

มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขต  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการ  
ลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0



วรรณิสา ไชยชมภู

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ดร.บังอร สวัสดิ์สุข อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งมาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มงานวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ และร่วมประเมินการตรวจสอบให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น ขอขอบคุณคณาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ให้ความรู้ และให้คำปรึกษาในต่างๆ ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา และผู้กรอกแบบสอบถามที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณที่ทุกท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยพะเยา และต่อผู้ที่สนใจทุกท่าน หากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้ยังมีคุณค่าและประโยชน์บ้าง ผู้ศึกษาขอมอบความดีทั้งหมดให้กับครูบาอาจารย์ทุกท่าน และบิดา มารดา ที่อบรมสั่งสอนจนเติบโตมาจนวันนี้

วรรณิสา ไชยชมภู

**เรื่อง:** มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

**ผู้ศึกษาค้นคว้า:** วรณิศา ไชยชมภู การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560

**อาจารย์ที่ปรึกษา:** ดร.บังอร สวัสดิ์สุข

**คำสำคัญ:** การเตรียมความพร้อม, โมเดลประเทศไทย 4.0, ธุรกิจโรงแรมและที่พัก

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวนทั้งหมด 24 ราย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการที่พักประเภทอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.75 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 56.36 ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 55.00 และพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ทอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตามลำดับ ในด้านการวัดระดับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา คือ ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และผลการศึกษายังพบอีกว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ พบว่า ระดับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของธุรกิจรีสอร์ทอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมา คือ ธุรกิจโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ธุรกิจโรงแรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และพบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีระดับการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

ข้อเสนอแนะจากสัมภาษณ์เพิ่มเติมคือ ผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะได้รับการส่งเสริมสนับสนุนการเตรียมพร้อมจากหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาธุรกิจตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 สนับสนุนการฝึกอบรมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สามารถใช้ในสถานประกอบการ และอบรมการเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาจีน จากหน่วยงานภาครัฐ

**Title:** THE PERSPECTIVE OF HOTEL AND ACCOMMODATION BUSINESS OWNER IN MUANG PHAYAO. PHAYAO PROVINCE TO CUSTOMER SERVICES UNDER IN THAILAND 4.0 MODEL.

**Author:** Wannisa Chaichompoo. Independent Study: MBA., University of Phayao, 2017.

**Advisor:** Dr. Bungon Sawatsuk

**Keywords:** Readiness, Thailand model 4.0, Hotel Business

## ABSTRACT

The purpose of this study was to study The perspective of hotel and accommodation business owner in Muang Phayao. Phayao Province to customer services under in Thailand 4.0 model. The questionnaire was used to collect data from 24 hotel and resort operators in Muang District, Phayao Province.

The research found that Hotel and accommodation business owner in Muang Phayao in Phayao Province, most of the knowledge and understanding of hotel operators and hotels in the model of Thailand 4.0 were at a moderate level. Accounted for 62.62 percent. When considering the type of business, it was found that the understanding of other operators. The level of knowledge is very high. 90.00 percent, followed by the guest house business. Knowledge in the medium level. Accounted for 73.75 percent. Hotel operator Knowledge is low. 56.36 percent of households are homestay operators. Knowledge is low. 55.00 percent.and found that the resort operator. Knowledge is low. Accounted for 38.00 percent. And with the level of preparedness model 4.0 Thailand, the overall level is very high. The average ( $\bar{x}$ ) was 3.57 when considered on a case-by-case basis. Information and Communication Technology. The average ( $\bar{x}$ ) was 3.86, followed by the organization average ( $\bar{x}$ ) was 3.59. The strategy ( $\bar{x}$ ) was 3.46 and the process ( $\bar{x}$ ) was 3.46. The mean ( $\bar{x}$ ) was 3.38. And the results also found that. When considering the type of business, it was found that the level of preparedness according to the 4.0 model of resort business was at a high level. The average ( $\bar{x}$ ) was 3.77, followed by the homestay business. The average hotel occupancy ( $\bar{x}$ ) was 3.76. The level of readiness was moderate. The average ( $\bar{x}$ ) was 3.46 and the average ( $\bar{x}$ ) was 3.24.

Recommendations from the study are entrepreneurs' needs to be promoted and support from government agencies and relevant authorities to develop their knowledge and understanding about the model Thailand. 4.0. Training of utilization of technology for the Hotel business management and training of English and Chinese languages.

อาจารย์ที่ปรึกษาและคณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ได้พิจารณา  
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขต  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0”  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของ  
มหาวิทยาลัยพะเยา

.....  
(ดร.บังอร สวัสดิ์สุข)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชुकานติ)

ผู้รักษาการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

สิงหาคม 2560



# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและความเป็นมาของโมเดลประเทศไทย 4.0.....	7
ข้อมูลธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.....	13
ทฤษฎีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ.....	32
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
กรอบแนวคิดของงานวิจัย.....	46
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
วิธีสุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	49
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามแบบ โมเดลประเทศไทย 4.0.....	61
ตอนที่ 3 มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง พะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดล ประเทศไทย 4.0.....	78
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศ ไทย 4.0.....	108
<b>5 บทสรุป.....</b>	<b>109</b>
สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลการวิจัย.....	111
ข้อเสนอแนะ.....	114
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>116</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>119</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย.....</b>	<b>127</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.....	32
2	แสดงกลุ่มประชากรผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเมือง พะเยา จังหวัดพะเยา.....	47
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	54
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ.....	55
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของโรงแรมและ ที่พัก.....	56
7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนห้องพัก.....	56
8	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการ ประกอบธุรกิจ.....	57
9	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้จากการให้บริการ ห้องพักต่อเดือน.....	58
10	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการ ประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก.....	58
11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งของท่านใน โรงแรมและที่พัก.....	59
12	แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม.....	60
13	แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของ ผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท.....	63
14	แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของ ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์.....	65
15	แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของ ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์.....	68



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ.....	71
17	แสดงการเปรียบเทียบความรู้และความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามโมเดลประเทศไทย 4.0.....	74
18	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม.....	78
19	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ต.....	79
20	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์.....	80
21	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์.....	81
22	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักอื่น ๆ.....	82
23	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม.....	83
24	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ต.....	84
25	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์.....	85
26	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์.....	86
27	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจอื่น ๆ .....	87
28	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม.....	88

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท.....	89
30	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์.....	90
31	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์.....	91
32	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ .....	92
33	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรม.....	93
34	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจรี สอร์ท.....	94
35	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์ เฮาส์.....	95
36	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมส เตย์.....	96
37	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก อื่น .....	98
38	แสดงระดับระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต่อการ ให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ด้านองค์กร.....	100
39	แสดงระดับระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต่อการ ให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ด้านกระบวนการ.....	101
40	แสดงระดับระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต่อการ ให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร.....	102

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงระดับระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต่อการ ให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ด้านกลยุทธ์.....	104
42	แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0.....	108



## สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา.....	48
---	-------------------------------	----



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ “ไทยแลนด์ 4.0” หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จักรระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ “ประเทศไทย 4.0” จึงควรมีการเปลี่ยนวิธีการทำที่มีลักษณะสำคัญ คือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่และรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups บริษัทเกิดใหม่ที่มีศักยภาพสูง เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง เพื่อให้เกิดผลจริงต้องมีการพัฒนาวิชาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดในกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย ดังนี้ 1. กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ เช่น สร้างเส้นทางธุรกิจใหม่ (New Startups) ด้านเทคโนโลยีการเกษตร เทคโนโลยีอาหาร เป็นต้น 2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพ เทคโนโลยีการแพทย์ สเปา เป็นต้น 3. กลุ่มเครื่องมือ อุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม เช่น เทคโนโลยีหุ่นยนต์ เป็นต้น 4. กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน เทคโนโลยีการศึกษา อี-มาร์เก็ตเพลส อี-คอมเมิร์ซ เป็นต้น 5. กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น เทคโนโลยีการออกแบบ ธุรกิจไลฟ์สไตล์ เทคโนโลยีการท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เป็นต้น (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559)

ผนวกกับประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ในปี พ.ศ. 2558 เพื่อจุดประกายต่อยอดภาคธุรกิจและการบริการใน 10 ประเทศ อันได้แก่ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ มาเลเซีย ไทย บรูไนดารุสซาลาม เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ให้ผสมกันเป็นตลาดเดียว เพื่อร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจของภูมิภาคนี้ให้เติบโตและเอื้อประโยชน์ร่วมกัน “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” นับเป็นอีกธุรกิจที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ธุรกิจโรงแรมที่พัก และการท่องเที่ยว นับเป็นหนึ่งในธุรกิจภาคบริการที่ต้องเตรียมพร้อมรับมือในทันที กับการเปลี่ยนแปลงของการเปิดเสรีทางการค้าที่จะเกิดขึ้นในปี 2558 (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2555 : ออนไลน์ อ้างอิงในดาริกา วรณถนอม, 2559) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั้นเป็นธุรกิจที่เน้นการบริการให้แก่นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการบริการในเรื่องการซื้อตั๋วเดินทาง การจองโรงแรมที่พัก การซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งสัมพันธ์กับปฏิญญาอาเซียน ในด้านการส่งเสริมความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิชาการ วิทยาศาสตร์และการบริการ

นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง ซึ่งผู้อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้าน ขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง โดยเฉพาะจังหวัดพะเยาถือได้ว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่ทำรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบน ซึ่งจังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือของประเทศไทย ตั้งอยู่ภาคเหนือของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพมหานคร 735 กม. ลักษณะภูมิประเทศเป็นป่าเขา ที่ราบสูง มีระดับความสูงตั้งแต่ 300 – 1,550 เมตรจากระดับน้ำทะเล นอกนั้นพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ลักษณะภูมิอากาศเนื่องจากมีป่าไม้และภูเขาล้อมรอบจึงทำให้อากาศหนาวมากในฤดูหนาวและอากาศไม่ร้อนจัดในฤดูร้อน มีเทือกเขาสำคัญ คือ เทือกเขาฝิปันน้ำ มีแม่น้ำสำคัญไหลผ่าน 3 สาย คือ แม่น้ำอิง แม่น้ำยม และแม่น้ำลาว และเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยวโดยมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพะเยา เป็นจำนวนมาก โดยสถานท่องเที่ยวที่อันเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้แก่ 1. กว๊านพะเยา 2. ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงปังค่า 3. อนุสาวรีย์พ่อขุนงำเมือง 4. อุทยานแห่งชาติดอยภูนาง 5. วนอุทยานภูลังกา 6. อุทยานแห่งชาติป่าแม่ปืม 7. อุทยานแห่งชาติภูซาง 8. วัดพระธาตุดอยมทอง 9. วัดศรีโคมคำ 10. วัดติโลกอาราม 11. วัดพระธาตุดอยแว่น 12. อ่างเก็บน้ำห้วยชมภู-ผาเทวดา(โครงการหลวง, สื่อออนไลน์, 2560 สืบค้นได้จาก [www.thairoyalprojecttour.com](http://www.thairoyalprojecttour.com)) จึงทำให้เกิดการทำธุรกิจทางการบริการและการท่องเที่ยวมากมาย ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวต่างเข้ามาลงทุนเกี่ยวกับธุรกิจนี้ในอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจขายของที่ระลึก และที่ขาดไม่ได้คือ ธุรกิจโรงแรมที่พัก ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในจังหวัดพะเยา โดยในปี 2557 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยมาท่องเที่ยวที่พะเยาถึง 353,176 คน ชาวต่างชาติ 14,366 คน รวมนักท่องเที่ยวในปี 2557 มีจำนวนถึง 367,542 คน และมีนักท่องเที่ยวรวมนักท่องเที่ยวในปี 2558 มีจำนวนถึง 383,775 คน (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ทำให้ต้องมีโรงแรมที่พักไว้รองรับนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในปี 2558 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะจังหวัดพะเยา จะมีนักท่องเที่ยวมาเยือนเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการด้านโรงแรมที่พักจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในทุกด้าน สำหรับในภาคธุรกิจ จะได้รับผลประโยชน์จาก “ไทยแลนด์ 4.0” หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล มากน้อยเพียงไรนั้น ขึ้นอยู่กับการเตรียมพร้อมของผู้ประกอบการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ประกอบการมีความจำเป็นจะต้องปรับตัวในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านแรงงาน ด้านเงินทุน ด้านทักษะภาษา การประสานความร่วมมือกับภาครัฐเป็นต้น เพื่อให้สามารถปรับตัวกับการก้าวเข้าสู่ “ไทยแลนด์ 4.0” หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ได้ ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง ทั้งจาก ธุรกิจโรงแรมและจากธุรกิจบริการที่พักอื่น ๆ ที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมากทั้ง รีสอร์ท บังกะโล เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ เป็นต้น ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น จากธุรกิจบริการที่พักทั้งภายในประเทศและที่กำลังจะเข้ามาลงทุนดำเนินการจากต่างประเทศ อย่างไรก็ตามจะได้ประโยชน์จากการเติบโตของการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจึงควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับผลกระทบและพร้อมรับกับโอกาสทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2559)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในจังหวัดพะเยา และเพื่อเป็นฐานข้อมูลให้กับผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในจังหวัดพะเยาและจังหวัดอื่น ๆ ในการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักได้เตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากอาเซียนและทั่วโลกอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าในเรื่องนี้ มุ่งศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการลงทุน ด้านบริหารจัดการ ด้านนโยบายภาครัฐ และด้านนวัตกรรมเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา และการเตรียมความพร้อมในด้านองค์กร ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และด้านกลยุทธ์ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีผู้ประกอบการทั้งหมดและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 ราย (สืบค้นจากเว็บไซต์ [www.agoda.com](http://www.agoda.com) เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ มีพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม – เมษายน 2560

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**การเตรียมความพร้อม** หมายถึง การเตรียมสภาพร่างกายและจิตใจ ความรู้ความเข้าใจในการเข้าสู่โมเดลประเทศไทย 4.0 โดยพิจารณาจากภารกิจที่ดำเนินการ ใน 4 ด้าน ได้แก่



1. ด้านองค์กร หมายถึง การมีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการโดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านภาษา และด้าน IT จัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

2. ด้านกระบวนการ หมายถึง การบริหารจัดการภายในสถานประกอบการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และสื่อสารกับลูกค้าผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ ได้

4. ด้านกลยุทธ์ หมายถึง การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบที่แปลกใหม่ นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย ตรงความต้องการของลูกค้า จัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้อง และเหมาะสมกับราคา

**โมเดลประเทศไทย 4.0** หมายถึง แนวทางการให้บริการสินค้าเน้นการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 มิติในการให้บริการจากเดิมในรูปแบบธุรกิจกับธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้วยกัน (Business to Business: B2B) เปลี่ยนเป็นธุรกิจกับผู้บริโภค มุ่งเน้นการบริการกับลูกค้าหรือผู้บริโภค (Business to Consumer: B2C) สามารถเข้าถึงผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Media)

**ธุรกิจโรงแรมและที่พัก** หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามโมเดลประเทศไทย 4.0 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีความรู้ความเข้าใจในระดับใดตามนโยบายของรัฐบาลปัจจุบันเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0

2. ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีการเตรียมความพร้อมในระดับใดตามนโยบายของรัฐบาลปัจจุบันเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0

3. หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้รับข้อมูลและแนวทางในการช่วยพัฒนาธุรกิจโรงแรมและที่พักในจังหวัดพะเยาตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณา เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาที่ชัดเจนมากขึ้น ดังนี้

1. แนวคิดและความเป็นมาของโมเดลประเทศไทย 4.0
2. ข้อมูลธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
3. ทฤษฎีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดของงานวิจัย

### แนวคิดและความเป็นมาของโมเดลประเทศไทย 4.0

ประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่โมเดล “ประเทศไทย 1.0” ที่เน้นภาคการเกษตรไปสู่ “ประเทศไทย 2.0” ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา และก้าวสู่โมเดลปัจจุบัน “ประเทศไทย 3.0” ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก ซึ่งภายใต้โมเดล “ประเทศไทย 3.0” ที่เป็นอยู่กันต่อนี้ต้องเผชิญกับดักสำคัญที่ไม่อาจนำพาประเทศพัฒนาไปมากกว่านี้ จึงเป็นประเด็นที่รัฐบาลต้องสร้างโมเดลใหม่ขึ้นมา เพื่อปฏิรูปเศรษฐกิจของประเทศ สืบเนื่องถึงความจำเป็นมาของการพัฒนาเศรษฐกิจโมเดลประเทศไทย 4.0 โดย พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มอบนโยบายจะนำพาประเทศก้าวสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” หรือ “ไทยแลนด์ 4.0” และนำพาประชาชนทั้งประเทศไปสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” ให้ได้ภายใน 3-5 ปีนี้

สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2559) ได้อธิบายยุทธศาสตร์สำคัญภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรี เน้นในเรื่องการพัฒนาสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ด้วยการสร้าง “ความเข้มแข็งจากภายใน” ขับเคลื่อนตามแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ผ่านกลไก “ประชารัฐ” นอกเหนือจากการต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่หมักหมมไว้นานาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาการทำประมงแบบผิดกฎหมายไม่รายงานและไร้การควบคุม (IUU) องค์การการบินพลเรือน

ระหว่างประเทศ (ICAO) ทูจวิตคอรร์รับชั้น ความขัดแย้ง ตลอดจนรับมือกับภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ได้รับผลกระทบจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก ราคาพืชผลเกษตรตกต่ำ และวิกฤติภัยแล้งแล้ว ภารกิจประการสำคัญของรัฐบาลชุดนี้ ก็คือ การขับเคลื่อนการปฏิรูป เพื่อให้สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามชุดใหม่ในศตวรรษที่ 21 นี้ หลายประเทศได้กำหนดโมเดลเศรษฐกิจรูปแบบใหม่เพื่อสร้างความมั่งคั่งในศตวรรษที่ 21 อาทิ สหรัฐอเมริกาพูดถึง A Nation of Makers อังกฤษกำลังผลักดัน Design of Innovation ขณะที่จีนได้ประกาศ Made in China 2025 ส่วนอินเดียกำลังขับเคลื่อน Made in India หรืออย่างเกาหลีใต้ก็วางโมเดลเศรษฐกิจเป็น Creative Economy เป็นต้น

สำหรับประเทศไทยเอง ณ ขณะนี้ยังติดอยู่ใน “กับดักประเทศรายได้ปานกลาง” จะเห็นได้จากในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา ในช่วงระยะแรก (พ.ศ.2500–2536) เศรษฐกิจไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องอยู่ที่ 7–8% ต่อปี อย่างไรก็ตามในช่วงระยะถัดมา (พ.ศ.2537–ปัจจุบัน) เศรษฐกิจไทยเริ่มมีการเติบโตในระดับเพียง 3–4% ต่อปีเท่านั้น ประเทศไทยจึงมีอยู่แค่ 2 ทางเลือก หากเราปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจได้สำเร็จ ประเทศไทยจะกลายเป็น “ประเทศที่มีรายได้ที่สูง” แต่หากทำไม่สำเร็จ ก้าวข้ามกับดักนี้ไปไม่ได้ประเทศไทยก็จะตกอยู่ในภาวะที่เรียกว่า “ทศวรรษแห่งความว่างเปล่า” ไปอีกยาวนาน

### สร้างการเปลี่ยนแปลงประเทศ

หากย้อนหลังไปในอดีตประเทศไทยมีการปรับโมเดลเศรษฐกิจหลายครั้ง เริ่มจาก “โมเดลประเทศไทย 1.0” ที่เน้นภาคการเกษตร ไปสู่ “โมเดลประเทศไทย 2.0” ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา และก้าวสู่ “โมเดลประเทศไทย 3.0” ในปัจจุบันที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก ภายใต้ “โมเดลประเทศไทย 3.0” นอกจากต้องเผชิญกับกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ประเทศไทยยังต้องเผชิญกับกับดักความเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง และ กับดักความไม่สมดุลในการพัฒนา กับดักเหล่านี้เป็นประเด็นที่ท้าทายรัฐบาลให้มีการเร่งปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจเพื่อก้าวข้าม “ประเทศไทย 3.0” ไปสู่ “ประเทศไทย 4.0”

“ประเทศไทย 4.0” เป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรีที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” คือในปัจจุบันเรายังติดอยู่ในโมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” เราต้องการปรับเปลี่ยนเป็น “ทำน้อย ได้มาก” หมายถึงการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยใน 3 มิติสำคัญ คือ

1. เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม”

2. เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

3. เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

“ประเทศไทย 4.0” จึงเป็นการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur)

2. เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง

3. เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services

4. เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

#### **ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม**

“ประเทศไทย 4.0” จึงเป็นการพัฒนาเครื่องยนต์เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจชุดใหม่ (New Engines of Growth) ด้วยการแปลงความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศที่มีอยู่ 2 ด้าน คือ “ความหลากหลายเชิงชีวภาพ” และ “ความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม” ให้เป็น “ความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน” โดยการเติมเต็มด้วยวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบเป็น 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย ประกอบด้วย

1. กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ (Food, Agriculture & Bio-Tech)

2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ (Health, Wellness&Bio-Med)

3. กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม (Smart Devices, Robotics & Mechatronics)

4. กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว (Digital, IoT, Artificial Intelligence & Embedded Technology)

5. กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (Creative, Culture & High Value Services)

โดยทั้ง 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย จะเป็นแพลตฟอร์มในการสร้าง “New Startups” ต่าง ๆ มากมาย อาทิ เทคโนโลยีการเกษตร (Agritech) เทคโนโลยีอาหาร (Foodtech)

ในกลุ่มที่ 1 เทคโนโลยีสุขภาพ (Healthtech) เทคโนโลยีการแพทย์ (Meditech) สปา

ในกลุ่มที่ 2 เทคโนโลยีหุ่นยนต์ (Robotech)

ในกลุ่มที่ 3 เทคโนโลยีด้านการเงิน (Fintech) อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน (IoT) เทคโนโลยีการศึกษา (Edtech) อี-มาร์เก็ตเพลส (E-Marketplace) อี-คอมเมิร์ซ (E-Commerce)

ในกลุ่มที่ 4 เทคโนโลยีการออกแบบ (Designtech) ธุรกิจไลฟ์สไตล์ (Lifestyle Business) เทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Traveltech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) และในกลุ่มที่ 5 เป็นต้น

### การใช้พลังประชารัฐเดินไปข้างหน้า

“ประเทศไทย 4.0” เป็นการชักชวนเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆ ที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลังประชารัฐในการขับเคลื่อน ผู้มีส่วนร่วมหลักจะประกอบด้วยภาคเอกชน ภาคการเงิน ภาคราชการ มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยต่าง ๆ โดยเน้นตามความถนัดและจุดเด่นของแต่ละองค์กร และมีภาครัฐเป็นตัวสนับสนุนตัวอย่างเช่น ในกลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ จะมีภาคเอกชน คือ กลุ่มมิตรผล บริษัท ไทยยูเนี่ยนฟรเซ่นโปรดักส์ และเครือเจริญโภคภัณฑ์ เป็นแกนหลัก โดยมีภาคการเงิน คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และธนาคารออมสินสนับสนุนทางการเงิน มีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัยในภูมิภาคต่าง ๆ เป็นแกนนำในการทำวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างประเทศ อาทิ มหาวิทยาลัย Wageningen ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยอันดับหนึ่งของเนเธอร์แลนด์ มหาวิทยาลัย Purdue, UC Davis และ Cornell ซึ่งจะมีภาครัฐคอยให้การสนับสนุน เช่น กระทรวงการคลัง และสำนักงานส่งเสริมการลงทุน (บีโอไอ) ซึ่งหนึ่งในโครงการที่กำลังผลักดันผ่านกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ การจัดตั้งเมืองนวัตกรรมอาหาร (Food Innopolis) เป็นต้น

