

การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติในประเทศไทย

ดวงดาว เลสลัก

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2559

DEVELOPMENT OF A MOBILE APPLICATION FOR RESTAURANT CUSTOMERS
PERCEPTIONS OF FOREIGN TOURISTS IN THAILAND

Duangdao Lasak

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Information Technology

Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2016

หัวข้อสารนิพนธ์

การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของ
ผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน
ประเทศไทย

โดย

ดวงดาว เลสีก

สาขาวิชา

เทคโนโลยีสารสนเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. กิตติมา เมฆาปัญญากิจ

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ดร. สรสมัยพร เจริญพิทย์)

.....กรรมการ

(ดร. ประจักษ์ เฉิดโถม)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. กิตติมา เมฆาปัญญากิจ)

ดวงดาว เล็ก : การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. กิตติมา เมฆาบัญชากิจ, 54 หน้า.

ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลกมีการแข่งขันที่สูงขึ้นนอกจากสถานที่ท่องเที่ยวแล้ว ปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ ร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวด้วย สารนิพนธ์นี้จึงมีเป้าหมายที่จะพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันสำหรับการสำรวจการรับรู้และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อร้านอาหารในแหล่งธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้แนวคิดของ Bradley and Cronin ข้อมูลที่ได้จากแอปพลิเคชันนี้จะสนับสนุนทางด้านข้อมูลในการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมร้านอาหาร ได้แก่ เจ้าของธุรกิจ และองค์กรรัฐต่างๆ ที่ส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมของไทย เพื่อที่จะแสดงผลข้อมูลทัศนคติของผู้บริโภคต่อร้านอาหารในมิติสำคัญๆ ของการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพบริการ การออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน อาศัยแนวคิดทางการตลาดที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ของ Brady and Cronin ในการนำเสนอภาพรวมในหลายมิติตามโครงสร้างการรับรู้ทางด้านคุณภาพบริการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักและ 9 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ 3) ปัจจัยด้านผลลัพธ์

สารนิพนธ์นี้ได้นำเสนอวิธีการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย เพื่อรวบรวมผลสำรวจคุณภาพของร้านอาหารในเขตการท่องเที่ยว โดยในกรณีศึกษานี้ได้สำรวจในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน โมบายแอปพลิเคชันนี้ถูกพัฒนาบนแอนดรอยด์เวอร์ชัน 5.0 มีการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวในพื้นที่ของจังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ ผลลัพธ์มีความเห็นว่า โดยรวมโมบายแอปพลิเคชันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป ในระดับปานกลาง ร้อยละ 20 ระดับมาก ร้อยละ 60 และระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยหมายถึงเป็นประโยชน์ในระดับมาก

บัณฑิตวิทยาลัย

สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

DUANGDAO LASAK : DEVELOPMENT OF A MOBILE APPLICATION FOR RESTAURANT CUSTOMERS PERCEPTIONS OF FOREIGN TOURISTS IN THAILAND. ADVISOR : DR. KITTIMA MEKHABUNCHAKIJ, 54 PP.

The world competitiveness of travel and tourism business is rapidly becoming high where challenge motivates each country to gain advantage against the world's best competitors. One of factor that attracts the tourists is the restaurant in tourist areas. The purpose of this study is to develop the mobile application to evaluate and measure customer satisfaction of foreign tourists toward the restaurant industry particularly in tourist areas. This study is used the Bradly and Cronin's concept. The collecting of data is related to support and influence the decision making of people in restaurant industry such as the business owner and other public organizations that support the tourism industry at national level.

This study aims to demonstrate the in-depth data from customer's perspective and satisfaction of foreign tourists towards service quality of the restaurants. This design of this mobile application has developed by using Brady and Cronin Jr. concept that develop the marketing concept to improve customer satisfaction. The overall of this study has demonstrated multi-dimensional factors. At the present time, there are 3 major factors and 9 sub-factors; 1) Interaction Factor 2) Environmental factor and 3) Outcome factor.

This study has shown the development of mobile application that receives the review from foreign customers in Thailand by using data collection method to measure restaurant service in tourist area. According to the case study in Chaingmai and Lamphun provinces, the testing process uses android application version 5.0 and the selected 5 experts from Travel & Tourism organization from Chiangmai and Lamphun provinces. The results of this case study found that they ranked the performance efficiency as average for 20%, good for 60% and excellent for 20%. Therefore, the result of the average performance for this mobile application was good.

Graduate School

Student's Signature.....

Field of Study Information Technology

Advisor's Signature.....

Academic Year 2016

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี จากการให้คำปรึกษาและตรวจสอบงานสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์จาก ดร. กิตติมา เมฆาบัญชากิจ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความรู้สึกซาบซึ้งและสำนึกในพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวที่ให้โอกาสผู้วิจัยในการศึกษาต่อรวมทั้งการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษา ผลักดันและให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้ต่อไป

ดวงดาว เลัสัก

TNI

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป	ญ

บทที่

1	บทนำ.....	1
1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2	วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
1.3	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
1.4	ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5	ข้อจำกัดในการศึกษา	4
1.6	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.7	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2	ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1	ทัศนคติของผู้บริโภคต่อร้านอาหาร.....	6
2.2	การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	7
2.3	แนวคิดในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน	12
2.4	แผนภาพรวมของโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ.....	14
2.5	เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน.....	15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการศึกษา
3.1	กรอบแนวความคิด.....
3.2	ขั้นตอนการดำเนินงานและแผนงานการดำเนินงาน.....
3.3	การออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน
4	ผลการดำเนินงานวิจัย.....
4.1	การออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน
4.2	การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน.....
4.3	ผลการประเมินแอปพลิเคชันจากผู้เชี่ยวชาญ.....
5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ
5.1	สรุปผลการศึกษา.....
5.2	ข้อเสนอแนะ.....
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจทัศนคติปัจจัยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกร้านอาหาร	
ในแหล่งท่องเที่ยว.....	41
ภาคผนวก ข. แบบประเมินผลแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภค	
ร้านอาหารของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย	45
ภาคผนวก ค. คู่มือการใช้งาน โมบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey	48
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	54

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 เปรียบเทียบจุดเด่นและจุดด้อยของระบบปฏิบัติการ iOS และ Android	13
3.1 แผนงานการดำเนินงาน ระยะเวลา 2 ปี.....	20



TNI

สารบัญรูป

รูป	หน้า
2.1	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการร้านอาหารของลูกค้า 6
2.2	Worldwide Smartphone Sales to End Users by Operating System in 4Q15 14
2.3	แผนภาพโดยรวมของโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ..... 14
3.1	กรอบแนวคิดการพัฒนาแอปพลิเคชัน 19
3.2	ขั้นตอนการดำเนินการ 21
4.1	Mockup แรกของการออกแบบแอปพลิเคชัน RSQ Survey 23
4.2	แอปพลิเคชัน RSQ Survey 24
4.3	(ก) ตัวอย่างสถิติจากข้อมูลสำรวจ RSQ Survey 27
	(ข) ตัวอย่างสถิติจากข้อมูลสำรวจ RSQ Survey 28
	(ค) ตัวอย่างสถิติจากข้อมูลสำรวจ RSQ Survey 29
4.4	ผลลัพธ์ของการสำรวจ : ทักษะต่อแอปพลิเคชัน 30
ค.1	หน้าต่างแรก ของโมบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey 49
ค.2	หน้าต่างเริ่มต้นการใช้งานของ โมบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey 50
ค.3	หน้าต่างเลือกพื้นที่ในการทำแบบสำรวจ 51
ค.4	หน้าต่างเพื่อเลือกพื้นที่ในการทำแบบสำรวจ..... 51
ค.5	หน้าต่างเพื่อให้ผู้ทำการสำรวจแสดงความพึงพอใจในแต่ละข้อ 52
ค.6	หน้าต่างเมื่อผู้ทำการสำรวจได้ทำแบบสำรวจเสร็จสิ้น..... 53

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทางวัฒนธรรม อีกทั้งความเป็นมิตรของคนไทย ที่ได้ชื่อว่าเป็นสยามเมืองยิ้ม ผู้คนยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติสนใจที่จะมาเที่ยวประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ตามสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี 2556 ว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มจำนวนขึ้น 19.6 เปอร์เซ็นต์ ธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีการขยายตัว โดยเฉพาะร้านอาหารและเครื่องดื่ม หรือภัตตาคาร และเป็นธุรกิจที่จะดึงดูดลูกค้า ในแผนพัฒนาและปฏิบัติการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในรายสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2555-2559 ซึ่งมีเป้าหมายการบูรณาการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สาขาอาหารเป็นสาขาหนึ่งที่บรรจุไว้ในแผนฯ [1], [2]

นอกจากนี้ ประเทศไทยยังขึ้นชื่อด้านการเป็นแหล่งอาหารที่มีชื่อเสียงและมีทางเลือกที่หลากหลายทั้งอาหารไทย อาหารพื้นเมือง และอาหารนานาชาติ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากรายงานข้อมูลของ World Economic Forum เรื่อง The Travel & Tourism Competitiveness Report ปี ค.ศ. 2013 [3] พบว่า ประเทศไทยได้ถูกจัดอันดับในเรื่องการท่องเที่ยวอันดับที่ 43 ของโลก และอันดับที่ 9 ของเอเชียแปซิฟิก โดยประเทศไทยมีลักษณะเด่นในเรื่องของวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสนใจที่จะมาเที่ยวในประเทศไทย

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลกมีการแข่งขันที่สูงขึ้นนอกจากสถานที่ท่องเที่ยว ปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ ร้านอาหาร สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ยังระบุว่า ร้านอาหาร เป็นหนึ่งในธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อีกด้วย (นอกเหนือจาก โรงแรม ที่พัก และธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์) และเนื่องจากธุรกิจร้านอาหารทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมีจำนวนมาก การพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถจะช่วยให้การสำรวจเพื่อให้เข้าใจปัจจัยดึงดูด (เช่น รสชาติอาหาร บรรยากาศของร้าน ทำเลที่ตั้ง ฯลฯ) โดยครอบคลุมตามหลักวิชาการด้านการตลาดและการบริการ และธุรกิจแต่ละแห่งสามารถจะนำไปเปรียบเทียบกับร้านอาหารอื่นๆ ว่า ความสามารถของร้านอาหารของตนอยู่ในระดับใดของตลาด เพื่อที่จะพัฒนา ปรับปรุงให้เข้ากับความต้องการของผู้บริโภคต่อไปได้

การศึกษานี้จะพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันสำหรับการสำรวจการรับรู้และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อร้านอาหารในแหล่งธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย ตามแนวคิด

ของ Brady and Cronin [4] เพื่อสนับสนุนทางด้านข้อมูลในการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมร้านอาหาร ได้แก่ เจ้าของธุรกิจ และองค์กรรัฐต่างๆ ที่ส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมของไทย

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดหนึ่งของไทย ตั้งอยู่ทางภาคเหนือของประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 20,107 ตารางกิโลเมตร ซึ่งใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศ และมีประชากร 1,655,642 คน มากเป็นอันดับ 5 ของประเทศ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม หรือแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ เป็นต้น

จากสถิติจากสำนักงานเชียงใหม่เรื่องการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในปี 2554

- จำนวนนักท่องเที่ยว 5,661,673 คน
เพิ่มขึ้นจากปี 2553 จำนวน 620,756 คน หรือ 12.31%
แยกเป็น ชาวไทย 3,622,511 คน (63.98 %)
ต่างประเทศ 2,039,162 คน (36.02 %)
ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาจังหวัดเชียงใหม่ 3 อันดับแรก ได้แก่
นักท่องเที่ยวประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศฝรั่งเศส และ ประเทศญี่ปุ่น
- รายได้ 43,070.24 ล้านบาท
เพิ่มขึ้นจากปี 2553 จำนวน 3,563.21 ล้านบาท หรือ 9.02%
แยกเป็น ชาวไทย 23,973.93 ล้านบาท (55.66%)
ต่างประเทศ 19,096.31 ล้านบาท (44.34%)
- ระยะเวลาพักเฉลี่ย 3.19 วัน
- ห้องพัก 36,884 ห้อง

จากสถิติจะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี จากการสำรวจ World Best Award-Top 10 Cities จากผู้อ่าน Travel and Leisure นิตยสารท่องเที่ยวของสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2553 ผลปรากฏว่า จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองน่าท่องเที่ยวอันดับ 2 ของโลก รองแต่เพียงกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งใน พ.ศ. 2552 จังหวัดเชียงใหม่ถูกจัดเป็นเมืองน่าท่องเที่ยวอันดับ 5 ของโลก โดยพิจารณาจากสถานที่ ทักษะคุณภาพ ความสวยงามและร่มรื่น ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี อาหารการกิน แหล่งช้อปปิ้ง ความเป็นมิตรของผู้คน ความคุ้มค่า ของเงิน เป็นต้น จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนนักท่องเที่ยวอยู่ในอันดับสี่ของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และชลบุรี [5]

จังหวัดเป็นเชียงใหม่จังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย ทั้งแหล่งธรรมชาติและวัฒนธรรม มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง วัฒนธรรมล้านนา มีภาษาท้องถิ่นของตนเอง อาหาร

