

การประชุมสังคมนักดาราศาสตร์วิชาการระดับชาติ
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

ครั้งที่ 13

วันศุกร์ ที่ 20 มกราคม 2560
ณ โรงแรมวังคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

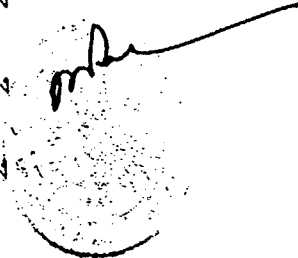


สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ 57100
โทร: (053) 702-870 ต่อ 102 อีเมล : dreemriver.2011@gmail.com

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการ/บทความวิจัย
โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แนบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๗/๒๕๕๙

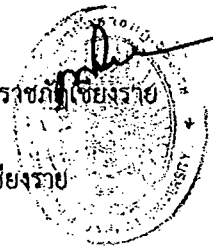
๑. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายนอก)

๑. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยวลัยนคร
๔. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย ปฎิกริชต์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยมหิดล
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. รองศาสตราจารย์ปกรณ์ภัทร จันทะไชยศรี
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ อุ่ทองทรัพย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๑๑. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๒. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๓. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



๒. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายใน)

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ธนะชัยพันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ใจสนิท
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วังษ์บูรณาวาทย
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรรมณ ไชยานนท์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต นางแล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์องอาจ อินทนิเวศ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๓. อาจารย์ ดร.สหทัยา สิทธิวิเศษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๔. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๕. อาจารย์ ดร.สุดาพร ปัญญาพฤษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๖. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๗. อาจารย์ ดร.สุฤทธิ์พร วิทยผดุง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๘. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๑๙. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๐. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๒. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์

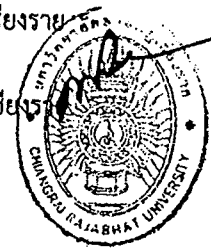
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

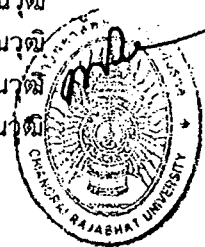
๒๔. อาจารย์ ดร.โอม พัฒนโชติ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แบบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๘/๒๕๕๙

- | | |
|---|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวาทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยขันธุ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๓. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๗. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๘. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๙. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๐. อาจารย์ ดร.ปริมนทร์ อริเดช | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๑. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๒. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิเวรัตน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๓. อาจารย์ ดร.สฤทธิพร วิทยผดุง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๔. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๖. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๗. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๘. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๙. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๐. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๖๖๕๐/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding)

งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓

“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓ “ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.จිරนันต์ ไชยงาม นอกซ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์อดิวัชร หนาพงศ์ไพศาล | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์จามรี พระสุนิต | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์ทิพวรรณ เมืองใจ | กรรมการ |
| ๖. อาจารย์ธนพัทธ์ จันทพิพัฒน์พงศ์ | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. อาจารย์ณัฐธิยา วัฒนศิริศาสตร์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ รวบรวมบทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้นำเสนอที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักกองจากผู้ทรงคุณวุฒิและจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพล อารีนิจ)

อธิการบดี

ประสบการณ์การเลือกใช้แอปพลิเคชันประเภทการจองห้องพัก ของกลุ่มผู้ใช้งานบนช่องทางออนไลน์

ชญาดา สิทธิราษฎร์¹ วันทนา จินดาสันติสกุล² และจิตพนธ์ ชุมเกต³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องประสบการณ์การเลือกใช้แอปพลิเคชันประเภทการจองห้องพักของกลุ่มผู้ใช้งานบนช่องทางออนไลน์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์และทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันประเภทการจองห้องพักของกลุ่มผู้ใช้งานบนช่องทางออนไลน์ โดยใช้วิธีวิทยาการศึกษาประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งก็คือผู้ใช้งานที่ใช้แอปพลิเคชันการจองห้องพัก จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้แอปพลิเคชัน เพราะ สะดวกสบาย ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ประหยัดค่าใช้จ่าย แอปพลิเคชันมีมาตรฐานสากล ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้งาน มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ เช่น ส่วนลด และแอปพลิเคชัน ยังบอกถึงข้อมูลที่ชัดเจน ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล แต่บางแอปพลิเคชันนั้น ยังไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจผิดในเรื่องของข้อมูลของทางโรงแรม รวมทั้งราคาที่กำหนดไว้ยังไม่รวมภาษี ทำให้เกิดปัญหาเมื่อถึงเวลาชำระเงิน

