

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

สถานการณ์การท่องเที่ยวในช่วง 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2557 โดยภาพรวมการท่องเที่ยวของไทยยังคงพบขาต่อเนื่อง จากสถิติการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี พ.ศ. 2556 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 11.78 ล้านคน ลดลงร้อยละ 9.91 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน การลดลงอย่างมากของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเดือนมิถุนายนถึงร้อยละ 24.37 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปีก่อน ส่วนหนึ่งมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 ที่ผ่านมาและการประกาศการห้ามออกจากเคหสถานเวลาค่ำคืนทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีผลจากการบังคับใช้กฎหมายท่องเที่ยวเพื่อควบคุมคุณภาพทัวร์จากประเทศจีน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นมาก็นับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวจีนปรับลดลงไปค่อนข้างมาก จากเดิมที่เคยเติบโตอย่างก้าวกระโดดในระยะ 1 - 2 ปีก่อนจนกลายเป็นตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติอันดับหนึ่งของไทยแทนมาเลเซีย (กองกฤษฎีการท่องเที่ยว, 2557) ทั้งนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ปรับลดลงอย่างต่อเนื่องกว่า 6 เดือนที่ผ่านมาส่งผลให้รายได้จากการท่องเที่ยวช่วงครึ่งแรกของปี 2557 ต่ำกว่ารายได้จากการท่องเที่ยวในช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2556 ร้อยละ 6.56 หรือคิดเป็นมูลค่า 547,196.45 ล้านบาท เมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติรายภูมิภาคที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในช่วงครึ่งแรกของปี 2557 พบว่า กว่าร้อยละ 54.68 ของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด ยังคงเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก ซึ่งในภูมิภาคดังกล่าว มีจำนวนนักท่องเที่ยวปรับลดลงค่อนข้างมากถึงร้อยละ 17.18 จากช่วงเดียวกันของปี 2556 เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความอ่อนไหวต่อเหตุการณ์ทางการเมืองสูง โดยเฉพาะตลาดนักท่องเที่ยวที่สำคัญ อาทิ ประเทศ ญี่ปุ่น (ลดลงร้อยละ 20.60) ประเทศ มาเลเซีย (ลดลงร้อยละ 20.54) ประเทศจีน (ลดลงร้อยละ 20.36) และประเทศเกาหลีใต้ (ลดลงร้อยละ 13.43) ตามลำดับ ขณะที่ตลาดรองลงมา ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรป เพราะภาวะเศรษฐกิจของหลายประเทศในแถบยุโรปเริ่มส่งสัญญาณในทิศทางที่ดีขึ้นในสัดส่วนร้อยละ 28.73 โดยเป็นภูมิภาคเดียวที่มีการเติบโตเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่งเติบโตขึ้นร้อยละ 6.36 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน หรือคิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 3.38 ล้านคน จากแรงขับเคลื่อนของนักท่องเที่ยวที่สำคัญ อาทิ ฝรั่งเศส (เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.60) รัสเซีย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.71) และอังกฤษ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.30) ตามลำดับ

แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจในช่วงปี พ.ศ. 2557 ต่อเนื่องครึ่งแรกของปี พ.ศ. 2558 สถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยจะมีทิศทางที่ดีขึ้น หลังจากที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ยกเลิกประกาศเคอร์ฟิวทั่วประเทศไทย ส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเริ่มมีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยที่ดีขึ้น สะท้อนจากจำนวนนักท่องเที่ยวในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ได้มีจำนวนนักท่องเที่ยวทยอยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและในด้านอัตราการจองห้องพักล่วงหน้า 3 เดือนก็เริ่ม