พื้นเมือง คนท้องถิ่น เป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย และเป็นที่ยอมรับ เช่น ถนนนิมมานเหมินท์ อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ เป็นต้น เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยว ทำให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยว ในเรื่องของที่พัก และมีร้านอาหารมากมาย ทั้งร้านอาหารท้องถิ่น ร้านอาหารไทย ร้านอาหารผับบาร์ เป็นต้น [6] ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของร้านอาหารในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงอะไรที่เป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ให้ผู้ประกอบการร้านอาหารปรับปรุงเปลี่ยนแปลงร้านอาหารของตนให้มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดได้อีกทางหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 ศึกษาข้อมูลของอิทธิพลและปัจจัยการรับรู้และแนวทางการวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย

1.2.2 พัฒนาโมบายแอปพลิเคชันสำหรับสำรวจการรับรู้และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพบริการของร้านอาหารในแหล่งธุรกิจท่องเที่ยว โดยอ้างอิงจากกรอบแนวความคิด ซึ่งมุ่งเน้นด้านการตลาด โดยคำนึงถึงปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการจำนวน 14 ข้อ

1.2.3 สรุปข้อมูลที่ได้จากการสำรวจออกมาในรูปแบบของกราฟ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ และการตัดสินใจของผู้ใช้งาน

1.3 กรอบแนวคิดการศึกษา

1.3.1 วิศวกรรมซอฟต์แวร์สำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันโมบาย โดยใช้ Appgyver

1.3.2 การรับรู้และความพึงพอใจของผู้บริโภคของร้านอาหาร โดยใช้ตัวแบบวิจัย ซึ่งจำแนกคุณภาพของการบริการออกเป็น 3 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิสัมพันธ์ และผลลัพธ์ ของการบริการ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 พัฒนาโมบายแอปพลิเคชันสำหรับสำรวจการรับรู้และความพึงพอใจของผู้บริโภคของร้านอาหารโดยออกแบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับปัจจัยต่างๆ ของคุณภาพบริการ ตามแนวคิดของตัวแบบการวิจัยด้านคุณภาพการบริการ

1.4.2 กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริโภคชาวต่างชาติของร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน

1.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

สารนิพนธ์นี้จะทำการทดสอบแอปพลิเคชัน โดยมีการสำรวจเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย ในแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การท่องเที่ยว ตามนิยามของ องค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO, World Tourism Organization) หมายถึง การเดินทางใดๆ ที่เป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ คือ (1) การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติ ไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่งเป็นการถาวร (2) การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ ไม่ใช่เพื่อทำสงครามและ (3) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตามที่ไม่ใช่ประกอบอาชีพหรือหา

1.6.2 กิจการบริการ ตามนิยามของ สสว. (SME) หมายถึง การศึกษา การสุขภาพ การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและที่พัก การภัตตาคาร การขายอาหาร การขายเครื่องดื่มของภัตตาคารและร้านอาหาร การให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคล บริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิด และการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว

1.6.3 แอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมประยุกต์ หมายถึง ซอฟต์แวร์ประเภทหนึ่งสำหรับใช้งานสำหรับงานเฉพาะทาง ซึ่งแตกต่างกับซอฟต์แวร์ประเภทอื่น เช่น ระบบปฏิบัติการ ที่ใช้สำหรับรับรองการทำงานหลายด้าน โดยไม่จำเพาะเจาะจง

1.6.4 Google Form เป็นส่วนหนึ่งในบริการของกลุ่ม Google Docs ที่ช่วยให้เราสร้างแบบสอบถามออนไลน์ หรือใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ใช้งาน Google Form ผู้ใช้สามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้งานได้หลายรูปแบบ อาทิ เช่น การทำแบบฟอร์มสำรวจความคิดเห็น การทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ การทำแบบฟอร์มลงทะเบียน และการลงคะแนนเสียง เป็นต้น ทั้งนี้การใช้งานกูเกิ้ลฟอร์มนั้น ผู้ใช้งานหรือผู้ที่สร้างแบบฟอร์มจะต้องมีบัญชีของ Gmail หรือ Account ของ Google เสียก่อน ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานสร้างแบบฟอร์มผ่าน Web Browser ได้เลยโดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมใดๆ ทั้งสิ้น [7]

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ได้เครื่องมือและสารสนเทศที่จะช่วยให้ธุรกิจร้านอาหารสามารถจะรู้ได้ว่าส่วนใดที่ทำดีอยู่แล้ว หรือส่วนใดที่ควรปรับปรุงที่ส่วนใดของคุณภาพบริการ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.7.2 ได้การออกแบบฐานข้อมูลที่ดีในการรองรับข้อมูลการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหาร และสามารถต่อยอดในการสำรวจข้อมูลและให้บริการข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบในสารนิพนธ์นี้

1.7.3 มีเครื่องมือและระบบที่สนับสนุนการปรับปรุงพัฒนาร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนท้องถิ่นดีขึ้น ขยายโอกาสทางสังคมได้มากขึ้น



TNI

บทที่ 2

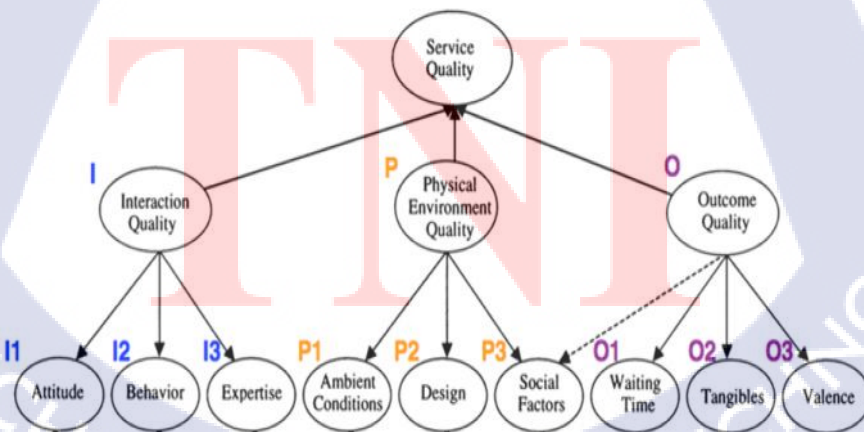
ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ในได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร โดยมีการนำเสนอหลักการแนวคิดซึ่งช่วยในการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวต่างชาติที่มีต่อร้านอาหาร เพื่อนำผลสำรวจมาพิจารณาปรับปรุงร้านอาหารให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศโดยมีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร
2. แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
3. แนวคิดในการพัฒนาโมบายด์แอปพลิเคชัน

2.1 ทศนคติของผู้บริโภคต่อร้านอาหาร

ปัจจุบันมีร้านอาหารเปิดให้บริการเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชาวต่างชาตินิยมมาเที่ยว ทำให้มีการแข่งขันระหว่างกันมากขึ้น มีตัวเลือกสำหรับนักท่องเที่ยว มีการทำการตลาดเพื่อเรียกลูกค้า การตัดสินใจในการเลือกร้านอาหารของนักท่องเที่ยวจึงมีหลายปัจจัย ได้แสดงแนวคิดถึงปัจจัยหลักสามปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ โดยแสดงเป็นแผนภาพลำดับชั้นดังรูปที่ 2.1 โดยปัจจัยหลักจะมีปัจจัยย่อยๆ ประกอบอยู่ สามปัจจัยหลักจะประกอบไปด้วย การโต้ตอบ (Interaction Quality), สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment Quality) และคุณภาพของผลลัพธ์ (Outcome Quality) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



รูปที่ 2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการร้านอาหารของลูกค้า [4]

1. การโต้ตอบ (Interaction Quality)

- 1.1 ลักษณะท่าทางหรือ ทักษะที่พนักงานให้บริการ เป็นบริการที่ดี น่าประทับใจ บุคลิกภาพของบริการมีส่วนเกี่ยวข้องด้วยเช่นกัน
- 1.2 พฤติกรรมของพนักงานมีความนอบน้อมถ่อมตนและซื่อสัตย์
- 1.3 ความชำนาญของพนักงานมีประสบการณ์ทำงานอย่างเข้าใจ

2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment Quality)

- 2.1 บรรยากาศของร้านอาหาร สภาพแวดล้อมของร้านอาหารและบรรยากาศโดยรวม
- 2.2 การออกแบบร้าน การออกแบบพื้นที่ภายในร้านสะอาด ได้มาตรฐาน มีการเดิน ทางที่สะดวก
- 2.3 ปัจจัยทางด้านสังคม คุณภาพการบริการ ให้ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

3. คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Quality)

- 3.1 เวลาในการรับบริการ การรอคอย และการบริหารเวลาในร้านอาหาร
- 3.2 คุณภาพที่จับต้องไม่ได้ เช่น การดำเนินงานหรือบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือมี ข้อผิดพลาดน้อย คิดเงินตามความเป็นจริง มีความถูกต้อง
- 3.3 ความประทับใจ ความประทับใจของลูกค้ากับร้านอาหาร ประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับ จากการเข้ารับบริการ

2.2 การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

2.2.1 ประเภทแหล่งท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งแหล่งท่องเที่ยวตามความสำคัญ และ สภาพแวดล้อม ได้ 12 ประเภท [8] ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-Tourism) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะ ทางธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น โดยอาจมีเรื่องราว ทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ นิเวศที่เกี่ยวข้อง โดย การจัดการการท่องเที่ยวในแหล่งนั้น จะต้อง มีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่ เกี่ยวข้องมีกิจกรรมที่ส่งเสริม ให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ นั้น มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและ การท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึก ต่อการรักษาระบบนิเวศอย่าง ยั่งยืน

2. แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะวิทยาการ (Arts and Sciences Educational Attraction Standard) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความสนใจพิเศษของนักท่องเที่ยว

ซึ่งมี รูปแบบของการท่องเที่ยวที่ชัดเจนเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวแบบใหม่ที่เกิดขึ้น แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้สามารถเพิ่มเติมได้อีกมากมายตามความนิยมของคนในแต่ละยุคสมัย เมื่อมีการระบุชี้ว่ากิจกรรมนั้นๆ สามารถให้ความรู้และดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ ปัจจุบันมีปรากฏอยู่หลายๆ แห่ง ตัวอย่างเช่น พิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ อุทยานธรรมชาติและ เทคโนโลยี และ MICE (Meeting & Incentives & Conventions & Exhibitions) เป็นต้น

3. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (Historical Attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญและคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศาสนา รวมถึง สถานที่หรืออาคารสิ่งก่อสร้างที่มีอายุเก่าแก่หรือเคยมีเหตุการณ์ สำคัญเกิดขึ้นในประวัติศาสตร์ เช่น โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ กำแพงเมือง คูเมือง พิพิธภัณฑ์ วัด ศาสนสถาน และสิ่งก่อสร้างที่มีคุณค่าทางศิลปะและสถาปัตยกรรม

4. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural Attraction) หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีทรัพยากรธรรมชาติเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว มาเยือน ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ อาจจะเป็นความงดงามตามสภาพธรรมชาติ ความ แปลกตา ของสภาพธรรมชาติ สัตว์หายากที่สำคัญทางธรณีวิทยาและภูมิศาสตร์อันเป็นเอกลักษณ์หรือเป็น สัญลักษณ์ ของท้องถิ่น นั้นๆ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ (Special Environmental Features) หรือสภาพแวดล้อมที่มีคุณค่าทาง วิชาการก็ได้

5. แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ (Recreational Attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อการพักผ่อนและเสริมสร้างสุขภาพ ให้ความสนุกสนาน รื่นรมย์ บันเทิง และการศึกษาหาความรู้ แม้ไม่มีความสำคัญในแง่ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม แต่มีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวร่วมสมัย ตัวอย่างเช่น ย่านบันเทิงหรือสถานบันเทิง สวนสัตว์ สวนสนุกและสวนสาธารณะลักษณะพิเศษ สวนสาธารณะ และสนามกีฬา

6. แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural Attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทาง ศิลปะและขนบธรรมเนียมประเพณีที่บรรพบุรุษได้สร้างสมและถ่ายทอดเป็นมรดกสืบทอดกันมา แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ประกอบด้วย งานประเพณี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน การแสดงศิลปวัฒนธรรม สินค้าพื้นเมือง การแต่งกาย ภาษา ขนเ้า เป็นต้น ตัวอย่าง ของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยในประเภทนี้ได้แก่ ตลาดน้ำดำเนินสะดวก งานแสดงของ ช้างจังหวัดสุรินทร์ งานร่มบ่อสร้าง ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น

7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ ในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสำหรับแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ มีจุดประสงค์เพื่อเป็นกรอบ แนวทางในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำพุร้อน ธรรมชาติอย่างชัดเจน โดยเน้นในด้านการ กำหนดมาตรฐานที่จำเป็น สำหรับการบริการต่างๆ เนื่องจากการท่องเที่ยวประเภทนี้จะต้องคำนึงถึง ด้านความปลอดภัยของ

นักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ และต้องไม่ส่งผลกระทบต่อ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เนื่องจาก น้ำพุร้อน จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติประเภทหนึ่ง ซึ่งหากไม่มีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวใดๆ อาจส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำพุร้อน ธรรมชาติได้ นอกจากนี้ การจัดทำเกณฑ์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ ยังมี เป้าหมาย เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้นำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ มาตรฐาน แหล่งท่องเที่ยวของตน และยังสามารถใช้เป็นข้อมูล ที่สำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจ ของ นักท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นการเพิ่มมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ น้ำพุร้อนธรรมชาติของ ประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น

8. แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด (Beach Attraction) หมายถึง สถานที่ที่เปิด ใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีชายหาดเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้ นักท่องเที่ยวมาเยือน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับ ธรรมชาติและอาจเสริม กิจกรรมเพื่อการศึกษาหาความรู้เข้าไปด้วย ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น บริเวณชายหาด ได้แก่ การเล่นน้ำ การอาบแดด กีฬาทางน้ำ การนั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร เป็นต้น

9. แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีน้ำตก เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาที่เยือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลิน และนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับ ธรรมชาติและ อาจเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาหาความรู้เข้าไป ด้วย ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในแหล่งน้ำตก ได้แก่ การว่ายน้ำ การนั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร การเดินสำรวจน้ำตก การล่องแก่งการดูนก และ การตกปลา เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติประเภทนี้

10. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทถ้ำ แหล่งท่องเที่ยวประเภทถ้ำ หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีถ้ำเป็น ทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวที่ มาเยือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับ ธรรมชาติและ อาจเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาหาความรู้เข้าไปด้วย ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในแหล่ง ท่องเที่ยวประเภทถ้ำ ได้แก่ การเข้าชมบรรยากาศและหินงอกหินย้อยภายในถ้ำ การศึกษาด้าน โบราณคดีของมนุษย์ยุคต่างๆ ที่เคยอาศัยในถ้ำ การนมัสการ พระพุทธรูป การให้อาหารสัตว์ การปิกนิก และรับประทานอาหาร เป็นต้น

12. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทแก่ง แหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีแก่งเป็น ทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว มาเยือน และมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและ นันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับ ธรรมชาติ โดยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ การล่องแก่ง การพายเรือ การพักผ่อน และการเดินป่า ซึ่งอาจ

เสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติเข้าไปด้วย ได้แก่ การดูนก การสำรวจธรรมชาติ การศึกษาพันธุ์พืชต่างๆ เป็นต้น

13. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทเกาะ การประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวประเภท เกาะสามารถแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีจำนวน ตัวชี้วัดทั้งหมด 47 ตัวชี้วัด โดยแต่ละตัวชี้วัดมีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน จึงมีค่าคะแนนรวม ทั้งสิ้น 235 คะแนน โดยการให้คะแนนจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบคุณค่าด้านการท่องเที่ยวและ ความเสี่ยงต่อการถูกทำลายมากที่สุด เนื่องจากเป็นแรงดึงดูดใจสำคัญสำหรับให้นักท่องเที่ยวเข้าไป เที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยว ส่วนองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการมีความสำคัญของคะแนนรองลงมา และองค์ประกอบด้านศักยภาพในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวมีความสำคัญของคะแนน น้อยที่สุด

จากประเภทแหล่งท่องเที่ยวที่จัดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้นเราสามารถจำแนกเป็นประเภทแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ [9] ได้ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ดอยปุย ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยฮ่องไคร้ สถานีเกษตรหลวงอ่างขางแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะวิทยาการ
2. แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะวิทยาการ ได้แก่ Art In Paradise จังหวัดเชียงใหม่
3. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ วัดพระธาตุดอยสุเทพ
4. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ดอยปุย ดอยหลวงเชียงดาว ม่อนแจ่ม
5. แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ บ้านถวาย พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์ วัดเจดีย์หลวงวชิราร วัดพระธาตุดอยสุเทพ วัดพระธาตุดอยคำ
6. แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเชียงใหม่ เชียงใหม่ ไนท์ ซาฟารี ถนนคนเดินเชียงใหม่ ถนนนิมมานเหมินท์
7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ ได้แก่ ไปงเตีอดป่าแป๋
8. แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก ได้แก่ น้ำตกหมอกฟ้า น้ำตกแม่สา วนอุทยาน น้ำตกบัวตองและน้ำพุเจ็ดสี
9. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทถ้ำ ได้แก่ ถ้ำเชียงดาว
- 10 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทแก่ง ได้แก่ ล่องแก่งแม่น้ำแม่แตง ล่องแก่งแม่แจ่ม ล่องแพแม่กก

จากการศึกษาของ ธนกฤต ยิ่งยง และศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ [10] พบว่าอุตสาหกรรมนักท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมอีกประเภทที่มีการเพิ่มมากขึ้นในการทำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 527,326 ล้านบาท หรือประมาณ

ร้อยละ 8.5 ของมูลค่าส่งออกรวม (ร้อยละ 51.1 ของมูลค่าส่งออกภาคบริการ) จากงานวิจัยชิ้นนี้ได้ผลสำรวจตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีความเห็นด้านอาหารว่า ด้านอาหาร ภัตตาคาร ห้องอาหาร ร้านค้า ควรจะมีการปรับปรุงเรื่องรสชาติอาหารให้เหมาะกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ การปรุงรสชาติอาหารตามแบบฉบับท้องถิ่น เพราะรสชาติอาหารนั้นสามารถสื่อและถ่ายทอดวัฒนธรรมการกิน การใช้ชีวิตความเป็นอยู่ของชาวพื้นเมืองได้

ไพรัตน์ สุระศิริานนท์ [11] ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนแบบแบ็คแพ็คเกอร์ ต่อการเลือกร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่นั้น มีวิธีในการเลือกร้านอาหาร โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยของเวลาที่ใช้ในการเดินทางมากที่สุด เพราะโดยนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่มิถุมีลำนาคจากเมืองใหญ่ เช่น ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ ฮองกง ซึ่งมีวิถีชีวิตที่เร่งรีบ ทำให้เวลาไปเที่ยวประเทศนั้นนั้นมักนึกถึงปัจจัยในเรื่องของเวลาในการเดินทางมากที่สุด ทำให้ส่งผลต่อการเลือกร้านอาหาร ตามมาด้วยปัจจัยทางด้านคำแนะนำจากเว็บไซต์ และจากเพื่อน ที่บอกต่อๆ กันมา และปัจจัยทางด้านความคุ้มค่าของราคาอาหารกับคำแนะนำจากเว็บไซต์มีค่ามากที่สุด นอกจากนี้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการเลือกรับประทานอาหารพบว่า น้ำซุปรเป็นปัจจัยที่สำคัญใม่อย่างหนึ่ง อาหารแทบทุกมื่อต้องมีน้ำซุปรเป็นเครื่องเคียง เนื่องจากสภาพอากาศของประเทศจีนมาอากาศที่ค่อนข้างเย็น

2.2.2 ปัจจัยในการเลือกร้านอาหาร [12]

สิ่งสำคัญในการเลือกร้านอาหารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ คือ ร้านอาหารต้องมีความสะอาด ได้กลิ่นของอาหารที่มีความหอม เพื่อรับรู้ว่าร้านอาหารได้เสิร์ฟอาหารที่ปรุงเสร็จใหม่ๆ ราคาสมเหตุสมผล และปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกดังต่อไปนี้

- ราคา – ราคามีความสมเหตุสมผลต่อคุณภาพของอาหาร
- ความหลากหลาย – มีเมนูที่หลากหลายให้เลือก
- ปริมาณ – มีปริมาณที่สมเหตุสมผลไม่มากไม่น้อยเกินไป
- ที่จอดรถ – มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการรองรับลูกค้า
- การจอง – มีระบบการจองโต๊ะ เพื่อรองรับลูกค้าโดยเฉพาะในวันเทศกาลต่างๆ ที่

มีลูกค้ามาใช้บริการมากมาย

- การร้องขอข้อเสนอพิเศษ – การพนักงานตอบสนองต่อการร้องขอพิเศษของลูกค้า

เช่น ลูกค้าต้องการทานมังสะวิรัต ไมใส่ผงชูรส หรือไมใส่เกลือ เป็นต้น

2.3 แนวคิดในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน

2.3.1 ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

แอนดรอยด์ (Android) เป็นระบบปฏิบัติการที่มีพื้นฐานอยู่บนลินุกซ์ ในอดีตถูกออกแบบมาสำหรับอุปกรณ์ที่ใช้จอสัมผัส เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันได้แพร่ไปยังอุปกรณ์หลายชนิดเพราะเป็นมาตรฐานเปิด เช่น Nikon S800C กล้องดิจิทัลระบบแอนดรอยด์ หม้อหุงข้าว Panasonic ระบบแอนดรอยด์ และ Smart TV ระบบแอนดรอยด์ รวมถึงกล่องเสียบต่อ TV ทำให้สามารถใช้ระบบแอนดรอยด์ได้ด้วย Android Wear นาฬิกาข้อมือระบบแอนดรอยด์ เป็นต้น แอนดรอยด์ถูกเปิดตัวเมื่อ ปี พ.ศ. 2550 พร้อมกับการก่อตั้งโอเพนแฮนด์เซตอัลไลแอนซ์ ซึ่งเป็นกลุ่มของบริษัทผลิตฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์ และการสื่อสารคมนาคม ที่ร่วมมือกันสร้างมาตรฐานเปิด

แอนดรอยด์เป็นระบบปฏิบัติการโอเพนซอร์ซ และถูกเปิดเผยแพร่ภายใต้ลิขสิทธิ์อาปาเช่ ซึ่งโอเพนซอร์ซจะอนุญาตให้ผู้ผลิตปรับแต่งและวางจำหน่ายได้ (ภายใต้เงื่อนไขที่ถูกระบุกำหนด) รวมไปถึงนักพัฒนาและผู้ให้บริการเครือข่ายด้วย ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 มีโปรแกรมมากกว่า 700,000

โปรแกรมสำหรับแอนดรอยด์ และยอดขายโน้ตบุ๊กจากกูเกิล เพลย์ มากถึง 2.5 หมื่นล้านครั้ง จากการสำรวจในช่วงเดือน เมษายน ถึง พฤษภาคม ในปี พ.ศ. 2556 พบว่าแอนดรอยด์เป็นระบบปฏิบัติการที่นักพัฒนาเลือกที่จะพัฒนาโปรแกรมมากที่สุด ถึง 71% [13]

2.3.2 ระบบปฏิบัติการไอโอเอส

ไอโอเอส (ก่อนหน้านี้ใช้ชื่อ ไอโฟนโอเอส) คือ ระบบปฏิบัติการบนอุปกรณ์พกพา (สมาร์ทโฟน, แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์) พัฒนาและจำหน่ายโดยแอปเปิล (บริษัท) เปิดตัวครั้งแรกในปี 2007 เพื่อใช้บนไอโฟน และได้มีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อใช้บนอุปกรณ์พกพาอื่นๆ ของแอปเปิล เช่น ไอพอดทัช (ในเดือนกันยายน 2007), ไอแพด (ในเดือนมกราคม 2010), ไอแพด มินิ (พฤศจิกายน 2012) และ แอปเปิลทีวี รุ่นที่ 2 (ในเดือนกันยายน 2010) ไอโอเอสแตกต่างจากวินโดวส์โฟนของไมโครซอฟท์และแอนดรอยด์ (ระบบปฏิบัติการ) ของกูเกิล ตรงที่แอปเปิลไม่อนุญาตให้นำไอโอเอสไปติดตั้งบนอุปกรณ์ที่ไม่ใช่อุปกรณ์ของแอปเปิล [14]

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบจุดเด่นและจุดด้อยของระบบปฏิบัติการ iOS และ Android [15]

	Android	iOS
จุดเด่น	1. มีทางเลือกในการใช้งานที่หลากหลาย ทั้ง Hardware และระดับราคา เนื่องจากมีผู้ผลิต หลากหลายบริษัท และรองรับ สเปกเครื่อง ที่หลากหลาย ทำให้กลุ่มผู้ใช่มากกว่า 2. มีความยืดหยุ่นในการใช้งานสูง ผู้ใช้สามารถปรับแต่งการใช้งานได้ตามความต้องการ 3. มีแอปพลิเคชันมากมายและส่วนใหญ่ฟรี 4. สามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์โดยไม่ ต้องใช้แอปพลิเคชันอื่นในการเข้าถึงข้อมูล ภายใน Tablet, Smart Phone 5. รองรับ Adobe Flash	1. ระบบเสถียรภาพมากเพราะเป็นระบบปิด 2. เข้มงวดในเรื่องของคุณภาพ แอปพลิเคชัน มาก 3. Hardware มีมาตรฐานที่ชัดเจนจึงเป็นเรื่องง่ายสำหรับการพัฒนา 4. ใช้ทรัพยากรเครื่องน้อย 3 5. ระบบปฏิบัติการเน้นการ ตอบสนอง ที่รวดเร็วเป็นหลัก
จุดด้อย	1. แอปพลิเคชันหลายตัวไม่สามารถทำงาน ได้กับ Tablet, Smart Phone ได้ทุกตัว เนื่องจากระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์มี หลากหลายเกินไป 2. ขนาดหน้าจอที่แตกต่างกันทำให้การแสดงผลไม่เหมือนกัน	1. เนื่องจากเป็นระบบปิด จึงมีค่าใช้จ่าย สำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชัน 2. อุปกรณ์มีราคาสูงที่สุดใน Smart Phone และ Tablet 3. ไม่สามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง เพราะต้องใช้แอปพลิเคชัน iTunes ในการเชื่อมต่อ

2.3.3 ส่วนแบ่งการตลาดของ iOS กับ Android

บริษัทวิเคราะห์ Gartner ได้ออกมาเผยตัวเลขส่วนแบ่งในตลาดสมาร์ทโฟนว่าตอนนี้ ส่วนแบ่งของ iOS และ Android ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2015 รวมกันแตะ 98.4% แล้ว ซึ่งเป็น 2 ระบบปฏิบัติการที่มีคนใช้มากที่สุดในตอนนี้

เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 4 ของปี 2014 พบว่า ส่วนแบ่งของสองระบบปฏิบัติการนี้ รวมกันอยู่ที่ 96.4% ซึ่งพบว่า ส่วนแบ่งของ iOS และ Windows ลดลงเล็กน้อยจากปี 2014 แต่ใน