โดยทั้ง 5 กลุ่มเทคโนโลยีหลักและอุตสาหกรรมเป้าหมายใน “ประเทศไทย 4.0” เป็นส่วนหนึ่งของ 10 อุตสาหกรรมแห่งอนาคต 5 อุตสาหกรรมที่เป็น Extending S-Curve บวก 5 อุตสาหกรรมที่เป็น New S-Curve ที่รัฐบาลได้ประกาศไปก่อนหน้านี้แล้ว กล่าวคือ ใน 10 อุตสาหกรรมแห่งอนาคต จะมีบางกลุ่มอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่ยังต้องพึ่งพิงการลงทุนจากต่างประเทศเป็นหลัก อาทิ อุตสาหกรรมการบิน (Aviation) ส่วนใน 5 กลุ่มเทคโนโลยีหลักและอุตสาหกรรมเป้าหมายใน “ประเทศไทย 4.0” จะเป็นส่วนที่ประเทศไทยต้องการพัฒนาด้วยตนเองเป็นหลัก แล้วค่อยต่อยอดด้วยเครือข่ายความร่วมมือจากต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ

“บันได 3 ชั้น” ของ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ “การพึ่งพาตนเอง พึ่งพากันเอง และรวมกันเป็นกลุ่มอย่างมีพลัง” นั่นเอง

### การตั้งเป้าสัมฤทธิ์ใน 3-5 ปี

เป้าหมายของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ “ประเทศไทย 4.0” คือ การขับเคลื่อน 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายให้เกิดผลสัมฤทธิ์ภายในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า เป็นการเปลี่ยน ปัญหาและความท้าทายให้เป็นศักยภาพและโอกาส ในการสร้างความมั่นคง มั่นคั่ง และยั่งยืนให้กับประเทศอย่างเป็นรูปธรรมเช่น เปลี่ยนจากปัญหาการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ให้เป็น สังคมผู้สูงอายุที่มีพลัง (Active Aging) การพัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ การยกระดับเมือง ให้เป็น Smart City การเปลี่ยนสินค้าโภคภัณฑ์ต่างๆ เช่น ข้าว ยางพารา น้ำตาล มันสำปะหลัง ให้กลายเป็นอาหารสุขภาพ (Functional Foods) หรือผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (Nutraceuticals) ที่มีมูลค่าสูง การเปลี่ยนการเกษตรแบบดั้งเดิม ให้เป็นการเกษตรแม่นยำสูง (Precision Farming) และพัฒนาระบบการบริหารจัดการและเทคโนโลยีน้ำ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป กระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” มี 3 ประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นจุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม
2. เป็น “Reform in Action” ที่มีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมๆ กัน
3. เป็นการผนึกกำลังของทุกภาคส่วนภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” โดยเป็นประชารัฐที่ผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากรระดับโลก ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของการ “รู้จักเต็ม รู้จักพอ และรู้จักปัน”

หากแนวคิดทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ก้าวเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” ได้จริงตามที่ ดร.สุวิทย์ ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเป็นหนทางที่จะนำพาให้คนไทยได้หลุดพ้นจากความยากจน เพียงแต่สถานการณ์การเมืองจำเป็นจะต้องนิ่งต่อไปอีก 1-2 ปี เพื่อที่ประเทศไทยจะได้สามารถขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศพัฒนาที่มีความร่ำรวยเสียที (ไทยรัฐ, 2559, สื่อบริการออนไลน์ สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2559)

ดังนั้น การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศตามโมเดล “Thailand 4.0” จะช่วยสร้างความเข้มแข็งจากภายใน เชื่อมโยงเศรษฐกิจไทยสู่โลก ดร.สุวิทย์ เษินทรีย์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ กล่าวถึง การสร้างความเข้มแข็งของประเทศ ภายใต้โมเดลรหัสประเทศไทย 4.0 ดังนี้

เริ่มจากการเปลี่ยนแปลง พลวัตเกิดขึ้นในปัจจุบันซึ่งเป็นเรื่องที่สองผลกระทบเราอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มีอยู่ด้วยกัน 3 กระแสหลัก คือ

1. Globalization ที่ทั่วโลกกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่างๆ เหล่านี้พร้อมกัน อาทิ กระแส Digitization ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนและรูปแบบในการทำธุรกิจ

กระแส Urbanization ที่มีการกระจายตัวไปโดยรอบทุกคนเริ่มมีชีวิตความเป็นอยู่แบบคนเมือง มีการกระจายตัวทางความเจริญไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น

กระแส Communization ที่เป็นเรื่องที่คุณคนในโลกได้รับผลกระทบร่วมกันอย่างถ้วนทั่ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ การก่อการร้าย โรคระบาดที่สามารถแพร่ไปในทุกภูมิภาคของโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2. Regionalization กระแสการรวมกลุ่มกันในภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นในเชิงของภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์ การรวมกลุ่มดังกล่าวทำให้มีอำนาจต่อรองของประเทศที่อยู่ในกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

3. Localization กระแสของการมีความเป็นท้องถิ่นและชุมชนอย่างเข้มข้น เชียงใหม่เป็นตัวอย่างหนึ่งของการมี Locality ที่เข้มแข็ง เนื่องจากมีความเป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ที่ชัดเจน รวมถึงมีศิลปะและวัฒนธรรมที่สืบทอดและเชื่อมโยงคนในท้องถิ่นมายาวนาน

โดยสามกระแสหลักดังกล่าว จะเหนี่ยวนำให้เชียงใหม่พัฒนาไปในทิศทางใด ต้องฝากเป็นการบ้านให้พี่น้องชาวเชียงใหม่ได้ขบคิดและขับเคลื่อนกันต่อไป เมื่อย้อนให้เห็นภาพของพลวัตการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของไทย ที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยขับเคลื่อนด้วยการพึ่งพาทุนจากต่างชาติเป็นหลัก ผ่าน BOI และพึ่งพารายได้จากการส่งออกสินค้าเป็นหลัก ซึ่งแน่นอนเจ้าของกิจการของธุรกิจส่งออกก็เป็นชาวต่างชาติ ไทยจะได้รับก็เพียงค่าแรงและตัวเลขการส่งออกที่สวยหรูเท่านั้น”ผลจากการขับเคลื่อนด้วยโมเดลเศรษฐกิจแบบนี้ ทำให้ในที่สุดเรากำลังติดกับดักของการที่เป็นประเทศที่มี "รายได้ปานกลาง" ไม่สามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง เนื่องจากต้องพึ่งพาต่างชาติมากเกินไป นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง อำนาจ และโอกาสมากมาย ทั้งหมดนี้ จึงเป็นที่มาของการเปลี่ยนผ่านสู่ "Thailand 4.0" ถึงเวลาแล้วที่ประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนตัวเอง และสร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามแนวทางทำนายกษประยุทธ์ได้กล่าวไว้

"Thailand 4.0" ประกอบด้วย 2 แนวคิดสำคัญ

1. "Strength from Within" คือการสร้างเสริมความเข้มแข็งจากภายใน

2. "Connect to the World" เมื่อภายในเข้มแข็งแล้วเราก็ต้องเชื่อมโยงเศรษฐกิจภายในกับเศรษฐกิจโลก

Strength from Within หรือการสร้างความเข้มแข็งจากภายในนั้น มีกลไกในการขับเคลื่อนหลักอยู่ 3 ตัว คือ

1. การยกระดับนวัตกรรม (Innovation Driven Proposition) ของทุกภาคส่วนในประเทศ
2. การสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur Driven Proposition)

3. การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย (Community Driven Proposition) ซึ่งทั้ง 3 กลไกนี้ต้องขับเคลื่อนไปพร้อม ๆ กับนวัตกรรมจะถูกยกระดับขึ้นผ่าน Growth Engine 3 ตัวใหม่ อันประกอบด้วย Green Growth Engine, Productive Growth Engine และ Inclusive Growth Engine การยกระดับนวัตกรรมเมื่อผนวกกับการสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของผู้ประกอบการ จึงจะเอื้อให้เกิดการสร้าง Smart Enterprise ที่มีโมเดลการทำธุรกิจแบบใหม่ๆ มากมาย ท่ามกลาง Enabling Ecosystem ที่เอื้อให้เกิดการรังสรรค์นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

ส่วนสุดท้ายของ Strength from Within คือการสร้างความเข้มแข็งในระดับฐานรากหรือชุมชน ซึ่งเมื่อผนวกความเข้มแข็งในระดับฐานรากกับการสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณผู้ประกอบการ จะก่อให้เกิดการขยับปรับเปลี่ยนสถานะของผู้คนในสังคม (Social Mobility) ผ่านการสร้างสังคมแห่งโอกาส (Society with Opportunity) ควบคู่ไปกับการสร้างสังคมที่สามารถ (Society with Competence) และเมื่อโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมภายในประเทศเกิดความเข้มแข็งแล้ว การเชื่อมโยงภายนอก (Connect to the World) เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินควบคู่กันไป ซึ่งในส่วนนี้อยากให้มองระบบเชื่อมโยงกับโลกใน 3 ระดับด้วยกัน คือ

1. Domestic Economy เศรษฐกิจภายในประเทศ
2. Regional Economy เศรษฐกิจภูมิภาค
3. Global Economy เศรษฐกิจโลก

เศรษฐกิจในประเทศ เมื่อเชื่อมโยงกับแนวคิดการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก จะก่อให้เกิดการเติมเต็มพลังในท้องถิ่น (Local Empowerment) ผ่านการค้าและการลงทุนในท้องถิ่น การจ้างงานในท้องถิ่น และนำไปสู่ความเป็นเจ้าของของคนในท้องถิ่น ขณะเดียวกันการผนวก Domestic กับ Regional Economy เข้าด้วยกัน เราจะเห็นภาพของ ASEAN ในภาพใหญ่ และ CLMVT ในภาพที่เล็กลงมา ซึ่งส่วนนี้จะสอดคล้องกับแนวคิด "CLMVT As Our Home Market" ที่รัฐบาลชุดนี้กำลังผลักดันอยู่ ผ่านการเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดทั้งในระดับรัฐบาลกับ



รัฐบาล ธุรกิจกับธุรกิจ และประชาชนกับประชาชน สู้สุดท้ายเป็นการเชื่อมโยง Regional กับ Global Economy ขยายความเชื่อมโยงและเรียงร้อย ASEAN เข้าด้วยกัน เพื่อเป็นพลังต่อรองกับส่วนอื่นๆของประชาคมโลกผ่านบทบาทในมิติทางภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์ของภูมิภาคแห่งนี้ ทั้งหมดนี้เป็นจิ๊กซอร์ของ "Thailand 4.0" ที่เชื่อว่าจะนำพาประเทศไทยของเราให้ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนได้ ซึ่งจะทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่มีความหวัง(Hope) มีความสุข (Happy) และความสมานฉันท์ (Harmony) ได้อย่างแท้จริง (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559)

## ข้อมูลธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

### ธุรกิจโรงแรมและที่พัก

การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ในทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การศาสนา และการแสวงหาความเพลิดเพลิน หรือวัตถุประสงค์ต่าง ๆ นอกจากกล่าวมาแล้วได้เกิดขึ้นตั้งแต่สมัยโบราณ การเดินทางนอกจากต้องการ การขนส่ง อาหารและเครื่องดื่ม ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเดินทาง ซึ่งขาดไม่ได้ในการเดินทาง คือ ที่พัก (Accommodations) ที่พักโรงแรมในการเดินทางหรือโรงแรม (Hotels) ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันออกไป เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้เดินทาง ที่พักหรือโรงแรมเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของการเดินทางมาตั้งแต่สมัยโบราณ ที่พักบางประเภท อาจเป็นที่พักชั่วคราวระหว่างการเดินทาง บ้านญาติ วัดหรือโรงแรมที่สร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในทางด้านเศรษฐกิจเป็นเป้าหมายหลัก

ในปัจจุบันการเดินทางเพื่อการประกอบอาชีพ และการท่องเที่ยวขยายตัวขึ้น เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ยุคสมัยมีการเปลี่ยนแปลง มีความจำเป็นต้องติดต่อธุรกิจทั่วโลก และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับการขนส่ง จึงทำให้การเดินทางเกิดได้รวดเร็ว ความปลอดภัย ความสะดวกสบายมากขึ้นยิ่งขึ้น การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมีการขยายตัวขึ้นอย่างมากเนื่องจากในปัจจุบันระบบธุรกิจ การขนส่งที่สะดวกสบาย และวันหยุดมากขึ้น และความต้องการพักผ่อนหย่อนใจ เหตุผลดังกล่าวแล้วจึงได้เกิดการสร้างที่พักหลายประเภท เพื่อตอบสนองของความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเกิดขึ้นหลากหลาย

### ประเภทของที่พักแรม

การจัดแบ่งประเภทของที่พักแรม หรือโรงแรมแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดประเภทซึ่งอาจขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง การเข้าพักอาศัยของแขก การบริหารงาน การจัดการบริการแก่แขก หรือขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ ดังนั้นการจัดแบ่งประเภทของที่พักแรมจึงไม่มีข้อยุติแน่นอน แต่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว ซึ่งยกตัวอย่างได้ดังนี้

เฮนคิน (Henkin, 1979 : 3 - 4) ได้จัดแบ่งโรงแรมออกเป็น 3 ประเภท

1. โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมแขกพักไม่ประจำ (Commercial or Transient Hotels) โรงแรมประเภทนี้มีมากกว่าประเภทอื่น ๆ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเมือง ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ แขกซึ่งพักในโรงแรมดังกล่าวแล้ว เป็นนักธุรกิจ นักท่องเที่ยว ที่มีวัตถุประสงค์พักชั่วคราวเพื่อติดต่อธุรกิจ หรือการท่องเที่ยว มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเช่าอยู่เป็นที่พักประจำ สำหรับการประกอบธุรกิจ หรือที่อยู่อาศัย โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมแขกพักไม่ประจำดังกล่าวแล้ว จะจัดบริการความสะดวกสบายต่าง ๆ แก่แขกอย่างพร้อมเพียง เช่น ห้องอาหาร สถานที่บริการด้านธุรกิจ เช่น การส่งจดหมาย โทรเลข หรือระบบการสื่อสารอื่น ๆ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการออกกำลังกาย เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ฯลฯ องค์ประกอบดังกล่าวแล้วต้องจัดบริการให้แขกเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการติดต่อธุรกิจ และการพักผ่อนอย่างพอเพียง เพื่อให้การบริการเกิดความประทับใจ

2. โรงแรมแขกพักประจำ (Residential Hotels) โรงแรมประเภทนี้มีวัตถุประสงค์ในการให้แขกเช่าพักอาศัยอยู่ประจำ มีการจัดห้องอาหารบริการแก่แขกและลูกค้าทั่วไป ทำเลที่ตั้งโดยปกติแล้วอยู่ในบริเวณชานเมืองเพื่อเหมาะแก่การเป็นที่พักอาศัย แต่ก็มีบางโรงแรมตั้งอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในการติดต่อการทำงาน

3. โรงแรมรีสอร์ต (Resorts Hotel) โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ในบริเวณที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ เช่น ชายทะเล หรือบริเวณภูเขา ทั้งนี้เพื่อให้แขกได้พักผ่อน สามารถสัมผัสกับธรรมชาติได้อย่างแท้จริง โรงแรมต้องจัดบริการต่าง ๆ เช่น ห้องอาหาร การชก่ีฬา การติดต่อสื่อสาร หรือบริการอื่น ๆ เหมือนโรงแรมทั่วไป แต่ต้องเน้นบริการทางด้านการกีฬา และนันทนาการแก่แขกให้มากกว่าโรงแรมทั่วไป ดังนั้นโรงแรมรีสอร์ต ต้องจัดสร้างสระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามขี่ม้า ตลอดจนกิจกรรมในการบันเทิงอื่น ๆ ให้กับแขกผู้มาพัก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในด้านการพักผ่อนเป็นหลัก ในปัจจุบันโรงแรมรีสอร์ตนอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจแล้ว การตอบสนองลูกค้าเพื่อการพักผ่อน ประชุม สัมมนา การจ้ดนำเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive Tour) เพิ่มปริมาณมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้สถานที่ดังกล่าวแล้วนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพราะสามารถลดค่าบริการได้ต่ำกว่าฤดูกาลท่องเที่ยว

สตีตมอนและคาสาวานา (Steadmon and Kasavana, 1988 : 4 – 18) ได้จัดแบ่งประเภทของโรงแรม โดยยึดพื้นฐานทางด้านขนาดของโรงแรม เป้าหมายการตลาด ระดับของการบริหารและการเป็นเจ้าของหรือการเป็นสมาชิกขององค์กรในการบริหารโรงแรมไว้ ดังนี้

1. การแบ่งตามขนาดโรงแรม (Hotel Size) การแบ่งตามขนาดของโรงแรม สามารถนับได้จากจำนวนห้องพัก ซึ่งมาสามารถแยกได้เป็น 4 ขนาด คือ

1.1 ห้องพักที่มีจำนวนต่ำกว่า 150 ห้อง

1.2 ห้องพักระหว่าง 150 – 299 ห้อง

1.3 ห้องพักระหว่าง 300 – 599 ห้อง

1.4 ห้องพักระหว่าง 600 ห้องขึ้นไป

สำหรับการบริการต่าง ๆ ก็เหมือนกับโรงแรมทั่วไป แต่อาจจะมาน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม

2. การแบ่งตามเป้าหมายด้านการตลาด (Hotel Target Markets) เป้าหมายด้านการตลาดของโรงแรมมีหลายประเภท แต่ที่สำคัญอาจแบ่งได้ ดังนี้

2.1 โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotels) ลักษณะการบริการและการอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น

2.2 โรงแรมสนามบิน (Airport Hotels) โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ติดกับบริเวณสนามบิน เป้าหมายของลูกค้า คือ นักเดินทางที่ต้องการพักเพื่อเปลี่ยนเครื่องบินหรือผู้โดยสารที่ถูกยกเลิกเที่ยวบิน และรวมทั้งพนักงานของสายการบินซึ่งต้องการที่พักใกล้สนามบิน

2.3 โรงแรมห้องชุด (Suite Hotels) โรงแรมห้องชุดเป็นโรงแรมที่หรูหราและอำนวยความสะดวกสบายแก่แขกเป็นอย่างดี เพราะได้จัดห้องพัก ห้องรับแขก แยกออกจากกัน บางโรงแรมอาจจัดห้องครัว บาร์เครื่องดื่ม ตู้เย็น เพื่อเตรียมอาหารว่างไว้สำหรับแขก นอกจากนี้ยังมีห้องประชุมขนาดเล็กไม่เกิน 10 คน จัดไว้บริการแขกควบคู่กับห้องพัก เนื่องจากโรงแรมห้องชุด อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่แขกมากมายดังกล่าวแล้ว ราคาค่าบริการจึงค่อนข้างสูง แต่แขกประเภทนักธุรกิจ หรือบุคคลชั้นสูงในสังคมก็นิยมพักในโรงแรมประเภทนี้ เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

2.4 โรงแรมแขกพักประจำ (Residential Hotels) มีลักษณะเหมือนกับโรงแรมแขกพักประจำซึ่งอธิบายมาแล้ว

2.5 โรงแรมรีสอร์ต (Resort Hotels) โรงแรมประเภทนี้ได้อธิบายมาแล้ว

2.6 โรงแรมซึ่งจัดห้องพักและอาหารเช้า (Bed and Breakfast) โรงแรมประเภทนี้บางที่เรียกว่า “บี แอนด์ บีส์” (B and Bs) ทั้งนี้เพราะคิดค่าบริการควบคู่กับอาหารเช้า ลักษณะของโรงแรมมีขนาดเล็ก ประมาณ 20 – 30 ห้อง การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าโรงแรมเพื่อการพาณิชย์

2.7 โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium Hotel) โรงแรมประกอบด้วยห้องชุดซึ่งมีห้องนอน ห้องน้ำ ห้องรับแขก ห้องอาหารและห้องครัว เจ้าของห้องชุดมิได้พักประจำในที่พักดังกล่าวแล้ว จึงได้มอบหมายให้หน่วยธุรกิจจัดการให้บุคคลอื่นแบ่งเช่าพักอาศัยชั่วคราวแบบโรงแรมทั่วไป เป็นการแบ่งเวลาในการพักแรม เพื่อมิให้ที่พักว่างเปล่า ดังนั้นจึงเรียกโรงแรม

ประเภทนี้ว่า โรงแรมแบ่งเวลาเช่าพัก (Time – Share Hotels) โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ในการก่อสร้างโรงแรมดังกล่าวแล้ว ก็เพื่อการพักผ่อนตากอากาศ ดังนั้นโรงแรมจึงอยู่ในเขตพื้นที่ชายทะเลเป็นส่วนมาก

2.8 โรงแรมบ่อนการพนัน (Casino Hotels) โรงแรมบ่อนการพนันจัดสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของแขกในการเล่นการพนัน ดังนั้นโรงแรมประเภทนี้จึงจัดให้มีการเล่นการพนันเกือบทุกประเภทไว้บริการแขก เพื่อความสะดวกสบายของแขก จึงได้จัดห้องพักภัตตาคาร เพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้แก่แขกตลอดเวลา 24 ชั่วโมง (Gray and Liquori, 1994 : 314 – 316)

2.9 ศูนย์ประชุม (Conference Centers) ศูนย์ประชุมมีเป้าหมายในการรับแขกเพื่อการประชุมสัมมนาโดยเฉพาะ ดังนั้นต้องจัดห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการประชุมอย่างพร้อมเพรียง นอกจากนี้ศูนย์ประชุมต้องจัดที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เหมือนโรงแรม แต่เน้นเป้าหมายหลักด้านการประชุม แต่ศูนย์การประชุมต้องจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่นเดียวกับโรงแรมเพื่อในการพักผ่อน และออกกำลังกาย เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ฯลฯ ให้แขกเพื่อพักผ่อนหลังจากการประชุม

3. การแบ่งตามระดับการบริการ (Levels and Service) การบริการของโรงแรมควรมีพื้นฐานขององค์ประกอบ 2 ประการ

ประการแรก การไม่มีตัวตนของงานบริการ (The Intangibility of Service) งานบริการไม่มีตัวตน แต่สามารถให้ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการหรือแขกได้ ในเรื่องโรงแรม โรงแรมมิได้ขายผลผลิตที่มีตัวตน (Tangible Products) เช่น ห้องสะอาด ภัตตาคารใหญ่โต อุปกรณ์หรูหรา ราคาแพง ฯลฯ การบริการที่ประทับใจ เช่น ความสุภาพอ่อนน้อม รอยยิ้ม ความรวดเร็ว ความเอาใจใส่แขก ฯลฯ ล้วนเป็นงานบริการที่ต้องกระทำควบคู่กับการขายผลผลิตที่มีตัวตน ดังนั้นการไม่มีตัวตนของงานบริการก็สามารถสร้างความประทับใจให้แก่แขกได้

ประการที่สอง การประกันคุณภาพของงานบริการ (Quality Assurance) การบริการที่ถูกต้องสอดคล้องกับหลักมาตรฐานของงานบริการ เช่น มีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาด ฯลฯ เป็นมาตรฐานที่ดีของงานบริการ แต่ถ้าพนักงานมีความคงเส้นคงวาในการบริการ (The Consistent of Delivery of Services) ก็ทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพเชื่อถือได้และสามารถมองเห็นตัวชัด ในเรื่องคุณภาพ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติต่อแขกด้วยจิตใจที่โอบอ้อมอารี และเต็มใจกระทำ สิ่งดังกล่าวแล้วแสดงถึงการประกันคุณภาพของการบริการ การบริการของงานโรงแรม

