

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ

ธงธรรม เจริญสถาพร

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง

ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

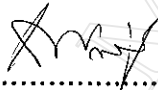
กันยายน 2545

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ

ธงธรรม เจียงสถาพร

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



.....  
อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข

ประธานกรรมการ



.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

กรรมการ



.....  
อาจารย์นันทนา คำนวน

กรรมการ

16 กันยายน 2545

© ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความช่วยเหลือ ความกรุณา จากบุคคลหลายท่าน ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข และผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรารุกด์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระและกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่ง ประสทธิประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ อีกทั้งมีความเข้าใจและมี เมตตาคอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ ชี้แนะแนวคิดที่ดี และให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่อง แก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้โดยสมบูรณ์

กราบขอบพระคุณ อาจารย์นันทนา คำนวน อาจารย์ผู้มีความเมตตา ให้คำชี้แนะ คำ แนะนำและแนวคิดที่ดี แก่ไขข้อบกพร่องต่างๆ แก่ผู้ศึกษา ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชา เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้ประสทธิประสาทความรู้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณลูกค้า รวมทั้งพนักงานโรงแรม ทั้งเครือในประเทศ และเครือต่าง ประเทศ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาอันมีค่าต่อการทำแบบสอบถามในการค้นคว้าแบบอิสระ นี้

กราบขอบพระคุณบิดา-มารดา ผู้ให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ศึกษา อีกทั้งยังเป็นผู้คอย ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ สนับสนุนผู้ศึกษาในทุกๆ ด้านเสมอมา

สุดท้าย ขอขอบพระคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ทุกคน ของภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือในการดำเนินการต่างๆ ด้วยดี เสมอมา

ธงธรรม เจริงสถาพร

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของ  
ธุรกิจโรงแรมในเครือ

ชื่อผู้เขียน

นายชงธรรม เจียงสถาพร

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนสุข

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรารกุล

กรรมการ

อาจารย์นันทนา คำนวน

กรรมการ

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของธุรกิจโรงแรม และส่วนของลูกค้าของโรงแรม โดยส่วนของธุรกิจโรงแรม มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้า และปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยในประเทศไทย สำหรับในส่วนของลูกค้าของโรงแรมนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าโรงแรมที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรโรงแรมจำนวน 89 คน และลูกค้าโรงแรมจำนวน 341 คน จากเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยในประเทศไทยจำนวน 47 แห่ง โดยกลุ่มบุคลากรประกอบด้วยผู้จัดการและหัวหน้าแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าประกอบด้วยแขกที่มาพักในโรงแรมที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ชุด คือแบบสอบถามสำหรับบุคลากรโรงแรมประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการประโยชน์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ และปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้

บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรม และแบบสอบถามสำหรับลูกค้าโรงแรมประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการ ค่าบริการที่ควรจัดเก็บ และปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขณะพักที่โรงแรม

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยมีความเห็นเกี่ยวกับความต้องการและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต โสมเพจ ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ และฐานข้อมูล เพื่อบริการลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยลำดับที่ของความต้องการในเรื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทดังกล่าวเหมือนกัน แต่ลำดับที่ของประโยชน์จากการใช้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทดังกล่าวแตกต่างกัน นอกจากนี้ทั้งบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยต่างเห็นด้วยว่าลูกค้าเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในส่วนของลูกค้าของธุรกิจเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต ขณะเข้าพักในโรงแรมในระดับเห็นด้วยปานกลาง แต่ลำดับที่ของความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ แตกต่างกัน ในด้านอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บ ลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติได้เสนอในอัตราที่สูงกว่าลูกค้าของเครือโรงแรมไทย

สำหรับปัญหาที่พบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต โสมเพจ ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ และฐานข้อมูล ของบุคลากรทั้งที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทย มีความคล้ายคลึงกัน ในขณะที่ปัญหาที่พบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าทั้งที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทย มีความคล้ายคลึงกัน เช่นกัน

<b>Independent Study Title</b>	The Used of Information Technology for Customers' Services in the Hotel Chain Business	
<b>Author</b>	Mr. Thongtham Jiangsataporn	
<b>M.S.</b>	Information Technology and Management	
<b>Examining Committee</b>	Lecturer Petcharat Mesomboonpoonsook	Chairman
	Assistant Professor Orapin Santithcrakul	Member
	Lecturer Nantana Kumnuan	Member

### ABSTRACT

The purposes of this independent study are divided into 2 parts: the first part is hotel business, and the second part is hotel customers. The aims of the first part are to study the needs and advantages of using information technology for customer services, factors influencing the selections of information technology for customer services, and to study the problems of using information technology for customer service in international hotels or local hotels in Thailand. The aims of the second part are to study Thai international hotel customers' and local Thai hotel customers' needs of using information technology, and to study the problems of using information technology.