ทางกลับกัน Android กลับมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจาก 2014 ซึ่งอยู่ที่ 76% กระโดดมาเป็น 80.7% ในปลายปีที่แล้ว

Android ก็ยังเป็นระบบปฏิบัติการที่มีผู้ใช้มากที่สุดในโลก เนื่องจากในไตรมาสที่ผ่านมา มีสมาร์ทโฟน Android ประมาณ 325.4 ล้านเครื่อง ซึ่ง iPhone มีส่วนแบ่งเพียงแค่ 71.5 ล้าน [16]

Worldwide Smartphone Sales to End Users by Operating System in 4Q15 (Thousands of Units)

Operating System	4Q15 Units	4Q15 Market Share (%)	4Q14 Units	4Q14 Market Share (%)
Android	325,394.4	80.7	279,057.5	76.0
iOS	71,525.9	17.7	74,831.7	20.4
Windows	4,395.0	1.1	10,424.5	2.8
Blackberry	906.9	0.2	1,733.9	0.5
Others	887.3	0.2	1,286.9	0.4
Total	403,109.4	100.0	367,334.4	100.0

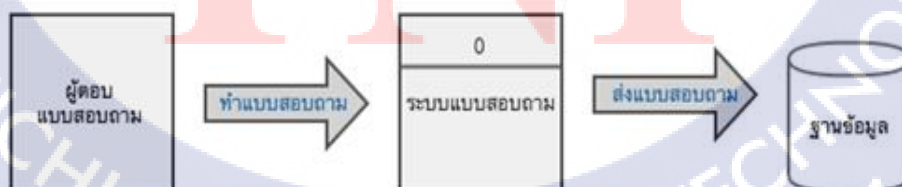
Source: Gartner (February 2016)

รูปที่ 2.2 Worldwide Smartphone Sales to End Users by Operating System in 4Q15

จากข้อมูลในการเปรียบเทียบดังกล่าวทางผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์เป็นระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมในการพัฒนาแอปพลิเคชัน

2.4 แผนภาพรวมของโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

- ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ
- ผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน
- ระบบแบบสอบถาม
- ข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จะถูกเก็บลงในดาต้าเบส



รูปที่ 2.3 แผนภาพโดยรวมของโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.4.1 ระบบจัดการฐานข้อมูล

ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) หรือที่เรียกว่า ดีบีเอ็มเอส (DBMS) เป็นกลุ่มโปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในระบบติดต่อระหว่างผู้ใช้กับฐานข้อมูล เพื่อจัดการและควบคุมความถูกต้อง ความซ้ำซ้อน และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่างๆ ภายในฐานข้อมูล ซึ่งต่างจากระบบแฟ้มข้อมูลทำหน้าที่เหล่านี้จะเป็นหน้าที่ของโปรแกรมเมอร์ ในการติดต่อกับข้อมูลในฐานข้อมูลไม่ว่าจะด้วยการใช้คำสั่งในกลุ่มดีเอ็มแอล (DML) หรือ ดีดีแอล (DDL) หรือจะด้วยโปรแกรมต่างๆ ทุกคำสั่งที่ใช้กระทำกับข้อมูลจะถูกดีบีเอ็มเอสนำมาแปล (คอมไพล์) เป็นการปฏิบัติการ (Operation) ต่างๆ ภายใต้คำสั่งนั้นๆ เพื่อนำไปกระทำกับตัวข้อมูลภายในฐานข้อมูลต่อไป [17]

2.4.2 ข้อมูลที่จัดเก็บในฐานข้อมูล

ข้อมูลที่จัดเก็บมาจากสามปัจจัยหลัก จะประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลด้านการโต้ตอบ (Interaction Quality)
2. ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment Quality)
3. ข้อมูลด้านผลลัพธ์ (Outcome Quality)

งานวิจัยนี้จะออกแบบสอบถามแบ่งตาม 3 ปัจจัยหลัก มีการให้คะแนนในแต่ละข้อตั้งแต่ 1-5 คะแนน เพื่อนำมาคำนวณค่าเฉลี่ยของแต่ละร้านอาหาร และจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล ทศนคติปัจจัยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว

ผลที่ได้จากแบบสำรวจ หาค่าเฉลี่ยจากสามปัจจัยหลัก แบ่งเป็นเก้ากลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพร้านอาหาร เพื่อหาข้อมูลสรุปผลการวิเคราะห์จากการหาข้อมูลแบบสำรวจในภาคผนวก ก.

2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน

1. Appgyver เป็นเครื่องมือในการสร้างแอปมือถือแบบ Hybrid ด้วยภาษา HTML, Javascript และ CSS [18]

สำหรับ Mobile Application นั้นมีความแตกต่าง สามประเภท ได้แก่

- 1.1 Native Apps : App ที่ถูกสร้างขึ้น สำหรับใช้งาน ใน Platform ตามระบบ ปฏิบัติการของมือถือเครื่องนั้น สามารถ Download และติดตั้ง เพิ่มเติมได้มากมาย จากสิ่งที่ เรียกว่า Store
- 1.2 MSite : Mobile Website หรือ MSite หรือ Mobile Site คือการที่เราเข้า Website ด้วย Browser บนมือถือ แล้วมีหน้าจอการแสดงผลที่ไม่เหมือนกันกับ เวลาเราเข้าเว็บนั้นๆ ผ่าน

Browser บน Desktop มีการส่ง Request ไปยังตัว Server และไม่ต้องทำการ Download App มาติดตั้งบนมือถือเหมือนเจ้า Native App

1.3 Hybrid App: Hybrid Apps เป็นลูกผสมระหว่าง Native Apps กับ Mobile Web Apps คือ มีตัว App ให้ Download จาก Store แต่ว่าภายในตัว App นั้น ดึงข้อมูลการแสดงผลมาจาก Mobile Web App อย่าง ถ้าอธิบายในแง่ของ Development ก็คือ มีการนำ HTML5/CSS มาใช้ในการเขียน App ขึ้นมา แต่ออกมาอยู่ในรูปแบบของ App ที่ Download จาก Store AngularJS [19]

2. Angular JS คือ JavaScript Framework รูปแบบหนึ่ง ที่พัฒนามาจาก Google หน้าที่ของมันคือเป็น Engine ที่ใช้ควบคุมในส่วน Front End ของเว็บได้ดี ซึ่งดูแล้วมันอาจจะทำให้ Web Developer หลายคน เข้าถึงและจัดการส่วน front end ได้ง่ายขึ้นทั้งในเรื่อง ส่วนจัดการ template และ การ binding data object data แล้วยังมีส่วนที่สามารถเขียน Plugin เพิ่มเติมได้อีกด้วย ส่วน Plugin ถือเป็นจุดเด่นสุดของ jQuery ที่ประสบความสำเร็จมากในปัจจุบันหาก AngularJS มีวิธีการเขียนที่เป็น Modularity ที่ดีและเข้าถึงง่าย คิดว่าในอนาคตของ Framework ตัวนี้อาจจะเป็นที่นิยมในกลุ่ม Web Developer ได้อย่างรวดเร็ว [20]

3. inVision เป็นโปรแกรมบนเว็บที่ช่วยให้เราทำตัว Prototype ของแอป ได้ง่ายและรวดเร็วเพียงแต่ว่าเราต้องมีรูปหน้าตา UI ของชิ้นงานเราซะก่อน แล้ว inVision จะเป็นตัวโยนหน้าต่างๆ ให้

สำหรับตัวนี้ไม่ได้เป็นแค่ Prototyping Tools เพียงอย่างเดียว แต่ตัวมันเป็น Collaboration และ Workflow Tools ด้วย และเป็นหนึ่งในเครื่องมือยอดนิยมที่ถูกใช้งานในบริษัทชื่อดังหลายๆเจ้า ไม่ว่าจะเป็น Adobe, Adidas, Evernote หรือ Twitter เป็นต้น InVision นั้นต้องใช้งานบนหน้าเว็บ มีรูปร่างหน้าเป็น Material Design เครื่องมือต่างๆ อย่างพวก Component นั้นไม่มี มีแค่ Action ง่ายๆและทำได้แค่เปลี่ยนหน้าไปมาเท่านั้น แต่นั่นไม่ใช่จุดเด่นของ InVision อยู่แล้ว แต่เป็นเรื่อง Collaboration ที่สามารถทำงานร่วมกันในแต่ละโปรเจกต์กันได้เลย [21]

4. Firebase เป็น Project ที่พัฒนาโดย Google ถูกออกแบบมาให้เป็น API และ Cloud Storage สำหรับพัฒนา Realtime App โดยเฉพาะ โดย Firebase นั้นรองรับการทำงานร่วมกับ Modern Platform แทบทุก Platform แต่ในบทความนี้ผู้เขียนจะนำเสนอการพัฒนา Realtime App โดยใช้ Firebase บน Platform ของ JavaScript

Firebase รองรับการทำงานกับ Platform ยอดนิยมแทบทุก Platform เช่น Angular (มี Library สำหรับ Angular โดยเฉพาะชื่อ AngularFire), JavaScript, Node.js, iOS/iOSX, Java/Android, REST [22]

5. GoogleChart เป็นเครื่องมือที่ในการสร้างแผนภูมิรูปภาพ หรือที่เราเรียกว่ากราฟ (Graphs) หรือชาร์ต (Charts) ที่เราเอาไว้นำเสนอรายงานต่างๆ โดยบริการของ Google Charts นี้สามารถเรียกใช้ในรูปแบบของ Visualization API หรือส่วนต่อประสานโปรแกรมของ Google ที่จะแปลงข้อมูลจากฐานข้อมูลสถิติต่างๆ จากเว็บไซต์ของคุณให้แสดงผลออกมาเป็นรูปแบบแผนภูมิที่เรียบง่าย ไปจนถึงรูปแบบที่มีลำดับชั้นของข้อมูลที่ซับซ้อน หรือมีขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักการเชื่อมต่อสื่อสาร ส่ง-รับ ข้อมูลบนสถาปัตยกรรมอินเทอร์เน็ตแบบ Client-Server ภายใต้ชุดพัฒนาของส่วนต่อประสานโปรแกรมอย่าง Visualization API ของ Google ทำให้สามารถนำชุดข้อมูลสถิติที่อยู่ในรูปของตาราง (Spread Sheets) มาทดสอบผ่านหน้าจอทดสอบก่อนนำไปใช้งานร่วมกับบริการ Google Docs หรือประยุกต์ให้ซับซ้อนขึ้นมาหน่อยโดยการพัฒนาพร้อมกับการเขียนโปรแกรมเพื่อดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลขึ้นมาเป็นค่าตัวแปร เพื่อแสดงผลเป็นกราฟ หรือแผนภูมิที่สวยงามผ่านโปรแกรมท่องเว็บไซต์อย่างเว็บเบราว์เซอร์ได้ทุกประเภทที่เป็นเว็บเบราว์เซอร์มาตรฐาน [23]

การออกแบบภาพอินโฟกราฟิก

จากการศึกษาของ นัจกัค มีอุสาร์ [24] พบว่า จำนวนชุดข้อมูลมีผลต่อความเข้าใจเนื้อหาของภาพอินโฟกราฟิก เมื่อจำนวนชุดข้อมูลมากขึ้นความเข้าใจเนื้อหาของภาพอินโฟกราฟิกมีแนวโน้มลดลง ซึ่งควรหลีกเลี่ยงจำนวนชุดข้อมูลที่มากกว่า 6 ชุดข้อมูล และสีสันทางสีสันท่งผลต่อความเข้าใจเนื้อหาของภาพอินโฟกราฟิก การออกแบบภาพอินโฟกราฟิกที่มีสีน้ำเงินและสีส้มมีแนวโน้มในการช่วยให้เข้าใจเนื้อหาที่ดีขึ้น การออกแบบภาพอินโฟกราฟิกที่มีสีเขียวอมเหลือง สีเขียวและสีเทามีแนวโน้มในการทำให้ความเข้าใจในเนื้อหาลดลงและควรหลีกเลี่ยงการออกแบบอินโฟกราฟิกที่มีจำนวนชุดข้อมูลที่มาก จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์พบว่า อนาคต และความอึดตัวสี มีอิทธิพลต่อความเข้าใจเนื้อหาของภาพอินโฟกราฟิก ส่วนความสว่างสีสัมพันธ์ และความเปรียบต่างของความสว่าง ไม่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจเนื้อหาของภาพอินโฟกราฟิก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย ได้อ้างอิงจากการศึกษางานวิจัยของ Brady และ Cronin [4] ซึ่งได้จำแนกคุณภาพของการบริการออกเป็น 3 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิสัมพันธ์ และผลลัพธ์ ของการบริการ โดยนำข้อมูลตามที่กล่าวมาวิเคราะห์และออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน โดยทำการกำหนดขอบเขตจังหวัดที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีการเลือกเครื่องมือมาช่วยทำการออกแบบฟอร์มสำรวจ เริ่มจากการทำการสำรวจผ่าน Google Forms แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และแสดงผล

ปัจจุบันมีแอปพลิเคชันที่มีการให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหารนั้นๆ โดยที่ผู้ใช้บริการให้คะแนนตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเท่านั้น ไม่มีหลักเกณฑ์อ้างอิงชัดเจน เช่น การให้คะแนนต่อรสชาติอาหาร บรรยากาศของร้านอาหาร เพื่อแสดงความพึงพอใจต่อร้านอาหารนั้นๆ แต่การพัฒนาแอปพลิเคชันนี้มีการอ้างอิงตามทฤษฎีความพึงพอใจของ Brady และ Cronin [4] เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด

3.1 กรอบแนวความคิด

แนวคิดที่ใช้ในการพัฒนา

- คุณภาพบริการของ Brady and Cronin [4]

ที่ได้จำแนกคุณภาพของการบริการออกเป็น 3 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิสัมพันธ์ และผลลัพธ์ ของการบริการ แล้วนำข้อมูลทั้ง 3 ปัจจัยมาจำแนกเพื่อนำมาวิเคราะห์ แล้วนำไปออกแบบฟอร์มการสำรวจ

- อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวบางพื้นที่ในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน

ในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน เพื่อสำรวจข้อมูลทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยมีขอบเขตในพื้นที่ต่อไปนี้

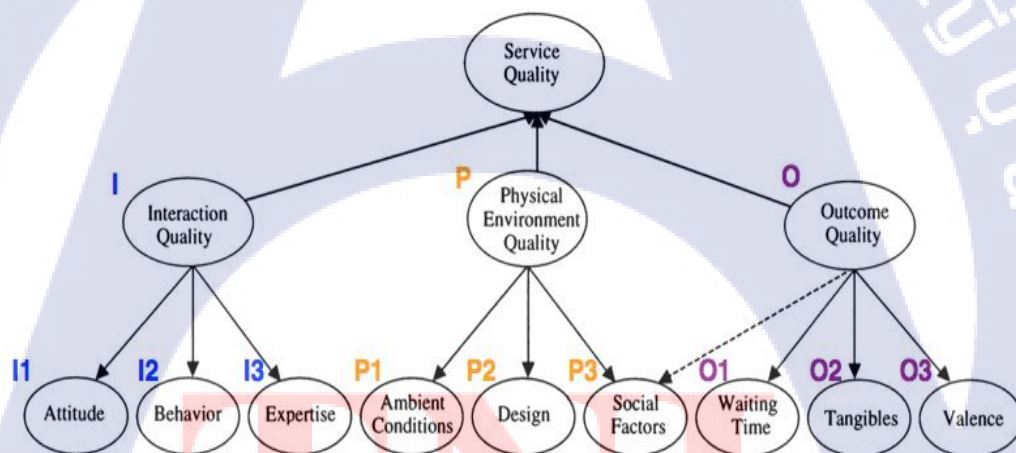
1. จังหวัดเชียงใหม่

- 1.1 อำเภอเมืองเชียงใหม่
- 1.2 อำเภอแมริม
- 1.3 อำเภอหางดง
- 1.4 อำเภอสันกำแพง

- 1.5 อำเภอจอมทอง
2. จังหวัดลำพูน
 - 2.1 อำเภอเมืองลำพูน
 - 2.2 อำเภอลี้
 - 2.3 อำเภอบ้านโฮ่ง
 - 2.4 อำเภอป่าซาง

ผลลัพธ์ที่ได้

- พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจข้อมูลร้านอาหาร
การศึกษานี้จะพัฒนาแอปพลิเคชันด้วย Google Forms, สำหรับการสำรวจข้อมูลจะใช้
แบบตามภาคผนวก ก.
- ออกแบบฐานข้อมูลร้านอาหาร
เพื่อเก็บผลข้อมูลของการสำรวจคุณภาพบริการทั้งสามปัจจัยหลัก



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดการพัฒนาแอปพลิเคชัน

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานและแผนงานการดำเนินงาน

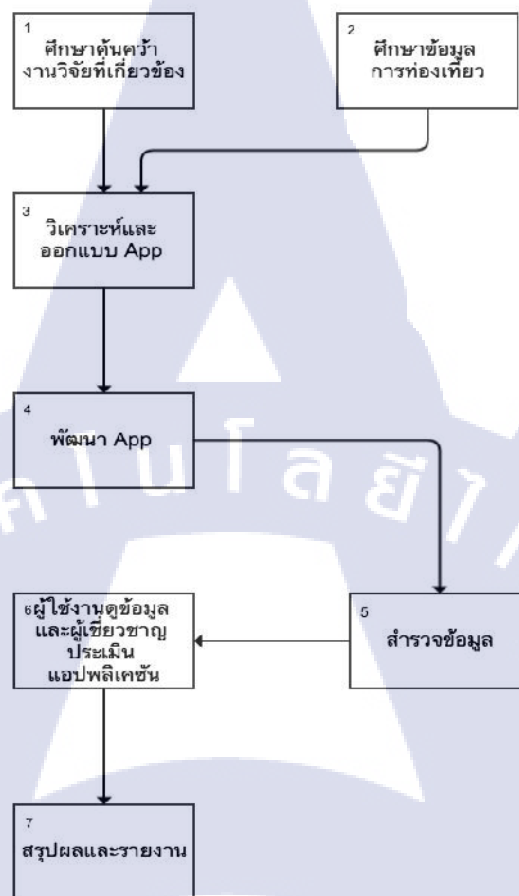
ขั้นตอนการดำเนินการของสารนิพนธ์นี้ทำการสำรวจตามดังรูปที่ 3.2

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาอ้างอิงในงานวิจัยนี้
2. ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวจากจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน ที่เกี่ยวกับร้านในแหล่งท่องเที่ยวรอบๆ เทศบาลเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ดอยปุย ลำพูน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ และบางส่วนในจังหวัดลำพูน
3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ได้จากแหล่งท่องเที่ยว แล้วออกแบบแอปพลิเคชันในโปรแกรม inVision ก่อนที่จะทำการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้เห็นภาพรวมของสิ่งที่จะทำ การเชื่อมต่อของหน้าจอ และส่วนต่างๆ ของแอปพลิเคชัน และฟังก์ชันที่ควรมี
4. พัฒนาแอปพลิเคชันตามทีออกแบบโดยใช้ Appgyver (ดูข้อ 3.3)
5. ทำการสำรวจข้อมูล ตามแบบสำรวจที่ได้ออกแบบไว้ (ดูข้อ 3.2)
สำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสำรวจข้อมูลตามภาคผนวก ก. แล้วเก็บผลลัพธ์ในระบบฐานข้อมูล
6. ผู้ใช้งานประเมินแอปพลิเคชันและดูข้อมูลที่ได้ทำการสำรวจ โดยผู้ที่ดูข้อมูลได้ คือผู้เชี่ยวชาญในด้านการท่องเที่ยวหรือบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจในพื้นที่นั้นๆ โดยจะทำการประเมินว่าข้อมูลที่ได้มีประโยชน์หรือไม่ กราฟแท่งแสดงข้อมูลที่มีประโยชน์ สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ ตามแบบสำรวจในภาคผนวก ข.
7. สรุปและรายงานผล ว่าผลการแสดงข้อมูลกราฟที่ผู้เชี่ยวชาญได้ผลการประเมินจากข้อมูลที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้ทำสำรวจผ่านแอปพลิเคชันนั้นมีประโยชน์หรือไม่

3.2.1 แผนการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.1 แผนงานการดำเนินงาน ระยะเวลา 2 ปี

หัวข้องาน	ปี 2558				ปี 2559			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง								
2. ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวจากจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน ที่เกี่ยวกับร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว								
3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา แล้วออกแบบแอปพลิเคชันในโปรแกรม inVision								
4. พัฒนาแอปพลิเคชันตามทีออกแบบโดยใช้ Appgyver								
5. ทำการสำรวจข้อมูล ตามแบบสำรวจที่ได้ออกแบบไว้								
6. ผู้ใช้งานประเมินแอปพลิเคชันและดูข้อมูลที่ได้ทำการสำรวจ								
7. สรุปและรายงานผล								



รูปที่ 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการ

3.3 การออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน

1. พัฒนา UML Use Case และออกแบบ User Interface
2. เขียนโปรแกรม Add-on บน Google-Apps โดยทำการออกแบบคำถามเพื่อการสำรวจข้อมูล
3. พัฒนาโมบายแอปพลิเคชันโดยใช้ Appgyver
4. พัฒนารูปแบบกราฟการแสดงผลทัศนคติของชาวต่างชาติที่มีต่อร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน

บทที่ 4

ผลการดำเนินงานวิจัย

4.1 การออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน

4.1.1 ข้อมูลในการสำรวจ

1. คำถาม 14 ข้อ โดยการตั้งคำถามจะสัมพันธ์กับ 3 กลุ่มปัจจัยหลักของ Brady and Cronin [4] ในแต่ละกลุ่มปัจจัยหลัก จะมีแบ่งเป็นแต่ละ 3 กลุ่มปัจจัยย่อย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแปลงเป็นคำถามทั้งหมด 14 ข้อ ได้แก่

1.1 Physical Environment Quality

P1) Environment is a Suitable for Types of Restaurant

P2) Cleanliness

P3) Easy to Travel to the Restaurant

P4) Crowded Restaurant

P5) Atmosphere was Pleasant

1.2 Interaction Quality

I1) Quality Service from Staff

I2) Employee Were Professional and Work as a Team

I3) Helpfulness of Staff

I4) Friendliness of Staff

1.3 Outcome Quality

O1) The Service is Speedy

O2) Service was Complete and Correct

O3) Value for Money

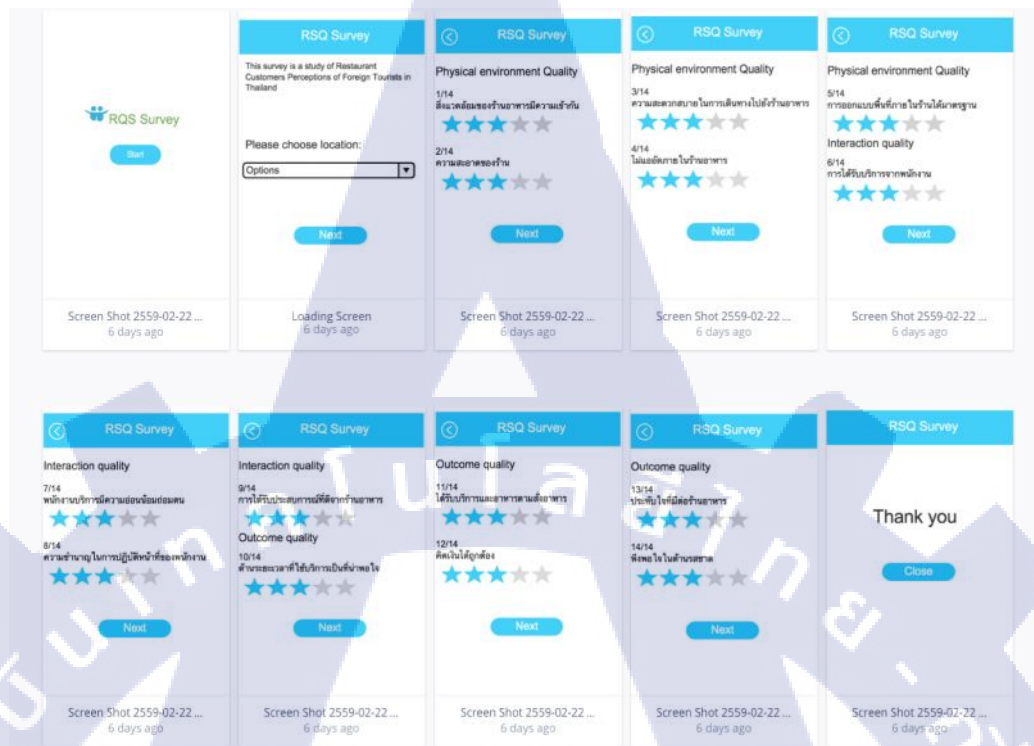
O4) Restaurant Service is Pleasant

O5) The Food is Tasty and Flavored

2. การออกแบบ Mockup

เนื่องจากต้องการให้มีการสำรวจให้ได้ผลตามข้อ 1 จึงออกแบบ Mockup เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันก่อนลงมือพัฒนาจริง ดังรูปที่ 4.1

รูปที่ 4.1 (ก-ข) เป็นหน้าแนะนำแอป รูปที่ 4.1 (ค-ง) เป็นการตอบคำถาม 14 ข้อคำถามที่ต้องการในด้านบริการของร้านอาหาร