ปรับตัวดีขึ้น นอกจากนี้ด้วยชื่อเสียงและศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยวของไทยการขยายตัวของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำบวกกับมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว อาทิ การยกเลิกค่าธรรมเนียมวีซ่าสำหรับนักท่องเที่ยวจีนและไต้หวันเป็นเวลา 3 เดือน (นับตั้งแต่วันที่ 1 ส.ค. 57 – 31 ต.ค. 57) รวมทั้งการนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทไทยให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งปัจจัยหนุนดังกล่าวคาดว่าจะทำให้ตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก และนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรปที่ได้รับแรงส่งจากภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวดีขึ้น สามารถกลับมาขยายตัวได้ตามปกติหรือในอัตราที่สูงกว่าปีก่อนหน้าได้ (จิราพร เรื่องทวิศิลป์, 2557) ช่องทางในการทำการสนับสนุนการท่องเที่ยวและทำการตลาดการท่องเที่ยวยุคใหม่อีกช่องทางหนึ่งที่มีความนิยม คือ การทำการตลาดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพราะเป็นช่องทางที่ใกล้ชิดกับผู้บริโภค ต้นทุนของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลต่ำมากอย่างอินเทอร์เน็ต หรือเป็นอุปกรณ์ที่อยู่ในมือของผู้บริโภคเกือบตลอดทั้งวันอย่างสมาร์ทโฟนสามารถทำให้เกิดรูปแบบทางการตลาดใหม่ ๆ เช่น การจัดโปรโมชั่นลดราคาห้องพักเน้นการเข้าพักในวันธรรมดา สนับสนุนให้มีการเข้าพักหลายวันต่อเนื่องกัน การเล่นเกมชิงรางวัล เป็นต้น ประกอบกับการออกแบบพัฒนาแอปพลิเคชัน ให้โดนใจผู้ใช้งาน เกิดการสร้างกระแสให้เป็นที่ยอมรับในสังคม และการทำให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ อาจทำให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันได้เห็นถึงโอกาสในการเข้าถึงลูกค้ารุ่นใหม่เพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่งด้วย

รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยวฉบับนี้เป็นฉบับที่ 6 ตรงกับไตรมาสที่ 4 ของปี พ.ศ. 2559 โดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) คาดการณ์ว่าสถานการณ์การท่องเที่ยวของโลกในไตรมาสนี้ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องและจำนวนนักท่องเที่ยวโลกตลอดทั้งปีเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.7 เช่นเดียวกับสถานการณ์ การท่องเที่ยวของไทยที่ยังคงมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทยอย่างต่อเนื่องในไตรมาสนี้ซึ่งถือเป็น “High Season” คาดว่าจะมีจำนวน 7.63 ล้านคน สร้างรายได้จากการท่องเที่ยว 3.93 แสนล้านบาท ทำให้ตลอดทั้งปี พ.ศ. 2559 คาดว่าประเทศไทยจะมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 2.51 ล้านล้านบาท สูงกว่าปี พ.ศ. 2558 ที่สร้างรายได้ 2.26 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.93 เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1.64 ล้านล้านบาท และรายได้จากนักท่องเที่ยวภายในประเทศ 0.87 ล้านล้านบาท

ปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ ราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ยังคงตัวในระดับต่ำ การเพิ่มขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำ อัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวกลุ่ม CLMV การฟื้นตัวของนักท่องเที่ยวรัสเซีย การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกและของภูมิภาคยุโรปซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลในเชิงบวก ในขณะที่มีปัจจัยลบเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำของประเทศมาเลเซีย และการเปลี่ยนแปลง การใช้ธนบัตรของประเทศอินเดีย สำหรับปัจจัยภายในประเทศ ได้แก่ ความสงบภายในประเทศที่มีมาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวของไทย อาหาร กิจกรรมและบริการด้านการท่องเที่ยว การดำเนินมาตรการของภาครัฐ อาทิ การยกเว้นค่าวีซ่าให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรวมทั้ง มาตรการที่ดำเนินการอย่างจริงจังกับปัญหาทัวร์ผิดกฎหมาย

ในขณะที่การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ยังคงตอบสนองเป็นอย่างดีต่อมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐไม่ว่าจะเป็น โครงการ 12 เมืองต้องห้าม...พลาด และ 12 เมืองต้องห้าม...พลาด พลัส ซึ่งในปี พ.ศ.2559 สร้างรายได้ 147,109.23 ล้านบาท

เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.75 จากปี พ.ศ. 2558 รวมทั้งมาตรการให้นักท่องเที่ยวไทยสามารถนำค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการท่องเที่ยวในประเทศมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