คำสำคัญ : ประสบการณ์ การจองห้องพัก แอปพลิเคชัน

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ อาจารย์สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, จังหวัดเพชรบุรี

เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Email: chyd.sthr@gmail.com , Mameaw130338@gmail.com

Experience in Choosing Hotel Reservations Service via Application

Abstract

The research on experience in choosing online application for hotel reservations service was a qualitative study. The purposes of this study were to describe the experience and attitude in choosing hotel reservation service via applications. The data were collected by interviews of key informants who used hotel reservation service via applications totally 10 persons. The study found that the majority reasons of using hotel reservation service via applications were comfortable, easy to use and saved money. Applications were international standard so that the users felt safe. Moreover, the promotions were interesting such as discount. Applications also indicated the clear information and easy to follow. However, some applications were not update that could make a customer misunderstanding about information of the hotel, as well as the price specified did not include taxes that caused the problem when paying.

Keywords : Experience, Hotel Reservation, Application

บทนำ

ในยุคที่มีนวัตกรรมใหม่ๆเกิดขึ้นมามากมาย มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้เท่าทันโลก ซึ่งปัจจุบันนั้นได้มีการให้ความสำคัญกับ ประเทศไทย 4.0 ที่เป็นนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย บณวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบทิศทางและสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 21 ได้ โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นการบริการมากขึ้น ซึ่งประเทศไทย 4.0 จะมีลักษณะที่สำคัญคือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการจัดการและเทคโนโลยี การต่อยอดเทคโนโลยีของ ประเทศไทย 4.0 ที่แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ กลุ่มเครื่องมือ อุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559)

สำหรับรูปแบบการให้บริการนั้น มีอยู่หลากหลายรูปแบบ เช่น การบริการผ่านระบบออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์ อย่างระบบการจองที่พัก หรือการบริการ K-Cyber Banking เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย ที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้คุณสามารถบริหารจัดการด้านการเงินได้สะดวกมากขึ้น บนระบบรักษาความปลอดภัยระดับสูงของธนาคารที่ได้มาตรฐาน (ธนาคาร กสิกรไทย, 2557)

การนำนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดที่นักการตลาดได้วางแผน เพื่อนำมาใช้กระตุ้นเศรษฐกิจ นับเป็นการผสมผสานของเทคโนโลยี นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ (Business Model Innovation) นวัตกรรมที่เกิดจากผู้บริโภค (Demand Innovation) เพื่อนำมาส่งมอบสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างพอใจมากที่สุด ทำให้เกิดรายได้หมุนเวียนภายในประเทศ และนอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพราะการจองห้องพักรสามารถทำได้โดยง่าย และ ขั้นตอนการใช้ที่ไม่ซับซ้อน

มากนัก ซึ่งเมื่อผู้บริโภคเกิดความสะดวกรสบายในการใช้แอปพลิเคชัน จึงทำให้มีการใช้บริการกันมากขึ้น ผิดกับช่วงก่อนที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในธุรกิจบริการ ที่ทำให้การจองห้องอาจมีอุปสรรคในบางประการ ซึ่งอาจเป็นหนึ่งในเหตุผลที่อัตราของนักท่องเที่ยวและการจองห้องพัก มีมากไม่เท่ากับปัจจุบัน (พานิช เหล่าศิริรัตน์, 2552)