รูปที่ 4.1 Mockup แรกของการออกแบบแอปพลิเคชัน RSQ Survey

4.2 การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน

4.2.1 การติดตั้งเครื่องมือในการพัฒนา

การพัฒนาครั้งนี้ใช้เครื่องมือหลัก 5 เครื่องมือ ดังนี้

- 1) Appgyver
- 2) AngularJS
- 3) inVision
- 4) Firebase
- 5) GoogleChart

4.2.2 การออกแบบ User Interface

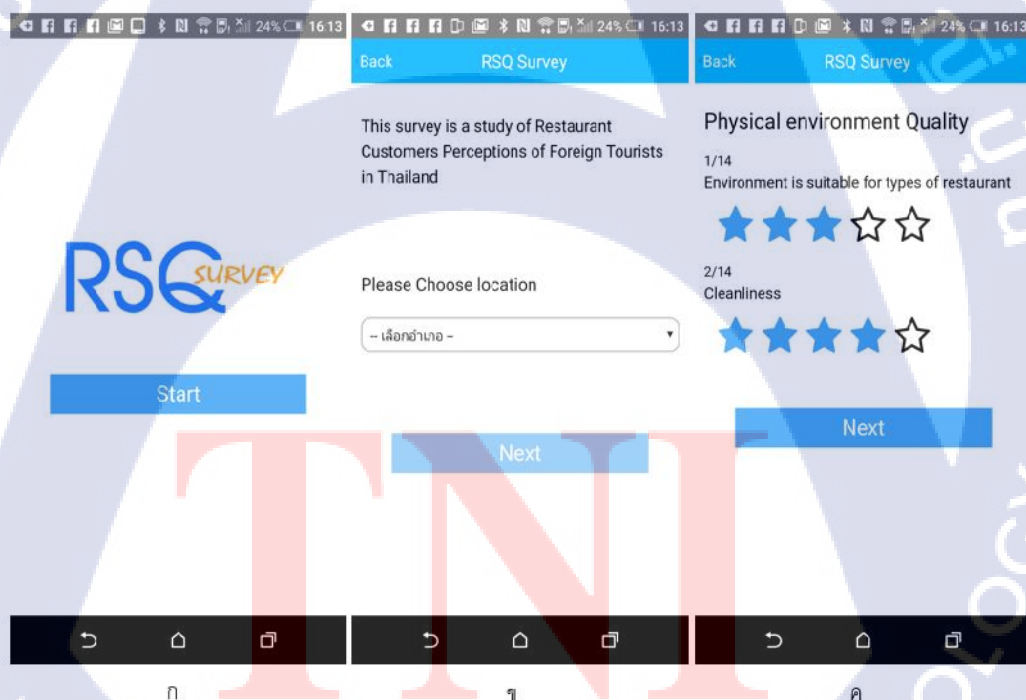
เพื่อให้เห็นความเป็นไปได้ของแอปพลิเคชัน โดยอ้างอิงจากประเภทของแอปพลิเคชันที่จะพัฒนา ผู้ทำวิจัยใช้ inVision ในการออกแบบ User Interface ดังรูปที่ 4.1 ก่อนที่จะพัฒนาจริง เพื่อให้ทราบว่าแอปพลิเคชันควรจะมีส่วนหรือฟีเจอร์อะไรบ้าง และเพื่อให้เห็นภาพรวมของแอปพลิเคชัน การเชื่อมต่อของหน้าจอ หรือส่วนต่างๆ ภายในแอป

4.2.3 ผลลัพธ์ของการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey

RSQ Survey มีหน้าแสดงผลทั้งหมด 11 หน้า โดยมีหน้าเริ่มต้น หน้าเลือกพื้นที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน และหน้าส่งแบบสอบถาม

ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน

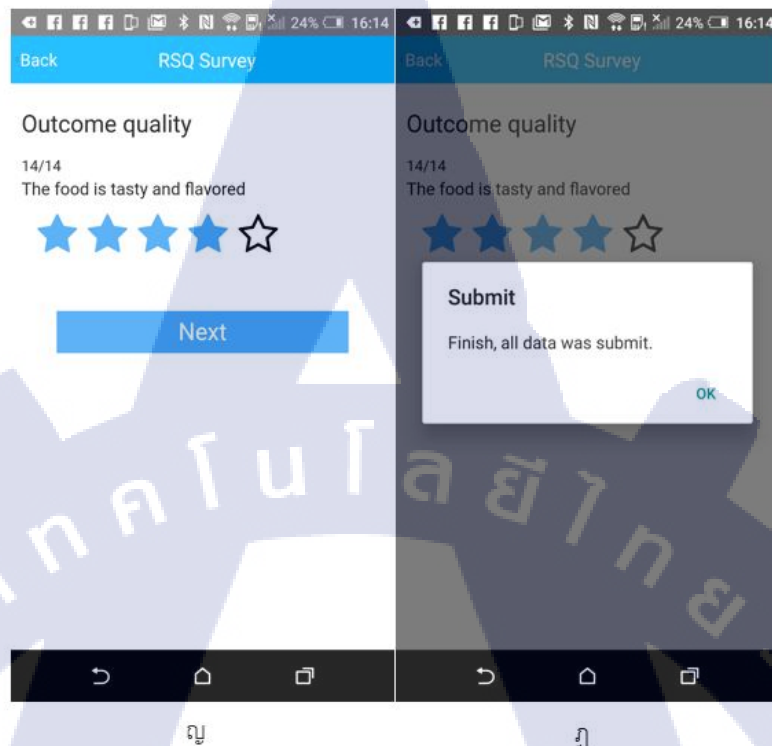
- 1) หน้าเริ่มต้นของแอปพลิเคชัน ในรูปที่ 4.2 (ก) จะปรากฏให้เห็นเมื่อเปิดแอป RSQ Survey
- 2) เลือกพื้นที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ในรูปที่ 4.2 (ข)
- 3) ในรูปที่ 4.2 (ค-ง) แสดงหน้าคำถามทั้งหมด 14 ข้อ แยกเป็น 3 กลุ่มปัจจัยของ Brady และ Cronin [4]
- 4) แสดงข้อความเพื่อให้ผู้ทำแบบสอบถามได้รู้ว่าข้อมูลได้ถูกส่งเรียบร้อยแล้ว ในรูปที่ 4.2 (ง)



รูปที่ 4.2 แอปพลิเคชัน RSQ Survey



รูปที่ 4.2 แอปพลิเคชัน RSC Survey (ต่อ)



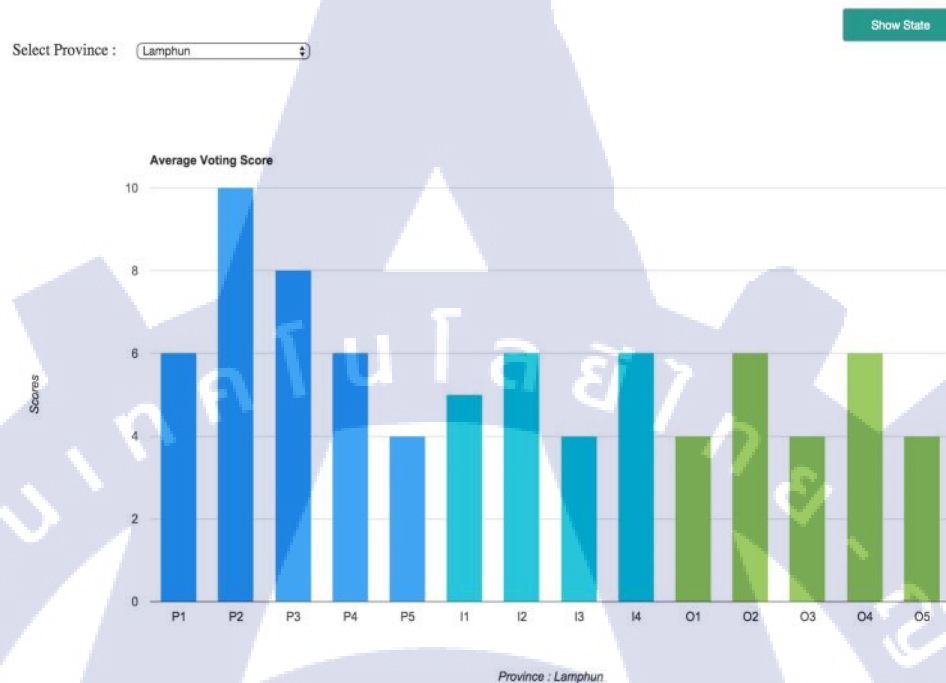
รูปที่ 4.2 แอปพลิเคชัน RSQ Survey (ต่อ)

4.2.4 การแสดงผลของกราฟในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ

การแสดงผลกราฟจากข้อมูลที่ทำแบบสอบถามได้ทำผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้ที่เรียกข้อมูลนั้นสามารถเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยแบ่งการแสดงผลข้อมูลเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ

- ระดับจังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน โดยจะแสดงกราฟของข้อมูลคุณภาพบริการเฉลี่ยโดยรวมในจังหวัดนั้นๆ
- ระดับอำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองเชียงใหม่ อำเภอหางดง อำเภอแม่ริม อำเภอสันกำแพง อำเภอจอมทอง ในจังหวัดเชียงใหม่ และ อำเภอเมืองลำพูน อำเภอลี้ อำเภอบ้านโฮ่ง อำเภอป่าซาง ในจังหวัดลำพูน โดยจะแสดงกราฟของข้อมูลคุณภาพบริการเฉลี่ยในแต่ละอำเภอ

การแสดงผลของกราฟในระดับจังหวัด

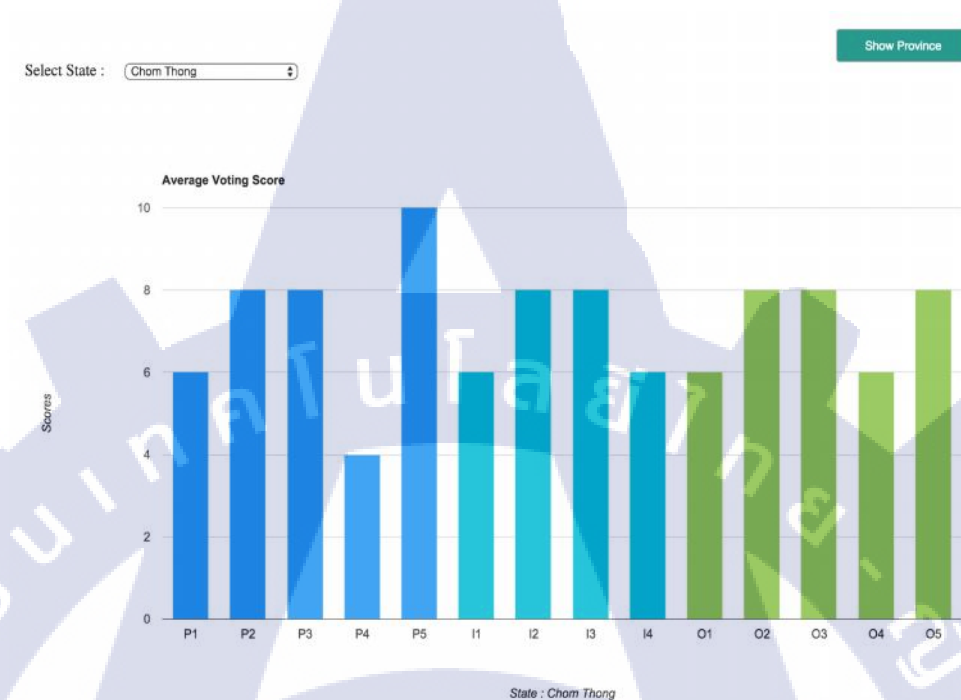


รูปที่ 4.3 (ก) ตัวอย่างสถิติจากข้อมูลสำรวจ RSQ Survey

จากรูปที่ 4.3 (ก) แสดงผลลัพธ์ที่แสดงตัวอย่างจากการสำรวจ โดยแสดงค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยในระดับจังหวัด ซึ่งสามารถเลือกแสดงผลได้รายจังหวัด

TNI

การแสดงผลของกราฟในระดับอำเภอ

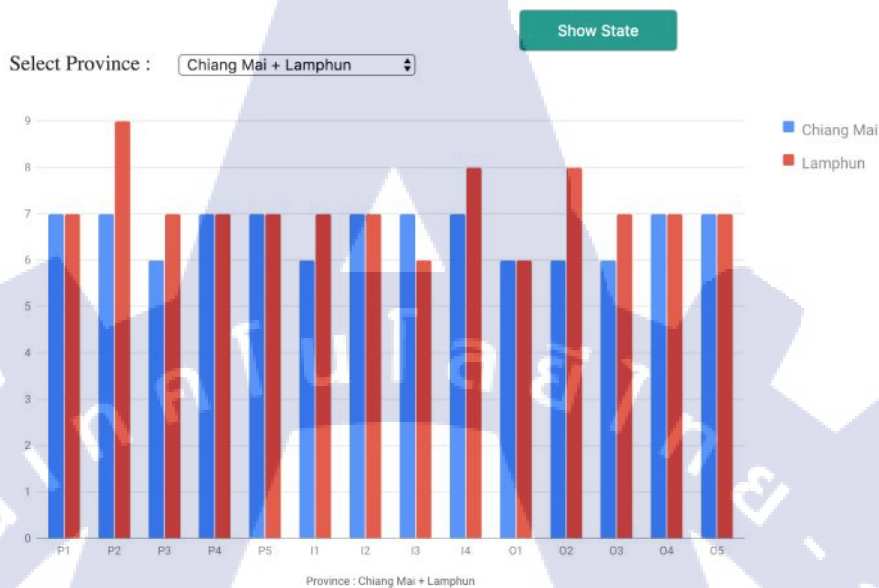


รูปที่ 4.3 (ข) ตัวอย่างสถิติจากข้อมูลสำรวจ RSQ Survey

จากรูปที่ 4.3 (ข) แสดงผลลัพธ์ที่แสดงตัวอย่างจากการสำรวจ โดยแสดงค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยในระดับอำเภอของแต่ละจังหวัด ซึ่งสามารถเลือกแสดงผลได้รายอำเภอ

TNI

การแสดงผลของกราฟเปรียบเทียบระหว่างจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน



รูปที่ 4.3 (ค) ตัวอย่างสถิติจากข้อมูลสำรวจ RSQ Survey

จากรูปที่ 4.3 (ค) แสดงผลลัพธ์ที่แสดงตัวอย่างจากการสำรวจ โดยแสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละปัจจัยของสองจังหวัด เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเห็นภาพรวมต่างๆ ได้ชัดเจนมากขึ้น

จากรูปที่ 4.3 แสดงผลลัพธ์ที่แสดงตัวอย่างจากการสำรวจ ซึ่งสามารถเลือกแสดงผลได้รายจังหวัด (4.3 (ก)) รายอำเภอ (4.3 (ข)) และเปรียบเทียบในระดับจังหวัด (4.3 (ค))

กลุ่มสีเปรียบเทียบในรายจังหวัด (4.3 (ก)) และรายอำเภอ (4.3 (ข)) จากซ้ายไปขวาแสดงระดับคุณภาพของกลุ่มปัจจัยดังต่อไปนี้

