ต่อได้ รวมถึงถ้าหากนำข้อมูลไปเชื่อมต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ในกรณีที่เกิดผู้ร้ายข้ามแดนสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็จะสามารถตรวจสอบจากนักท่องเที่ยวได้รวดเร็วขึ้น

จ. การประเมินปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมหลังจากการใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมเป็นหัวข้อต่าง ๆ โดยให้ผู้ประกอบการโรงแรมประเมินและได้ผลดังตารางที่ 16

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.50 หมายความว่า เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 16 ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม

ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านรูปแบบนวัตกรรม		
1. นวัตกรรมอยู่ในรูปแบบโมบายแอปพลิเคชัน มีความเหมาะสม	4.75	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ออกแบบได้สวยงาม เหมาะสม	4.43	เห็นด้วยมาก
3. มีการเข้าถึงง่าย	4.75	เห็นด้วยมากที่สุด
4. มีความน่าเชื่อถือ	4.90	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านการใช้งาน		
5. ใช้งานง่าย	4.40	เห็นด้วยมาก
6. ลำดับของกระบวนการเหมาะสม	4.81	เห็นด้วยมากที่สุด
7. เนื้อหาข้อมูลเข้าใจง่าย	4.84	เห็นด้วยมากที่สุด
8. เนื้อหาข้อมูลตรงประเด็น	4.96	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านประโยชน์ของนวัตกรรม		
9. ช่วยลดขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักได้ดี	4.75	เห็นด้วยมากที่สุด
10. ช่วยยืนยันตัวบุคคลได้ดี	5	เห็นด้วยมากที่สุด
11. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	4.96	เห็นด้วยมากที่สุด
12. เป็นประโยชน์ต่อทางธุรกิจโรงแรม	4.81	เห็นด้วยมากที่สุด
13. ประหยัดเวลา	4.96	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านการพัฒนาประยุกต์ต่อไป		
14. ท่านคิดว่า กระบวนการของนวัตกรรมโมบายแอปพลิเคชันนี้สามารถนำไปใช้กับผู้ประกอบการโรงแรมได้ รวมไปถึงโฮสเทล	4.87	เห็นด้วยมากที่สุด
15. ท่านคิดว่า โครงสร้างของกระบวนการของนวัตกรรมโมบายแอปพลิเคชันนี้ สามารถนำไปประยุกต์กับระบบอื่น ๆ ได้	4.78	เห็นด้วยมากที่สุด
16. ท่านมีความเห็นว่า นวัตกรรมโมบายแอปพลิเคชันนี้มีความเหมาะสมกับแนวโน้มเทคโนโลยีในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต	4.96	เห็นด้วยมากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม		
17. นวัตกรรมนี้มีความแปลกใหม่	4.93	เห็นด้วยมากที่สุด
18. ท่านสนใจใช้นวัตกรรมนี้ในอนาคต	4.93	เห็นด้วยมากที่สุด
19. โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมนี้	4.96	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 16 ผู้ประกอบการโรงแรมเห็นว่า ต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันมีความเหมาะสมในทุกด้าน โดยที่ด้านเห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือ ด้านประโยชน์ของนวัตกรรม ด้านการพัฒนาประยุกต์ต่อไป และความพึงพอใจในภาพรวมเห็นด้วยมากที่สุด