The sample of the study were 89 hotel personals and 341 hotel customers from 47 international hotels and local hotels in Thailand. Hotel personals included hotel managers and heads or chiefs of the hotel communication facilities department. Hotel customers included guests staying in the study hotels. The study instruments consisted of 2 questionnaires: The hotel personal questionnaire consisted of questionnaire for obtaining needs, advantages, factors influencing the

selection of information technology, and problems of using information technology for customer services in the hotel chain business. The hotel customer questionnaire consisted of questionnaire for obtaining needs, expected service charge, and problems of using information technology during staying at the hotels.

The result of the study shows that the hotel personals from both international hotels and local Thai hotels presented small level of agreement with needs, advantages of using information technology (computer, e-mail, internet, homepage, local area network, and data base) for customer services. The priority of the needs of various types of information technology was similar, but the priority of the advantages of various types of information technology was different. Besides, hotel personals from both international hotels and local Thai hotels agreed that customer was the main factor influencing the selection of using information technology.

As for the international hotel customers and the Thai local hotel customers, the study shows that they presented moderate level of agreement with needs of using information technology (computer, e-mail, and internet) during staying at the hotels. However, the priority of the needs of various types of information technology was different. Regarding expected service charge, the international hotel customers offered higher rate of service charge than that offered by the local Thai hotel customers.

The problem in relation to the uses of information technology (computer, e-mail, internet, homepage, local area network, and data base) for customer services presented by both international and local Thai hotel personals showed a close similarity. While the problems in relation to the uses of information technology (computer, e-mail, and internet) presented by both international and local Thai hotel customers also showed a close similarity.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1      บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
<b>บทที่ 2      แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	3
แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	5
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในเครือ	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 3      ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14



	หน้า
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>
<b>ส่วนที่ 1</b>	<b>ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของ     โรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 1.1</b>	<b>ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของโรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 1.2</b>	<b>ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้         เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 1.3</b>	<b>ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี         สารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 1.4</b>	<b>ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้         เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 1.5</b>	<b>ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี         สารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 2</b>	<b>ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าของ     โรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 2.1</b>	<b>ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของโรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 2.2</b>	<b>ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้         เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าของโรงแรม</b>
<b>ส่วนที่ 2.3</b>	<b>ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี         สารสนเทศของลูกค้าของโรงแรม</b>
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>
	<b>สรุปผลการศึกษา</b>
	<b>อภิปรายผลการศึกษา</b>
	<b>ข้อค้นพบ</b>
	<b>ข้อเสนอแนะ</b>

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	117
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก จดหมายขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม (ภาษาอังกฤษ)	119
ภาคผนวก ข จดหมายขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม (ภาษาไทย)	121
ภาคผนวก ค แบบวัดที่ใช้ในการเก็บข้อมูลบุคลากร โรงแรม	123
ภาคผนวก ง แบบวัดที่ใช้ในการเก็บข้อมูลลูกค้า	130
ประวัติผู้เขียน	137

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละ ของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในด้านข้อมูลทั่วไป	18
2	แสดงจำนวน และร้อยละ ของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในด้านข้อมูลทั่วไป	19
3	แสดงอัตราความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ	21
4	แสดงอัตราความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเครือโรงแรมไทย	22
5	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทคอมพิวเตอร์	23
6	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	25
7	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทอินเทอร์เน็ต	27
8	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็นรวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทโฮมเพจ	29
9	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็นรวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทช่างงานบริเวณเฉพาะที่	31
10	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็นรวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทฐานข้อมูล	33

ตาราง	หน้า
11 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือ โรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์	35
12 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือ โรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	37
13 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือ โรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต	39
14 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือ โรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโซเชียลมีเดีย	41
15 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือ โรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่าวงานบริเวณเฉพาะที่	43
16 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือ โรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล	45
17 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือ โรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์	47
18 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือ โรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	49

ตาราง		หน้า
19	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต	51
20	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ	53
21	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่ายงานบริเวณเฉพาะที่	55
22	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล	57
23	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์	59
24	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	61
25	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต	63
26	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ	65