- กลุ่มสีน้ำเงินแสดงปัจจัยเรื่อง Physical Environment Quality
- กลุ่มสีฟ้าแสดงปัจจัยเรื่อง Interaction Quality
- กลุ่มสีเขียวแสดงปัจจัยเรื่อง Outcome Quality

กลุ่มสีเปรียบเทียบในระดับจังหวัด (4.3 (ค)) จากซ้ายไปขวาแสดงระดับคุณภาพของกลุ่มปัจจัยตามค่าเฉลี่ยของแต่ละจังหวัดดังต่อไปนี้

- กลุ่มสีน้ำเงินแสดงค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยในจังหวัดเชียงใหม่
- กลุ่มสีแดงแสดงค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยในจังหวัดลำพูน

4.3 ผลการประเมินแอปพลิเคชันจากผู้เชี่ยวชาญ

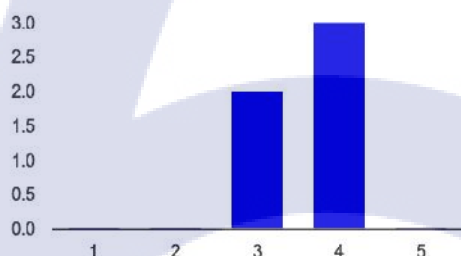
ผลลัพธ์เพื่อประเมินแอปพลิเคชันโดยผู้เชี่ยวชาญตามขั้นตอนที่นำเสนอไว้ในบทที่ 3 ซึ่งโดยการสำรวจกลุ่มเป้าหมายจำนวน 5 คน คือ

- ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ 1 คน
- อบต. ใน อ.ป่าซาง จ.ลำพูน 2 คน
- ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดลำพูน 1 คน
- ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแอปพลิเคชันเป็น แบบสอบถามแบบเปิดรายการ (แบบสอบถามออนไลน์) จำนวน 6 ข้อ (ดูภาคผนวก ข)

ผลการสำรวจตามคำถามในภาคผนวก ข แสดงผลข้อมูลสถิติในรูปที่ 4.4 ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลเป็นประโยชน์เพียงพอ



1	0	0%
2	0	0%
3	2	40%
4	3	60%
5	0	0%

ก. ข้อมูลเป็นประโยชน์เพียงพอ

การแสดงผลเชิงกราฟเป็นประโยชน์

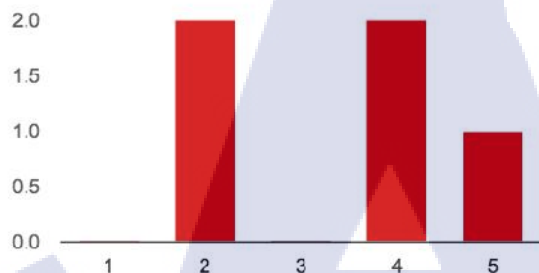


1	0	0%
2	0	0%
3	2	40%
4	3	60%
5	0	0%

ข. การแสดงผลเชิงกราฟแท่งเป็นประโยชน์

รูปที่ 4.4 ผลลัพธ์ของการสำรวจ : ทิศนะต่อแอปพลิเคชัน

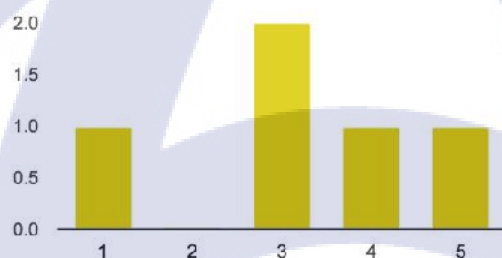
สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้



1	0	0%
2	2	40%
3	0	0%
4	2	40%
5	1	20%

ค. สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้

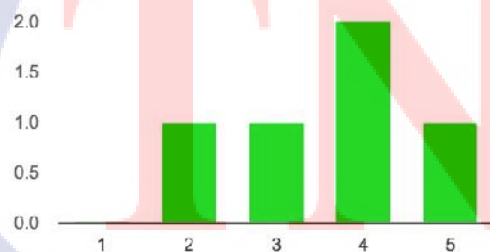
มีประโยชน์ต่อการจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัด/ประเทศ



1	1	20%
2	0	0%
3	2	40%
4	1	20%
5	1	20%

ง. มีประโยชน์ต่อการจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัด/ประเทศ

การจำแนกคุณภาพบริการ มีความเหมาะสม



1	0	0%
2	1	20%
3	1	20%
4	2	40%
5	1	20%

จ. การจำแนกคุณภาพบริการ มีความเหมาะสม

รูปที่ 4.4 ผลลัพธ์ของการสำรวจ : ทักษะต่อแอปพลิเคชัน (ต่อ)

โดยรวมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป



ง. โดยรวมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป

รูปที่ 4.4 ผลลัพธ์ของการสำรวจ : ทักษะต่อแอปพลิเคชัน (ต่อ)

สรุปผลการทดลอง

- 1) กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า ข้อมูลเป็นประโยชน์เพียงพอ ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40 ระดับมาก ร้อยละ 60 และโดยเฉลี่ยรวมให้คะแนน 3.6 ซึ่งหมายถึงแอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์ในระดับปานกลางใกล้เคียงดี
- 2) กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า การแสดงผลเชิงกราฟแท่งเป็นประโยชน์ ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40 ระดับมาก ร้อยละ 60 และโดยเฉลี่ยรวมให้คะแนน 3.6 ซึ่งหมายถึงแอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์ในระดับปานกลางค่อนข้างดี
- 3) กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ในระดับน้อย ร้อยละ 40 ในระดับมาก ร้อยละ 40 และร้อยละ 20 ในระดับมากที่สุด และโดยเฉลี่ยรวมให้คะแนน 3.4 ซึ่งหมายถึงแอปพลิเคชันนี้มีความสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ในระดับปานกลาง
- 4) กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า มีประโยชน์ต่อการจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัด/ประเทศ ในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 20 ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40 ในระดับมาก ร้อยละ 20 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 และโดยเฉลี่ยรวมให้คะแนน 3.2 ซึ่งหมายถึงแอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์ในระดับปานกลาง
- 5) กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า การจำแนกคุณภาพบริการ มีความเหมาะสม ในระดับน้อย ร้อยละ 20 ในระดับปานกลาง ร้อยละ 20 ในระดับมาก ร้อยละ 40 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 และโดยเฉลี่ยรวมให้คะแนน 3.2 ซึ่งหมายถึงแอปพลิเคชันนี้สามารถจำแนกคุณภาพบริการในระดับปานกลาง

6) กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า โดยรวมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป ในระดับปานกลาง ร้อยละ 20 ในระดับมาก ร้อยละ 60 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 โดยเฉลี่ยรวมให้คะแนน 4 ซึ่งหมายถึงแอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์ในระดับมาก



TNI

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันสำหรับสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย

สารนิพนธ์นี้ได้นำเสนอวิธีการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยอาศัยปัจจัย 3 กลุ่มปัจจัยหลักของ Brady และ Cronin [4] เพื่อรวบรวมผลสำรวจคุณภาพของร้านอาหารในเขตการท่องเที่ยว โดยในกรณีศึกษานี้ได้สำรวจในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน

5.1.2 ผลการสำรวจ

การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันชื่อ RSQ Survey สำหรับสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย

สารนิพนธ์นี้ได้ศึกษาความต้องการข้อมูลทางด้านคุณภาพบริการในเขตการท่องเที่ยวสำหรับธุรกิจร้านอาหาร เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ร้านอาหารมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

การพัฒนาแอปพลิเคชันได้ใช้เครื่องมือในการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1. Google form
2. Appgyver
3. Firebase
4. GoogleChart
5. inVision

โมบายแอปพลิเคชันถูกพัฒนาบนแอนดรอยด์ในเวอร์ชัน 5.0 Lollipop โดยทำการเก็บฐานข้อมูลที่ Firebase และมีการประเมินแอปพลิเคชันโดยผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 5 คน จากหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ของจังหวัดลำพูน และจังหวัดเชียงใหม่ มีผลลัพธ์ระดับ 4 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า โดยรวมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป ในระดับปานกลาง ร้อยละ 20 ในระดับมาก ร้อยละ 60 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 โดยรวมให้คะแนน 4 ซึ่งหมายถึงแอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์ในระดับมาก

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากมีข้อมูลคุณภาพบริการทั้ง 3 กลุ่มปัจจัยของ Brady และ Cronin [4] และข้อมูลรายอำเภอ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในพื้นที่ที่สนใจ ผู้มีส่วนตัดสินใจก็สามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อ

1.1 การจัดสรรงบประมาณ เพื่อปรับปรุงในส่วนบริการที่ยังไม่ได้มาตรฐาน

1.2 การสนับสนุนทุนวิจัยเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีมาตรฐาน

1.3 การจัดสรรทรัพยากรเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อม เช่น พื้นที่สีเขียว พื้นที่สีขาว

1.4 ปรับปรุงคุณภาพบริการของร้านอาหารไทย เช่น ฝึกอบรมการบริการ เพื่อแก้ไขจุดบกพร่องทางด้านคุณภาพทางด้านผลลัพธ์

2. ขยายพื้นที่การสำรวจออกเป็นภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลมาก แล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ให้ตรงจุดมากขึ้น

3. ปรับปรุงในส่วนของภาษาที่ใช้แสดงในแอป RSQ Survey ให้เป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด

4. พัฒนา Infographic จากข้อที่ 1 การพัฒนา Infographic ในรูปแบบของรูปภาพ แผนภาพ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ดูข้อมูลสามารถดูข้อมูลได้ง่ายและเข้าใจมากขึ้น

5. การแสดงพื้นที่ของกราฟ ควรระบุพิกัดหรือพื้นที่ในการสำรวจให้ชัดเจน หรือระบุพื้นที่ให้แคบลง เช่น อำเภอ มีการระบุตำบล เป็นต้น

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- [1] สำนักงานสถิติแห่งชาติ “จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย พ.ศ. 2545-2558,” [Online]. Available : <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>. [Accessed : 31 กรกฎาคม 2558].
- [2] สำนักแผนยุทธศาสตร์และนโยบาย (ผน.) และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, กรุงเทพฯ : สำนักแผนยุทธศาสตร์และนโยบาย, 2555.
- [3] J. Blanke and T. Chiesa, The World Economic Forum, *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013*, Geneva: SRO-Kundig, 2013.
- [4] Brady and Cronin, “Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach,” *Journal of Marketing*, vol. 65, no. 3, pp.34-49, July 2001.
- [5] วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, “จังหวัดเชียงใหม่,” [Online]. Available : <https://th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดเชียงใหม่>. [Accessed : 9 กันยายน 2558].
- [6] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, “ข้อมูลร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่,” [Online]. Available : <http://thai.tourismthailand.org/เชียงใหม่/อาหารและเครื่องดื่ม/หลากหลายประเภท>. [Accessed : 9 กันยายน 2558].
- [7] Officemanner, “รู้จัก Google Form กับแบบสอบถามออนไลน์,” [Online]. Available : <http://officemanner.com/2014/11/21/รู้จัก-google-form-กับแบบสอบถามออนไลน์/>. [Accessed : 9 กันยายน 2558].
- [8] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, “ประเภทการท่องเที่ยว,” [Online]. Available : http://osthailand.nic.go.th/masterplan_area/userfiles/files/Tourism.pdf. [Accessed : 9 กันยายน 2558].
- [9] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, “ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่,” [Online]. Available : <http://thai.tourismthailand.org/ข้อมูลจังหวัด/เชียงใหม่/สถานที่ท่องเที่ยว>. [Accessed : 10 กันยายน 2558].
- [10] ธนกฤต ยิ่งยง และศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, “แรงจูงใจ พฤติกรรม และประเภทการท่องเที่ยวเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย,” *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, ปีที่ 9, ฉบับที่ 2, หน้า 81-96, กันยายน 2557.

- [11] ไพรัตน์ สุระศิริภานนท์, *การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนแบบแบ็คแพ็คเกอร์ ต่อการเลือกร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร*, กรุงเทพฯ : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- [12] A. Zamora, “How to Choose a Restaurant,” [Online]. Available : <http://www.scientificpsychic.com/alpha/restaurants.html>. [Accessed : 12 กันยายน 2558].
- [13] วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี, “ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์,” [Online]. Available : [https://th.wikipedia.org/wiki/แอนดรอยด์_\(ระบบปฏิบัติการ\)](https://th.wikipedia.org/wiki/แอนดรอยด์_(ระบบปฏิบัติการ)). [Accessed : 23 กุมภาพันธ์ 2559].
- [14] วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี, “ระบบปฏิบัติการไอโอเอส,” [Online]. Available : th.wikipedia.org/wiki/ไอโอเอส. [Accessed : 23 กุมภาพันธ์ 2559].
- [15] อนุรักษ์ แยมหงษ์, “การพัฒนาระบบทะเบียนของนักศึกษาบนไอโฟน,” สารนิพนธ์ บธ.บ. (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ, 2556.
- [16] MacRumors, “เผยส่วนแบ่งการตลาด iOS และ Android รวมกันแตะ 98.4% แล้ว,” [Online]. Available : <http://www.macthai.com/2016/02/19/ios-android-market-share-q4-15-gartner/>. [Accessed : 23 กุมภาพันธ์ 2559].
- [17] วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี, “ระบบจัดการฐานข้อมูล,” [Online]. Available : <https://th.wikipedia.org/wiki/ระบบจัดการฐานข้อมูล>. [Accessed : 12 กันยายน 2558].
- [18] Appgyver, “Build Beautiful Data-Driven Opps with Native Performance,” [Online]. Available : <http://www.appgyver.io/>. [Accessed : 1 กันยายน 2559].
- [19] T. T. Kongyuen, “มือใหม่หัดใช้ APPIUM ตอนจบ : APPIUM IN ACTION !,” [Online]. Available : <http://www.welovebug.com/automate-testing-2/newbie-appium-ep0/>. [Accessed : 1 กันยายน 2559].
- [20] Codecoo, “อะไรคือ Angular JS,” [Online]. Available : <http://www.codecoo.com/อะไรคือ-angularjs/>. [Accessed : 1 กันยายน 2559].
- [21] Sleeping for Less, “[Mobile App Design] มารู้จักกับ Prototyping Tools สำหรับงาน Mobile Application กันเถอะ,” [Online]. Available : <http://www.akexorcist.com/2016/02/prototyping-tools-the-fast-way-to-get-started-the-mobile-app-development.html>. [Accessed : 01 กันยายน 2559].
- [22] K. Thammachat, “พัฒนา Realtime App ด้วย Firebase,” [Online]. Available : <http://www.tutor4dev.com/article/2014-10-02-realtime-app-development-firebase>. [Accessed : 1 กันยายน 2559].