สำหรับปี พ.ศ. 2560 คาดว่าการท่องเที่ยวของไทยจะยังคงเติบโตต่อเนื่องตามแนวโน้มการขยายตัวของการท่องเที่ยวโลกด้วยอัตราร้อยละ 5 และรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 โดยมีปัจจัยบวกจากการเพิ่มขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำ ค่าเงินดอลลาร์และยูโรที่มีแนวโน้มแข็งค่าขึ้น การเปิดเส้นทางบินใหม่ของสายการบินต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมตลาดท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหลายระดับและการจัดทำรายการส่งเสริมไปยังกลุ่มเป้าหมายจีนและอินเดีย โดยมีปัจจัยที่อาจเป็นได้ทั้งบวกและลบ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) ที่มีแนวโน้มการใช้สิ่งอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือสมาร์ทโฟนเพื่ออำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว

สมาร์ทโฟนได้กลายเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนไทย เพราะใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างครอบครัว ที่ทำงาน เพื่อน และประกอบธุรกิจการงานด้วยราคาของสมาร์ทโฟนที่หลากหลายรูปแบบทำให้สามารถตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้ประเทศไทยมีการใช้สมาร์ทโฟนอยู่ที่ร้อยละ 36 และยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในไตรมาสที่ 3 ของปี พ.ศ. 2556 มีการสร้างสถิติใหม่ในการใช้สมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 29.1 เพิ่มขึ้น 7.1 ล้านเครื่อง เป็น 8 ล้านเครื่อง โดยบริษัท เทเลนอร์ผู้ให้บริการโทรคมนาคม ข้อมูล และสื่อระดับโลกเผยแพร่ผลสำรวจ Mobile Life 2013 เกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ร่วมตอบแบบสำรวจ 38,000 คน ใน 43 ประเทศทั่วโลก ซึ่งเริ่มทำการสำรวจข้อมูลตั้งแต่วันที่ 20 พฤศจิกายน 2555 ถึงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2556 เพื่อให้เข้าใจถึงการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้คนทั่วโลก ตลอดจนจะได้รู้ว่าแพลตฟอร์มและบริการใดที่จะมีการเติบโตในอนาคต บริษัทเทเลนอร์ยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค รวมถึงผลกระทบที่เกิดจากการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะทำให้บริษัทมองเห็นโอกาส และแนวโน้มที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต สิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่ง คือ การปรับราคาของสมาร์ทโฟนที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องผูกผันกับศักยภาพของสมาร์ทโฟนที่มีแนวโน้มจะพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจข้อมูลในประเทศไทยของ ดร.สิขเรศ ศิราภานต์ ในปี พ.ศ. 2556 พบว่าอุปกรณ์ที่คนไทยมีความต้องการเป็นเจ้าของมากที่สุด คือ สมาร์ทโฟนถึงแม้ว่าจะเป็นอุปกรณ์สำคัญในการเข้าถึงโลกดิจิทัลได้ง่ายมากขึ้น แต่การเชื่อมต่อส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะมีผู้ใช้งานเพียงร้อยละ 39 ส่วนที่เหลือเลือกใช้เป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ Wifi ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งของพฤติกรรมผู้บริโภคชาวไทยยังพบว่าให้ความสำคัญกับแบรนด์ของโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลกอยู่ 30 จุด เมื่อเทียบกับผู้บริโภคจากประเทศอื่น โดยการสำรวจดังกล่าวมีการระบุ 18 ปัจจัยที่ผู้บริโภคทั่วโลกคำนึงถึงเมื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ราคา อายุการใช้งานของแบตเตอรี่ แบตเตอรี่ ขนาด คุณภาพหน้าจอ รุ่น กล้อง คุณภาพเสียง ดีไซน์ ความสะดวกในการใช้งาน ระบบปฏิบัติการ เครือข่ายผู้ให้บริการ ช่องเชื่อมต่อต่าง ๆ การเรียกใช้อินเทอร์เน็ต การปรับแต่งรูปแบบการใช้งาน ความหลากหลายของแอปพลิเคชัน ความสามารถในการเชื่อมต่อกับพีซี และความสามารถในการซิงค์ผ่านคลาวด์เซอร์วิส ส่วนเรื่องของราคาเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคคนไทยให้ความสนใจรองลงมาเล็กน้อย เป็นการ