4.8 การนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงสาธารณะ

ทางผู้วิจัยต้องการสร้างประโยชน์ในเชิงสาธารณะโดยจะนำ Source Code Library การแปลงข้อมูลจากรูปภาพให้เป็นข้อมูลตัวอักษร (Optical Character Recognition: OCR) จากหน้าพาสปอร์ต และอ่านข้อมูลจาก NFC ที่อยู่ในเล่มพาสปอร์ต โดยจะนำขึ้นสู่ GitLab เพื่อให้ให้นักพัฒนาโปรแกรมที่ความสนใจนำไปประยุกต์ใช้ และพัฒนาต่อไปได้ ทั้งนี้ จะอยู่ในรูปแบบ Freemium โดยจะจำกัดการใช้งานของ Source Code เช่น การแปลงข้อมูลรูปภาพให้เป็นตัวอักษรจะทำงานได้บางส่วน การอ่านข้อมูลจาก NFC จะอ่านได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการค้นคว้าข้อมูล วิจัยเอกสาร บทความทางวิชาการ ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษา ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ระบบโรงแรม และรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อสัมภาษณ์ความคิดเห็นจาก ผู้ประกอบการโรงแรม และผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบนวัตกรรม และ หลังจากพัฒนาต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน ได้มีการสัมภาษณ์อีกครั้งเพื่อสรุปการยอมรับต้นแบบ นวัตกรรม รวมถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยทั้งหมด ตามหัวข้อ วัตถุประสงค์งานวิจัย ดังต่อไปนี้

จากจุดประสงค์ข้อที่ 1 : พัฒนาระบบทะเบียนเพื่อเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวตามสถานที่พัก นักท่องเที่ยว

จากการศึกษาข้อมูลทางวิชาการ จากเอกสาร และการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจาก ผู้ประกอบการโรงแรมและผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยสามารถออกแบบนวัตกรรม โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บข้อมูลเบื้องต้นสำหรับองค์ความรู้และความต้องการในการพัฒนาระบบ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการจากผลการประเมิน

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน และทดสอบการใช้งาน

ขั้นตอนที่ 4 การยอมรับนวัตกรรม

ระบบทะเบียนได้ถูกพัฒนาขึ้นเป็นต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน และเว็บแอปพลิเคชัน โดย พัฒนาด้วยเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบัน เช่น การใช้งานกล้อง การใช้งาน NFC Reader พัฒนาระบบปฏิบัติการ iOS สามารถทำงาน และทดแทนวิธีการลงทะเบียนนักท่องเที่ยวรูปแบบเดิมได้มี ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น อีกทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของทางโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนผู้เข้าพัก การทำสรุปรายงานประจำวันในรูปแบบกราฟ หรือตาราง การออกรายงานนำส่งสำนักงานตรวจคน เข้าเมืองในรูปแบบ Excel File การยืนยันตัวตนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ช่วยลดการทำงานของพนักงาน ลดเวลา ลดขั้นตอนที่เกินความจำเป็น แต่ยังคงสอดคล้องกับหลัก กฎหมาย พ.ร.บ. ตรวจคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จากจุดประสงค์ข้อที่ 2 : พัฒนาระบบกระจายข่าวสารด้านสถานที่ท่องเที่ยวและสินค้า โอทอปที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่พักของนักท่องเที่ยวแต่ละราย

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ในการทำงานจริงนั้น ไม่ควรใช้โมบายแอปพลิเคชันที่สามารถใช้บริหารจัดการข้อมูลของผู้เข้าพักร่วมไปกับโมบายแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ของความปลอดภัยของข้อมูลการบริหารจัดการข้อมูลของโรงแรมและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลนักท่องเที่ยวแต่ละรายอีกด้วย

5.2 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. ด้วยต้นทุนในการพัฒนานวัตกรรมมีจำกัด ทำให้ความครอบคลุมของส่วนผู้ใช้งานได้ไม่ครบตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งทางผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น และข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ของแต่ละจังหวัดในการพัฒนาต่อไป ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ควรได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐจากหน่วยงานเกี่ยวข้อง จากผู้มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาให้มีคุณภาพ และมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

2. ต้นแบบนวัตกรรมนี้ไม่ได้เก็บข้อมูลจากพาสปอร์ตในหลายรูปแบบ เช่น พาสปอร์ตจากหลายประเทศ เพื่อตรวจสอบให้เป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO ซึ่งอาจทำให้ต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันมีความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล

3. ต้นแบบนวัตกรรมจะรองรับเพียงการใช้งานของผู้ประกอบการโรงแรมเท่านั้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว สินค้า ผลิตภัณฑ์จากจังหวัดที่ทำการวิจัย ติดปัญหาเรื่องการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลต้นทางได้ตามที่กำหนดไว้

4. เนื่องด้วยอุปกรณ์ในการพัฒนา และทดสอบต้นแบบโมบายแอปพลิเคชันมีจำกัดจึงทดลองในระบบปฏิบัติการ iOS เท่านั้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบโดยรวม เพื่อรองรับข้อมูลที่มากขึ้นในอนาคต รวมถึงการวางโครงสร้างเบื้องหลังของระบบให้รองรับกับระบบปฏิบัติการต่าง ๆ

2. ภาครัฐควรเปิดการเข้าถึงข้อมูลบางส่วนให้ทางธุรกิจเอกชนเข้าถึงได้โดยง่ายและอิสระ เช่น การยืนยันข้อมูลพาสปอร์ตเพื่อยืนยันตัวตนนักท่องเที่ยว

บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

1. คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ “แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564)” สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/download/article/article_20170509151402.pdf
2. กรมการท่องเที่ยว “แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2561 - 2564 ของกรมการท่องเที่ยว” สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก <https://www.dot.go.th/storage/%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99/5V7jtvCF7hvNiPXP7MOdT7giHiF1ZbRokN8nBVx.pdf>
3. เสฏฐิตานันท์, สุทธิพร (2561). “Innovation Study on the Existence of Hostel in Thailand; นวัตกรรมการศึกษา : การดำรงอยู่ของโฮสเทลในสังคมไทย” คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2561.
4. พรเมษฐ์ ดำชู (2560). “แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักท่องเที่ยวกลุ่มแฟลชแพคเกอร์ที่เข้าพักแรมประเภทโฮสเทลในประเทศไทย Motivations for Sharing Experiences through Social Media of Flashpacker in Hostels in Thailand”. คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2560.
5. ศศิณีภา ดุสิตานนท์ (2560). “พฤติกรรมการซื้อของฝากประเภทขนมไทยของนักท่องเที่ยวจีน ; CHINESE TOURISTS’ PURCHASING BEHAVIOR ON THAI SNACK AS SOUVENIR” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สาขาวิชานิเทศศาสตร์, 2560
6. INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (2015). “Doc 9303 Machine Readable Travel Documents” Seventh Edition , ICAO , 2015
7. ระบบสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. “ระบบแจ้งที่พักสำหรับสถานประกอบการ” สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก http://bangkok.immigration.go.th/2notice/tm30_manual.pdf
8. สำนักวิชาการ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร “ทวิศุูนย์เหรียญ ปัญหาของการท่องเที่ยวไทย” สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2561/hi2561-078.pdf>

9. INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (2015). "Machine Readable Travel Documents Part 3: Specifications Common to all MRTDs Seventh Edition, 2015" INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION
10. INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (2015). "Machine Readable Travel Documents Part 10: Logical Data Structure (LDS) for Storage of Biometrics and Other Data in the Contactless Integrated Circuit (IC), 2015" INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION
11. INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (2015). "Machine Readable Travel Documents Part 12: Public Key Infrastructure for MRTDs, 2015" INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION
12. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. "พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522" สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก <http://www.krisdika.go.th/home>
13. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. "พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547" สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก <http://www.krisdika.go.th/home>
14. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. "กฎกระทรวงกำหนดลักษณะอาคารประเภทอื่นที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2559" สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก <http://www.krisdika.go.th/home>
15. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562" สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก <http://www.krisdika.go.th/home>
16. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. "TAT SMART API" สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก <https://developers.tourismthailand.org/console/>
17. ระบบบริหารงานโรงแรม. "GENIUS iHotel" สืบค้น 14 สิงหาคม 2562 จาก <https://genius-ihotel.com/ihotel-for-mobile/>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล Jiraroj Soudorn
วัน เดือน ปี เกิด 21 April 1991
สถานที่เกิด Bangkok, Thailand