[23] B. Poolsawasd, “สร้างกราฟให้โดนใจด้วยบริการ Google Charts,” [Online]. Available : <http://www.daydev.com/developer/s8-newbie/c38-advance/api-google-charts.html>.

[Accessed : 1 กันยายน 2559].

[24] นังภัค มีอุส่าห์, “อิทธิพลของชุดข้อมูลและสีสันต่อความเข้าใจเนื้อหาของภาพอินโฟกราฟิก,” วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ปทุมธานี, 2556.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสำรวจทัศนคติปัจจัยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกร้านอาหาร
ในแหล่งท่องเที่ยว

TNI

แบบสอบถามนี้พัฒนาตามการจำแนกคุณภาพบริการของงานวิจัยของ Brady และ Cronin [4] ซึ่งคุณภาพบริการจำแนกเป็นสามกลุ่มปัจจัย ได้แก่ กลุ่มปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของร้านอาหาร กลุ่มปัจจัยด้านการให้บริการ และกลุ่มปัจจัยด้านรสชาติและราคา

2/28/2016

แบบสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่

แบบสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อร้านอาหาร ในแหล่งท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ "การพัฒนา โมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย"

* Required

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ "การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย" (Restaurant Customers Perceptions of Foreign Development of a Mobile Application for Tourists), นางสาวดวงกาว เลลึก, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

โปรดดูเอกสารประกอบแบบสำรวจนี้: ลิงก์

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน รวมทั้งสิ้น 20 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 1 - ข้อมูลพื้นที่ของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 - ความพึงพอใจของท่านต่อบริการร้านอาหาร

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลแบบสำรวจนี้ค่ะ

ส่วนที่ 1 - ข้อมูลพื้นที่ของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. Location *

Mark only one oval.

- ☐ Mueang Chiang Mai
- ☐ Mae Rim
- ☐ Hang Dong
- ☐ San Kampheng
- ☐ Chom Thong
- ☐ Mueang Lamphun
- ☐ Li
- ☐ Ban Hong
- ☐ Pa Sang

ส่วนที่ 2 - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อร้านอาหาร

2/28/2016

แบบสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจของท่าน ต่อองค์ประกอบของบริการร้านอาหาร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิสัมพันธ์ในบริการ และผลลัพธ์ของบริการ

Please mark your satisfaction level for the following attributes of the RESTAURANT service.

- 1 = น้อยที่สุด - Completely Dissatisfied
 2 = น้อย - Dissatisfied
 3 = ปานกลาง - Neutral
 4 = มาก - Satisfied
 5 = มากที่สุด - Completely Satisfied

2. Physical environment quality

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 Mark only one oval per row.

	Completely Dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Completely Satisfied
P1 Environment is suitable for types of restaurant	☐	☐	☐	☐	☐
P2 Cleanliness	☐	☐	☐	☐	☐
P3 Easy to travel to the restaurant	☐	☐	☐	☐	☐
P4 Crowded restaurant	☐	☐	☐	☐	☐
P5 Atmosphere was pleasant	☐	☐	☐	☐	☐

3. Interaction quality

ด้านปฏิสัมพันธ์ในบริการ
 Mark only one oval per row.

	Completely Dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Completely Satisfied
I1 Quality service from staff	☐	☐	☐	☐	☐
I2 Employee were professional and work as a team	☐	☐	☐	☐	☐
I3 Helpfulness of staff	☐	☐	☐	☐	☐
I4 Friendliness of staff	☐	☐	☐	☐	☐

2/28/2016

แบบสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่

4. Outcome quality

ด้านผลลัพธ์ของบริการ

Mark only one oval per row.

	Completely Dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Completely Satisfied
O1 The service is speedy	☐	☐	☐	☐	☐
O2 Service was complete and correct	☐	☐	☐	☐	☐
O3 Value for money	☐	☐	☐	☐	☐
O4 Restaurant service is pleasant	☐	☐	☐	☐	☐
O5 The food is tasty and flavored	☐	☐	☐	☐	☐

Powered by
 Google Forms



ภาคผนวก ข.

แบบประเมินผลแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของ
นักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

TNI

แบบสอบถามนี้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินผลว่าข้อมูลที่ได้มีประโยชน์ ตามการจำแนกคุณภาพบริการของงานวิจัยของ Brady และ Cronin [4]

2/28/2016

แบบประเมินผลแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย

แบบประเมินผลแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคร้านอาหารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย

1. ข้อมูลเป็นประโยชน์เพียงพอ

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2. การแสดงผลเชิงกราฟเป็นประโยชน์

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. มีประโยชน์ต่อการจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัด/ประเทศ

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5. การจำแนกคุณภาพบริการ มีความเหมาะสม

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2/28/2016

แบบประเมินผลแอปพลิเคชันเพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้บริโภคด้านอาหารของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

6. โดยรวมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Powered by
Google Forms

ภาคผนวก ค.

คู่มือการใช้งาน โหมบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey

TNI

ขั้นตอนการใช้งาน โนบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey

1. การติดตั้งโปรแกรม

ดาวน์โหลดไฟล์ .apk ของโนบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey ได้จาก https://drive.google.com/open?id=0B7iZXfBOnp__SDJQSzf5Mzc4VjQ และทำการติดตั้งแอปพลิเคชัน

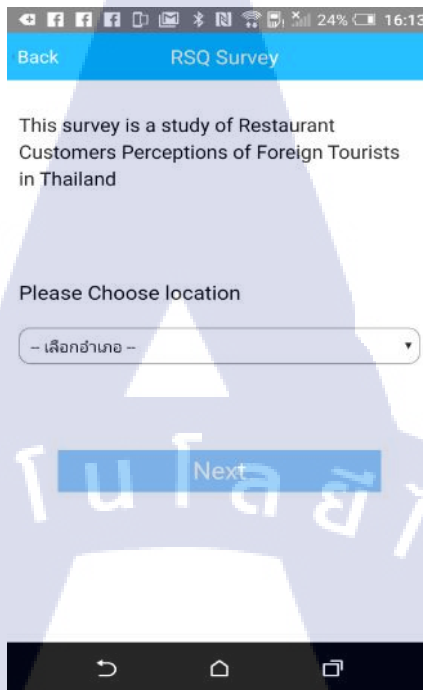


รูปที่ ค.1 หน้าต่างแรก ของโนบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey

2. เริ่มต้นใช้งาน โนบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey

เมื่อกดที่เมนู Start แล้วจะพบกับหน้าจอเริ่มการใช้งานแอปพลิเคชันดังในรูปที่ ก.2 ซึ่งประกอบด้วยเมนูต่างๆ ดังนี้

2.1 Please Choose location เมนูนี้ใช้สำหรับเลือกอำเภอต่างๆ ในจังหวัดลำพูน และ จังหวัดเชียงใหม่



รูปที่ ค.2 หน้าต่างเริ่มต้นการใช้งานของ โมบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey

3. ขั้นตอนการใช้งาน โมบายแอปพลิเคชัน RSQ Survey

3.1 ผู้ใช้งานทำการเลือกพื้นที่ที่ผู้ใช้งานอยู่ กดที่ Drop Down Menu เพื่อเลือกอำเภอต่างๆ ในจังหวัดลำพูน และจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. จังหวัดเชียงใหม่

1.1 อำเภอเมืองเชียงใหม่

1.2 อำเภอแม่ริม

1.3 อำเภอหางดง

1.4 อำเภอสันกำแพง

1.5 อำเภอจอมทอง

2. จังหวัดลำพูน

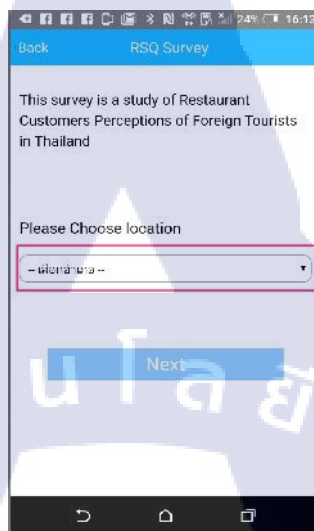
2.1 อำเภอเมืองลำพูน

2.2 อำเภอลี้

2.3 อำเภอบ้านโฮ่ง

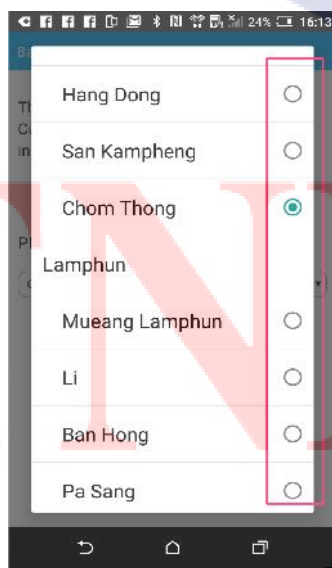
2.4 อำเภอป่าซาง

3.2 Back กดปุ่มนี้เพื่อทำการกลับไปยังหน้าเริ่มต้นของโมบายแอปพลิเคชัน



รูปที่ ค.3 หน้าต่างเลือกพื้นที่ในการทำแบบสำรวจ

3.3 ผู้ใช้งานทำการเลือกอำเภอที่อยู่ใน Drop Down Menu โดยทำการเลือกอำเภอต่างๆ จากนั้น อำเภอที่ถูกเลือกจะเปลี่ยนเป็นสีเขียว



รูปที่ ค.4 หน้าต่างเพื่อเลือกพื้นที่ในการทำแบบสำรวจ

3.4 เมื่อผู้ทำการสำรวจทำการเลือกอำเภอเสร็จเรียบร้อยแล้ว กด ปุ่ม Next เพื่อไปเข้าหน้าถัดไป

3.5 ผู้ทำการสำรวจให้คะแนนในแต่ละข้อโดยการเลือกให้คะแนนพอใจตาม ระดับของดาว โดย

ระดับ 1 ดาว หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

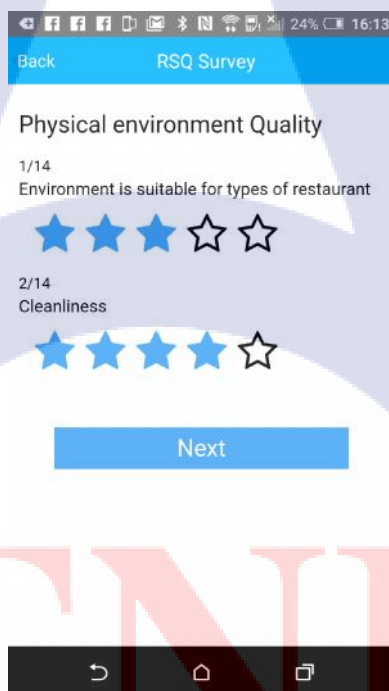
ระดับ 2 ดาว หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับ 3 ดาว หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับ 4 ดาว หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

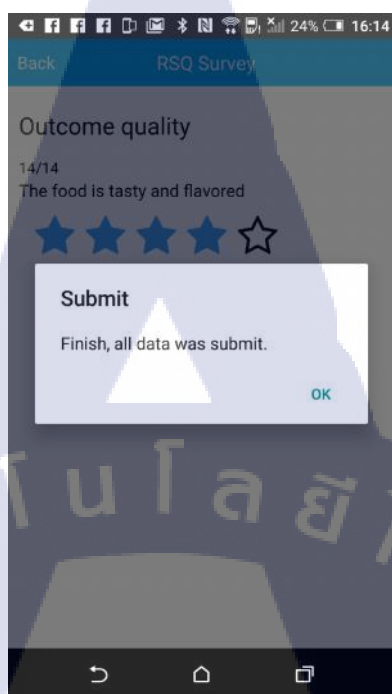
ระดับ 5 ดาว หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อเลือกเสร็จ ทำการกดปุ่ม Next เพื่อทำข้อถัดไป จนจบ



รูปที่ ค.5 หน้าต่างเพื่อให้ผู้ทำการสำรวจแสดงความพึงพอใจในแต่ละข้อ

3.6 เมื่อผู้ทำการสำรวจให้คะแนนในแต่ละข้อเสร็จ กดปุ่ม Finish จะมีข้อความ “Finish, all Data was Submit” เพื่อแสดงให้เห็นว่าได้ทำสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว



รูปที่ ค.6 หน้าต่างเมื่อผู้ทำการสำรวจได้ทำแบบสำรวจเสร็จสิ้น