ส่งสัญญาณไปถึงแบรนด์ผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่และผู้ให้บริการเครือข่ายว่า "ตลาดประเทศไทยมีความต้องการแบรนด์พรีเมียม" ซึ่งตลาดสมาร์ทโฟนในประเทศไทยได้เติบโตอย่างมาก โดยเมื่อปี 2555 ราคาเฉลี่ยของสมาร์ทโฟนได้ลดลงมาต่ำกว่าราคาที่สูงสุดที่ผู้บริโภคชาวไทยยินดีที่จะจ่าย ถือว่าเป็นตลาดที่มีความหลากหลาย และเติบโตเร็วที่สุดในทวีปเอเชีย แต่ยังมีผู้คนจำนวนมากในพื้นที่ห่างไกลที่มีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าประเทศอื่น ๆ ในเอเชียในทางตรงกันข้ามผู้ใช้งานในเมืองและกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความพร้อมสำหรับเทคโนโลยีขั้นสูงต้องการใช้อัตราการเชื่อมต่อที่รวดเร็วที่สุดเท่าที่จะมีได้ในประเทศและทวีปเอเชีย นายจอห์น เอ็ดดี้ อับดุลลาห์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค ซึ่งเป็นหน่วยธุรกิจของบริษัทเทเลนอร์ในประเทศไทย กล่าวว่า อย่างไรก็ตามโครงการฟรี Wifi ของรัฐบาลนั้นยังไม่ได้มีการให้บริการอย่างกว้างขวางมากนัก และผู้ใช้งานส่วนใหญ่ยังคงรู้สึกว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตของแต่ละเครือข่ายยังมีราคาสูงอยู่ เพราะฉะนั้นถ้าเครือข่ายให้บริการในราคาที่ถูกลงสามารถกระตุ้นการใช้งานและเพิ่มความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการดังกล่าวได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนไทย ที่ยังมีความไม่มั่นใจในการใช้บริการ โบบาย แบงก์กิ้ง และโมบายล์ วอลเลต (Mobile Banking - Mobile Wallet) โดยพบว่าผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยเพียงร้อยละ 4 เท่านั้นที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และชอบที่จะทำรายการกับพนักงานโดยตรง จึงเห็นได้ว่าคนไทยยังทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางสาขาของธนาคารและผ่านทางคอมพิวเตอร์มากกว่าที่จะทำผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประเด็นที่จำเป็น คือ ต้องมีการสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและการสร้างความคุ้นเคยในการใช้บริการ แอปพลิเคชันให้มากขึ้น การสร้างความน่าเชื่อถือของหน่วยงานและองค์การที่ให้ความปลอดภัยสูงในการธุรกรรมทางการเงินสามารถเพิ่มทางเลือกที่หลากหลาย ความสะดวก และสามารถยืนยันตัวตนได้อย่างแท้จริงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่ง

พฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนของคนไทยที่ได้กล่าวในข้างต้นแล้ว ยังมีงานสัมมนาทางวิชาการในหัวข้อ “Digital Evolution : Fast Forward Your Business” ธุรกิจก้าวกระโดดในยุคดิจิทัล เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ณ ห้อง 10201 จัดโดย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีวิทยากรคือ นายสีหนาท ลำชา ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์การชำระเงิน และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวถึงสถานการณ์ตลาดที่น่าสนใจว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีคอมเมิร์ซในประเทศไทยเติบโตเพิ่มขึ้นตามลำดับ สัดส่วนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอีคอมเมิร์ซแบ่งเป็นธุรกรรมแบบภาคธุรกิจสู่ผู้บริโภค (B2C) ร้อยละ 75.2 ภาคธุรกิจสู่ภาคธุรกิจ (B2B) ร้อยละ 23.4 และ ภาคธุรกิจสู่ภาครัฐ (B2G) ร้อยละ 1.4 ทั้งนี้ แยกตามอุตสาหกรรมสินค้าที่ได้รับความนิยมสูงสุดอันดับ 1 คือการท่องเที่ยวและโรงแรม รองลงมาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์หรือสิ่งประดิษฐ์ที่นำมาใช้กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความล้ำยุค (Gadget) เสื้อผ้าและแฟชั่น ตามลำดับ ธุรกรรมหลักในประเทศไทยยังใช้เงินสดและการโอนเงินร้อยละ 75 ส่วนบัตรเครดิต บัตรเดบิต และธุรกรรมออนไลน์มีเพียงร้อยละ 25 ซึ่งแนวโน้มที่กำลังเป็นที่นิยม คือ การใช้จ่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บนสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ส่งผลให้ผู้ให้บริการอย่างธนาคารต้องพัฒนาระบบหลังบ้าน (Back Office) ที่มีประสิทธิภาพในการรองรับการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