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมิน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



แบบสัมภาษณ์วิทยานิพนธ์

วิทยานิพนธ์เรื่อง ระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้เพื่อสัมภาษณ์ ผู้มีหน้าที่ดูแลและบริหารธุรกิจโรงแรมหรือโฮสเทล
 2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำไปศึกษาทำความเข้าใจกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาระบบส่งเสริมการท่องเที่ยว
 3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย เป็นผู้สัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียงหรือจดบันทึก
 4. แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกชุดนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ แบบให้ตอบบรรยายตามความคิดเห็น
- มี 8 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าและความสำคัญของการท่องเที่ยวไทย

ตอนที่ 3 การบริการจัดการโรงแรม

ตอนที่ 4 ข้อมูลการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัด

ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านการตลาด

ตอนที่ 6 ผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้ง

ด้านบวกและด้านลบ

ตอนที่ 7 แอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

การให้สัมภาษณ์ของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น คำตอบหรือข้อมูลที่ได้จากตัวท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล

ผู้วิจัยหลัก นายจิรโรจน์ ไสอูตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ - สกุล
.....
2. เพศ..... อายุ..... การศึกษา.....
3. ชื่อโรงแรม.....
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน
.....
5. จำนวนพนักงานคน
6. ระยะเวลาดำเนินงานของธุรกิจ.....ปี
7. จำนวนห้องพัก.....ห้อง
8. รางวัลที่เคยได้รับ (ในรอบ 5 ปี)
.....
.....
.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าและความสำคัญของการท่องเที่ยวไทย

1. มุมมองด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเมืองรอง แตกต่างอย่างไรกับเมืองหลัก
.....
.....
.....

ตอนที่ 3 การบริการจัดการโรงแรม

1. ขั้นตอนการบันทึกการเข้าพัก (Check-in) ของทางโรงแรม (มีขั้นตอนอย่างไร, ใช้เครื่องมืออะไรในการดำเนินการ, จัดเก็บข้อมูลอย่างไร, ใช้เวลาดำเนินการนานเท่าใด, ปัญหาที่พบ)
.....
.....
.....
2. ขั้นตอนการนำส่งข้อมูลการเข้าพักให้กับทางหน่วยงานราชการ (รูปแบบ, ช่องทาง, วิธีการ, ความถี่ที่ส่งรายงาน)
.....
.....
.....

3. ปัญหาที่พบในการบริการจัดการโรงแรม (ด้านการบริการ, ด้านอื่นๆ)

.....

.....

.....

4. นวัตกรรมบริการ (Service innovation) (โรงแรมมีการนำเสนอบริการใหม่ ๆ ที่แตกต่าง และเป็นจุดแข็งของโรงแรม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย อย่างไรบ้าง)

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ข้อมูลการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัด

1. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (การเข้าถึง, การช่วยเหลือด้านข้อมูลให้นักท่องเที่ยว)

.....

.....

.....

2. ด้านการเดินทาง (รถเช่า, รถรับจ้างไม่ประจำทาง, รถประจำทาง, Taxi, รถไฟ, เรือ, มอเตอร์ไซค์, จักรยาน)

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านการตลาด

1. อัตราการเข้าพักโรงแรมเฉลี่ย (คน/เดือน) High Seasons..... Low Seasons.....

2. ลูกค้าหลัก.....(ต่างชาติ หรือคนไทย) ถ้าต่างชาติ ระบุ

.....

3. ระยะเวลาเข้าพักโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง (จำนวนคืน).....

4. สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ (ในความเห็นของเจ้าของโรงแรม).....

.....

.....

.....

5. ช่องทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเข้าพัก (Walk-in, Application ด้านการท่องเที่ยว)

6. ปัญหาด้านนักท่องเที่ยวที่โรงแรมเคยประสบ / แก้ปัญหาอย่างไร

.....