ในขณะที่ธุรกิจบริการที่เกี่ยวกับโรงแรมและที่พักนั้น เป็นธุรกิจบริการที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค จัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง ซึ่งเป็นธุรกิจการจองที่พัก และเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง ธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการบริการและการท่องเที่ยวควบคู่กันไป ในปัจจุบัน ธุรกิจประเภทนี้ได้มีการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการดำเนินการจัดการธุรกิจมากพอสมควร เช่น Agoda Booking และอื่นๆอีกมากมาย ที่เริ่มนำแอปพลิเคชันเข้ามาใช้ เพื่อให้ผู้บริโภคนั้นสะดวกต่อการใช้งาน ในยุคที่เทคโนโลยีกำลังเฟื่องฟู เพราะไม่แน่ว่าจะมีในเว็บไซต์เท่านั้น แต่ยังมีในแอปพลิเคชัน ที่สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ว่าผู้บริโภคจะอยู่ที่ใด ซึ่งลักษณะของบริการประเภทนี้จะคล้ายคลึงกัน ไม่มีความแตกต่างกันมากนักระหว่างคู่แข่งกัน ผู้ดำเนิน ธุรกิจสามารถเข้าสู่ตลาด หรือออกจากตลาดได้อย่างง่ายดาย ทำให้มีจำนวนธุรกิจ หลายรายเป็นทางเลือกของผู้บริโภค และขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความชอบส่วนบุคคล การสื่อสารแบบปากต่อปากโดยการแนะนำ หรือการรีวิว ที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน จะทำให้เห็นถึงประสบการณ์ของผู้ที่เคยใช้จริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดผลการเลือกใช้อุปกรณ์ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป (อรทัย วานิชดี, 2545)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเรื่องการเลือกใช้อุปกรณ์ประเภทการจองห้องพักจากประสบการณ์ของกลุ่มผู้ใช้งานบนช่องทางออนไลน์ เพื่อนำไปปรับ หรือแก้ไขในตัวของธุรกิจบริการของตน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ดีขึ้น และมีการใช้แนวคิดประเทศไทย 4.0 ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์ในการใช้อุปกรณ์ประเภทการจองห้องพักของกลุ่มผู้ใช้งานบนช่องทางออนไลน์
2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้อุปกรณ์ประเภทการจองห้องพักของกลุ่มผู้ใช้งานบนช่องทางออนไลน์
3. เพื่อศึกษาทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ประสบการณ์และการเลือกใช้อุปกรณ์ประเภทการจองห้องพักของกลุ่มผู้ใช้งานบนช่องทางออนไลน์” ในครั้งนี้ ใช้วิธีศึกษาตามแนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุม และเหมาะสมกับการวิเคราะห์ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาดังนี้

1. ประชากร

เป็นบุคคลทั่วไปที่กดถูกใจ (Like) เพลงเกี่ยวกับเว็บไซต์และแอปพลิเคชันการจองห้องพัก เช่น บุคคลที่กดถูกใจเพจ agoda ในเฟซบุ๊ก เป็นต้น ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงโดยสอบถามผ่านทางช่องทางบนเฟซบุ๊ก โดยผู้วิจัยนั้น จะสุ่มถามจนกว่า คำตอบที่ผู้ตอบนั้น ไปในทางเดียวกัน หรือที่เรียกว่า คำตอบที่ได้ถึงจุดอิ่มตัวแล้ว

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 2.1. ตัวผู้วิจัย ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการวิจัย เป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์
- 2.2. แนวคำถามในการวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการศึกษา เป็นบทสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้เตรียมไว้แล้ว คือ สัมภาษณ์ ในเรื่องของข้อมูลของแอปพลิเคชัน ด้านประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชัน ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้พบ และข้อเสนอแนะ

2.3. ช่องทางสื่อออนไลน์ที่ใช้ติดต่อกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เฟสบุ๊ก

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงใหม่ รวมทั้งหาความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆและนำมาแยกเป็นประเด็นต่างๆตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ ซึ่งได้แก่ ด้านประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชัน ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้พบ และข้อเสนอแนะ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปผลเพื่อดูว่าประเด็นด้านต่างๆเหล่านั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างไร และเพื่อให้เกิดความเข้าใจ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1. จากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่นำไปต่อยอดเทคโนโลยี ของอุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งธุรกิจการบริการจองห้องพัก ได้นำไปประยุกต์ใช้ จึงเกิดเป็นแอปพลิเคชันขึ้นมา

4.2. จากบทสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ โดยใช้บทสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ แรงบันดาลใจ ความพึงพอใจ และด้านทัศนคติ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อแอปพลิเคชัน ซึ่งจะสัมภาษณ์กับผู้ที่มีประสบการณ์การใช้โดยตรง