ต้องกระทำต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง หรือปีละ 8,760 ชั่วโมง (Nobell III, 1991 : 10 – 11) ซึ่งแตกต่างจากงานอื่นๆ ซึ่งมีวันหยุดประจำสัปดาห์

การแบ่งโรงแรมตามระดับคุณภาพของการบริการ แบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

3.1 การบริการระดับโลก (World – Class Service) โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายในการรับแขกระดับบุคคลสำคัญของประเทศ หรือบุคคลสำคัญของโลก นักธุรกิจผู้มั่งคั่ง และบุคคลผู้มีชื่อเสียงอื่น ๆ ค่าบริการค่อนข้างสูง แต่ก็สอดคล้องกับบริการและความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่แขกได้รับ ห้องพัก ห้องรับแขก ห้องอาหาร ห้องน้ำ ต้องตกแต่งอย่างสวยงาม และใช้เครื่องประดับตกแต่งที่ค่อนข้างหรูหรา ราคาแพง เพื่อให้เกิดความเพลิดเพลินในการบริการ เครื่องมือสื่อสารทางการติดต่อธุรกิจ และการบันเทิงต้องจัดเตรียมให้แขกในห้องพัก

สำหรับแขกบุคคลสำคัญ (Very Important Person = VIP.) โรงแรมอาจต้องจัดให้มีการลงทะเบียนในห้องพัก และจัดเลขานุการส่วนตัว สำหรับบริการทางด้านธุรกิจให้แก่แขก เลขานุการส่วนตัวอาจจะต้องทำหน้าที่บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม หรือช่วยเหลือแขกด้านอื่น ๆ ถ้าโรงแรมไม่จัดพนักงานรับใช้ให้แก่แขก

3.2 การบริการระดับกลาง โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายในการรับแขกทั่วไปทั้งนักธุรกิจ นักท่องเที่ยวรายบุคคล และหมู่คณะ โรงแรมจะลดราคาให้แก่แขกประเภทข้าราชการ นักการศึกษา บริษัทนำเที่ยว แขกพักเป็นหมู่คณะ และประชาชนอาวุโส (Senior Citizens)

การบริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ อาจลดน้อยกว่า โรงแรมที่มีการบริการระดับโลก เป้าหมายด้านการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่งของโรงแรมประเภทนี้ คือ การจัดการประชุม สัมมนา และการฝึกอบรม

3.3 การบริการระดับประหยัด (Economy or Limited Service) โรงแรมประเภทนี้เก็บค่าบริการถูกกว่าโรงแรม 2 ประเภทดังกล่าวแล้ว การบริการอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่อุปกรณ์ในเรื่องความสะดวกสบายมีน้อยกว่า โรงแรมเน้นเกี่ยวกับเรื่องความสะดวก ความสบาย ห้องพักราคาประหยัด และการจัดอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานให้แก่แขกอย่างครบถ้วน แต่ไม่หรูหราหรือเป็นวัสดุอุปกรณ์ราคาแพง เช่น ในห้องน้ำ มีสบู่ ยาสระผม ผ้าเช็ดตัว ฯลฯ ในห้องนอนมีโทรทัศน์ วิทยุ ไว้บริการแขกเพื่อให้เกิดความเพลิดเพลิน งดการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพัก แขกต้องรับประทานที่ห้องอาหารของโรงแรม การจัดอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานสำหรับแต่ไม่หรูหรา การบริการที่ได้มาตรฐาน แต่ราคาประหยัด คือ นโยบายสำคัญของโรงแรมประเภทนี้

4. การแบ่งตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม (Ownership and Affiliation) การจัดแบ่งโรงแรมในลักษณะนี้ สามารถแยกได้ออกเป็น 2 ประเภท คือ โรงแรม

ที่บริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotels) และโรงแรมเครือข่าย (Chain Hotels) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

4.1 โรงแรมบริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotels) โรงแรมประเภทนี้ บุคคลคนเดียวหรือคณะบุคคลเป็นเจ้าของ การบริหารงานเป็นอิสระ ไม่ขึ้นอยู่กับโรงแรมอื่น ๆ จึงทำให้มีความคล่องตัวและมีอำนาจในการบริหารงาน สามารถปรับทิศทางในการบริหารสอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้สะดวกแต่ก็มีข้อจำกัดในด้านประสบการณ์ในการบริหารงาน การสร้างเครือข่ายด้านการตลาด และการขยายธุรกิจในอนาคต

4.2 โรงแรมเครือข่าย (Chain Hotels) โรงแรมเครือข่ายจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.2.1 การบริหารโดยบริษัทแม่ (Parent Company) โรงแรมเครือข่ายในลักษณะนี้ ทรัพย์สิน การบริหารงาน เป็นของบริษัทแม่ทั้งหมด บริษัทแม่เป็นองค์กรกลางในการจัดวางระบบการบริหารงานในโรงแรมเครือข่ายทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกัน และใช้ชื่อเดียวกันทุกสาขา ความได้เปรียบของโรงแรมประเภทนี้ ก็คือ มีทรัพย์สินในการลงทุนมาก บริหารงานโดยมืออาชีพที่มีประสบการณ์ สร้างระบบการตลาด และการส่งเสริมการขายร่วมกัน แยกสามารถจดจำได้ง่าย ข้อเสียคือระบบงานเป็นแนวเดียวกันหมด ไม่มีความหลากหลายแตกต่างกันตามลักษณะของสิ่งแวดล้อมในแต่ละพื้นที่

4.2.2 การบริหารโดยพันธสัญญา (Management Contract) การบริหารงานในลักษณะนี้ เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการโรงแรมแบบเครือข่าย ทรัพย์สินในการจัดสร้างโรงแรมเป็นของบุคคลภายนอกบริษัทแม่ แต่ต้องการใช้ระบบการบริหารงานแบบเครือข่าย ทั้งนี้ เพราะระบบเครือข่ายมีบุคลากรที่มีความสามารถ การจัดวางระบบงานที่ดี มีข้อได้เปรียบในด้านการตลาด และการส่งเสริมการขาย นอกจากนี้ในด้านการเสนอโครงการกู้ยืมเงินเพื่อสร้างโรงแรม ถ้าการบริหารงานโดยผ่านระบบเครือข่ายธนาคาร หรือองค์กรธุรกิจด้านการลงทุนก็อนุมัติโครงการได้ง่ายขึ้น เพราะมีความมั่นใจในการบริหารงาน ดังนั้น การที่ผู้ลงทุนทางด้านการโรงแรม ต้องเสียผลประโยชน์จากรายได้ส่วนหนึ่งในการประกอบธุรกิจให้แก่ ผู้บริหารโรงแรมในระบบเครือข่าย ก็คุ้มค่าในการลงทุน และลดความเสี่ยงของธุรกิจ

4.2.3 การบริหารงานแบบแฟรนไชส์ (Franchise Groups) คำว่า แฟรนไชส์ หมายถึง สิทธิพิเศษที่บริษัทแม่มอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจการหรือเจ้าของธุรกิจแฟรนไชส์ เจ้าของธุรกิจดังกล่าวแล้วไม่ใช่ผู้แทนจำหน่ายและไม่ใช่พนักงาน แต่เป็นผู้บริหารงาน โดยใช้เครื่องหมายการค้า สินค้า หรือบริการ ระบบงานและข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทแม่เจ้าของธุรกิจหรือบริษัทในเครือ ต้องจ่ายค่าสมาชิก ค่าลิขสิทธิ์ ค่าสัญญา และเงินทุนประกอบการตาม

ข้อตกลง (ธานี ปิติสุข, 2535 : 24 – 25) ทั้งนี้เพื่อแลกเปลี่ยนกับข้อได้เปรียบในเรื่องการบริหารงาน การใช้เครื่องหมายการค้าร่วมกัน การส่งเสริมการขาย และชื่อเสียงที่ดีของบริษัทแม่ ระบบแฟรนไชส์ในปัจจุบันแพร่หลายทั้งธุรกิจบริการและการขายผลผลิตที่มีตัวตน เช่น ร้านค้าต่างๆ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อ้างอิงในอัษฎรัตน์ วิเชียร, (2551) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พักตามเกณฑ์ที่ถือเป็นระบบนานาชาติ ดังนี้

### เกณฑ์การกำหนดประเภทโรงแรม

1. กำหนดจากระยะเวลาการเข้าพัก แบ่งเป็น
  - 1.1 การบริการแบบระยะสั้น มีการกำหนดอัตราค่าเช่าห้องพักเป็นรายวัน เรียกว่า Commercial Hotel หรือ Transient Hotel หรือ Full Line of Service Hotel ได้แก่ โรงแรมโดยทั่ว ๆ ไปทุกประเภททุกระดับ
  - 1.2 การบริการห้องพักแบบระยะยาว หรือเป็นรายเดือน (Residential Hotel) ได้แก่ การบริการห้องพักที่คิดเป็นรายเดือน หมายถึง การจัดการห้องพักในรูปแบบ Flat, Apartment, Condominium, Dormitory, Hostel, Service Apartment
2. กำหนดจากทำเลที่ตั้ง
  - 2.1 โรงแรมประเภทในเมือง (Town Hotel) เป็นโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งในเมือง มีการจัดองค์การ และบริการเต็มรูปแบบ
  - 2.2 โรงแรมประเภทสถานตากอากาศ (Resort) ได้แก่ โรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ
  - 2.3 โรงแรมประเภทชุมทางการขนส่ง เป็นโรงแรมที่จัดเป็นที่พักรั่วคราวให้นักเดินทาง ได้แก่ โรงแรม Airport Hotel, Station Hotel
  - 2.4 โรงแรมประเภทที่พักริมทางหลวง มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไปหลายรูปแบบ เช่น Motel, Motor Hotel, Motor Inn เป็นต้น
3. กำหนดจากคุณลักษณะและขนาด อาทิเช่น การกำหนดประเภทตามจำนวนห้องพัก
  - 3.1 โรงแรมขนาดเล็ก เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง
  - 3.2 โรงแรมขนาดกลาง เป็นโรงแรมที่มีขนาดระหว่าง 100 – 300 ห้อง
  - 3.3 โรงแรมขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีขนาดห้องพักตั้งแต่ 301 – 600
  - 3.4 โรงแรมขนาดใหญ่มาก เป็นโรงแรมที่มีขนาด 601 ห้องขึ้นไป

### การกำหนดระดับหรือชั้นของโรงแรม

สำหรับระดับหรือชั้นของโรงแรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งไว้ ดังนี้

1. ระดับสูงสุด ได้แก่ โรงแรมที่เรียกว่า 5 ดาว (Luxury Hotel) เป็นโรงแรมที่มีความพร้อมในทุกเรื่อง ทั้งทำเลที่ตั้ง ขนาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกบริการ และราคาอยู่ในระดับดีมาก

2. ระดับสูง ได้แก่ โรงแรม 4 ดาว หรือโรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class Hotel) เป็นโรงแรมที่มีเกือบทุกอย่างอยู่ในระดับดี มีการบริการที่สูงกว่ามาตรฐาน โรงแรมนานาชาติ มีความเด่นชัดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการมากกว่าโรงแรมทั่วไป

3. ระดับกลาง ได้แก่ โรงแรม 3 ดาว (Moderate Class Hotel) เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการตามมาตรฐานโรงแรมนานาชาติ เช่น มีขนาดห้องพักที่ใหญ่พอสมควร มีห้องน้ำ (4x7ม.) ในตัว มีห้องอาหารให้เลือกได้บ้าง

4. ระดับนักท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม 2 ดาว หรือ Tourist Class เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการค่อนข้างจำกัด เช่น มีห้องอาหารเพียง 1 ห้อง ห้องนอนเล็ก ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้ระดับราคาเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว ซึ่งมักจะเข้าพักเป็นคณะ และไม่เน้นความหรูหราเนื่องจากใช้นอน และกินอาหารบางมื้อ

5. ระดับประหยัด ได้แก่ โรงแรม 1 ดาว (Economy Hotel) โรงแรมที่จัดห้องพัก ราคาถูกมาก เช่น อาจจะพักรวมกันหรือใช้ห้องน้ำรวม อาจจะไม่มีการบริการอาหาร

การจัดแบ่งประเภทของโรงแรมดังกล่าวแล้ว ยังไม่มีข้อตกลงสากล ดังนั้นการจัดแบ่งประเภทจึงแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้จัดประเภทว่าใช้หลักการอะไร เช่น การเข้าพักอาศัย ที่ตั้งของโรงแรม การบริการ การบริหาร ราคาห้องพัก ขนาดของโรงแรม หรือหลักการอื่น ๆ ในบางประเทศ เช่น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ มีที่พักในฟาร์มแกะ (Farmstays) หรือที่พักในรถยนต์ (Motor Camps) ในรถยนต์จะจัดห้องพัก ห้องน้ำ และห้องอาหาร ผู้เช่ารถยนต์ประเภทนี้สามารถพักในรถได้ นอกจากนี้ยังมีบริการที่พักร่วมกับเจ้าของบ้าน (Homestays) เจ้าของบ้าน จัดที่พัก อาหารมื้อเช้า มื้อเย็น ให้แก่ผู้เช่าอาศัย (Collier and Harraway, 1997 : 52)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก สรุปได้ว่า โรงแรมและที่พักมีหลากหลายรูปแบบ และสิ่งที่สำคัญคือ การบริการ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พัก จะต้องให้ความสำคัญและต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อพร้อมกับสถานการณ์และแนวโน้มความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักเหล่านี้ ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้การจำแนกประเภทของโรงแรมและที่พัก และศึกษาองค์ประกอบด้านการบริการ



เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พัก

### กฎกระทรวง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551

หัวข้อนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของกฎกระทรวง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อาศัยอำนาจตามความใน (3) ของบทนิยามคำว่า “โรงแรม” ในมาตรา 4 มาตรา 4 และมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 33 และมาตรา 43 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยโดยคำแนะนำของคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

#### หมวด 1

#### สถานที่พักที่ไม่เป็นโรงแรมและประเภทของโรงแรม

ข้อ 1 ให้สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกินสี่ห้องและมีจำนวนผู้พักรวมกันทั้งหมดไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริมและได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด ไม่เป็นโรงแรมตาม (3) ของบทนิยามคำว่า “โรงแรม” ในมาตรา 4

ข้อ 2 โรงแรมแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

(1) โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก

(2) โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร

(3) โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

(4) โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

## หมวด 2

### หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมทุกประเภท

ข้อ 3 สถานที่ตั้งของโรงแรมต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (1) ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้พักและมีการคมนาคมสะดวกและปลอดภัย
- (2) เส้นทางเข้าออกโรงแรมต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร
- (3) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจโรงแรมในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่น ต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจโรงแรม
- (4) ไม่ตั้งอยู่ในบริเวณหรือใกล้เคียงกับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถาน อันเป็นที่เคารพในทางศาสนา หรือสถานที่อื่นใดอันจะทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่เหมาะสม กระทบต่อความมั่นคงและการดำรงอยู่ของสถานที่ดังกล่าว หรือจะทำให้ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ข้อ 4 โรงแรมต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พักอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1) สถานที่ลงทะเบียนผู้พัก
- (2) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมโดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอกห้องพักก็ได้ แต่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้พัก
- (3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง
- (4) ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง

ข้อ 5 โรงแรมต้องจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมในส่วนที่ให้บริการสาธารณะโดยจัดแยกส่วนสำหรับชายและหญิง และต้องรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ 6 ห้องพักต้องไม่มีรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้าย หรือมุ่งหมายให้เหมือนหรือคล้ายกับศาสนสถานหรือสถานอันเป็นที่เคารพในทางศาสนา

ข้อ 7 ห้องพักต้องมีเลขที่ประจำห้องพักกำกับไว้ทุกห้องเป็นตัวเลขอารบิกโดยให้แสดงไว้บริเวณด้านหน้าห้องพักที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และในกรณีที่โรงแรมใดมีหลายอาคาร เลขที่ประจำห้องพักแต่ละอาคารต้องไม่ซ้ำกัน

ประตูห้องพักให้มีช่อง หรือวิธีการอื่นที่สามารถมองจากภายในสู่ภายนอกห้องพักได้ และมีกลอนหรืออุปกรณ์อื่นที่สามารถล็อกจากภายในห้องพักทุกห้อง

ข้อ 8 สถานที่จอดรถของโรงแรมที่อยู่ติดห้องพักต้องไม่มีลักษณะมืดซิดและต้องสามารถมองเห็นรถที่จอดอยู่ได้ตลอดเวลา

ข้อ 9 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้องมีหลักฐานแสดงว่าได้รับอนุญาตให้ใช้อาคารเป็นโรงแรมหรือมีใบรับรองการตรวจสภาพอาคาร ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ข้อ 10 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่ไม่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้องมีใบรับรองการตรวจสอบสภาพอาคารว่ามีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยโดยผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมหรือผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยงานนั้น และผ่านการตรวจพิจารณาจากนายทะเบียนว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 11 ข้อ 12 ข้อ 13 ข้อ 14 ข้อ 15 ข้อ 16 และข้อ 17

ข้อ 11 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องมีการรักษาความสะอาด มีการจัดแสงสว่างอย่างเพียงพอ และมีระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย และระบบระบายอากาศที่ถูกลักษณะ

ข้อ 12 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝด ที่มีความสูงไม่เกินสองชั้น ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือตามชนิดและขนาดที่เหมาะสมกับสภาพของอาคารและวัสดุภายใน จำนวนคูหาละ 1 เครื่อง

(2) อาคารอื่นนอกจากอาคารตาม (1) ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือในแต่ละชั้น จำนวน 1 เครื่อง ต่อพื้นที่อาคารไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร ทุกกระชั้นไม่เกิน 45 เมตร แต่ไม่น้อยกว่าชั้นละ 1 เครื่อง

(3) การติดตั้งเครื่องดับเพลิง ต้องติดตั้งให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่องสูงจากระดับพื้นอาคารไม่เกิน 1.50 เมตร และต้องติดตั้งไว้ในที่ที่สามารถมองเห็นและอ่านคำแนะนำการใช้ได้โดยสะดวก

(4) เครื่องดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลาและสามารถนำมาใช้งานได้โดยสะดวก

ข้อ 13 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องติดตั้งระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝดที่มีความสูงไม่เกินสองชั้น ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ติดตั้งอยู่ในอาคารอย่างน้อย 1 เครื่อง ทุกคูหา

(2) อาคารตาม (1) ที่มีความสูงเกินสองชั้น ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ติดตั้งอยู่ภายในอาคารอย่างน้อย 1 เครื่อง ทุกชั้นและทุกคูหา

(3) อาคารอื่นนอกจากอาคารตาม (1) และ (2) ที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในอาคารหลังเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ทุกชั้น

ข้อ 14 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องมีช่องทางเดินภายในอาคารกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร

ข้อ 15 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องมีทางหนีไฟหรือบันไดหนีไฟตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ข้อ 16 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในอาคารหลังเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร ภายในอาคารต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่ หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า แยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติและสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงาน

ระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองตามวรรคหนึ่ง ต้องสามารถจ่ายพลังงานไฟฟ้าได้เพียงพอสำหรับเครื่องหมายแสดงทางออกฉุกเฉิน ทางเดิน ห้องโถง บันได บันไดหนีไฟ และระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง

ข้อ 17 บ่อเกรอะและบ่อซึมของส้วมของอาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องอยู่ห่างจากแม่น้ำ คู คลอง หรือแหล่งน้ำสาธารณะไม่น้อยกว่า 10 เมตร เว้นแต่กรณีที่มีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและมีขนาดที่เหมาะสม

### หมวด 3

#### หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมแต่ละประเภท

ข้อ 18 โรงแรมประเภท 1 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) มีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง

(2) ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก

(3) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกต้องสุขลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก

ข้อ 19 โรงแรมประเภท 2 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก

(2) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก

ข้อ 20 โรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังต่อไปนี้

(1) ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก

(2) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกลักษณะในห้องพักทุกห้อง

(3) กรณีมีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง ห้ามมีสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ ความใน (3) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เพื่อการอนุญาตให้ตั้งสถานบริการและโรงแรมที่ตั้งอยู่นอกเขตพื้นที่เพื่อการอนุญาตให้ตั้งสถานบริการหรือโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่งดอนุญาตให้ตั้งสถานบริการซึ่งมีสถานบริการตามมาตรา 3 (5) แห่งพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสถานบริการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

#### บทเฉพาะกาล

ข้อ 21 ความในข้อ 3 (4) ข้อ 5 เว้นแต่การรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ข้อ 14 ข้อ 18 (2) และข้อ 19 (1) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมประเภท 1 และประเภท 2 ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ หรือโรงแรมประเภท 1 และประเภท 2 ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ แต่ได้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ

ข้อ 22 ความในข้อ 3 (4) และข้อ 20 (3) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ หรือโรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ แต่ได้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ได้รับความนิยมมากขึ้น ในแต่ละท้องถิ่นมีการประกอบธุรกิจให้บริการสถานที่พักขนาดเล็กเป็นรายได้เสริมอันเป็นกิจการที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้แก่

ท้องถิ่น รวมทั้งเผยแพร่และอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการประกอบกิจการดังกล่าว สมควรกำหนดให้สถานที่พักขนาดเล็กซึ่งมีห้องพักไม่เกินสี่ห้องและมีจำนวนผู้พักไม่เกินยี่สิบคนซึ่งให้บริการเพื่อหารายได้เสริม ไม่เป็นโรงแรมตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และโดยที่มาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวบัญญัติให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมมีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดประเภทของโรงแรม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการประกอบธุรกิจของโรงแรมเพื่อประโยชน์ในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานของโรงแรม ส่งเสริมการประกอบธุรกิจโรงแรมและส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงแข็งแรง สุขลักษณะและความปลอดภัยของโรงแรมจึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้ (ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ. 2551, 23 พฤษภาคม 2551)

### **สถานการณ์ธุรกิจโรงแรม ปี 2020 และตลาดงานบัณฑิตการโรงแรมในยุคเศรษฐกิจประชาคมอาเซียน AEC**

ประธาน ไทยแท้ (2558) “สัมมนาวิชาการด้านธุรกิจโรงแรม” ในวันที่ 15 กันยายน 2558 ได้กล่าวถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวโลก 2020 ซึ่งองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) พยากรณ์ว่าเมื่อถึงปี 2020 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1,600 ล้านคน ภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออก เอเชียแปซิฟิก เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และองค์การการท่องเที่ยวโลกคาดการณ์สถานการณ์การท่องเที่ยว 2020 ไว้ว่า ตลาดท่องเที่ยวที่พัฒนาแล้วเช่นยุโรป อเมริกา จะมีการชะลอตัวด้านการเติบโตของการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ตลาดเกิดใหม่จะมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นหลายเท่า ตลาดเอเชียและแอฟริกาใต้ จะมีอัตราการเติบโตสูงที่สุด แต่ยุโรปยังคงเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดที่นักท่องเที่ยวยังคงสนใจ แม้ว่าอัตราการเติบโตจะไม่สูงเท่ากับภูมิภาคอื่น ๆ ก็ตามกลุ่มประเทศ BRIC (บราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน) จะมีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขึ้นใหม่ การเติบโตของกลุ่มเศรษฐกิจใหม่ (Emerging Market) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการตลาดโดยเฉพาะกลุ่มประเทศ BRIC (บราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน) จะทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีศักยภาพในการส่งออกนักท่องเที่ยวในอนาคต ปี 2020 นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางออกนอกภูมิภาคเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 18 เป็นร้อยละ 24 ส่งผลให้แนวโน้มการเกิดนักท่องเที่ยวหน้าใหม่ ในทุก ๆ 100 คน จะมีคนที่มีศักยภาพเป็นนักท่องเที่ยว 21 คน ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จะมีนักท่องเที่ยวมากถึง 416 ล้านคนหรือ 1 ใน 4 ของนักท่องเที่ยว