ตอนที่ 6 ผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งด้านบวกและด้านลบ

1. นโยบายส่งเสริมจากทางภาครัฐบาลช่วยสนับสนุนธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างไร (โรงแรมได้รับผลอย่างไรบ้าง)

.....

.....

.....

ตอนที่ 7 แอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว

ก่อนได้เห็นตัวอย่างแอปพลิเคชัน

1. มุมมองต่อแอปพลิเคชัน ถ้าหากมีแอปพลิเคชันที่ช่วยเหลือในการบันทึกการเข้าพัก จัดเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว ส่งสรุปรายงานเพื่อส่งหน่วยงานรัฐบาล (ความคิดเห็น, สิ่งที่ต้องการให้มี, สิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกเพิ่ม)

.....

.....

.....

หลังจากได้ดูสาธิตหรือลองทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชันจาก Prototype

2. ฟังก์ชันที่ควรเพิ่มลด, ความยากง่ายในการใช้งาน, ระบบปฏิบัติการที่ใช้งาน

.....

.....

.....

3. ถ้าหากมีแอปพลิเคชันนี้จะช่วยลดปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นใหม่ (ระยะเวลาลงทะเบียนนักท่องเที่ยว, ระยะเวลาการทำรายงานส่งหน่วยงานภาครัฐ, การจัดเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว)

.....

.....

.....

4. หากมีการเก็บค่าบริการจะสามารถจ่ายได้เท่าไร (รายเดือน, รายปี)

.....

.....

.....

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ข้อมูล

ผู้จัดบันทึกการสัมภาษณ์.....

วัน/เดือน/ปีสัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์.....



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผลการทดสอบต้นแบบโมบายแอปพลิเคชัน

คำชี้แจง: ให้ท่านประเมินที่ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม โดยมีระดับคะแนน ตั้งแต่ 1-5

5 = เห็นด้วยมากที่สุด ถึง 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยกับปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

ลำดับ	หัวข้อการใช้งาน	คะแนนการประเมิน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การใช้งานไม่ซับซ้อน					
2	การแสดงผลข้อมูลถูกต้อง					
3	การเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง					
4	การทำรายงานสรุปข้อมูลนักท่องเที่ยวในหน้าจอแอดมิน					
5	ระยะเวลาในการใช้สแกน OCR มีความรวดเร็ว					
6	ระยะเวลาในการอ่าน NFC มีความรวดเร็ว					
7	ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลนักท่องเที่ยว					
8	การส่งออกข้อมูลในรูปแบบ Excel File					

แบบประเมินการยอมรับนวัตกรรม

คำชี้แจง: ให้ท่านประเมินที่ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม โดยมีระดับคะแนน ตั้งแต่ 1-5

5 = เห็นด้วยมากที่สุด ถึง 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยกับปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านรูปแบบนวัตกรรม					
1. นวัตกรรมอยู่ในรูปแบบโมบายแอปพลิเคชัน มีความเหมาะสม					
2. ออกแบบได้สวยงาม เหมาะสม					
3. มีการเข้าถึงง่าย					
4. มีความน่าเชื่อถือ					
ด้านการใช้งาน					
5. ใช้งานง่าย					
6. ลำดับของกระบวนการเหมาะสม					
7. เนื้อหาข้อมูลเข้าใจง่าย					
8. เนื้อหาข้อมูลตรงประเด็น					
ด้านประโยชน์ของนวัตกรรม					
9. ช่วยลดขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักได้ดี					
10. ช่วยยืนยันตัวบุคคลได้ดี					
11. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย					
12. เป็นประโยชน์ต่อทางธุรกิจโรงแรม					
13. ประหยัดเวลา					
ด้านการพัฒนา ประยุกต์ต่อไป					