สรุปผลการวิจัย

หลังจากผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันการจองห้องพัก จำนวน 10 คน ได้ข้อสรุปดังนี้

1. ด้านผู้ให้ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตอบแนวคำถาม คือ ผู้ให้ข้อมูลมีอายุระหว่าง 18-23 ปี ยังอยู่ในช่วงวัยเรียนหรือนักศึกษา มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการจองห้องพัก 2-3 ครั้ง ต่อปี ซึ่งมีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 3 ปี

2. รูปแบบการใช้งาน แอปพลิเคชันส่วนมากจะเป็นแอปพลิเคชันที่ได้มาตรฐาน ใช้กันทั่วโลก และเป็นที่ยอมรับ สามารถดาวน์โหลดผ่านทาง App store ของ ระบบการทำงานของ IOS และทาง Play Store ของระบบการทำงานของ Android แอปพลิเคชันนี้ สามารถรองรับได้หลายภาษา หนึ่งในนั้น เป็นภาษาไทย ซึ่งง่ายต่อการใช้ในประเทศ และยังมีรองรับสกุลเงินทั่วโลก มีการลงทะเบียนการใช้งาน เพื่อยืนยันตัวตน สะดวกในการบันทึกข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. ด้านประสบการณ์

ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากนั้น ใช้แอปพลิเคชัน Agoda และ Booking ในการจองที่พัก ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่มีมาตรฐาน ใช้กันทั่วโลก ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้ใช้บริการไว้วางใจที่จะใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว มากกว่าแอปพลิเคชันอื่นสำหรับการจองที่พัก และก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมาใช้แอปพลิเคชันนี้ ต่างก็เคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของ Agoda และ Booking มาก่อน และเมื่อทางเว็บไซต์ได้มีการโฆษณาแอปพลิเคชัน บนหน้าเว็บไซต์ ทำให้ผู้ใช้บริการทางเว็บไซต์ได้รับรู้ถึงการมีของแอปพลิเคชัน พร้อมกับมีสิทธิพิเศษสำหรับการจองผ่านแอปพลิเคชัน นั่นคือ ส่วนลดที่ผู้ใช้บริการจะได้รับเมื่อจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักและหันมาใช้แอปพลิเคชันแทนการจองห้องพักแบบเดิม

3.1 ประสบการณ์เชิงบวก เหตุผลหลักๆที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันเพราะความสะดวกสบาย ถึงแม้ว่าจะมีการให้บริการผ่านเว็บไซต์ แต่ในแอปพลิเคชันได้มีการออกแบบเพื่อใช้ในสมาร์ตโฟน ซึ่งเป็นสิ่งที่คนทั่วไปนั้น พกติดตัวอยู่เสมอ ง่ายต่อการใช้งาน สามารถเปิดใช้งานได้ตลอดเวลา ทำให้ประหยัดเวลา เป็นการลดขั้นตอนในการใช้งาน ง่ายกว่าการต้องเปิดคอมพิวเตอร์ และถึงแม้สามารถเปิดเว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือได้ แต่การที่มีแอปพลิเคชันที่ตอบโต้สมาร์ตโฟนนั้นมีความสะดวกมากกว่า ทั้งในเรื่องของรูปแบบการแสดงผลบนหน้าจอ ง่ายต่อการหาข้อมูล

บนแอปพลิเคชัน จะแสดงให้เห็นถึงข้อมูลโรงแรม มีการแบ่งส่วนต่างๆได้อย่างชัดเจน สามารถกำหนดช่วงราคา สถานที่ที่ต้องการ และรูปแบบของสถานที่ได้ เช่น เป็นโรงแรม บ้านพัก เป็นต้น แอปพลิเคชันจะแสดงผลโรงแรมและที่พักในราคาที่กำหนดไว้ เหมาะสำหรับผู้ให้บริการที่มีงบจำกัด และยังสามารถกำหนด

ได้ว่าต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกได้ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ไร้สาย ฟิตเนส สระว่ายน้ำ สปา คาราโอเกะ เป็นต้น ซึ่งเมื่อกำหนดไว้แล้ว ทางแอปพลิเคชันจะเลือกแสดงผลโรงแรมตามข้อที่ผู้ใช้บริการกำหนด รวมไปถึงการเลือกจากมาตรฐานโรงแรม และมีส่วนลดในการจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน เพอร์เซ็นต์สำหรับส่วนลด จะขึ้นอยู่กับทางแอปพลิเคชันตกลงกันกับทางโรงแรม ซึ่งบางโรงแรมนั้นอาจไม่มี