ทั่วโลก โดยประมาณการณ์การเติบโตด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะเติบโตต่ำสุดที่ร้อยละ 6.5 หรืออัตราการนักท่องเที่ยวที่ 41.5 ล้านคน เติบโตสูงสุตร้อยละ 15 หรือจะมีนักท่องเที่ยว 71 ล้านคน เทียบเท่ากับจำนวนประชากรไทยในปี 2020 (2014 มีนักท่องเที่ยวเข้ามา 24.71 ล้านคน , 2015 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามา 28.36 ล้านคน เฉลี่ยเพิ่มขึ้นปีละ 4 ล้านคน) จำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางผ่านสนามบินสุวรรณภูมิ (ข้อมูลรวบรวมจากสมาชิกของ ATTA)

และได้กล่าวถึงสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมไทย ปี 2020 จากการประเมินจำนวนโรงแรมในประเทศไทยในปี 2015 มีโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมายทั้งประเทศทั้งหมด จำนวนโรงแรม 10,018 แห่ง (THA 7700 แห่ง) การจ้างงานในธุรกิจโรงแรม 444,318 คน รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี 190,911 บาท (ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ) ความน่าจะเป็นของการประกอบธุรกิจโรงแรมที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องจำนวนโรงแรม 13,500 แห่ง (THA 10,500 แห่ง) การจ้างงาน 650,000 คน ประมาณการจำนวนโรงแรมในปี 2020 น่าจะมียรวมกันไม่ต่ำกว่า 28,000 แห่ง (เพิ่มขึ้น 4,482 แห่ง) อัตราการจ้างงานในธุรกิจโรงแรมรวมกันไม่น้อยกว่า 1,260,000 อัตรา จากข้อมูลขององค์การท่องเที่ยวโลก ของสหประชาชาติได้ประมาณการถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางท่องเที่ยวไว้ว่าจะมีปริมาณรวมกันถึง 1,600 ล้านคน ซึ่งจะเดินทางท่องเที่ยวไปยังเอเชียแปซิฟิก 416 ล้านคน และจะเดินทางท่องเที่ยวไปยังเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จำนวนมากถึง 250 ล้านคนต่อปี

การท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่ม AEC จะมีการปรับตัวตามในหลาย ๆ ด้านเพื่อรองรับการเติบโตด้านการท่องเที่ยว ในส่วนประเทศไทยคาดการณ์ว่าภาครัฐจะปรับปรุงกฎหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการในหลายด้านด้วยกัน เช่น กฎหมายควบคุมจำนวนโรงแรม รีสอร์ท หรือการจัดทำโซนนิ่งในแต่ละพื้นที่ กฎหมายควบคุมคุณภาพการให้บริการและราคา กฎหมายควบคุมเรื่องความปลอดภัย สุขอนามัยกฎหมายเกี่ยวกับการรักษาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ปัจจัยเสริมที่ก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมของไทย นอกเหนือจากปัจจัยเรื่อง AEC แล้วปัจจัยเสริมอื่นที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวของไทยมากขึ้น คือ

1. การเกิดของ “แหล่งท่องเที่ยวใหม่” ที่ยังไม่เปิดเผยหรือประชาสัมพันธ์ในวงกว้างของแต่ละจังหวัด
2. การอิมตัวของนักท่องเที่ยวจากแหล่งท่องเที่ยวเดิมๆ เป็นตัวเร่งเสริมให้เกิดการลงทุนในการสร้างสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ขึ้นซึ่งจะมีลักษณะพิเศษกว่าแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ
3. แหล่งท่องเที่ยวใหม่จะเกิดจากการสร้างของมนุษย์อาจประสมประสานกับความสวยงามของธรรมชาติ ซึ่งจะกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ

แหล่งท่องเที่ยวใหม่จะสามารถส่งผลต่อเนื่องจากความสะดวกของเส้นทางคมนาคมซึ่งเกิดจากโครงการของภาครัฐ เช่น รถไฟความเร็วสูง ถนนมอเตอร์เวย์ หรืออื่น ๆ ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้มีการลงทุนขนาดใหญ่ในด้านแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้จะกระจายตัวอยู่ตามภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือตอนล่าง ภาคกลางตอนบน

แนวโน้มของการดำเนินธุรกิจโรงแรมในปี 2020 สืบเนื่องจากการเกิดสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ และจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในปี 2020 จะทำให้ธุรกิจโรงแรมเริ่มปรับตัวและขยายตัวตาม ทั้งนี้รูปแบบโรงแรมมีแนวโน้มจะมีการย่อส่วนขนาดลงมาเป็นโรงแรมไฮด์กึ่งกลางและเล็กเกิดขึ้นจำนวนมาก กลุ่มโรงแรมเช่นต่างประเทศและในประเทศจะหันมาให้ความสนใจในการลงทุนกับโรงแรมขนาดเล็กมากขึ้น เช่นกลุ่ม Travelodge ที่ร่วมมือกับกลุ่ม Absolute ของ คีรี กาญจนพาสน์, กลุ่ม Hop Inn ของกลุ่มเอราวัณ กรุ๊ป นอกจากนั้น กลุ่มทุนขนาดใหญ่ที่ไม่เคยลงทุนด้านโรงแรมอย่าง ซีพี ก็เริ่มขยายธุรกิจด้านนี้โดยพุ่งเป้าไปยังโรงแรมขนาดเล็กเป็นหลัก

รูปแบบโรงแรมนอกเหนือจาก 5,4,3 ดาว ที่มีอยู่แล้วก็จะมีการขยายตัวเกิดโรงแรมในหลายรูปแบบตามมาแต่จะเน้นการบริหารจัดการแบบมีอาชีพ เช่น โรงแรมขนาดเล็กที่ตั้งอยู่แถวชานเมือง Motor Lodge (โรงแรมในจุดพักรถที่นิยมกันในอเมริกา) โรงแรมขนาดเล็กในตัวเมือง City Inn (โรงแรมขนาดเล็กมีห้องพักน้อยในรูปแบบกะทัดรัดและราคาถูก) โรงแรมสไตล์บูติก Boutique (โรงแรมขนาดเล็กที่มีสไตล์เป็นของตัวเอง)

ประสาน ไทยแท้ (2558) ได้กล่าวถึงจุดแข็งและจุดอ่อน ธุรกิจโรงแรมไทยในยุค AEC (SWOT)

#### Strengths

1. ความหลากหลายของสินค้าและสถานที่ท่องเที่ยว
2. ความคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย
3. การบริการที่เป็นมิตรของคนไทย
4. ระบบการสื่อสาร โทรคมนาคม สาธารณูปโภค

#### Weaknesses

1. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีทักษะด้านภาษาต่างประเทศที่จำกัด
2. การควบคุมคุณภาพของบุคลากรในภาคบริการยังไม่ทั่วถึง
3. การบริหารจัดการของผู้ประกอบการบางราย ยังไม่คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชนเท่าที่ควร



4. ผู้ประกอบการธุรกิจภาคบริการของไทยส่วนใหญ่ ดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม Opportunities

1. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ มุ่งแสวงหาความแปลกใหม่
2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของสื่อออนไลน์ ทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง
3. ภาครัฐมีการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

Threats

4. ปัญหาด้านการเมืองภายในประเทศ
  5. การแข่งขันกันตัดราคา
  6. ความผันผวนของปัจจัยในตลาดโลก
  7. การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศและภาวะโลกร้อน
  8. การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศคู่แข่ง
- และกล่าวถึงที่ผู้ประกอบการโรงแรมไทยควรให้ความสำคัญเพื่อพร้อมรับการแข่งขัน

AEC

1. กลยุทธ์หรือวิธีการกระตุ้นยอดจองห้องพัก "ล่วงหน้า"
2. "ความเป็นไทย" จุดเด่นโรงแรมไทยที่ยังได้เปรียบและขยายเพื่อชูเป็นจุดขาย
3. "พัฒนาไอที" รองรับลูกค้าโรงแรมในยุค AEC
4. สร้างภาพลักษณ์ส่งเสริมการขายและการดูแลลูกค้า "ก่อน/ระหว่าง/หลังใช้

บริการ"

5. เตรียมภาษาอังกฤษในส่วนพนักงานให้พร้อมเพื่อรองรับการแข่งขัน

การกระตุ้นยอดจองห้องพัก

1. มอบส่วนลดห้องพัก
2. ส่งเสริมการขายด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น WIFI ที่จอดรถ รถรับส่งบริเวณ

ใกล้เคียง

3. การทำโปรโมชั่นหรือแพ็คเกจพิเศษ

#### วิเคราะห์การแข่งขันแรงงานด้านโรงแรมคุณภาพของแรงงาน

หากกล่าวถึงลักษณะเด่นของแรงงานไทยในสายงานบริการก็ต้องยอมรับว่าวัฒนธรรมไทยมีส่วนเสริมให้การบริการของแรงงานไทยมีศักยภาพสูงกว่าแรงงานของประเทศอื่น ๆ แต่แรงงานไทยยังมีข้อด้อยหลายด้านด้วยกันหากเปรียบเทียบกับแรงงานจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านเช่นด้านความอดทน ความกระตือรือร้น ด้านภาษาในการสื่อสาร โดยเฉพาะทางด้าน

ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นปัจจัยหลักของงานบริการด้วยปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลไปถึงคุณภาพเฉพาะตัวและความมั่นใจในตัวเองของแรงงานของไทยหากเปรียบเทียบกับหลายประเทศ

### **สิ่งที่น่ากลัวสำหรับแรงงานไทยในปี 2020**

1. หลังจากบุคลากรโรงแรมในระดับล่างซึ่งมาจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านเข้ามาทดแทนแรงงานของไทย ด้วยความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ภายในระยะเวลา 3 ปี แรงงานเหล่านั้นจะเรียนรู้และสะสมประสบการณ์การทำงานและพร้อมที่จะขยับขึ้นเป็นหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับกลางของโรงแรมได้ทันทีด้วยคุณสมบัติที่เด่นกว่าแรงงานไทยจะทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจมากกว่าซึ่งจะผลักดันให้แรงงานไทยลงไปเป็นแรงงานระดับล่างสุด

2. แรงงานระดับคุณภาพจากประเทศเพื่อนบ้าน ในระดับหัวหน้างานและผู้จัดการ จะเข้ามาเป็นตัวเลือกแข่งกับแรงงานไทย ซึ่งจะมีการแข่งขันอย่างเข้มข้น ผู้ประกอบการจะมีตัวเลือกเยอะ คุณสมบัติหรือความสามารถของแรงงานจะถูกใช้เป็นเงื่อนไขของการพิจารณาจ้างงาน

### **การปรับตัวของสถาบันการศึกษา**

การผลิตแรงงานหรือบัณฑิตสายงานธุรกิจโรงแรมจะต้องเข้มข้นมากกว่าเดิมการเรียนการสอนอาจจำเป็นที่จะต้องมุ่งเน้นเนื้อหาหลักลงไปถึงรายละเอียดของตำแหน่งงานที่จะทำในอนาคตเช่น การเรียนเพื่อไปเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานแม่บ้าน พนักงานเสิร์ฟ ฯ เพื่อให้บัณฑิตที่จบการศึกษามีความสามารถตรงกับงานที่จะทำหลังจบการศึกษา การใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยเชื่อว่าจะปรับตัวดีขึ้นหลังปี 2020 (ประสาน ไทยแท้ .“สัมมนาวิชาการด้านธุรกิจโรงแรม”, 15 กันยายน 2558)

### **ธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา**

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยมีผู้ประกอบการทั้งหมด จำนวน 24 ราย ดังแสดงในตาราง 1 ดังนี้(สืบค้นจากเว็บไซต์ [www.agoda.com](http://www.agoda.com) เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560)

ตาราง 1 แสดงรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเมืองพะเยา  
จังหวัดพะเยา

ลำดับ	ชื่อธุรกิจโรงแรมและที่พัก
1	โรงแรมภูกลอง
2	โรงแรมพะเยาเกทเวย์
3	เดอะโคซี่เนสต์ บูทีครูม
4	โรงแรมกรีนฮิลล์ พะเยา
5	วิน โฮเทล พะเยา
6	โรงแรม เอ็ม 2
7	เซน โฮม รีสอร์ท แอนด์ การ์เดน พะเยา
8	ภูทอง เฟลส
9	ม่อนสามเคียน โฮมสเตย์
10	โรงแรมเคเอ็ม กว๊านพะเยา
11	ลือชา เรซิเดนซ์
12	กว๊าน พะเยา วิลลา
13	ออลโล่า เฮ้าส์
14	Chaykwan Hotel
15	SV2 Boutique
16	วลีกาญจน์ รีสอร์ท
17	Kwan Phayao Lake House
18	ซ็อนเพชร เรสลิเด็น
19	อรุโณทัย คอฟฟี่เฮาส์ โฮมสเตย์
20	ฤกษ์ดี โฮมสเตย์
21	ไอยา เกสต์เฮ้าส์
22	ตากลม-ชมดอย รีสอร์ท
23	Baan Ma Grood
24	Garden Home

(ที่มา: เว็บไซต์ [www.agoda.com](http://www.agoda.com), เมษายน 2560)

### ทฤษฎีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีความพร้อมและการเตรียมความพร้อม คำว่า “พร้อม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นคำวิเศษณ์ ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่าความครบถ้วนหรือมีทุก อย่างครบแล้ว “ความพร้อม” เป็นคำแสดงกิริยาร่วมหรือในเวลาเดียวกันหรือในทำนองนั้น เช่น ไปพร้อมกัน ถึงพร้อมกันโดยปริยายหมายความว่า ครบครัน (ครบครัน) หมายถึง พร้อมเพรียง ไม่ขาดเหลือ บริบูรณ์ เช่น งาน พร้อม ดีพร้อม เตรียมพร้อมเสร็จ เช่น พร้อมแล้ว ความหมายของความพร้อม (readiness)

เด็อนใจ เศรษฐสุตโก อ้างอิงในสาวตรี มะเร็งสิทธิ์, จันทรจิรา นพมณี, (2556) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพแห่งความเจริญงอกงามและการพัฒนาการอย่างสูงสุดของบุคคลทั้งกาย สมอง อารมณ์และสังคม

กมลรัตน์ หล้าสูงวัย อ้างอิงในสาวตรี มะเร็งสิทธิ์, จันทรจิรา นพมณี, (2556) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง ความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทางด้านร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึง การเจริญเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะของร่างกายทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือพอใจที่จะกระทำสิ่ง ๆ

บรรจบ จันทรเจริญ อ้างอิงในสาวตรี มะเร็งสิทธิ์, จันทรจิรา นพมณี, (2556) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง สภาวะหรือลักษณะของบุคคลที่กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีสภาพการเตรียมความถนัด ความพอใจ หรือความกระตือรือร้นเพื่อตอบสนองต่อกิจกรรมนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จซึ่งเกิดจากวุฒิภาวะประสบการณ์และ อารมณ์

อัญชลี มุละดา (2541, หน้า 43) ให้ความหมายความพร้อมว่า สภาพของบุคคลที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการเตรียมตัว ทางด้านร่างกายและจิตใจ

กฤษดา ทองสังวร (2540, หน้า 17) กล่าวถึงความหมายความพร้อม คือ คุณสมบัติหรือสภาวะของ บุคคลที่พร้อมที่จะทำงาน หรือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มที่ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การเตรียมตัวสำหรับการทำกิจกรรมนั้น ๆ อย่างพร้อมมูลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการเตรียมให้พร้อมย่อมจะช่วยให้การดำเนินการได้ด้วยดี

กมลรัตน์ หล้าสูงวัย (2540:15) ให้ความหมายไว้ว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพความสมบูรณ์ ทั้ง ร่างกายและจิตใจ ที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งทางด้านร่างกาย ได้แก่

วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึง การเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

พรรรณี ชูชัย (อ้างใน นฤตพงศ 2540:15) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพของบุคคลที่จะเรียนรู้ สิ่งหนึ่งสิ่งใด

วิชชุดา หารรรษาจารย์พันธ์ (2540:26) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพที่เตรียมพร้อม ในการปฏิบัติ หรือการดำเนินกิจกรรมนั้น ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลมาจากการเตรียมไว้แล้ว สำหรับกิจกรรมนั้น ๆ

ศรีสุภาภรณ์ บินชญาประสิทธิ์ (2540:69) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีวุฒิภาวะ ทางด้านร่างกาย จิตใจและประสบการณ์การเรียนรู้ตลอดจนสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้

วิชาญพร สุวรรณแทน (2541:30) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจมีความเต็ม ใจและมีความกระตือรือร้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงโดยได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า

ครอนบาค (Cronbach, 1963 อ้างใน มาลี จุฑา, 2542, หน้า 57) ให้ความหมายของ ความพร้อมว่า หมายถึง วุฒิภาวะ อารมณ์ และความสามารถในการเรียนรู้ พรรรณี ช เจนจิต (2545, หน้า 47) ให้ความหมายของความพร้อมว่า เป็นสภาวะของบุคคลที่จะเรียนรู้ สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างบังเกิดผลซึ่งขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ การได้รับการฝึกฝน การเตรียมความสนใจ และแรงจูงใจ ซึ่ง แต่ละคนมีพร้อมแตกต่างกัน

ธอร์นไดค์ (Thorndike, 1913 อ้างถึงใน นฤตพงศ ไชยวงศ์, (2540) ได้กล่าวเกี่ยวกับกฎของ ความพร้อม (The Law of Readiness) ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1. ขณะที่หน่วยปฏิบัติการพร้อมที่จะปฏิบัติมันต้องเกิดจากความพึงพอใจ
2. การปฏิบัติของหน่วยปฏิบัติการต้องไม่เป็นการสร้างความรำคาญยุ่งยากใจ
3. ถ้าหน่วยงานไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติแต่โดยยัดเยียด หรือบังคับบีบเค้นการปฏิบัติ นั้น ๆ ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดความรำคาญยุ่งยากใจ

Barrow and Milburn (1990:259) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจและ เริ่มต้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม คือ สภาพจิตใจ ภาย วิชา และสรีรวิทยา Good (1973 อ้างถึงใน นวรัตน์ พ.ต.ต,2545:17) ให้คำนิยามเกี่ยวกับ ความพร้อมว่า เป็น ความสามารถตกลงใจ ความปรารถนา และความสามารถที่จะเข้าร่วม กิจกรรม ความเกิดจากลักษณะวุฒิภาวะ ประสบการณ์และอารมณ์ ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ

Sinclair and Hanks (1987:1995) กล่าวว่า ความพร้อมหมายถึง การที่บุคคล 1) ได้การเตรียมตัวเพื่อกระทำกิจกรรม บางอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมาย 2) ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นที่จะกระทำกิจกรรมบางอย่าง

องค์ประกอบความพร้อม ดาวันิง และแธคเคอรี (Downing & Thackrey, 1971, pp.14-16) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Factors) ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจและ สังคม

2. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Intellectual Factors) ได้แก่ ความพร้อมทางสติปัญญาและ ความสามารถในการรับรู้ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในการแยกแยะการเห็น การฟังและ ความสามารถในการตัดสินใจและคิดแก้ปัญหา

3. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความ พอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม

4. องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotional Factor, Motivation and Personality Factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตใจ และความต้องการที่จะเรียนรู้ เมื่อพิจารณาความหมายจากความพร้อมและแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมข้างต้นแล้วเราสามารถกล่าว โดยสรุปได้ว่าการเตรียมพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อม เพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคุณสมบัติหรือสภาวะที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างแน่วแน่มจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายของ “ความพร้อม” หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีวุฒิภาวะ แรงจูงใจและประสบการณ์เดิมสูงพอที่จะก่อให้เกิด การเรียนรู้ให้สะดวก การเตรียมความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวเองก่อนกระทำการหรือทำงานที่จะทำหรือได้รับ มอบหมาย เป็น การทำความเข้าใจในงานที่จะทำการศึกษาค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับงานและหน่วยงานที่เข้าร่วมปฏิบัติใน ทุก ๆ ด้าน รวมทั้งกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้ามีการศึกษา มีการเตรียม มีความรอบคอบรัดกุม มีความเข้าใจกับระบบและงาน จะมีความพร้อมมากยิ่งขึ้น

วิทยา จันทะวงศ์ศรี อ่างอิงในนิรากร ทรช่วย, (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอำเภอต้นทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้กล่าวว่าสำหรับปัจจัยที่ต้องพิจารณาและให้ความสำคัญสำคัญสำหรับการนำแนวทางเลือกวิสาหกิจชุมชนนำไปปรับใช้กันกลุ่มเพื่อผลต่อความสำเร็จประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยการผลิตถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการตัดสินใจทำการผลิตของแต่ละกลุ่มต้องพิจารณาถึงความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบหรือโอกาสในสินค้าที่กลุ่มผลิตที่จะสามารถดำรงประโยชน์และสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มผลิตที่จะสามารถดำรงประโยชน์และสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มดังนั้นในการผลิตจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอและสามารถหาได้สะดวกเพื่อลดต้นทุนอันเกิดจากการจัดหาวัตถุดิบนอกจากนี้ทักษะความรู้ความสามารถหรือภูมิปัญญาชาวบ้านของสมาชิกในการผลิตจะช่วยให้สินค้าที่ผลิตได้นั้นมีคุณภาพได้มาตรฐาน

2. ปัจจัยด้านการตลาดถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อปัจจัยด้านการผลิต การผลิตนั้นถึงแม้ว่าจะมีความได้เปรียบในการผลิตแต่หากไม่สามารถหาตลาดมารับผลผลิตที่ผลิตได้นั้นการดำเนินกิจกรรมกลุ่มไม่อาจประสบความสำเร็จได้ โดยทั่วไปแล้วตลาดของผลผลิตที่กลุ่มผลิตได้มักอยู่ในท้องถิ่นและพื้นที่ใกล้เคียงเป็นสำคัญ

3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมิได้เป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่เป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคน เนื่องจากสมาชิกที่เข้าร่วมควรมีส่วนรวมในการคัดเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่แทน อย่างไรก็ตามสมาชิกที่ไม่ได้เข้ามาร่วมในสายการบังคับบัญชา ก็ยังสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือร่วมตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้กลุ่มที่ประสบความสำเร็จมักมีการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ตลอดจนความความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน

4. ปัจจัยด้านการเงินเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งโดยส่วนใหญ่แล้วเงินทุนที่กลุ่มจัดหานั้นมักอยู่ในรูปของการออกทรัพย์หรือการถือหุ้นเรือนหุ้นการสะสมทุนการดำเนินกิจกรรมด้านการเงินการบัญชีการกำหนดการจัดสรรผลกำไรอย่างเป็นสัดส่วนและมีระบบที่ชัดเจนจะสามารถช่วยให้การดำเนินงานกลุ่มเป็นไปได้ด้วยดี

5. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในการพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในกลุ่มหรือชุมชนนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาทั้งการมีส่วนร่วมในแง่ของการกำหนดนโยบายเป้าหมายของการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการจัดสรรคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาใช้อำนาจในการตัดสินใจหรือรับผิดชอบในงานที่รับมอบหมายตลอดจนการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเกณฑ์ที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการประสบความสำเร็จจากการนำแนวทางเลือกวิสาหกิจชุมชนมาใช้ทั้งสิ้นด้วยเหตุที่เป็นหัวใจหลักของวิสาหกิจชุมชนก็คือการให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ตลอดจนการเสนอความคิดเห็นและการตัดสินใจเป็นสำคัญ

6. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้การดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชนประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเนื่องจากผู้นำมีบทบาทที่สำคัญในการริเริ่มการเสนอแนวทางเลือกและดำเนินการนอกจากนี้ยังมีส่วนสำคัญในการเป็นผู้นำในการวางแผนตลอดจนกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบในการดำเนินกิจกรรม

7. ปัจจัยด้านแรงงานการดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชนที่สามารถใช้แรงงานที่มีอยู่ในชุมชนนั้น นอกจากจะเป็นการสร้างงานให้เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งเท่ากับเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาการเข้าไปขายแรงงานในเมืองในเขตเมืองหลวงได้แล้วการที่มีอยู่ในชุมชนยังเป็นการช่วยให้แรงงานมีทักษะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ตัวแรงงานเองและที่สำคัญก็คือการที่แรงงานสามารถใช้แรงงานในท้องถิ่นที่ตนเองอาศัยอยู่ได้นั้นย่อมส่งผลให้ปัญหาครอบครัวลดลงเนื่องจากในปัจจุบันเมื่อลูกหลานเจริญเติบโตขึ้นต่างก็เข้าไปหางานทำในเมืองทำให้สภาพของชีวิตครอบครัวเปลี่ยนแปลงไปดังนั้นการที่ชุมชนสามารถสร้างกิจกรรมและสร้างอาชีพที่เป็นของคนในชุมชนขึ้นมาได้นั้นย่อมทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น

8. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอก การมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอกมี 2 ลักษณะ คือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่เป็นบวกและปฏิสัมพันธ์เป็นลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชุมชนที่จะต้องเรียนรู้และหาให้พบว่าการเข้ามามีปฏิสัมพันธ์จากสถาบันภายนอกนั้นเป็นไปในลักษณะใด ชุมชนเราสามารถประสบความสำเร็จนั้นสามารถสร้างได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอกกับสถาบันต่างๆ โดยการเข้ามาของสถาบันจากภายนอกนี้ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการเข้ามาให้ความช่วยเหลือทั้งในส่วนของเงินทุนและการพัฒนาความรู้ความสามารถตลอดจนการฝึกทักษะให้แก่ชาวบ้าน

9. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสมาชิก เนื่องจากสมาชิกในชุมชนถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชน การได้รับความร่วมมือจากชาวบ้านตลอดจนการที่ชาวบ้านมีความอดทนและพยายามสร้างสิ่งที่มีความหมายต่อการดำเนินกิจกรรมอย่างไรก็ดีชาวบ้านที่เป็นสมาชิกก็ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่ตนเข้าเป็นสมาชิกโดยสมาชิกต้องหมั่นติดตามความคืบหน้าขององค์กร และให้ความร่วมมือให้กิจกรรมต่าง ๆ อาทิ เช่น การเข้าร่วมประชุมการติดตามศึกษาดูงานพร้อมทั้งร่วมคิดและเสนอความเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือชุมชนที่ตนอาศัยอยู่

10. ปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เพื่อการพัฒนาของกลุ่มโดยกลุ่มต้องมีการติดต่อกับสมาชิกอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันระหว่างผู้นำสมาชิกและระหว่างกลุ่มหรือบุคคลหรือองค์กรภายนอกที่นำความรู้หรือข่าวสารใหม่ ๆ มาแลกเปลี่ยนและสามารถไปปรับใช้ได้กับกลุ่ม



นอกเหนือจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่ายังมีปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น ความสัมพันธ์กับรัฐบาลการให้บริการของภาครัฐ การสื่อสารก็ล้วนแต่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบธุรกิจเช่นกัน

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

เมื่อกล่าวถึงคำว่า การบริหารส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการคำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ศัพท์อีกคำหนึ่ง คือ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่า การบริหารกับคำว่า การจัดการใช้แทนกันได้มีความหมายเหมือนกัน (สมคิด บางโม, 2546, อ้างอิงในนิธย์รดี ใจอาษา, 2555)

ในเอกสารคำสอนเล่มนี้จะใช้สองคำนี้ปะปนกันตลอดไปตามความเหมาะสม จึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลปะเพื่อ

เอาคนทรัพยากรมารวมกันแล้วอำนวยความสะดวกให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการปัจจัยในการบริหาร มีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงานหน่วยงานหรือองค์การต่างๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงานผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ

2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงานหากขาดงบประมาณการบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

3. ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน

4. การบริหารจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงคือเป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลผลักดันและ กำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ นักบริหารและนักวิชาการให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหารหรือการจัดการไว้ต่าง ๆ กันตามทัศนะของแต่ละบุคคลที่สำคัญ ไว้ดังนี้

#### ความหมายของการบริหารจัดการ

เกษม จันทรแก้ว (2540, อ้างอิงในนิธย์รดี ใจอาษา, 2555) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปการดำเนินการนำวัสดุดิบสู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิต

ตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร อย่างไรก็ตาม ใดก็ดี ผู้บริหารมีหน้าที่อำนาจการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่เป็นผู้รับผิดชอบ ควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วนำไปดำเนินการร่วมกัน ทรัพยากร (Assembling Resource) ทำให้การผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหาร (ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย การบริหารเป็นการดำเนินการที่ผู้บริหารมีหน้าที่ในการสั่งการในการบริหารจัดการควบคุมและนำแผนที่กำหนดไว้ไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ

สรุปว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การต้องอาศัยหลักทางการบริหารงานจำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการซึ่งรู้จักในนามของ 4M ได้แก่

1. บุคลากรหรือคน (Man) เป็นผู้ปฏิบัติภารกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา
2. เงินหรืองบประมาณ (Money) เป็นงบประมาณที่นำมาใช้ในการดำเนินการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
3. วัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งของ (Materials) หมายถึง วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้หรือสิ่งของที่นำมาใช้ผลิตและบริการรวมถึงอาคารสถานที่
4. การจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ เช่น การบังคับบัญชา การกำหนดขอบข่ายงาน (Job Description) อำนาจหน้าที่ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การกำหนดเวลาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดาริกา วรรณถนอม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมด้านการตลาดของ โรงแรมและที่พักเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของจังหวัดภูเก็ต ทฤษฎีที่ใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) วิธีวิจัยโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 270 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามนำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยวิธีสำรวจสถิติ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) t-test (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์

ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าประเภทของโรงแรมและที่พัก ระดับมาตรฐานของโรงแรมและที่พักลักษณะของการบริหารงานและความเป็นเจ้าของ และทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมด้านปัจจัยทางการตลาดโดยรวม เพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชชานันท์ ฐิติภัทรภรณ์ และ ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพร้อมของธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี วิธีวิจัยการสุ่มตัวอย่างจาก เจ้าของหรือผู้จัดการโรงแรม ในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 100 ราย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลกับตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่าโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนานาชาติ/ความเป็นสากล ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสารและด้านการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประเภทที่พักที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมของธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีเช่นกัน

ทัศนมา หงส์มา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมของธุรกิจค้าปลีกเพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี 2558 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ประชากรในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารที่อยู่ภายในองค์กรบริษัทที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกกับสมาคมผู้ค้าปลีกไทย จำนวน 39 บริษัท และบริษัทที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจค้าปลีก กลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญเป็นจำนวน 17 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลจากการวิจัยพบว่าใน 4 ประเด็นเนื้อหาได้แก่ (1) กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ควรพัฒนาคุณภาพของสินค้าให้เหมาะสมกับสภาพของตลาด รสนิยมของผู้บริโภค ควรพัฒนาเครื่องจักร เทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต และการสร้าง Packaging ให้ทันสมัย (2) กลยุทธ์ด้านราคา ควรกำหนดราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า การลดต้นทุนการผลิตสินค้า การปรับราคาของสินค้าให้เหมาะสมในแต่ละตำแหน่งผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาให้เป็นมาตรฐาน และไม่ควรถูกกำหนดราคาให้สูงจนเกินไป (3) กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการกระจายสินค้าให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว ควรมีการวางแผนการจัดจำหน่ายให้

เหมาะสมสามารถแข่งขันในตลาดได้ การบริหารจัดการคลังสินค้า การเพิ่มช่องทางการติดต่อ การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และควรมีสาขาตามเมืองใหญ่ๆ ที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้าน (4) กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเน้นการสร้าง Brand ให้เป็นที่รู้จักและสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาที่เป็นสากลมากยิ่งขึ้นและควรทำอย่างต่อเนื่อง

ททิตยวีดี โปธิ์ลิทธิพรธณ และ นรพรธณ โปธิพฤกษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษา การเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิธีวิจัยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ผ่านการตรวจประเมินโครงการตรวจประเมินมาตรฐานของสำนักทะเบียนและธุรกิจนำเที่ยวและมัคคเทศก์จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2555 จำนวน 7 ราย และจากผู้บริหารหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมีส่วนได้ส่วนเสียกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำนวน 6 ราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการนำมาวิเคราะห์ SWOT และทำการเปรียบเทียบผลจากการสัมภาษณ์กลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า จากการประเมินของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 1) ด้านความพร้อมด้านแรงงานของบริษัทอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02)พนักงานของบริษัทมีความรู้ความสามารถในการนำเที่ยวในภาคเหนือของไทยมีทักษะการทำงาน มีประสบการณ์หลายปี พนักงานของบริษัทได้นำเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้านมาแล้วจึงสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้านได้ดี 2) ด้านความพร้อมทางด้านศักยภาพด้านภาษาของบริษัท อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยจุดแข็งพนักงานของบริษัทสามารถสื่อสารภาษาที่ 3 ได้ การใช้ภาษาอังกฤษได้ดี พร้อมทั้งยังพัฒนาภาษาจีนได้อีก ในส่วนของระดับผู้บริหารสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี 3) ด้านความพร้อมด้านการแข่งขันของบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) จุดแข็งบริษัทมีโปรแกรมทัวร์เสนอขายเป็นจำนวนมาก รวมถึงบริษัทมีพันธมิตรที่มีอยู่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทบริหารงานเอง จึงไม่ซับซ้อนและสามารถแก้ปัญหาได้เองอย่างรวดเร็ว จากการประเมินของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพบว่ากลุ่มหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน 1) ด้านความพร้อมด้านแรงงานของบริษัทนำเที่ยว อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยจุดแข็งของบริษัทนำเที่ยวมีจิตบริการ 2) ด้านความพร้อมด้านศักยภาพทางด้านภาษาของบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยจุดแข็งมัคคเทศก์ สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีชัดเจน ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวพร้อมเรียนรู้เรื่องภาษาจีน 3) ด้านความพร้อมด้านการแข่งขันของบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) โดยจุดแข็ง คือ มีผู้ประกอบการมาก ช่วยให้มีผลิตภัณฑ์หลากหลายให้

นักท่องเที่ยวมีทางเลือกมากขึ้น จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีแนวทางแก้ไขปัญหาในการเตรียมความพร้อมจากการปรับตัวและความร่วมมือ 1) ทางด้านการตลาด ควรมีการส่งเสริมด้านการตลาดในประเทศเพื่อนบ้าน และให้ทางรัฐเข้ามาควบคุมเกี่ยวกับราคาและคุณภาพทางด้านการบริการและเพิ่มช่องทางการตลาดให้มากขึ้น 2) ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และประสบการณ์ท่องเที่ยวของจังหวัด ควรอนุรักษ์วัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญๆ ของเชียงใหม่ไว้ให้ได้มากที่สุด และมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานและความปลอดภัย ให้บริการเป็นระดับสากล และควรมีแพ็คเกจจําหรับกลุ่ม Niche ให้มากขึ้น 3) ด้านการลงทุน ควรมีงบประมาณในการส่งเสริมการพัฒนาให้เป็นมาตรฐาน และสถาบันการเงินหรือรัฐ ควรมีนโยบายส่งเสริมผู้ประกอบการให้มีสภาพคล่องขึ้น โดยการหาแหล่งเงินทุนจากภาครัฐมาสนับสนุน 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในกลุ่ม AEC ให้มากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์สู่ระดับสากล โดยการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและตัวสื่อโฆษณาที่มีทั้งภาษาอังกฤษและจีน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทนจากสมาคมที่มีอยู่ 5) การสร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน มีการสอบและตรวจสอบมาตรฐานบริษัทนำเที่ยวและการวัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ที่สำคัญต้องมองมาตรฐานสากลเป็นหลัก

เบญจพร แยมจําเมือง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา พนักงานในโรงแรม 3 ดาว การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม เครื่องมือที่ใช้ทำการวิจัยคือ แบบประเมินสมรรถนะและแบบสอบถาม โดยค่าทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.922 ใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ 'ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐาน โดยการหาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติ Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะงานแม่บ้านมีระดับ สมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเฉพาะสมรรถนะเฉพาะเรื่องการบริหารธุรกิจให้สอดคล้องกับกฎหมาย รองลงมา คือ งานผลิตอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะสมรรถนะเฉพาะเรื่องการเป็น coach เรื่องทักษะในงานให้คนอื่น ๆ และพบว่าศักยภาพของพนักงานโรงแรม ระดับ 3 ดาว มีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง และผู้รับบริการมีความพึงใจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรมด้านงานแม่บ้าน โดยเฉพาะสมรรถนะหลัก และงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะสมรรถนะทั่วไป มีความสัมพันธ์ระดับต่ำไปในทิศทางบวกกับศักยภาพของพนักงาน

โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตจังหวัดสมุทรสงครามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าแผนพัฒนาพนักงานด้านงานแม่บ้าน โดยเฉพาะแผนพัฒนาสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันแรงงานวิชาชีพการโรงแรม และแผนพัฒนาพนักงานด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะสมรรถนะทั่วไป ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันแรงงานวิชาชีพการโรงแรมทิศทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรชาติ ดุลยเสถียร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมและรีสอร์ต รวมทั้งสิ้น 41 แห่ง จำนวน 246 คน การวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อหาคำตอบ ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างทางทฤษฎีเมื่อพิจารณาจากค่าสถิติพบว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสถานการณ์แข่งขันไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อกลยุทธ์นวัตกรรมบริการและผลการดำเนินงานแต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรทุนทางปัญญา ทั้งนี้เป็นเพราะบริบทลักษณะจำเพาะของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย เมื่อปรับโมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า มีค่า Chi-Square ( $X^2$ ) เท่ากับ 43.428 ค่า Degree of Freedom (df) เท่ากับ 34 ค่าอัตราส่วนของ Chi-Square/ Degree of Freedom เท่ากับ 1.277 ค่า GFI เท่ากับ 0.948 ค่า CFI เท่ากับ 0.991 ค่า Root Mean Square Residual (RMR) เท่ากับ 0.030 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.046 มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สุชาดา บุญสนอง, ศิษฏ์ธวัช มั่นเศรษฐวิทย์, ชมพูนุท ศรีพงษ์, อุมภาพร เชิงเชาว์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดสงขลา เพื่อการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน วิธีวิจัยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดสงขลา จำนวน 220 ราย โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยว ในจังหวัดสงขลามีความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม และด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ตามลำดับ ในขณะที่การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดสงขลา เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการใน

การให้บริการ อีกทั้งสภาพแวดล้อมทางการตลาดด้านเศรษฐกิจสามารถทำนายการเตรียมความพร้อม เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของธุรกิจได้ร้อยละ 5.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสมการพยากรณ์การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในจังหวัดสงขลาเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เขียนในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้  $y = 2.35$  สภาพแวดล้อมทางการตลาดด้านเศรษฐกิจ

วารภรณ์ ศรีเหนียง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการเปิดรับข่าวสาร และการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของผู้ประกอบการค้าชายแดน อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว การสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการค้าชายแดน อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 200 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 1 – 3 ปี ประเภทของสินค้าที่จำหน่ายส่วนใหญ่ ได้แก่ เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 50,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ระดับความรู้ความเข้าใจ เรื่อง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อยู่ในระดับดี และมีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากสื่อระดับชาติ สื่อระดับท้องถิ่น และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กับพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในด้านการดำรงชีวิต และ ในด้านการประกอบกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความรู้ความเข้าใจ เรื่อง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในด้านการดำรงชีวิต และ ในด้านการประกอบกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทัศนคติด้านประโยชน์ต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และไปในทิศทางเดียวกัน กับพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในด้านการดำรงชีวิต และ ในด้านการประกอบกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน ประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานราชการ จำนวน 1 คน ตัวแทนจากสื่อท้องถิ่น จำนวน 1 คน และผู้ประกอบการ จำนวน 20 คน ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาประกอบการ

อภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณด้วยสถิติพบว่า ผู้ประกอบการที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากสื่อระดับชาติ และสื่อระดับท้องถิ่น มีทัศนคติด้านประโยชน์ที่ดีต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งในด้านการดำรงชีวิต และ ด้านการประกอบกิจการ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกอบการมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่มากจะทำให้เห็นถึงความจำเป็นไปของการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เห็นถึงประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจึงส่งผลให้เกิดการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ดีมากขึ้น ต่างจากในด้านของความรู้ความเข้าใจ ที่ผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสนใจกับรายละเอียด วัตถุประสงค์ หรือกฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ประกอบการจึงไม่ได้ใช้ความรู้ความเข้าใจนำไปสู่พฤติกรรมการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งในด้านการดำรงชีวิต และ ด้านการประกอบกิจการ ดังนั้น การวิจัยเชิงคุณภาพสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากสื่อระดับชาติ สื่อระดับท้องถิ่น สื่อบุคคล และทัศนคติด้านประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในด้านการดำรงชีวิต และ ด้านการประกอบกิจการ

จริยาภรณ์ รุ่งโรจน์นวกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการในเกาะเกร็ด จ.นนทบุรี ในการเป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน วิธีวิจัยการสุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการในเกาะเกร็ด จ.นนทบุรี จำนวน 122 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test และค่าสถิติ T-test ผลจากการวิจัยพบว่า สถานประกอบการในเกาะเกร็ด จ.นนทบุรีประกอบธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีลักษณะธุรกิจแบบกิจการเจ้าของคนเดียวหรือแบบครอบครัว มีระยะเวลาดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป มีการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มากที่สุด ด้านการตลาด ด้านเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และการจัดหาเงินทุนตามลำดับ ประเภทของธุรกิจ รายได้ ลักษณะการดำเนินธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกัน การเตรียมความพร้อมมีความแตกต่างกันในทุกด้าน

ประสงค์ อูทัย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเข้าสู่การเปิด ประชาคมอาเซียนช่วงปี 2559-2562 วิธีการสุ่มตัวอย่างจากอุตสาหกรรมสิ่งทอ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Methodology Research)



เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพอุตสาหกรรมสิ่งทอไทยตอนนี้ยังคงแข่งขันได้ ในระดับปานกลางของอาเซียน ผลกระทบทางด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองการปกครองส่งผลให้มียอดลดลงไม่มากนักแต่ผู้ประกอบการยังต้องพยายามพัฒนาตัวเอง อุปสรรคสำคัญของอุตสาหกรรมสิ่งทอนี้คือการขาดแรงงานที่มีทักษะฝีมืออย่างต่อเนื่อง การกำหนดค่าแรง 300 บาท ที่สูงขึ้นเป็นขั้นต้น รวมถึงกฎหมายของประเทศสมาชิกอาเซียน ก็ส่งผลเช่นกัน ส่วนอุตสาหกรรมสิ่งทอประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นแบบโรงงานขนาดกลางและขนาดย่อมรับจ้างผลิตตามข้อกำหนดของผู้สั่ง (Original Equipment Manufacturer : OEM) อุตสาหกรรมสิ่งทอไทยยังคงได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจด้านทักษะฝีมือของแรงงานคนไทย ที่มีความประณีต กลยุทธ์ทางธุรกิจในอุตสาหกรรมสิ่งทอในช่วงปี 2559-2562 ควรเป็นกลยุทธ์เชิงรุกและกลยุทธ์เชิงรับควบคู่กันไป แบบบูรณาการภาครัฐบาลควรให้การสนับสนุนนโยบายส่งเสริมให้ถูกประเด็นที่สำคัญ เช่น การส่งเสริมในเรื่องอุตสาหกรรมต้นน้ำ(Upstream) อุตสาหกรรมกลางน้ำ(Middle stream) อุตสาหกรรมปลายน้ำ(Downstream) ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ

บุญญภณ เทพประสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบกในการเข้าสู่ตลาดประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย วิธีวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง แบ่งกลุ่ม ๆ ละ 50 ตัวอย่าง โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงจากองค์กรที่มียอดขายสูงสุด 50 อันดับแรกจากกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และมีนโยบายที่จะขยายการค้าดำเนินงานไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย พบคุณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบกในการเข้าสู่ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วยด้านการหาที่ปรึกษาที่ดี ด้านการสร้างเครือข่ายด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการด้านการวิเคราะห์ตนเองกับธุรกิจ ด้านการมีทักษะในการจัดการหรือแก้ไขวิกฤต และด้านการศึกษาอุตสาหกรรมมีอิทธิพลต่อศักยภาพ การแข่งขันทางด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญ .01

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

#### ตัวแปรต้น

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม  
และที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

1. ประเภทของที่พัก
2. ยอดขายต่อเดือน
3. จำนวนห้องพัก
4. ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ

#### ตัวแปรตาม

มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจ  
โรงแรมและที่พักในเขตอำเภอ  
เมืองพะเยา จังหวัดพะเยาต่อการ  
ให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดล  
ประเทศไทย 4.0

ศักยภาพ/การประเมินความพร้อมของ  
ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

1. ด้านองค์กร
2. ด้านกระบวนการ
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. ด้านกลยุทธ์

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงสำรวจ เพื่อศึกษามุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยมีผู้ประกอบการทั้งหมด จำนวน 24 ราย แสดงในตาราง 2 ดังนี้ (สืบค้นจากเว็บไซต์ [www.agoda.com](http://www.agoda.com) เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560)

ตาราง 2 แสดงกลุ่มประชากรผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ลำดับ	ชื่อธุรกิจโรงแรมและที่พัก
1	โรงแรมภูกลอง
2	โรงแรมพะเยาเกทเวย์
3	เดอะโคซี่เนสท์ บูทีครึม
4	โรงแรมกรีนฮิลล์ พะเยา
5	วิน โฮเทล พะเยา
6	โรงแรม เอ็ม 2

## ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อธุรกิจโรงแรมและที่พัก
7	เซน โฮม รีสอร์ท แอนด์ การ์เดน พะเยา
8	ภูทอง เพลส
9	ม่อนสามเคียน โฮมสเตย์
10	โรงแรมเคเอ็ม กวีานพะเยา
11	ลือชา เรซิเดนซ์
12	กวีาน พะเยา วิลลา
13	ออลโลล่า เฮ้าส์
14	Chaykwan Hotel
15	SV2 Boutique
16	วสิกาญจน์ รีสอร์ท
17	Kwan Phayao Lake House
18	ช่อนเพชร เรสลิเด็น
19	อรุโณทัย คอฟฟี่เฮาส์ โฮมสเตย์
20	ฤกษ์ดี โฮมสเตย์
21	ไอยา เกสต์เฮ้าส์
22	ตากลม-ชมดอย รีสอร์ท
23	Baan Ma Grood
24	Garden Home

(ที่มา: เว็บไซต์ [www.agoda.com](http://www.agoda.com), เมษายน 2560)

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

#### ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยมีผู้ประกอบการทั้งหมด จำนวน 24 ราย (สืบค้นจากเว็บไซต์ [www.agoda.com](http://www.agoda.com), เมษายน 2560)

#### การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในราย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของสถานประกอบการ จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist)

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ลักษณะของคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ใช่/ไม่ใช่ โดยได้ประยุกต์ตามเกณฑ์การประเมินความรู้ความเข้าใจของบลูม (Bloom, 1975:47) แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย โดยกำหนดค่าระดับดังนี้