14. ท่านคิดว่า กระบวนการของ นวัตกรรมโมบายแอปพลิเคชันนี้ สามารถนำไปใช้กับผู้ประกอบการ โรงแรมได้ รวมไปถึงโฮสเทล					
15. ท่านคิดว่า โครงสร้างของ กระบวนการของนวัตกรรมโมบาย แอปพลิเคชันนี้ สามารถนำไป ประยุกต์กับระบบอื่น ๆ ได้					
16. ท่านมีความเห็นว่า นวัตกรรม โมบายแอปพลิเคชันนี้มีความ เหมาะสมกับแนวโน้มเทคโนโลยี ในปัจจุบัน และแนวโน้มใน อนาคต					
ความพึงพอใจในภาพรวม					
17. นวัตกรรมนี้มีความแปลกใหม่					
18. ท่านสนใจใช้นวัตกรรมนี้ใน อนาคต					
19. โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความ พึงพอใจต่อนวัตกรรมนี้					



แบบสอบถามวิทยานิพนธ์

วิทยานิพนธ์เรื่อง ระบบส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลการเข้าพักของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยว รวมถึงความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา และวิจัย
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใช้เพื่อนำไปศึกษาทำความเข้าใจกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาระบบส่งเสริมการท่องเที่ยว
3. เนื้อหาในแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ พฤติกรรม และประสบการณ์การเข้าพักโรงแรม
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านการบริการของโรงแรม และระบบสนับสนุนการท่องเที่ยว

CHULALONGKORN UNIVERSITY

การให้ข้อมูลของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น คำตอบหรือข้อมูลที่ได้จากตัวท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล

ผู้วิจัยหลัก นายจิรโรจน์ โสอุตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท หรือโฮสเทล ในจังหวัดสุรินทร์ หรือ จังหวัดศรีสะเกษ หรือ จังหวัดอุบลราชธานี
 - เคย
 - ไม่เคย (จบแบบสอบถาม)
2. เพศ
 - ชาย หญิง ไม่ระบุ
3. อายุ
 - น้อยกว่า 18 ปี 18 – 25 ปี
 - 26 – 35 ปี 36 – 45 ปี
 - 46 – 55 ปี อายุมากกว่า 55 ปี
4. สถานภาพ
 - โสด ชาย
5. ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - สูงกว่าปริญญาตรี
6. อาชีพ
 - นักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ
 - อื่น ๆ โปรดระบุ
7. รายได้เฉลี่ย (บาทต่อเดือน)
 - ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 – 35,000 บาท
 - 35,001 – 50,000 บาท 50,001 – 70,000 บาท
 - มากกว่า 70,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ พฤติกรรม และประสบการณ์การเข้าพักโรงแรม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับทัศนคติ พฤติกรรม และประสบการณ์การเข้าพักโรงแรมของท่านมากที่สุด

1. โดยเฉลี่ยท่านเดินทางมาท่องเที่ยวประมาณกี่คน
 - 1-2 คน 3-4 คน
 - 5-6 คน มากกว่า 6 คน

2. ระยะเวลาที่อ่านเดินทางมาท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย

<input type="checkbox"/> 1-2 วัน	<input type="checkbox"/> 3-4 วัน
<input type="checkbox"/> 5-6 วัน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 6 วัน
3. จุดประสงค์ในการท่องเที่ยว

<input type="checkbox"/> พักผ่อนหย่อนใจ	<input type="checkbox"/> ธุรกิจ
<input type="checkbox"/> การศึกษา สัมมนา	<input type="checkbox"/> ด้านความงาม สปา
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	
4. ค่าใช้จ่ายค่าบริการที่พักที่ท่านพักโดยเฉลี่ยต่อ 1 คืน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1,000 บาท	<input type="checkbox"/> 1,000 – 1,999 บาท
<input type="checkbox"/> 2,000 – 2,999 บาท	<input type="checkbox"/> 3,000 – 3,999 บาท
<input type="checkbox"/> 4,000 บาทขึ้นไป	
5. วิธีการจองห้องพักที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