การจองโรงแรมในแอปพลิเคชันนั้น จะดีกว่าในเว็บไซต์ เพราะไม่มีโฆษณาแฝง อย่างเช่น กรอบโฆษณาเล็กๆ ที่อยู่ข้างบน ข้างๆ หรือข้างล่าง ที่เป็นสิ่งรบกวน หรือบางครั้งอาจมีไวรัสแฝงมา แต่เมื่อใช้แอปพลิเคชัน จะไม่มีสิ่งรบกวนใดๆ พร้อมทั้งยังสามารถติดต่อกับเจ้าของที่พักได้โดยผ่านทางแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกสบาย

3.2 ประสิทธิภาพเชิงลบ สิ่งหลักๆที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้พบเจอ คือ แอปพลิเคชันไม่อัปเดตให้เป็นปัจจุบัน บางโรงแรมนั้น ในรูปกับสถานที่จริงไม่เหมือนกัน เช่น โรงแรมมีการปรับปรุงเพิ่มเติมในสิ่งต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก แต่ในแอปพลิเคชันนั้นยังไม่อัปเดต ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจผิดในหลายๆเรื่อง และการยกเลิกการจองห้องพัก ในช่วงการจอง จะมีให้เลือกเงื่อนไขการยกเลิกการจอง ซึ่งต้องเลือกและอ่านให้ดี เพราะบางเงื่อนไขจะมีค่าใช้จ่าย หากจะยกเลิกแล้วไม่ทันกำหนดของเงื่อนไขนั้น และในเรื่องของการชำระเงิน บางแอปพลิเคชัน ต้องใช้บัตรเครดิต ไม่สามารถชำระเดบิตได้ จึงทำให้หลายคนไม่สะดวก แต่บางแอปพลิเคชัน สามารถใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย VISA ได้

ในเรื่องของราคา บางแอปพลิเคชัน ราคาที่บอกไว้จะยังไม่รวมภาษี ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการ ไม่รู้ว่ายอดรวมเท่าใด จนกว่าจะกดจองห้อง และบางครั้ง ราคาที่บอกไว้ไม่ตรงกับราคาที่ทางโรงแรมได้ตั้งไว้ มีราคาที่สูงกว่า แทนที่ในแอปพลิเคชันนั้นจะมีราคาที่ถูกลงกว่า ทำให้ความเชื่อถือของผู้ใช้บริการบางคนลดลงไป บางแอปพลิเคชันนั้น ในเรื่องของโรงแรมและที่พัก ยังไม่ครอบคลุมนัก บางโรงแรมไม่มีอยู่ในแอปพลิเคชัน บางครั้งทำให้ผู้ใช้บริการหาไม่พบ และถือเป็นข้อจำกัดสำหรับผู้ใช้บริการ ว่าสามารถจองห้องพักได้เพียงสถานที่ที่มีอยู่ในแอปพลิเคชันเท่านั้น

4. ทศนคติ

4.1 ความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชัน บางแอปพลิเคชันนั้น ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก มีมาตรฐานที่แน่นอน บางครั้งการเดินทางไปต่างประเทศ ก็สามารถจองโรงแรมก่อนได้เลย เพื่อความอุ่นใจของผู้ใช้บริการในการเดินทาง ซึ่งเมื่อจองผ่านแอปพลิเคชัน จะมีหลักฐานการจองที่พัก ที่มีมาตรฐานกว่าการโทรจองที่ไม่มีหลักฐานสำรองห้องพัก แต่ในแอปพลิเคชันจะมีใบรับรองการจอง สามารถไปยื่นกับทางโรงแรมได้เลย