นอกจากบริการโมบาย แบงก์กิ้ง (Mobile Banking) อีกหนึ่งบริการที่ค่อนข้างได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น คือ โมบายวอลเลต (Mobile Wallet) หรือการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนกระเป๋าสตางค์ ซึ่งคนไทยก็ยิ่งรู้สึกถึงความสะดวกที่จะใช้บริการนี้ โดยร้อยละ 49 ระบุว่าผู้ใช้บริการไม่รู้สึกว่าเป็นบริการที่มีความจำเป็น แต่ทางบริษัทเทเลนอร์เชื่อว่าผู้บริโภครุ่นใหม่ที่มีความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยี จะสามารถเปลี่ยนแนวความคิดได้อย่างรวดเร็วเมื่อบริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาต่อยอดไปอย่างไม่หยุดนิ่ง เพราะเห็นได้ว่าโมบายวอลเลตในเมืองไทยจะเติบโตและประสบความสำเร็จได้เหมือนหลายประเทศที่พัฒนาแล้วในทวีปเอเชียรวมถึงประเทศมาเลเซีย การที่กลุ่มผู้บริโภครุ่นใหม่หันมาให้ความสนใจ ก็แสดงให้เห็นว่าเป็นบริการที่มีโอกาสเติบโตในอนาคต ซึ่งโมบายวอลเลตนั้นจะเป็นบริการที่สามารถทำกำไรให้กับร้านค้าและผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า การจ่ายเงินชำระค่าสินค้าและบริการด้วยข้อความสั้น ผ่านการใช้แอปพลิเคชัน หรือทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้กับเซ็นเซอร์ตัวรับสัญญาณในร้านค้าเพื่อชำระเงินค่าสินค้าจะเป็นเรื่องปกติในประเทศที่กำลังมีการเติบโต ซึ่งประเภทของสินค้าและบริการที่มีศักยภาพในการเติบโตสูงสุด ได้แก่ การชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือน การชำระค่าบริการ การเติมน้ำมันในสถานบริการ และร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ผู้ใช้บริการรู้สึกมีความกังวลอยู่ก็คือ ความปลอดภัยในการใช้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องบริหารจัดการเพื่อกระตุ้นการขายและกำลังซื้อ ผลสำรวจพบว่าผู้ประกอบการร้านค้าคาดหวังให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว จัดการง่าย เพิ่มช่องทางการขายสินค้าได้ง่าย สิ่งที่คาดหวังในฝั่งลูกค้า คือ ความสะดวก ราคาถูกกว่า และทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับซึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการหรือผู้ขายมีทัศนคติไม่ดีต่อระบบอีคอมเมิร์ซ คือ การสั่งจองแล้วได้รับการยกเลิก ลูกค้าไม่ชำระเงิน และความไม่เชื่อถือกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยอนาคตต่อไปการซื้อขายจะมีการผสมผสานให้ทำงานได้หลากหลายรูปแบบ เน้นการทำงานที่ยืดหยุ่น เอื้อประโยชน์ สร้างความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และมีความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าดียิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้อุตสาหกรรมที่ได้รับความนิยมสูงของประเทศอย่างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม จึงควรได้รับการพัฒนาศักยภาพ ยกย่องคุณภาพการให้บริการด้วยการมีแอปพลิเคชันรองรับธุรกิจท่องเที่ยว ที่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งาน สนับสนุนให้ได้รับความสะดวกสบายในการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ จัดทำการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านอีคอมเมิร์ซ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการในด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนคอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ตจึงเป็นเหตุผลให้คณะนักวิจัยมีความต้องการศึกษาแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งหวังว่างานวิจัยดังกล่าวจะสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการธุรกิจโรงแรมได้มากยิ่งขึ้น และผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการสำรองห้องพักโรงแรม และแอปพลิเคชันอื่นที่เกี่ยวข้องให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชัน
2. ผู้ปฏิบัติงานในการสำรองห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยแบบสอบถาม โดยมีผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ทั้งนี้คณะนักวิจัยใช้วิธีการประมาณการแบบไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน จากสูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551, หน้า 13) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
2. ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรองห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 เขต ซึ่งมีจำนวนโรงแรมระดับห้าดาวจำนวน 21 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2559) ซึ่งคณะนักวิจัยทำการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงจำแนกตามเขตพื้นที่ที่สังกัด