เกณฑ์คะแนน	เกณฑ์ระดับความรู้(ร้อยละ)	ระดับความรู้ความเข้าใจ
> 15	> 80	มาก
10-15	60-80	ปานกลาง
< 10	< 60	น้อย

ตอนที่ 3 มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต(Likert Scale) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว คำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดค่าระดับดังนี้

5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับมาก
3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับน้อย
1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ ตามข้อมูลที่จัดเก็บได้ โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ 0.51 ขึ้นไปปัดเศษเป็นเลขจำนวนเต็มเกณฑ์ที่ใช้เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพร้อมอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมุมมองของผู้ประกอบการต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

#### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พัก
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านโมเดลประเทศไทย 4.0 ทำการตรวจ วิเคราะห์ แก้ไข เสนอแนะ และปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) (บุญชุม ศรีสะอาด .2545) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

แทนค่า IOC = ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

$$\frac{\sum R}{N} = \begin{array}{l} \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ} \\ \text{จำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิ} \end{array}$$

ซึ่งมีเกณฑ์การใช้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประเมินผล ดังนี้

คะแนน + 1	หมายถึง	แน่ใจว่าถูกต้องสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
คะแนน 0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าถูกต้องสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
คะแนน - 1	หมายถึง	แน่ใจว่าไม่ถูกต้องสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

จากการหาประสิทธิภาพความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา จะมีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงจะมีมาตรฐานสามารถนำไปใช้ในการทดสอบและประเมินได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามอยู่ในช่วง 0.80 – 1.00

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งหนึ่งก่อนจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก จำนวน 5 ชุด แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2546 หน้า 127)

7. นำแบบสอบถามไปใช้เป็นเครื่องมือ จัดพิมพ์แบบสอบถามและนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน 24 ราย โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 24 ชุด โดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยใช้วิธีการให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กรอกแบบสอบถาม โดยวิธีแจกและรอเก็บแบบสอบถามจำนวน 24 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 23 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.83

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อลงรหัสเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากสื่อต่าง ๆ เอกสาร บทความ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลหลังจากที่ได้รับแบบสอบถาม แล้วจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงทำการจัดแต่งข้อมูลของแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน

2. ทำการลงรหัสและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไป ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.1.1 การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ อธิบายข้อมูลพื้นฐานของประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

สูตรการหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{n \times 100}{N}$$



- P = ค่าร้อยละ  
 n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม  
 N = จำนวนประชากร

3.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายระดับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ทศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการทำไปใช้ที่จะเกิดขึ้น และความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

สูตรการหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือ  $\bar{x}$

$$\bar{x} = \frac{\sum n}{N}$$

$\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum n$  = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3.2 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล นำเสนอในรูปแบบของการบรรยายสรุป



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 และเพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 24 ชุด

แบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

ตอนที่ 3 มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	10	41.67
หญิง	13	54.17
Missing	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17

รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 และค่า Missing จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

**ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ**

2. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	2	8.33
31 – 40 ปี	9	37.50
41 – 50 ปี	7	29.17
51 – 60 ปี	2	8.33
61 ปี ขึ้นไป	3	12.50
Missing	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี มากที่สุด โดยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาตามลำดับ คือ ช่วงอายุ 41 ถึง 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ช่วงอายุ 51 ถึง 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ช่วงอายุ 21 ถึง 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และค่า Missing จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

**ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา**

3. ระบบการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	8.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	16.67
ปริญญาตรี	13	54.17
ปริญญาโท	4	16.67
Missing	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 5 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาตามลำดับ คือ ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และค่า Missing จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

**ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของโรงแรม และที่พัก**

4. ประเภทของโรงแรมและที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	11	45.83
รีสอร์ต	5	20.83
เกสต์เฮาส์	4	16.67
โฮมสเตย์	3	12.50
อื่นๆ	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 6 พบว่าประเภทของโรงแรมและที่พัก พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจโรงแรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาตามลำดับ คือ ประกอบธุรกิจรีสอร์ต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ประกอบธุรกิจเกสต์เฮาส์จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ประกอบธุรกิจโฮมสเตย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

**ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนห้องพัก**

5. จำนวนห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ห้อง	8	33.33
10-50 ห้อง	10	41.67
51-100 ห้อง	4	16.67
101-150 ห้อง	1	4.17
Missing	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 7 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนห้องพักอยู่ระหว่างจำนวน 10 ถึง 50 ห้อง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาตามลำดับ คือ ห้องพักไม่เกิน 10 ห้อง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ห้องพักอยู่ระหว่างจำนวน 51 ถึง 100 ห้อง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ห้องพักอยู่ระหว่างจำนวน 101 ถึง 150 ห้อง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 และ ค่า Missing จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

**ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ**

6. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	2	8.33
1-5 ปี	18	75.00
6-10 ปี	2	8.33
11 ปีขึ้นไป	1	4.17
Missing	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 8 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 ปี เป็นจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาตามลำดับ คือ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจอยู่ระหว่าง 6 ถึง 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 และค่า Missing จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้จากการให้บริการห้องพักรต่อเดือน

7. รายได้จากการให้บริการห้องพักรต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50,000 บาท	12	50.00
50,000-100,000 บาท	5	20.83
100,001-500,000 บาท	5	20.83
500,001 บาท ขึ้นไป	1	4.17
Missing	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 9 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้จากการให้บริการห้องพักรต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท เป็นจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาตามลำดับ คือ มีรายได้จากการให้บริการห้องพักรต่อเดือนอยู่ระหว่าง 100,001 ถึง 500,000 บาทจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 มีรายได้จากการให้บริการห้องพักรต่อเดือนอยู่ระหว่าง 50,000 ถึง 100,000 บาทจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 มีรายได้จากการให้บริการห้องพักรต่อเดือน 500,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 และค่า Missing จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก

8. ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	5	20.83
1-10 ปี	15	62.50
11-20 ปี	3	12.50
Missing	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 10 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักอยู่ระหว่าง 1 ถึง 10 ปี เป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50

รองลงมาตามลำดับ คือ ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก อยู่ระหว่าง 11 ถึง 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และค่า Missing จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

**ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งของท่านในโรงแรมและที่พัก**

9. ตำแหน่งของท่านในโรงแรมและที่พักโรงแรมและที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของ	17	70.83
พนักงาน	6	25.00
Missing	1	4.17
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเจ้าของสถานประกอบการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 เป็นพนักงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และค่า Missing จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17



**ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0**

โดยกำหนดค่า และทำการประมวลผลออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

**ตาราง 12 แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม**

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)	Missing (%)
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร	7 (63.64)	3 (27.27)	1 (9.09)
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา	7 (63.64)	3 (27.27)	1 (9.09)
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก และส่งออก	7 (63.64)	3 (27.27)	1 (9.09)
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม	7 (63.64)	3 (27.27)	1 (9.09)
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดลประเทศไทย 4.0	5 (45.45)	5 (45.45)	1 (9.09)
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าเป็นการชักจูงเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” เป็นกลไกขับเคลื่อน	4 (36.36)	6 (54.55)	1 (9.09)
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยโมเดลประเทศไทย 4.0	6 (54.55)	4 (36.36)	1 (9.09)

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อความคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)	Missing (%)
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาประเทศไทย ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0”	6 (54.55)	4 (36.36)	1 (9.09)
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ Startups ในโมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ไร้ข้อจำกัด	5 (45.45)	5 (45.45)	1 (9.09)
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะพัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย	4 (36.36)	6 (54.55)	1 (9.09)
11. ท่านรู้ถึงความสำคัญในการพัฒนาสถานประกอบการของท่านตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	5 (45.45)	5 (45.45)	1 (9.09)
12. ท่านเข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม	5 (45.45)	5 (45.45)	1 (9.09)
13. ท่านประเมินสภาพการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้	3 (27.27)	7 (63.64)	1 (9.09)
14. ท่านใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการ	3 (27.27)	7 (63.64)	1 (9.09)
15. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่งทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน	9 (81.82)	1 (9.09)	1 (9.09)
16. ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	9 (81.82)	1 (9.09)	1 (9.09)
17. ท่านสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี	9 (81.82)	1 (9.09)	1 (9.09)
18. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ นำพาสถานประกอบการโดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	8 (72.73)	2 (18.18)	1 (9.09)
19. ท่านมีความเข้าใจเรื่องการพัฒนากำลังคน/แรงงาน จากทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	7 (63.64)	3 (27.27)	1 (9.09)

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)	Missing (%)
20. ท่านมีความเข้าใจเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Traveltech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing)	8 (72.73)	2 (18.18)	1 (9.09)
<b>รวม</b>	<b>56.36</b>	<b>34.54</b>	<b>9.09</b>

ตาราง 12 จากการประมวลผลเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ผลปรากฏว่า มีผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองพะเยา ตอบใช่ จำนวน 124 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.36 ตอบไม่ใช่ จำนวน 76 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.54

จากตารางรายงานผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมแสดงให้เห็นถึงว่าความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 56.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด เรื่อง มีสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่งทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน เรื่อง สามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี และเรื่อง มีสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.82 และพบว่า มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด เรื่อง การประเมินสถานการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ และเรื่อง ใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการของท่านได้ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.27

ตาราง 13 แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของ  
ผู้ประกอบการธุรกิจริสรอร์ท

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดย โมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร	2 (40.00)	3 (60.00)
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดย โมเดลประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา	2 (40.00)	3 (60.00)
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดย โมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก และส่งออก	2 (40.00)	3 (60.00)
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดย โมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม	2 (40.00)	3 (60.00)
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดล ประเทศไทย 4.0	2 (40.00)	3 (60.00)
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0 ว่า เป็นการชักจูงเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความ แข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” เป็นกลไกขับเคลื่อน	1 (20.00)	4 (80.00)
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเทคโนโลยีและ อุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยโมเดลประเทศไทย 4.0	2 (40.00)	3 (60.00)
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทัศน์ในการพัฒนา ประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0”	2 (40.00)	3 (60.00)
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ Startups ในโมเดล ประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ไร้ ข้อจำกัด	1 (20.00)	4 (80.00)
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะ พัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย	2 (40.00)	3 (60.00)

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อความถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
11. ท่านรู้ถึงความสำคัญในการพัฒนาสถานประกอบการของท่านตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	1 (20.00)	4 (80.00)
12. ท่านเข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม	2 (40.00)	3 (60.00)
13. ท่านประเมินสภาพการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้	1 (20.00)	4 (80.00)
14. ท่านใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการของท่านได้	0 (0.00)	5 (100.00)
15. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่งทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน	2 (40.00)	3 (60.00)
16. ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	2 (40.00)	3 (60.00)
17. ท่านสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี	3 (60.00)	2 (40.00)
18. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ นำพาสถานประกอบการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่บริการที่มีประสิทธิภาพมูลค่าสูง	4 (80.00)	1 (20.00)
19. ท่านมีความเข้าใจเรื่องการพัฒนากำลังคน/แรงงาน จากทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง	3 (60.00)	2 (40.00)
20. ท่านมีความเข้าใจเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Travel tech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) ทักษะสูง	2 (40.00)	3 (60.00)
<b>รวม</b>	<b>38.00</b>	<b>62.00</b>

ตาราง 13 จากการประมวลผลเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ทตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ผลปรากฏว่า มีผู้ประกอบการ ตอบใช่ จำนวน 38 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตอบไม่ใช่ จำนวน 62 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.00

จากตารางรายงานผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมแสดงให้เห็นถึงว่าความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการรีสอร์ทตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด เรื่อง มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถนำพาสถานประกอบการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่บริการที่มีมูลค่าสูง มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 80.00 และพบว่า มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด เรื่อง การใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 00.00

ตาราง 14 แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร	4 (100.00)	0 (0.00)
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา	3 (75.00)	1 (25.00)
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก และส่งออก	3 (75.00)	1 (25.00)
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม	4 (100.00)	0 (0.00)
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดลประเทศไทย 4.0	4 (100.00)	0 (0.00)

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อความถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าเป็น การถักทอเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความ แข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” เป็นกลไกขับเคลื่อน	3 (75.00)	1 (25.00)
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเทคโนโลยีและ อุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยโมเดลประเทศไทย 4.0	3 (75.00)	1 (25.00)
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา ประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0”	4 (100.00)	0 (0.00)
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ Startups ในโมเดล ประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ไร้ ข้อจำกัด	2 (50.00)	2 (50.00)
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะ พัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย	1 (25.00)	3 (75.00)
11. ท่านรู้ถึงความสำคัญในการพัฒนาสถานประกอบการของท่าน ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	3 (75.00)	1 (25.00)
12. ท่านเข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม	4 (100.00)	0 (0.00)
13. ท่านประเมินสภาพการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและ ต่างประเทศได้	1 (25.00)	3 (75.00)
14. ท่านใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการของท่าน ได้	3 (75.00)	1 (25.00)
15. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการ พัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่ง ทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน	3 (75.00)	1 (25.00)
16. ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถาน ประกอบการได้เป็นอย่างดี	2 (50.00)	2 (50.00)

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
17. ท่านสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถาน ประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี	4 (100.00)	0 (0.00)
18. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ นำพาสถานประกอบการ โดยเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการไปสู่บริการที่มีประสิทธิภาพมูลค่าสูง	3 (75.00)	1 (25.00)
19. ท่านมีความเข้าใจเรื่องการพัฒนากำลังคน/แรงงาน จากทักษะ ต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง	2 (50.00)	2 (50.00)
20. ท่านมีความเข้าใจเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Traveltech) การ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) ทักษะสูง	3 (75.00)	1 (25.00)
<b>รวม</b>	<b>73.75</b>	<b>26.25</b>

ตาราง 14 จากการประมวลผลเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจ  
เกสต์เฮาส์ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ผลปรากฏว่า มีผู้ประกอบการ ตอบใช่ จำนวน 59  
ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 73.75 ตอบไม่ใช่ จำนวน 21 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.25

จากตารางรายงานผลการวิเคราะห์ ภาพรวมแสดงให้เห็นถึงว่าความรู้ความเข้าใจของ  
ผู้ประกอบการเกสต์เฮาส์ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ใน  
ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ  
เกสต์เฮาส์ มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด เรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ  
โดยโมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-  
Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดลประเทศไทย 4.0  
เรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าเป็นการถักทอเชื่อมโยงเทคโนโลยี  
หลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups  
ต่าง ๆ ที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ตัวขับเคลื่อน เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ  
กระบวนการทัศน์ในการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” เรื่อง เข้าใจความหมายของการ  
พัฒนานวัตกรรม และเรื่อง สามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของ  
ท่านได้เป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00 และพบว่า มี  
ความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด เรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะ



พัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย และเรื่อง การประเมินสภาพการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 25.00

**ตาราง 15 แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจไฮมสเตย์**

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร	2 (66.67)	1 (33.33)
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา	1 (33.33)	2 (66.67)
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก และส่งออก	1 (33.33)	2 (66.67)
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม	2 (66.67)	1 (33.33)
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดลประเทศไทย 4.0	2 (66.67)	1 (33.33)
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าเป็นการถักทอเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” เป็นกลไกขับเคลื่อน	1 (33.33)	2 (66.67)
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยโมเดลประเทศไทย 4.0	1 (33.33)	2 (66.67)
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทัศน์ในการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0”	2 (66.67)	1 (33.33)
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ Startups ในโมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ไร้ข้อจำกัด	1 (33.33)	2 (66.67)

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะพัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย	1 (33.33)	2 (66.67)
11. ท่านรู้ถึงความสำคัญในการพัฒนาสถานประกอบการของท่านตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	1 (33.33)	2 (66.67)
12. ท่านเข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม	0 (0.00)	3 (100.00)
13. ท่านประเมินสภาพการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้	0 (0.00)	3 (100.00)
14. ท่านใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการของท่านได้	2 (66.67)	1 (33.33)
15. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่งทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน	3 (100.00)	0 (0.00)
16. ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	3 (100.00)	0 (0.00)
17. ท่านสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี	3 (100.00)	0 (0.00)
18. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ นำพาสถานประกอบการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่บริการที่มีประสิทธิภาพมูลค่าสูง	3 (100.00)	0 (0.00)
19. ท่านมีความเข้าใจเรื่องการพัฒนากำลังคน/แรงงาน จากทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง	2 (66.67)	1 (33.33)
20. ท่านมีความเข้าใจเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Traveltech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) ทักษะสูง	2 (66.67)	1 (33.33)
<b>รวม</b>	<b>55.00</b>	<b>45.00</b>

ตาราง 15 จากการประมวลผลเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจ โสมสเดย์ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ผลปรากฏว่า มีผู้ประกอบการ ตอบใช่ จำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 55.00 ตอบไม่ใช่ จำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.00

จากตารางรายงานผลการวิเคราะห์ ภาพรวมแสดงให้เห็นถึงว่าความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการโสมสเดย์ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ เกสต์เฮาส์ มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด เรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยโมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดลประเทศไทย 4.0 เรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าเป็นการถักทอเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่าง ๆ ที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ตัวขับเคลื่อน เรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทัศน์ในการพัฒนาประเทศไทยใต้ “ประเทศไทย 4.0” เรื่อง เข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม และเรื่อง สามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00 และพบว่า มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด เรื่อง การประเมินสภาพการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 00.00

ตาราง 16 แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการ  
ที่פקอื่น ๆ

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดย โมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร	1 (100.00)	0 (0.00)
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดย โมเดลประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา	1 (100.00)	0 (0.00)
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดย โมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก และส่งออก	1 (100.00)	0 (0.00)
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดย โมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม	1 (100.00)	0 (0.00)
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดล ประเทศไทย 4.0	0 (0.00)	1 (100.00)
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0 ว่า เป็นการชักจูงเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความ แข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” เป็นกลไก ขับเคลื่อน	0 (0.00)	1 (100.00)
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเทคโนโลยีและ อุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยโมเดลประเทศไทย 4.0	1 (100.00)	0 (0.00)
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการนวัตกรรมในการพัฒนา ประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0”	1 (100.00)	0 (0.00)
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ Startups ในโมเดล ประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ไร้ ข้อจำกัด	1 (100.00)	0 (0.00)
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะ พัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย	1 (100.00)	0 (0.00)

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อความคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความรู้ความเข้าใจ	
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)
11. ท่านรู้ถึงความสำคัญในการพัฒนาสถานประกอบการของท่านตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	1 (100.00)	0 (0.00)
12. ท่านเข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม	1 (100.00)	0 (0.00)
13. ท่านประเมินสภาวะการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้	1 (100.00)	0 (0.00)
14. ท่านใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการของท่านได้	1 (100.00)	0 (0.00)
15. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่งทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน	1 (100.00)	0 (0.00)
16. ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	1 (100.00)	0 (0.00)
17. ท่านสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี	1 (100.00)	0 (0.00)
18. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ นำพาสถานประกอบการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่บริการที่มีประสิทธิภาพมูลค่าสูง	1 (100.00)	0 (0.00)
19. ท่านมีความเข้าใจเรื่องการพัฒนากำลังคน/แรงงาน จากทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง	1 (100.00)	0 (0.00)
20. ท่านมีความเข้าใจเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Travel tech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) ทักษะสูง	1 (100.00)	0 (0.00)
<b>รวม</b>	<b>90.00</b>	<b>10.00</b>

ตาราง 16 จากการประมวลผลเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของที่พักประเภทอื่น ๆ ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ผลปรากฏว่า มีผู้ประกอบการ ตอบใช่ จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตอบไม่ใช่ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10

จากตารางรายงานผลการวิเคราะห์ ภาพรวมแสดงให้เห็นถึงว่าความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่พักประเภทอื่น ๆ ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก และส่งออก เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยโมเดลประเทศไทย 4.0 เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ Startups ในโมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ไร้ข้อจำกัด เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะพัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย, รู้ถึงความสำคัญในการพัฒนาสถานประกอบการของท่านตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 เรื่อง เข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม เรื่อง ประเมินสภาพการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ เรื่อง ใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการของท่านได้ เรื่อง ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่งทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน เรื่อง สามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี เรื่อง สามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี เรื่อง มีความคิดสร้างสรรค์ นำพาสถานประกอบการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่บริการที่มีประสิทธิภาพมูลค่าสูง และเรื่อง มีความเข้าใจเรื่องการพัฒนากำลังคน/แรงงาน จากทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00 และพบว่า มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดลประเทศไทย 4.0 และเรื่องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าเป็นการถักทอเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่าง ๆ ที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” เป็นกลไกขับเคลื่อน มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 00.00

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความรู้และความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามโมเดลประเทศไทย 4.0

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามโมเดลประเทศไทย 4.0	ประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พัก				
	โรงแรม	รีสอร์ท	เกสต์เฮาส์	โฮมสเตย์	อื่น ๆ
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร	63.64	40.00	100.00	66.67	100.00
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา	63.64	40.00	75.00	33.33	100.00
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก และส่งออก	63.64	40.00	75.00	33.33	100.00
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม	63.64	40.00	100.00	66.67	100.00
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดลประเทศไทย 4.0	45.45	40.00	100.00	66.67	0.00
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าเป็นการถักทอเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” เป็นกลไกขับเคลื่อน	36.36	20.00	75.00	33.33	0.00

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามโมเดลประเทศไทย 4.0	ประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พัก				
	โรงแรม (%)	รีสอร์ท (%)	เกสต์เฮาส์ (%)	โฮมสเตย์ (%)	อื่น ๆ (%)
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยโมเดลประเทศไทย 4.0	54.55	40.00	75.00	33.33	100.00
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0”	54.55	40.00	100.00	66.67	100.00
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ Startups ในโมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็วไร้ข้อจำกัด	45.45	20.00	50.00	33.33	100.00
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะพัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย	36.36	40.00	25.00	33.33	100.00
11. ท่านรู้ถึงความสำคัญในการพัฒนาสถานประกอบการของท่านตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	45.45	20.00	75.00	33.33	100.00
12. ท่านเข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม	45.45	40.00	100.00	0.00	100.00
13. ท่านประเมินสถานการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้	27.27	20.00	25.00	0.00	100.00
14. ท่านใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการของท่านได้	27.27	0.00	75.00	66.67	100.00



ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามโมเดลประเทศไทย 4.0	ประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พัก					
	โรงแรม (%)	รีสอร์ท (%)	เกสต์ เฮาส์ (%)	โฮม สเตย์ (%)	อื่น ๆ (%)	
15. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่งทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน	81.82	40.00	75.00	100.00	100.00	
16. ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี	81.82	40.00	50.00	100.00	100.00	
17. ท่านสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี	81.82	60.00	100.00	100.00	100.00	
18. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ นำพาสถานประกอบการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่บริการที่มีประสิทธิภาพมูลค่าสูง	72.73	80.00	75.00	100.00	100.00	
19. ท่านมีความเข้าใจเรื่องการพัฒนากำลังคน/แรงงาน จากทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง	63.64	60.00	50.00	66.67	100.00	
20. ท่านมีความเข้าใจเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Travel tech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) ทักษะสูง	72.73	40.00	75.00	66.67	100.00	
	<b>รวม</b>	<b>56.36</b>	<b>38.00</b>	<b>73.75</b>	<b>55.00</b>	<b>90.00</b>

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ พบว่า ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.75 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 56.36 ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 55.00 และพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38.00

ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อยเหมือนกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ พบว่า ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38.00 ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 55.00 และพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 56.36 และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่างกันกับผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.75 และผู้ประกอบการอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00

### ตอนที่ 3 มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตารางค่าเฉลี่ย ของระดับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. การเตรียมความพร้อมด้านองค์กร จำนวน 6 ข้อ
2. การเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ จำนวน 6 ข้อ
3. การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 8 ข้อ
4. การเตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์ จำนวน 6 ข้อ

สามารถแสดงเป็นตารางค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

#### 1. ด้านการเตรียมความพร้อมด้านองค์กร

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน	3.50	มาก
2. มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร	3.30	ปานกลาง
3. บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก(Facebook) หรือทวิตเตอร์(Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์	4.10	มาก
4. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone)	4.30	มาก
5. มีการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.90	มาก
6. มีการฝึกอบรมให้รู้จักรธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญ ๆ ของลูกค้าแต่ละชาติเพื่อรองรับลูกค้าทั่วโลกได้	3.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และพบว่าระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

#### ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน	3.20	ปานกลาง
2. มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร	3.20	ปานกลาง
3. บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก(Facebook) หรือทวิตเตอร์(Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์อย่างตั้งใจ	3.80	มาก
4. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone)	4.00	มาก
5. มีการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.00	มาก
6. มีการฝึกอบรมให้รู้จักธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญ ๆ ของลูกค้าแต่ละชาติเพื่อรองรับลูกค้าทั่วโลกได้	2.80	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ทมีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone) และการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อย

ที่สุดในเรื่อง การฝึกอบรมให้รู้จักธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญ ๆ ของลูกค้าแต่ละชาติเพื่อรองรับลูกค้าทั่วโลกได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจเอสดี  
เฮาส์

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน	3.50	มาก
2. มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร	3.25	ปานกลาง
3. บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์อย่างตั้งใจ	4.25	มาก
4. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone)	3.75	มาก
5. มีการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.50	มาก
6. มีการฝึกอบรมให้รู้จักธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญ ๆ ของลูกค้าแต่ละชาติเพื่อรองรับลูกค้าทั่วโลกได้	3.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจเอสดีเฮาส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจเอสดีเฮาส์ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์อย่างตั้งใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และพบว่าระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจไฮมส  
เตย์

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน	3.33	ปานกลาง
2. มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร	3.33	ปานกลาง
3. บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์อย่างตั้งใจ	4.33	มาก
4. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone)	4.33	มาก
5. มีการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.00	มาก
6. มีการฝึกอบรมให้รู้จักธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญ ๆ ของลูกค้าแต่ละชาติเพื่อรองรับลูกค้าทั่วโลกได้	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 21 พบว่า ความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจไฮมสเตย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจไฮมสเตย์ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์อย่างตั้งใจ และเรื่องมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน และเรื่องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจที่ปัก  
อื่น ๆ

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน	3.00	ปานกลาง
2. มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร	3.00	ปานกลาง
3. บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์อย่างตั้งใจ	3.00	ปานกลาง
4. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone)	4.00	มาก
5. มีการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.00	ปานกลาง
6. มีการฝึกอบรมให้รู้จักธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญ ๆ ของลูกค้าแต่ละชาติเพื่อรองรับลูกค้าทั่วโลกได้	3.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 22 พบว่า ความพร้อมด้านองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจที่ปักอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่ปักอื่น ๆ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน เรื่องมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร เรื่อง บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์อย่างตั้งใจ เรื่องมีการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เรื่องมีการฝึกอบรมให้รู้จักธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติ

สำคัญ ๆ ของลูกค้าแต่ละชาติเพื่อรองรับลูกค้าทั่วโลกได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

## 2. ด้านการเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	3.60	มาก
2. มีการรายงานผล และการสั่งงาน ภายในสถานประกอบการ และการสื่อสารกับลูกค้า ผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.90	มาก
3. มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า	4.10	มาก
4. ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ	2.50	ปานกลาง
5. มีระบบการชำระเงินที่สะดวก และรวดเร็ว สำหรับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศ	3.50	มาก
6. พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น	3.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 23 พบว่า ความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50



ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจรี  
สอร์ท

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	3.80	มาก
2. มีการรายงานผล และการสั่งงาน ภายในสถานประกอบการ และการสื่อสารกับลูกค้า ผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.80	มาก
3. มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า	4.20	มาก
4. ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ	2.20	น้อย
5. มีระบบการชำระเงินที่สะดวก และรวดเร็ว สำหรับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศ	3.80	มาก
6. พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น	4.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ต มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจ  
เกสต์เฮาส์

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	3.75	มาก
2. มีการรายงานผล และการสั่งงาน ภายในสถานประกอบการ และการสื่อสารกับลูกค้า ผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.00	ปานกลาง
3. มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.75	มาก
4. ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ	1.25	น้อยที่สุด
5. มีระบบการชำระเงินที่สะดวก และรวดเร็ว สำหรับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศ	3.25	ปานกลาง
6. พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น	3.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.13</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เรื่อง มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า และเรื่อง พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ อยู่ในระบับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.25

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจ  
โฮมสเตย์

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.33	มาก
2. มีการรายงานผล และการสั่งงาน ภายในสถานประกอบการ และการสื่อสารกับลูกค้า ผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	4.33	มาก
3. มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า	4.67	มากที่สุด
4. ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ	1.67	น้อยที่สุด
5. มีระบบการชำระเงินที่สะดวก และรวดเร็ว สำหรับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศ	3.33	ปานกลาง
6. พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น	3.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 26 พบว่า ความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการที่พัก  
อื่น ๆ

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	3.00	ปานกลาง
2. มีการรายงานผล และการสั่งงาน ภายในสถานประกอบการ และการสื่อสารกับลูกค้า ผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.00	ปานกลาง
3. มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.00	ปานกลาง
4. ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ	2.00	น้อย
5. มีระบบการชำระเงินที่สะดวก และรวดเร็ว สำหรับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศ	3.00	ปานกลาง
6. พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น	3.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.83</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 27 พบว่า ความพร้อมด้านกระบวนการของผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เรื่อง มีการรายงานผล และการสั่งงาน ภายในสถานประกอบการและการสื่อสารกับลูกค้า ผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) เรื่อง มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า เรื่อง มีระบบการชำระเงินที่สะดวก และรวดเร็ว สำหรับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศ และเรื่อง พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และพบว่าระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

3. ด้านการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
 ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ  
 สื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์	3.90	มาก
2. มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำ ธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ	3.60	มาก
3. มีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า	3.70	มาก
4. มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	3.40	ปานกลาง
5. มีการใช้โมบาย บুকกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรม ผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	3.60	มาก
6. มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บน โทรศัพท์มือถือ	4.40	มาก
7. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.50	มาก
8. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter)	4.10	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ  
ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง  
มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการให้ลูกค้าออนไลน์  
เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone) อยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจอีอีอี

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์	4.80	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ	4.00	มาก
3. มีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า	3.60	มาก
4. มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน(Smart Phone)	3.60	มาก
5. มีการใช้โมบาย บুকกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	4.00	มาก
6. มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ	4.40	มาก
7. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	4.80	มากที่สุด
8. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter)	4.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจอีอีอี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจอีอีอี มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์ และมีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และพบว่าระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า และเรื่อง มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน(Smart Phone) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรเฮาส์

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์	3.75	มาก
2. มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ	3.25	ปานกลาง
3. มีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า	3.50	มาก
4. มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน(Smart Phone)	3.50	มาก
5. มีการใช้โมบาย บুকกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน(Smart Phone)	3.75	มาก
6. มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ	3.75	มาก
7. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.75	มาก
8. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter)	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 30 พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรเฮาส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรเฮาส์ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์	4.33	มาก
2. มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ	3.00	ปานกลาง
3. มีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า	3.33	ปานกลาง
4. มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน(Smart Phone)	4.00	มาก
5. มีการใช้โมบาย บুকกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน(Smart Phone)	3.67	มาก
6. มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ	4.67	มากที่สุด
7. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	4.33	มาก
8. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter)	4.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ และเรื่อง มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00



ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์	4.00	มาก
2. มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ	3.00	ปานกลาง
3. มีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า	3.00	ปานกลาง
4. มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	4.00	มาก
5. มีการใช้โมบาย บুকกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	4.00	มาก
6. มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ	4.00	มาก
7. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.00	ปานกลาง
8. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter)	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 32 พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เรื่อง มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เรื่อง มีการใช้โมบาย บุกกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เรื่อง มีการใช้โมบาย บุกกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เรื่อง มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ และเรื่อง มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) อยู่ในระดับ

มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบ โทรศัพท์มือถือ เรื่องมีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า และเรื่อง มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

#### 4. ด้านการเตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบที่แปลกใหม่ เช่น นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยตรงความต้องการของลูกค้า	3.70	มาก
2. มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะกับฤดูกาลท่องเที่ยว	4.30	มาก
3. มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัท นำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น	3.50	มาก
4. มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น	3.30	ปานกลาง
5. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่มที่ท่านจัดไว้ ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น	3.40	ปานกลาง
6. มีระบบการรีวิวการให้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์ (Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	3.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 33 พบว่า ความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับลูกค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรู๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

**ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท**

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการในรูปแบบที่แปลกใหม่ เช่น นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยตรงความต้องการของลูกค้า	3.60	มาก
2. มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยว	4.40	มาก
3. มีการจองห้องพักผ่านลูกค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น	3.20	ปานกลาง
4. มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับลูกค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรู๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น	3.60	มาก
5. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน(Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่มที่ท่านจัดไว้ ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น	3.40	ปานกลาง
6. มีระบบการรีวิวการใช้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์(Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	3.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 34 พบว่า ความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

**ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์**

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบที่แปลกใหม่ เช่น นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยตรงความต้องการของลูกค้า	3.50	มาก
2. มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยว	3.00	ปานกลาง
3. มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น	3.00	ปานกลาง
4. มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น	3.00	ปานกลาง
5. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน(Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่มที่ท่านจัดไว้ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น	3.00	ปานกลาง
6. มีระบบการรีวิวการใช้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์ (Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	4.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 35 พบว่า ความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีระบบการรีวิวกการใช้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์ (Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยว เรื่อง มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น เรื่อง มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น และเรื่อง สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน(Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่มที่ทานจัดไว้ ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

**ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์**

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการในรูปแบบที่แปลกใหม่ เช่น นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยตรงความต้องการของลูกค้า	3.67	มาก
2. มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยว	4.67	มากที่สุด
3. มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น	3.00	ปานกลาง
4. มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น	3.33	ปานกลาง

ตาราง 36 (ต่อ)

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
5. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน(Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่ม ที่ท่านจัดไว้ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น	2.33	น้อย
6. มีระบบการรีวิวการใช้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์ (Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	4.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 36 พบว่า ความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน(Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่ม ที่ท่านจัดไว้ ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการที่พักอื่น ๆ

รายละเอียด	ระดับความพร้อม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. มีการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการในรูปแบบที่แปลกใหม่ เช่น นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยตรงความต้องการของลูกค้า	3.00	ปานกลาง
2. มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะกับฤดูกาลท่องเที่ยว	3.00	ปานกลาง
3. มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัท นำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น	3.00	ปานกลาง
4. มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่าง ๆ ให้กับคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น	4.00	มาก
5. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน(Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่ม ที่ท่านจัดไว้ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น	4.00	มาก
6. มีระบบการรีวิวการใช้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์(Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	3.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.33</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 37 พบว่า ความพร้อมด้านกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่พักอื่น ๆ มีระดับความพร้อมมากที่สุดในเรื่อง มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่าง ๆ ให้กับคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น และเรื่องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน(Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่ม ที่ท่านจัดไว้ ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพบว่า ระดับความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่อง มีการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการใน

รูปแบบที่แปลกใหม่ เช่น นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย ตรงความต้องการของลูกค้า เรื่อง มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะกับฤดูกาลท่องเที่ยว เรื่อง มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น และเรื่อง มีระบบการรีวิวการใช้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์ (Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00





ตาราง 38 แสดงระดับระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต่อการให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ด้าน  
องค์กร

ข้อคำถามเกี่ยวกับความพร้อม/ศักยภาพตามโมเดลประเทศไทย 4.0	ประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พัก				
	โรงแรม	รีสอร์ท	เกสต์เฮาส์	โฮมสเตย์	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$
1. มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน	3.50	3.20	3.50	3.33	3.00
2. มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร	3.30	3.20	3.25	3.33	3.00
3. บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้สื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ	4.10	3.80	4.25	4.33	3.00
4. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone)	4.30	4.00	3.75	4.33	4.00
5. มีการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	4.00	3.50	4.00	3.00
6. มีการฝึกอบรมให้รู้จักธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญ	3.60	2.80	3.50	4.00	3.00
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>3.50</b>	<b>3.63</b>	<b>3.89</b>	<b>3.17</b>
<b>แปลผล</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 38 ความพร้อมด้านองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมด้านองค์กรของธุรกิจโฮมสเตย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ธุรกิจโรงแรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ธุรกิจรีสอร์ท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมา คือ อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

ตาราง 39 แสดงระดับระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต่อการให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ด้าน  
กระบวนการ

ข้อคำถามเกี่ยวกับความพร้อม/ศักยภาพตามโมเดลประเทศไทย 4.0	ประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พัก				
	โรงแรม $\bar{x}$	รีสอร์ต $\bar{x}$	เกสต์เฮาส์ $\bar{x}$	โฮมสเตย์ $\bar{x}$	อื่น ๆ $\bar{x}$
1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	3.60	3.80	3.75	4.33	3.00
2. มีการรายงานผล และการสั่งงาน ภายในสถานประกอบการและการสื่อสารกับลูกค้า ผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.90	3.80	3.00	4.33	3.00
3. มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า	4.10	4.20	3.75	4.67	3.00
4. ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ	2.50	2.20	1.25	1.67	2.00
5. มีระบบการชำระเงินที่สะดวก และรวดเร็ว สำหรับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศ	3.50	3.80	3.25	3.33	3.00
6. พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น	3.90	4.60	3.75	3.67	3.00
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>3.73</b>	<b>3.13</b>	<b>3.67</b>	<b>2.83</b>
<b>แปลผล</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 39 ความพร้อมด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมด้านกระบวนการของธุรกิจรีสอร์ท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ธุรกิจโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และธุรกิจโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมา คือ ธุรกิจเกสต์เฮาส์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ตามลำดับ

ตาราง 40 แสดงระดับระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต่อการให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้อความเกี่ยวกับความพร้อม/ศักยภาพตามโมเดลประเทศไทย 4.0	ประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พัก				
	โรงแรม	รีสอร์ท	เกสต์เฮาส์	โฮมสเตย์	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$
1. มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์	3.90	4.80	3.75	4.33	4.00
2. มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ	3.60	4.00	3.25	3.00	3.00
3. มีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า	3.70	3.60	3.50	3.33	3.00
4. มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	3.40	3.60	3.50	4.00	4.00
5. มีการใช้โมบาย บুকกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	3.60	4.00	3.75	3.67	4.00

ตาราง 40 (ต่อ)

ข้อความเกี่ยวกับความพร้อม/ศักยภาพตามโมเดลประเทศไทย 4.0	ประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พัก				
	โรงแรม	รีสอร์ท	เกสต์เฮาส์	โฮมสเตย์	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$
6. มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ	4.40	4.40	3.75	4.67	4.00
7. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)	3.50	4.80	3.75	4.33	3.00
8. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter)	4.10	4.60	4.00	4.67	4.00
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>4.23</b>	<b>3.66</b>	<b>4.00</b>	<b>3.63</b>
<b>แปลผล</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 40 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของธุรกิจรีสอร์ท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ธุรกิจโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ธุรกิจโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ตาราง 41 แสดงระดับระดับความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต่อการให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ด้านกลยุทธ์

ข้อความถามเกี่ยวกับความพร้อม/ศักยภาพตามโมเดลประเทศไทย 4.0	ประเภทของธุรกิจโรงแรมและที่พัก					
	โรงแรม	รีสอร์ท	เกสต์เฮาส์	โฮมสเตย์	อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	
1. มีการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการในรูปแบบที่แปลกใหม่ เช่น นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย ตรงความต้องการของลูกค้า	3.70	3.60	3.50	3.67	3.00	
2. มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องกับราคา และฤดูกาลท่องเที่ยว	4.30	4.40	3.00	4.67	3.00	
3. มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น	3.50	3.20	3.00	3.00	3.00	
4. มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น	3.30	3.60	3.00	3.33	4.00	
5. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่ม ที่ท่านจัดไว้ ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น	3.40	3.40	3.00	2.33	4.00	
6. มีระบบการรีวิวการใช้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์ (Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	3.60	3.60	4.00	4.00	3.00	
	<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>3.63</b>	<b>3.25</b>	<b>3.50</b>	<b>3.33</b>
	<b>แปลผล</b>	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 41 ความพร้อมด้านกลยุทธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมด้านกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรม ธุรกิจรีสอร์ท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และธุรกิจโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมา คือ อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักเพิ่มเติม สรุปผลได้ดังนี้

#### 1. ธุรกิจโรงแรม

##### 1.1 การเตรียมความพร้อมด้านองค์กร

- ในการพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก เช่นเดียวกันกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร และการพัฒนาในด้าน IT เพราะ ต้องอบรมพัฒนาบุคลากร และเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนของสถานประกอบการ

##### 1.2 การเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ

- สถานประกอบการสมัยปัจจุบันจะต้องมีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ สามารถชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพย์เมนต์ (Internet Payment) เนื่องจากต้องใช้เวลาในการประกอบธุรกิจเพื่อเอาชนะคู่แข่ง

##### 1.3 การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- สถานประกอบการมีระบบรักษาความปลอดภัย มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ลูกค้าจะให้ความไว้วางใจ รู้สึกอุ่นใจในการเข้ามาพัก

##### 1.4 การเตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์

- สถานประกอบการต้องมีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา มีการจองห้องพักผ่านบริษัทนำเที่ยว มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่เข้าพัก กู๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว

#### 2. ธุรกิจรีสอร์ท

##### 2.1 การเตรียมความพร้อมด้านองค์กร

ในการพัฒนาด้าน IT การใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ทวิตเตอร์ (Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า สถานประกอบการถือเป็นเรื่องหลักในการประกอบธุรกิจ ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าพักของลูกค้าเป็นอย่างมาก

##### 2.2 การเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ

สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศได้ และให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่าง ๆ สามารถชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพย์เมนต์ (Internet Payment) ได้

### 2.3 การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนต์ (Mobile Payment) มีการให้ลูกค้าจองโรงแรมแบบออนไลน์ ลูกค้าสามารถเช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ/สมาร์ทโฟน (Smart Phone)

### 2.4 การเตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์

สถานประกอบการต้องนำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย ตรงความต้องการของลูกค้า เช่น ลูกค้าในปัจจุบันจะอยู่ในโลกของเทคโนโลยี สถานประกอบการต้องมี WiFi มีระบบ internet ที่รวดเร็ว และตลอด 24 ชั่วโมง

## 3. ธุรกิจเกสต์เฮาส์

### 3.1 การเตรียมความพร้อมด้านองค์กร

สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต้องมีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ต้องใช้บุคลากรที่ดูแลและเอาใจใส่เว็บไซต์อย่างตั้งใจ เกาะติดตลอดเวลาเพื่อสื่อสารกับลูกค้าทั้งผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และคอมพิวเตอร์

### 3.2 การเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ

มีระบบเครือข่ายทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการด้วยกันเอง กลุ่มมัคคุเทศก์ หรืออื่น ๆ ที่สามารถติดต่อสื่อสาร พูดคุยหรือร่วมมือกัน เช่น ห้องพักมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการของลูกค้า ก็สามารถแนะนำให้ไปพักที่อื่น ๆ ในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันได้ ทั้งในจังหวัด และจังหวัดใกล้เคียง

### 3.3 การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) และสามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter)

### 3.4 การเตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์

มีการรีวิวของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์ (Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะกลุ่มลูกค้าจะศึกษาข้อมูลของโรงแรมก่อนเข้าพัก เมื่อเห็นรีวิว ภาพถ่ายต่าง ๆ ลูกค้าจะเกิดความมั่นใจ และจะช่วยสร้างการตัดสินใจในการเข้าพักได้เป็นอย่างดี

#### 4. ธุรกิจโฮมสเตย์

##### 4.1 การเตรียมความพร้อมด้านองค์กร

การพัฒนาในด้าน IT เพราะ ต้องอบรมพัฒนาบุคลากร และเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนของสถานประกอบการ ต้องพัฒนาด้าน IT การใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone)

##### 4.2 การเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ

สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศโดยตรงได้ และให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่างๆ ได้ มีระบบเครือข่ายทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการด้วยกันเอง กลุ่มมัคคุเทศก์ หรืออื่น ๆ

##### 4.3 การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพัก เฟซบุ๊ก (Facebook) ทางเว็บไซต์ (Website) ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรงได้อย่างรวดเร็ว

##### 4.4 การเตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์

มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับลูกค้า มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว

สถานประกอบการต้องมี WiFi มีระบบ internet ที่รวดเร็ว และตลอด 24 ชั่วโมง

#### 5. อื่น ๆ

##### 5.1 การเตรียมความพร้อมด้านองค์กร

ให้การพัฒนาด้าน IT การใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ทวิตเตอร์ (Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้

##### 5.2 การเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ

สามารถชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพย์เมนต์ (Internet Payment) สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศได้ และให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่างๆ ได้

##### 5.3 การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) และเฟซบุ๊ก (Facebook)

##### 5.4 การเตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์

มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา สามารถชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพย์เมนต์ (Internet Payment)



#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

จากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 4 ผู้ศึกษาได้ถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ซึ่งทำเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้เห็นความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 24 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 4 ทั้งสิ้นจำนวน 4 ชุด คิดเป็นร้อยละ 16.67 โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นแสดงตาราง 42 ดังนี้

#### ตาราง 42 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานของรัฐควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรด้านภาษา	1	25.0
มีการให้ความรู้ และวิธีการดำเนินธุรกิจตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	1	25.0
ควรได้รับการส่งเสริม สนับสนุนการเตรียมพร้อมจากหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2	50.0
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 42 พบว่า บุคลากรมีข้อเสนอแนะ การเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ว่า ควรได้รับการส่งเสริม สนับสนุนการเตรียมพร้อมจากหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาตามลำดับ คือ มีการให้ความรู้ และวิธีการดำเนินธุรกิจตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 หน่วยงานของรัฐควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรด้านภาษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

## บทที่ 5

### บทสรุป

การศึกษาวิจัยการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน 24 ชุด โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยได้ทำการสรุปผล และนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา สามารถสรุปผลของการศึกษา ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 อายุ 31 ปี ถึง 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจโรงแรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 มีจำนวนห้องพัก 10 ถึง 50 ห้อง จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 41.67 ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รายได้จากการให้บริการห้องพักต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

2.1 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการที่พักประเภทอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.75 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 56.36 ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ

55.00 และพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตามลำดับ

2.2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อยเหมือนกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ พบว่า ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ท มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38.00 ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 55.00 และพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 56.36 และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่างกันกับผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.75 และผู้ประกอบการอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00

3. ข้อมูลเกี่ยวกับมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามนโยบายประเทศไทย 4.0

3.1 ความพร้อมด้านองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมด้านองค์กรของธุรกิจโฮมสเตย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ธุรกิจโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ธุรกิจรีสอร์ท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมา คือ อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