ผู้ใช้งานที่ให้ความเชื่อถือในแอปพลิเคชัน ส่วนมากนั้นจะมีการไปอ่านรีวิวหรือประสบการณ์ของผู้ที่เคยใช้บริการผ่านทางแอปพลิเคชัน ซึ่งจะมีทั้งแง่บวกและแง่ลบ แต่เนื่องด้วยที่แอปพลิเคชันนั้น เป็นสิ่งที่ใช้บริการกันทั่วโลก ได้มาตรฐานสากลเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว การที่จะทำให้ผู้ใช้บริการไว้วางใจได้นั้น จึงไม่ยากนัก เหตุผลหลักๆที่ผู้ใช้บริการอ่านรีวิว เป็นเพราะต้องการสร้างความมั่นใจ ว่าการเลือกใช้แอปพลิเคชันดังกล่าวจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่ผิดหวัง

4.2 ความคิดเห็น เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมีการใช้หลากหลายแอปพลิเคชัน จึงมีการเปรียบเทียบการให้บริการแอปพลิเคชันนั้นๆ เมื่อผู้ใช้บริการได้ลองใช้หลายแอปพลิเคชัน ก็จะเกิดการให้บริการซ้ำเมื่อเจอแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับการใช้งานได้มากที่สุด ทั้งนี้ เหตุผลที่แต่ละบุคคลเลือกใช้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใช้ สถานะทางการเงิน ความสะดวกสบาย และความชอบส่วนบุคคล อาจว่าด้วยเรื่องความเชื่อมั่น ที่ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ เมื่อมีแอปพลิเคชันเกิดขึ้น ก็ยังคงใช้แอปพลิเคชันที่บริษัทนั้นๆ ได้จัดทำขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนมากนั้น ให้ความเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไว้ว่า เป็นช่องทางที่เพิ่มความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของการได้รับส่วนลดต่างๆ และหากผู้ใช้งานต้องเลือกระหว่างใช้บริการผ่านเว็บไซต์ กับใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ใช้งานจะเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน เพราะสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานในหลายๆเรื่องได้มากกว่า

5. แนวทางในการปรับปรุงแอปพลิเคชัน ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการเสนอแนะว่า บางแอปพลิเคชันควรอัปเดตให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน เพิ่มเครือข่ายโรงแรมให้ครอบคลุมมากขึ้น และในเรื่องของราคาที่มีการบอกไว้ บางแอปพลิเคชันบอกราคาที่รวมกับภาษีแล้ว แต่อีกแอปพลิเคชันบอกราคาที่ยังไม่รวมภาษี ทำให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าแอปพลิเคชันที่ยังไม่รวมภาษีมียาราคาถูกกว่า ถึงแม้จะทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ง่าย แต่เมื่อชำระเงินกลับต้องชำระมากกว่าที่ได้บอกไว้ในตอนแรก จึงอยากให้ทุกแอปพลิเคชัน บอกราคาที่รวมภาษีเรียบร้อยแล้ว และทำให้เป็นมาตรฐานเท่ากันทุกแอปพลิเคชัน เพื่อความไม่ได้เปรียบเสียเปรียบของผู้ใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เลือกใช้แอปพลิเคชันในการจองห้องพัก มีเหตุผลในการเลือกใช้คล้ายคลึงกัน คือ สะดวก ในเรื่องของการจองห้องพักที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากนัก รวมทั้งการชำระเงินที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางได้เลย และยังประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย เนื่องจากมีส่วนลด ซึ่งผู้ใช้บริการจะได้รับส่วนลด 20 - 30 % แล้วแต่ที่บริษัทจะตกลงกับโรงแรม หากจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน ฉะนั้น ผู้ใช้บริการจะได้ห้องพักในราคาถูก พร้อมทั้ง ความสะดวกสบายที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันคือ ไม่มีโฆษณาแฝง ไม่มีสิ่งรบกวนในขณะที่ใช้งาน หรือแม้กระทั่งไวรัส นอกจากนี้ ขั้นตอนการใช้งานก็ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดระดับหรือช่วงราคาที่ต้องการได้ ซึ่งทางแอปพลิเคชัน จะแสดงผลที่ผู้ใช้บริการกำหนดไว้ อีกทั้งโรงแรมหรือที่พักที่อยู่ในแอปพลิเคชันนั้น เป็นโรงแรมที่ได้มาตรฐาน พร้อมทั้งแอปพลิเคชัน ได้ทำการออกแบบให้เหมาะกับโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟน เช่นการแสดงผลทางหน้าจอ ทำให้ตอบสนองผู้ใช้งานที่ซึ่งใช้โทรศัพท์มือถือเป็นประจำได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถเปิดใช้แอปพลิเคชันได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องเสียเวลาในการโหลดข้อมูลเหมือนการจองผ่านเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันยังมีความน่าเชื่อถือ เพราะใช้กันทั่วโลกและได้รับการยอมรับ เพราะบางแอปพลิเคชันที่ใช้กันทั่วไปนั้น มีต้นกำเนิดจากต่างประเทศ จึงสามารถสร้างความไว้วางใจให้ผู้ใช้บริการได้