ตารางที่ 1.1 จำนวนโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานครจำแนกตามเขตพื้นที่

เขต	จำนวนโรงแรมระดับห้าดาวในเขตพื้นที่	คิดเป็นร้อยละ
บางรัก	4	19.05
ปทุมวัน	4	19.05
สาทร	4	19.05
ราชเทวี	3	14.29
พญาไท	1	4.76
คลองเตย	1	4.76
ห้วยขวาง	1	4.76

ตารางที่ 1.1

เขต	จำนวนโรงแรมระดับห้าดาวในเขตพื้นที่	คิดเป็นร้อยละ
บางคอแหลม	1	4.76
จตุจักร	1	4.76
บางกะปิ	1	4.76
รวม	21	100.00

ที่มา: สมาคมโรงแรมไทย, 2559

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพัก ประกอบด้วย เพศสภาพ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส
- พฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันสำรองห้องพัก ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้งาน ช่องทางการสำรองห้องพัก แอปพลิเคชันที่เลือกใช้สำรองห้องพัก และรูปแบบการชำระเงิน

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ทัศนคติความต้องการของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักของกลุ่มตัวอย่างโดยจะจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบแอปพลิเคชันสำหรับผู้ใช้งาน ด้านการใช้งานแอปพลิเคชันและด้านการส่งเสริมตลาด
- อุปสรรคและปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพัก
- แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ คณะนักวิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาจากผู้มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 – เมษายน 2560

ข้อจำกัด

กลุ่มตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาเนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือและความช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชัน และพักในโรงแรมระดับห้าดาว ที่ต้องให้ความ

ระมัดระวังที่จะไม่เป็นการรบกวนกลุ่มตัวอย่างที่มาพักผ่อนในโรงแรมระดับห้าดาว ทำให้ได้ข้อมูลกลับมาล่าช้ากว่าที่กำหนด และไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ

สถานที่ในการจัดเก็บข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างอาจมีความสับสนในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานครมีจำนวนหลายแห่ง ทั้งนี้คณะนักวิจัยยึดตามข้อมูลของสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งอาจมีความแตกต่างกับความเข้าใจของผู้ที่ให้ข้อมูลและการให้ระดับห้าดาวของแอปพลิเคชันด้านการสำรองที่พัก

ระยะเวลาในการทำงานวิจัย

ระยะเวลาในการทำงานวิจัยครั้งนี้ต้องดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลค่อนข้างยาก ทำให้ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะต้องใช้เวลาเกินกว่าที่ได้วางแผนไว้

ผู้ประกอบการโรงแรมห้าดาว

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมห้าดาวอาจจะยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการวิจัยเพื่อการพัฒนาเสริมศักยภาพ สำหรับการพัฒนาแบบร่วมมือ และการมีส่วนร่วม ก่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบเศรษฐกิจ และต้องการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการโรงแรมเป็นหลัก รวมถึงข้อมูลบางอย่างที่เป็นกระบวนการทำงานของโรงแรมที่จำเป็นต้องปกปิดข้อมูลทางธุรกิจเพื่อการแข่งขันกับคู่แข่ง ซึ่งอาจส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลได้ครบถ้วนตามเวลาที่ได้กำหนดไว้