3.2 ความพร้อมด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมด้านกระบวนการของธุรกิจรีสอร์ท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ธุรกิจโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และธุรกิจโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมา คือ ธุรกิจเกสต์เฮาส์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และ อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ตามลำดับ

3.3 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของธุรกิจรีสอร์ท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ธุรกิจโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ธุรกิจโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

3.4 ความพร้อมด้านกลยุทธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของธุรกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมด้านกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรม ธุรกิจรีสอร์ท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และธุรกิจโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมา คือ อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะจากสัมภาษณ์เพิ่มเติมคือ ผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะได้รับการส่งเสริม สนับสนุนการเตรียมพร้อมจากหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาธุรกิจตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 สนับสนุนการฝึกอบรมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สามารถใช้ในสถานประกอบการ และอบรมการเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาจีน จากหน่วยงานภาครัฐ

### สรุปผลและอภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพร้อมด้านองค์กร กลุ่มธุรกิจโฮมสเตย์มีระดับความพร้อมสูงสุดในเรื่องด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone) มีระดับความพร้อมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของทัศนาศ หงส์มา(2559) เรื่อง กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมของธุรกิจค้าปลีก เพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี 2558 ผลจากการวิจัยพบว่าควรมีความพร้อมใน 4 ประเด็นเนื้อหาได้แก่ (1) กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ควรพัฒนาคุณภาพของสินค้าให้เหมาะสมกับสภาพของตลาด รสนิยมของผู้บริโภค ควรพัฒนาเครื่องจักร เทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต และการสร้าง Packaging ให้ทันสมัย (2) กลยุทธ์ด้านราคา ควรกำหนดราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า การลดต้นทุนการผลิตสินค้า การปรับราคาของสินค้าให้เหมาะสมในแต่ละตำแหน่งผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาให้เป็นมาตรฐาน และไม่ควรถูกกำหนดราคาให้สูงจนเกินไป (3) กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการกระจายสินค้าให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว ควรมีการวางแผนการจัดจำหน่ายให้เหมาะสมสามารถแข่งขันในตลาดได้ การบริหารจัดการคลังสินค้า การเพิ่มช่องทางการติดต่อการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และควรมีสาขาตามเมืองใหญ่ ๆ ที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้าน (4) กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเน้นการสร้าง Brand ให้เป็นที่รู้จักและสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าการทำกิจกรรม

ส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาที่เป็นสากลมากยิ่งขึ้นและควรทำอย่างต่อเนื่อง

2. ความพร้อมด้านกระบวนการ กลุ่มธุรกิจรีสอร์ทที่มีระดับความพร้อมสูงสุด ในเรื่อง มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น [www.agoda.com](http://www.agoda.com) เพื่อความสะดวกของลูกค้า มีระดับความพร้อมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของสุชาดา บุญสนอง, ศิษย์วัช มั่นเศรษฐวิทย์, ชมพูนุท ศรีพงษ์, อุมภาพร เชิงเซาวั(2558) เรื่อง สภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดสงขลา เพื่อการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยว ในจังหวัดสงขลา มีความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม และด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ตามลำดับ ในขณะที่การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดสงขลา เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยภาพรวมพบว่ามีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการในการให้บริการ อีกทั้งสภาพแวดล้อมทางการตลาดด้านเศรษฐกิจสามารถทำนายการเตรียมความพร้อม เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของธุรกิจได้ร้อยละ 5.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยสมการพยากรณ์การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในจังหวัดสงขลาเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เขียนในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้  $y = 2.35$  สภาพแวดล้อมทางการตลาดด้านเศรษฐกิจ

3. ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มธุรกิจรีสอร์ทที่มีระดับความพร้อมสูงสุด ในเรื่อง มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์ มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์ (Website) สามารถให้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) มีระดับความพร้อมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของพิชชานันท์ ฐิติภัทรภรณ์, ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์(2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพร้อมของธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี วิจัยการสู่มตัวอย่างจาก เจ้าของหรือผู้จัดการโรงแรม ในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 100 ราย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลกับตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่าโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนานาชาติ/ความเป็นสากล ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารและด้านการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประเภทที่พักที่ให้บริการและ

สิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมของธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีเช่นกัน

4. ความพร้อมด้านกลยุทธ์ กลุ่มธุรกิจโรงแรมมีระดับความพร้อมสูงสุดในเรื่อง การจัดโปรแกรมชั้นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคา และเหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยว มีระดับความพร้อมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วดี โพธิ์สิทธิพรธณ, นรพรธณ โพธิ์พฤษ (2559) เรื่อง การศึกษาการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า จากการประเมินของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 1) ด้านความพร้อมด้านแรงงานของบริษัทอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานของบริษัทมีความรู้ความสามารถในการนำเที่ยวในภาคเหนือของไทยมีทักษะการทำงาน มีประสบการณ์หลายปี พนักงานของบริษัทได้นำเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้านมาแล้วจึงสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้านได้ดี 2) ด้านความพร้อมทางด้านศักยภาพด้านภาษาของบริษัท อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยจุดแข็งพนักงานของบริษัทสามารถสื่อสารภาษาที่ 3 ได้ การใช้ภาษาอังกฤษได้ดี พร้อมทั้งยังพัฒนาภาษาจีนได้อีก ในส่วนของระดับผู้บริหารสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี 3) ด้านความพร้อมด้านการแข่งขันของบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) จุดแข็งบริษัทมีโปรแกรมทัวร์เสนอขายเป็นจำนวนมาก รวมถึงบริษัทมีพันธมิตรที่มีอยู่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทบริหารงานเองจึงไม่ซับซ้อนและสามารถแก้ปัญหาได้เองอย่างรวดเร็ว จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีแนวทางแก้ไขปัญหในการเตรียมความพร้อมจากการปรับตัวและความร่วมมือ 1) ทางด้านการตลาด ควรส่งเสริมด้านการตลาดในประเทศเพื่อนบ้าน และให้ทางรัฐเข้ามาควบคุมเกี่ยวกับราคาและคุณภาพทางด้านบริการและเพิ่มช่องทางการตลาดให้มากขึ้น 2) ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และประสบการณ์ท่องเที่ยวของจังหวัด ควรอนุรักษ์วัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญๆ ของเชียงใหม่ไว้ให้ได้มากที่สุด และมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานและความปลอดภัย ให้บริการเป็นระดับสากล และควรมีแพ็คเกจสำหรับกลุ่ม Niche ให้มากขึ้น 3) ด้านการลงทุน ควรมีงบประมาณในการส่งเสริมการพัฒนาให้เป็นมาตรฐาน และสถาบันการเงินหรือรัฐ ควรมีนโยบายส่งเสริมผู้ประกอบการให้มีสภาพคล่องขึ้น โดยการหาแหล่งเงินทุนจากภาครัฐมาสนับสนุน 4) ด้านการประชาสัมพันธ์เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในกลุ่ม AEC ให้มากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์สู่ระดับสากล โดยการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและตัวสื่อโฆษณาที่มีทั้งภาษาอังกฤษและจีน

มีการประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทนจากสมาคมที่มีอยู่ 5) การสร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน มีการสอบและตรวจสอบมาตรฐานบริษัทนำเที่ยวและการวัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ที่สำคัญต้องมองมาตรฐานสากลโลก เป็นหลัก

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และที่พัก ในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ระดับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยรวมมีระดับการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่โมเดลประเทศไทย 4.0 กำลังเดินหน้าเพื่อก้าวเข้าสู่การพัฒนาเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักควรมีความกระตือรือร้นและสนใจที่จะเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 4.0 เพื่อพัฒนาให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น ในการแข่งขันกับนานาประเทศในอาเซียน โดยจะต้องมีการสนับสนุนการเตรียมความพร้อม ส่งเสริมและกระตุ้นการเตรียมความพร้อมจากหน่วยงานภาครัฐและสื่อต่างๆ คอยสนับสนุน

2. ปัญหาอุปสรรคในการประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในปัจจุบัน ยังคงมีในเรื่องขององค์ความรู้เกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 กำลังเดินหน้าเพื่อก้าวเข้าสู่การพัฒนาเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ผู้ประกอบการมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของโมเดลประเทศไทย 4.0 อยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งมีภาระในด้านการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พัก อาทิ การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ให้กับบุคลากร

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะในการประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในปัจจุบันคือ ในส่วนเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการที่เกี่ยวข้องทุกด้าน ควรจะมีการให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 แก่กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รวมถึงมีส่วนร่วมในการจัดการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ตระหนักถึงความสำคัญของโมเดลประเทศไทย 4.0 มากยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการที่เกี่ยวข้องควรจะมีการช่วยเหลือในทุกๆด้านให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ให้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาศึกษาการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจกลุ่มอื่น ๆ ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ
2. ควรทำการศึกษาศึกษาการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในอำเภออื่น ๆ ด้วย โดยทำการศึกษาจากกลุ่มผู้ประกอบการที่อยู่ในภูมิภาคต่างกัน เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ
3. ควรทำการศึกษากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้มีความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ต่อไป







บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์. (2540). **ความพร้อมในจิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- กฤษดา ทองสังวร. (2540). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร:อักษรการพิมพ์.
- กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551. (23 พฤษภาคม 2551). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 125 (ตอน70ก). หน้า 7-13.
- กรมการท่องเที่ยว. (28 พฤศจิกายน 2559). **สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2558 และ ปี 2557 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด)**. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2560, จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/content>
- จริยาภรณ์ รุ่งโรจน์นวกุล. (2558). **การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการในเกาะเกร็ด จ. นนทบุรี**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- ชัชชาติ ลิทธิพันธ์. (บรรยาย). (25 พฤษภาคม 2560). **เปลี่ยน...ให้ทันโลก New World, New Opportunity, New Business**. หนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจ, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=tmXMJTapjg>
- ดาริกา วรรณถนอม. (2559). **การเตรียมความพร้อมด้านการตลาดของโรงแรมและที่พักเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของจังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.
- ทัศนาศ หงส์มา. (2559). **กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมของธุรกิจค้าปลีก เพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี 2558**. วารสารปัญญาภิวัฒน์, ปีที่ 8, 16-25.
- ทิพย์วดี โพธิ์สิทธิพรพรณ, นรพรพรณ โพธิ์พฤกษ์. (2559). **การศึกษาการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, ปีที่ 10 (ฉบับที่ 2), 176-189.
- ธานี ปิติสุข. (2535). **การตลาดขายตรงแบบหลายชั้น**. กรุงเทพมหานคร:นานมีบุ๊คส์.
- นวรรตน์ สอยเหลืออง. พ.ต.ต. (หญิง) . (2545). **ความพร้อมของพยาบาลตำรวจกับการใช้มาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- นฤตพงศ์ ไชยวงศ์. (2540). **ความพร้อมในการจัดป่าชุมชน ศึกษากรณีคณะกรรมการหมู่บ้านอำเภอป่า จังหวัดน่าน**. วิทยานิพนธ์ สค.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- นิตยรัตน์ ใจอาษา. (2555). **ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม., วิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นิตรากร ทรช่วย. (2558). **การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิสาหกิจชุมชน อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- เบญจพร แยมจำเมือง. (2559). **การเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา พนักงานในโรงแรม 3 ดาว**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร.
- ประธาน ไทยแท้. (15 กันยายน 2558). **บรรยายพิเศษ เรื่อง สัมมนาวิชาการด้านธุรกิจโรงแรม**. ณ ห้องประชุมบุษยรัตน์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์:มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประสงค์ อุทัย. (2557). **กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมสิ่งทอเพื่อเข้าสู่การเปิดประชาคมอาเซียนช่วงปี 2559-2562**. **วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ**, ปีที่ 2557(ฉบับที่24เล่ม2), 65-79.
- บุญญภรณ์ เทพประสิทธิ์. (2557). **การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบกในการเข้าสู่ตลาดประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย**. **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย(สสอท.)**, ปีที่ 3(ฉบับที่1), 33-40.
- พรณี ช เจนจิต. (2545). **จิตวิทยาการเรียนการสอน** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์เมธิทิส.
- พิชชานันท์ ลีดิภัทราภรณ์, ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์. (2559). **การศึกษความพร้อมของธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี**. **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ โครงการปริญญาโท คณะ**

**บริหารธุรกิจคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปีที่ 3 (ฉบับที่1), 58-70.**

มาลี จุฑา. (2542). **จิตวิทยาการเรียนการสอน** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์  
ทิพย์วิสุทธิ.

วรชาติ ดุยเสถียร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University, ปีที่ 9(ฉบับที่ 2).** 2057-2070.

วรภรณ์ ศรีหนึ่งยง. (2558). ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการเปิดรับข่าวสาร และการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของผู้ประกอบการค้าชายแดน อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. **วารสาร บริหารธุรกิจ ศรีนครินทร์โรตม, ปีที่ 6 (ฉบับที่ 1), 53-68.**

วิชญาพร สุวรรณแทน. (2541). **การเตรียมความพร้อมในบทบาทพยาบาลที่เลี้ยงต่อความ  
รู้และความพร้อมในบทบาทพยาบาลที่เลี้ยงของพยาบาลประจำการห้องคลอด.**  
วิทยานิพนธ์ พย.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

วิชุดา หารษาจารุพันธ์. (2540). **การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติบทบาทวิชาชีพของ  
นักศึกษา พยาบาลชั้นปีที่ 4 สถาบันการศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ พบ.ม.,**  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ศรีสุภาภรณ์ ปิณฑาประสิทธิ์. (2540). **ผลของการใช้สัญญาการเรียนรู้อัตโนมัติต่อการเรียน  
และการเตรียมความพร้อมในการเรียนรู้อัตโนมัติของนักศึกษาพยาบาล  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ พย.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพ  
มหานคร.**

สาวิตรี มะเร็งสิทธิ์, จันทร์จิรา นพมณี. (2556). **การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง  
เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วท.บ., มหาวิทยาลัยขอนแก่น,  
ขอนแก่น.**

สุชาติ บุญสนอง, ศิษฏ์วัช มั่นเศรษฐวิทย์, ชมพูนุท ศรีพงษ์, อุมภาพร เชิงเชาว์. (2558).  
สภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจนาเที่ยวในจังหวัดสงขลา เพื่อการเตรียมความ  
พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. **วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ปี 2558(ฉบับที่8เล่ม2).**

- สุวิทย์ เมษินทรีย์, (2559). **ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง บทบาทสื่อมวลชนยุคใหม่กับการพัฒนาประเทศไทย 4.0.** กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://isranews.org/isranews-article/item/>
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดพะเยา. (2558). **ข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจ.** สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2560, จาก <https://www.dbd.go.th/main.php?filename=index>
- อัญชลี มุละดา. (2541). **จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน.** กรุงเทพมหานคร:บพิธการพิมพ์.
- อัญรัตน์ วิเชียร. (2551). การปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- Barrow, R. and Milburn. (1990). **A Critical Dictionary of Education Concepts.2nd ed.** Teachers Collage, New York.
- Collier, A. & Harraway, S. (1997). **Principles of Tourism.** Longman, Auckland.
- Downing, J. and D. Thackrey. (1971). **Reading Readiness.** University of London Press, London.
- Henkin. (1979). Conflict Management Strategies of Principals in Site Based Managed School. **Journal Citation.** Journal of Educational Administration. 38(2).
- Sinclair, J. and Hanks, P. (1987). **Collins Cobuild English Language Dictionary.** William Collin Son, London.
- Steadmon, C. E. & Kasavana, M. L. (1988). **Managing Front Office Operations.** (2nd ed). Richard D. Irwin, Michigan.



ภาคผนวก

ชุดที่.....

### แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง : การเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของ  
ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา  
จังหวัดพะเยา

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในระดับปริญญาโท  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
พะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 และ  
ศึกษาการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม  
และที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยจะทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจ  
โรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีความรู้ความเข้าใจ มีการเตรียมความพร้อม  
ตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน และหน่วยงาน  
ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการช่วยพัฒนา  
ธุรกิจโรงแรมและที่พักในจังหวัดพะเยา คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยจะ  
เก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวม  
เท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง  
ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน  
อย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

คำถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0

ตอนที่ 3 การเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0

วิจัย : วรณิสา ไชยชมภู นิสิตปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

#### 2. อายุ

1. 21-30 ปี  2. 31-40 ปี  
 3. 41-50 ปี  4. 51-60 ปี  
 5. 61 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ไม่ได้ศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.  4.ปริญญาตรี  
 5. ปริญญาโท  6. อื่น ๆ

.....

#### 4. ประเภทของโรงแรมและที่พัก

1. โรงแรม  2. รีสอร์ท  
 3. เกสต์เฮาส์  4. โฮมสเตย์  
 5. อื่น ๆ .....

#### 5. จำนวนห้องพัก

1. ไม่เกิน 10 ห้อง  2. 10-50 ห้อง  
 3. 51-100 ห้อง  4. 101-150 ห้อง  
 5. 151 ห้องขึ้นไป

#### 6. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1-5 ปี  
 3. 6-10 ปี  4. 11 ปีขึ้นไป

#### 7. รายได้จากการให้บริการห้องพักต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 50,000 บาท  2. 50,000-100,000 บาท  
 3. 100,001-500,000 บาท  4. 500,001 บาทขึ้นไป

#### 8. ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก

1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1-10 ปี  
 3. 11-20 ปี  4. 21 ปีขึ้นไป



## 9. ตำแหน่งของท่านในโรงแรมและที่พัก

( ) 1. เจ้าของ

( ) 2. พนักงาน

**ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0****คำชี้แจง** ให้ท่านพิจารณาถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (ใช้ / ไม่ใช้)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0	ความรู้ความ	
	ใช้	ไม่ใช้
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร		
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา		
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก และส่งออก		
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม		
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ที่อยู่ในโมเดลประเทศไทย 4.0		
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าเป็นการ ถักทอเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับ อุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ตัวขับเคลื่อน		
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม เป้าหมาย โดยโมเดลประเทศไทย 4.0		
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0”		
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ Startups ในโมเดลประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ไร้ข้อจำกัด		

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0	ความรู้ความ	
	ใช่	ไม่ใช่
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่จะพัฒนาจำนวนอุตสาหกรรม 5 กลุ่มเป้าหมาย		
11. ท่านรู้ถึงความสำคัญในการพัฒนาสถานประกอบการของท่านตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0		
12. ท่านเข้าใจความหมายของการพัฒนานวัตกรรม		
13. ท่านประเมินสภาพการณ์เศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้		
14. ท่านใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสถานประกอบการของท่านได้		
15. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสถานประกอบการ และมีความก้าวหน้ามากกว่าที่คู่แข่งทางการค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน		
16. ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการบริหารจัดการสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี		
17. ท่านสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการในสถานประกอบการของท่านได้เป็นอย่างดี		
18. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ สามารถนำพาสถานประกอบการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่บริการที่มีมูลค่าสูง		
19. ท่านมีความเข้าใจเรื่องการพัฒนากำลังคน/แรงงาน จากทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง		
20. ท่านมีความเข้าใจเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Traveltech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing)		

### ตอนที่ 3 การเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของผู้ประกอบการ

#### ธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

**คำชี้แจง** ให้ท่านพิจารณาถึงระดับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0 ของท่าน

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

การเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความพร้อม				
	5	4	3	2	1
<b>การเตรียมความพร้อมด้านองค์กร</b>					
1. มีนโยบายพัฒนาสถานประกอบการ โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน					
2. มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร					
3. บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้าน IT สามารถใช้เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก(Facebook) หรือทวิตเตอร์(Twitter) สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่าง ๆ เหล่านี้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ มีการอัปเดต หรือคอยตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดูแลเว็บไซต์อย่างตั้งใจ					
4. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone)					
5. มีการจัดสรรงบประมาณ เงินลงทุน ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ					
6. มีการฝึกอบรมให้รู้จักธรรมเนียมสากล และธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญ ๆ ของลูกค้าแต่ละชาติเพื่อรองรับลูกค้าทั่วโลกได้					
<b>การเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ</b>					
1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)					
2. มีการรายงานผล และการสั่งงาน ภายในสถานประกอบการ และการสื่อสารกับลูกค้า ผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)					
3. มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ เช่น www.agoda.com เพื่อความสะดวกของลูกค้า					

การเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความพร้อม				
	5	4	3	2	1
4. ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เงินสกุลต่างๆ					
5. มีระบบการชำระเงินที่สะดวก และรวดเร็ว สำหรับลูกค้าทั้งในประเทศและนอกประเทศ					
6. พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยขึ้น โดยใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ ไลน์กลุ่มพนักงาน ไลน์กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น					
<b>การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</b>					
1. มีการให้จองห้องพักผ่านเว็บไซต์					
2. มีการใช้ระบบโมบาย เพย์เมนท์ (Mobile Payment) การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ					
3. มีการใช้เทคโนโลยีจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Reality) ให้เห็นบรรยากาศจริงที่จำลองขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า					
4. มีการให้ลูกค้าออนไลน์ เช็คอิน/เอาท์ (Online Check-in/out) ผ่านมือถือ / สมาร์ทโฟน(Smart Phone)					
5. มีการใช้โมบาย บুকกิ้ง (Mobile Booking) ให้ลูกค้าจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ / สมาร์ทโฟน(Smart Phone)					
6. มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และสามารถตรวจเช็คได้บนโทรศัพท์มือถือ					
7. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเว็บไซต์(Website) และสามารถใช้บริการได้ทางโซเชียลมีเดีย (Social Media)					
8. มีการนำเสนอข้อมูลเชิญชวนให้เข้าพักทางเฟซบุ๊ก(Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter)					
<b>การเตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์</b>					
1. มีการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการในรูปแบบที่แปลกใหม่ เช่น นำเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยตรงความต้องการของลูกค้า					

การเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0	ระดับความพร้อม				
	5	4	3	2	1
2. มีการจัดโปรโมชั่นห้องพักที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาและเหมาะกับฤดูกาลท่องเที่ยว					
3. มีการจองห้องพักผ่านคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น					
4. มีการแนะนำห้องพัก ส่วนลดต่างๆ ให้กับคู่ค้า (Business Partner) ได้แก่ มัคคุเทศก์ กรุ๊ปทัวร์และบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น					
5. สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายในโรงแรม เช่น มีการให้บริการผ่านสมาร์ตโฟน(Smart Phone) ในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ที่โรงแรม ลูกค้าสามารถสั่งอาหาร เครื่องดื่ม ที่ท่านจัดไว้ ผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นต้น					
6. มีระบบการรีวิวการใช้บริการของลูกค้า เช่น ทริป แอดไวเซอร์(Trip Advisor) เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตามแบบโมเดลประเทศไทย 4.0**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้



ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล วรรณิสา ไชยชมภู  
วัน เดือน ปี เกิด 21 มีนาคม 2529  
ที่อยู่ปัจจุบัน 321 หมู่ 4 ตำบลสระ อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา 56160  
ที่ทำงานปัจจุบัน กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา  
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชี

### ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2545 บริษัท พ. ภาณุ จำกัด  
พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยพะเยา

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545 บชบ. (บัญชีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยแม่โจ้, จังหวัดเชียงใหม่  
พ.ศ. 2543 ปวส. (การบัญชี), วิทยาลัยอาชีวศึกษา, จังหวัดแพร่

### ผลงานตีพิมพ์

ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง  
วรรณิสา ไชยชมภู (ผู้บรรยาย). (17 มิถุนายน 2560). มุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจ  
โรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการลูกค้าตามแบบโมเดล  
ประเทศไทย 4.0. ในการประชุมวิชาการครั้งที่ 3 (หน้า 285). มหาวิทยาลัยพะเยา