ปัญหาที่ผู้ใช้งานได้รับนั้น เกิดจากการไม่อัปเดตข้อมูลของทางแอปพลิเคชันให้เป็นปัจจุบัน เช่นรูปภาพของสถานที่ ที่เมื่อสถานที่ได้มีการเปลี่ยนแปลง หรือมีการปรับปรุงใหม่ แต่แอปพลิเคชันยังไม่อัปเดตให้ผู้ใช้งานได้เห็น และเมื่อผู้ใช้งานได้ไปเห็นสถานที่จริงนั้น ไม่เหมือนในรูปภาพที่ทางแอปพลิเคชันได้แสดงให้เห็น จะทำให้เกิดทัศนคติในแง่ลบกับทางบริษัท พร้อมทั้งความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชันก็ลดน้อยลงตามไปด้วย พร้อมทั้งราคาที่พักโรงแรมหรือที่พักมีการปรับเปลี่ยน แต่แอปพลิเคชันยังแสดงราคาเดิมอยู่ เมื่อถึงเวลาที่ผู้ใช้งานจะต้องชำระจริง ก็เกิดปัญหา ทำให้ยุ่งยากในการแก้ไข ซึ่งตรงนี้อาจทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้งานเริ่มมีความซับซ้อนมากขึ้น และจะเกิดการกลับไปใช้งานผ่านเว็บไซต์หรือการโทรจองดังเดิม

จากแนวคิดทฤษฎีรูปแบบการเรียนรู้ของ Honey และ Mumford Honey และ Mumford อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. การได้รับประสบการณ์ ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันในการจองที่พัก ซึ่งแอปพลิเคชันมีการใช้งานที่ง่าย มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน และเมื่อผู้ใช้บริการต้องการที่จะใช้แอปพลิเคชัน จึงต้องมีการศึกษาและเรียนรู้ขั้นตอนการใช้งาน อาจทำได้โดยมีการลองผิดถูกในครั้งแรก ทำให้เคยชินกับแอปพลิเคชัน เพื่อที่จะได้ง่ายต่อการใช้งานครั้งถัดไป

2. การทบทวนประสบการณ์ เมื่อผู้ใช้งานนั้น เกิดการใช้แอปพลิเคชันในครั้งแรก ทำให้เกิดความ ต้องการจะใช้บริการซ้ำ ในเรื่องของ ความสะดวกสบายที่ผู้ใช้บริการได้รับจากแอปพลิเคชัน พร้อมทั้งประโยชน์ที่ได้รับ เช่น การได้รับส่วนลดจากการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน แทนการใช้งานผ่านเว็บไซต์หรือการโทรจอง ซึ่งแอปพลิเคชันนั้นมีความน่าเชื่อถือ จึงได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ทั้งในเรื่องของการชำระเงินที่มีหลักฐานที่ชัดเจนและที่พักที่ได้มาตรฐาน

3. การสรุปจากประสบการณ์ จากประสบการณ์ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการจองห้องพักนั้น ทำให้ผู้วิจัย ได้ทราบถึงขั้นตอนการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันดังกล่าว จากประสบการณ์ของผู้ใช้งาน

โดยผู้ให้บริการนั้น จะต้องมีความเข้าใจในการใช้งานของแต่ละแอปพลิเคชัน ซึ่งแต่ละแอปพลิเคชันในการจองห้องพักนั้น มีหลากหลาย แต่การใช้งานนั้นไม่ได้แตกต่างกันมาก ส่วนใหญ่แล้วจะผลิออกมาให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ให้บริการ พร้อมทั้งมีสิ่งดึงดูดผู้ให้บริการ ให้หันมาใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น ด้วยสิทธิพิเศษและส่วนลดในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน

4. การวางแผนการปฏิบัติตนในขั้นต่อไป หลังจากผู้ให้บริการการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันแล้ว นั้น พบว่า ส่วนมากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของแอปพลิเคชัน ถึงแม้ว่าผู้ให้บริการนั้น จะมีประสบการณ์เชิงลบกับแอปพลิเคชัน แต่โดยรวมแล้ว ผู้ให้บริการก็ได้รับในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการจากผู้ให้บริการ หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งด้วยเหตุผลนี้ ทำให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่าประสบการณ์เชิงลบของผู้ใช้งาน อาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้ใช้งานไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งนั่นคือ บางแอปพลิเคชัน มีราคาสูงกว่าการจองที่พักโดยตรง ทำให้ผู้ใช้งานเสียเปรียบ และในเรื่องของความไม่เป็นปัจจุบันของข้อมูลในแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ทางบริษัทควรมีการจัดการดำเนินงานในแอปพลิเคชันใหม่ ตรวจสอบราคาจากทางโรงแรมให้รอบคอบถูกต้อง เพื่อไม่ให้เสียชื่อเสียงของทางบริษัท พร้อมทั้งอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน หากทางโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งเรื่องสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลต่างๆ ของโรงแรม รวมไปถึงราคา เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และมั่นใจของผู้ใช้งาน รู้สึกไม่เสียเปรียบ และควรปรับหรือพัฒนารูปแบบแอปพลิเคชันให้น่าสนใจมากขึ้น เช่น ข้อมูลจากทางโรงแรม รูปภาพที่นำมาแสดงในแอปพลิเคชัน ควรทำให้ชัดเจน และสามารถดึงความสนใจของผู้ใช้บริการได้

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นแบบออฟไลน์ทั้งหมด เพราะบุคคลที่ถูกใจเพจไม่ได้ใช้แอปพลิเคชันกันทุกคน และการสัมภาษณ์แบบออนไลน์ ทำให้ได้ข้อมูลไม่มากพอ แต่การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว สามารถจะสอบถามผู้ให้ข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลมากพอในการศึกษา

2.2 ควรศึกษาแอปพลิเคชันการให้บริการอื่นๆ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ที่ปัจจุบันนั้นกำลังเป็นที่นิยมอย่างมาก หรือการทำธุรกิจออนไลน์ เช่น การซื้อขาย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารกสิกร. (2557). การทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ K-Cyber Banking. ค้นเมื่อ 16 ตุลาคม 2016. จาก <http://www.kasikornbank.com/TH/ServicesChannel/SearchServiceChannel/Internet/Pages/KCyberBanking.aspx>.

พานิช เหล่าศิริรัตน์. (2552). งานสัมมนา Service Forum...Service Excellence and Innovation. ค้นเมื่อ 16 ตุลาคม 2016. จาก <http://www.manager.co.th/iBizchannel/ViewNews.aspx?Newsid=9520000081068&TabID=2&>.

สุดาทิพย์ ตันดินิกุลชัย และศักดิ์ หงส์ทอง. (2547). ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์เอมพันธ์ จำกัด.

สุวิทย์ เมษอินทร์. (2559). ไชรพัส "ประเทศไทย 4.0" สร้างเศรษฐกิจใหม่ ก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2016. จาก <http://www.thairath.co.th/content/613903>.

อโกลต้าเปิดตัวแอนดรอยด์แอปพลิเคชันให้การจองโรงแรมผ่านมือถือง่ายตายยิ่งขึ้น. ค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2016 จาก <https://www.agoda.com/th-th/info/android-app.html>

อรทัย วานิชดี. (2545). ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ประสานมิตร.

การประชุมสังคมนศาสตร์วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”
20 มกราคม 2560

Booking.com เปิดตัว Booking Messages ช่วยให้ลูกค้าปรับเปลี่ยนและจัดการการเข้าพักได้ง่ายราวพลิกฝ่ามือ. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2016. จาก <https://news.booking.com/th-th/bookingcom>.
Honey, P., & Mumford, A. (1992). The manual of learning styles (2nd ed.). Maidenhead, UK: Peter Honey and Alan Mumford.