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงินที่แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติความต้องการการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงินที่แตกต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

แอปพลิเคชัน หมายถึง โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือสมาร์ทโฟน หรือสามารถใช้งานผ่านเว็บไซต์ด้วยสมาร์ทโฟน ผู้ใช้งานสามารถจองห้องพักของโรงแรมหรือชำระเงินด้วยโปรแกรมดังกล่าวได้

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ หมายถึง ลักษณะที่ปฏิบัติหรือประพฤติดของผู้ใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการสำรองห้องพัก ประสบการณ์การสำรองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันและการเลือกรูปแบบของการชำระเงิน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ใช้แอปพลิเคชันในการใช้สำรองห้องพักและชำระเงิน หรือบริการอื่นที่เกี่ยวข้องของโรงแรมร่วมด้วย เช่น การสืบค้นข้อมูลแหล่งที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ การร่วมกิจกรรมของโรงแรมหรือส่วนงานอื่นโดยใช้สถานที่ของโรงแรม เป็นต้น

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์การ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

การสำรองห้องพัก หมายถึง การสั่งจองห้องพักล่วงหน้าด้วยแอปพลิเคชันของสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลแบบเคลื่อนที่ และเว็บไซต์ต่าง ๆ โดยการรับจองห้องพักจะแยกจากการรับจองห้องจัดเลี้ยงหรือการรับจองโต๊ะในร้านอาหารแต่อาจมีความสัมพันธ์กัน

การชำระเงิน หมายถึง การจ่ายค่าสินค้าหรือค่าบริการ หรือการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ ด้วยเงิน หรือสิ่งที่มีมูลค่าแทนเงินที่เอื้ออำนวยต่อความสะดวก มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย ซึ่งอาจจะทำได้โดยชำระในรูปแบบของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เทคโนโลยีทางการเงิน บัตรเครดิต ผ่านสถาบันทางการเงิน แคนเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

โรงแรมระดับห้าดาว หมายถึง โรงแรมระดับที่ดีที่สุด สูงที่สุด ก็ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับสุดยอดแน่นอน โดยมีข้อกำหนดดังนี้ โรงแรมจะต้องมีการตกแต่งที่โอ่อ่า สวยงาม ทั้งภายนอกและภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกเพียบ บริการสุดแสนที่จะประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ทุกชนิดได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้ตลอดเวลา ห้องพักที่มีขนาดใหญ่กว่า 30 ตารางเมตร เติงขนาด 4 ฟุตขึ้นไป โทรทัศน์มีขนาดไม่น้อยกว่า 20 นิ้ว มีรายการให้ชมไม่น้อยกว่า 12 ช่องรายการ มีตู้เย็นแบบมินิบาร์และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ครบถ้วน ห้องน้ำต้องสะอาด มีขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์ต้องสะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน มีโทรศัพท์ติดต่อกายใน นอกจากนั้นยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึง 3 แบบ ห้องอาหารก็ต้องมีบริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกาย (Fitness) ต้องที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด มีห้องอบไอน้ำ อ่างจากุสซี่ ห้องนวด มีสระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นแนวทางของการพัฒนาแอปพลิเคชันในการจองห้องพักและการชำระเงินสำหรับนักพัฒนาโปรแกรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. เป็นแนวทางสำหรับวิสาหกิจเริ่มต้นด้านเทคโนโลยี ในการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการสนับสนุนเทคโนโลยีเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว การสำรองห้องพัก และการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

3. ได้แนวทางของการเสริมศักยภาพในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว และสามารถนำไปประยุกต์กับโรงแรม ที่พักอาศัย หรือส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่มีความต้องการนำระบบที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้านห้องพักและรูปแบบการชำระเงิน

เพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคณะนักวิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปหากรอบแนวคิดการวิจัยต่อไป