<input type="checkbox"/> เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์
<input type="checkbox"/> เดินทางมาจองเอง	<input type="checkbox"/> แอปพลิเคชันการท่องเที่ยว
<input type="checkbox"/> บริษัทนำเที่ยว ทัวร์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	
6. ผู้มีส่วนในการตัดสินใจในการเลือกที่พัก (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

<input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง	<input type="checkbox"/> ครอบครัว เช่น พ่อ แม่ พี่ น้อง สามี หรือ ภรรยา
<input type="checkbox"/> เพื่อน	<input type="checkbox"/> บริษัทนำเที่ยว ทัวร์
<input type="checkbox"/> ผู้ร่วมเดินทาง <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	
7. ในการเดินทางในประเทศท่านพกเอกสารสำคัญใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> บัตรประชาชน	<input type="checkbox"/> พาสปอร์ต
<input type="checkbox"/> บัตรข้าราชการ	<input type="checkbox"/> บัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ	
8. ในขั้นตอนการ Check in พนักงานต้อนรับได้บริการท่านในข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> ขอข้อมูลการเข้าพัก เช่น เอกสารการจอง เอกสารการเงิน
<input type="checkbox"/> ขอทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาพาสปอร์ต
<input type="checkbox"/> มีการให้ท่านกรอกเอกสารชี้แจงการเข้าพัก เช่น วัตถุประสงค์การเข้าพัก ข้อมูลผู้ติดต่อฉุกเฉิน
<input type="checkbox"/> มีการถ่ายรูป
<input type="checkbox"/> มีการเก็บลายนิ้วมือ
<input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบสัมภาระ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านการบริการของโรงแรม และระบบสนับสนุนการท่องเที่ยว

คำชี้แจง: ให้ท่านประเมินที่พักที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด โดยมีระดับคะแนน ตั้งแต่ 1-5

5 = เห็นด้วยมากที่สุด ถึง 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยกับปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

รายละเอียดปัจจัยและตัวชี้วัด	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร พนักงานโรงแรม					
1. ในขั้นตอนการ Check in พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
3. พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มสุภาพ และเป็นมิตร					
ด้านการตลาด					
5. ที่พักได้มีการนำเสนอโปรโมชั่นด้านราคา เช่น จ่ายเงินสดลดเพิ่ม					
6. ที่พักได้มีการนำเสนอการขายสินค้าชุมชน เช่น มีซุ้มขายของโอท็อป มีการแนะนำสินค้าพื้นเมือง					
7. ที่พักมีการนำเสนอขายแพคเกจต่าง ๆ เช่น ทัวร์นำเที่ยว สปา					
ด้านกระบวนการ					
8. มีจำนวนพนักงานต้อนรับที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
9. มีระบบการจองที่พักได้หลายวิธี เช่น อินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ และอื่น ๆ					
10. มีระบบการชำระค่าที่พัก ค่าบริการต่างๆ ได้หลายวิธี เช่น เงิน					

สต บัตรเครดิต โอนเงิน แอปพลิเคชัน และอื่น ๆ					
11. มีความสะดวกในการหาข้อมูลที่พัก					
12. มีความสะดวกสบายในการ Check in					
13. มีการนำเสนอข้อมูลแหล่ง ท่องเที่ยว เช่น ในห้องพัก ทางเดิน ลอบบี้					

14. หากมีขั้นตอนในการ Check in ที่รวดเร็วขึ้น แทนขั้นตอนการเดิม ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับ
ทางที่พัก

- ยินดี
- ไม่ยินดี

15. หากมีการแนะนำให้ท่านโหลดแอปพลิเคชัน เพื่อใช้งานการท่องเที่ยวเชิงชุมชน ท่านยินดีที่จะใช้งาน

- ยินดี
- ไม่ยินดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ฉบับแบบสอบถาม
 CHULALONGKORN UNIVERSITY

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY