

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของ ธุรกิจโรงแรมในเครือครั้งนี้ ได้ทำการส่งแบบสอบถาม ไปยังเครือโรงแรมต่างชาติจำนวน 32 แห่ง โดยเป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรของโรงแรมจำนวน 64 ชุด และสำหรับลูกค้าของโรงแรม จำนวน 320 ชุด ซึ่งทางเครือโรงแรมต่างชาติได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นแบบสอบถาม สำหรับบุคลากรของโรงแรมจำนวน 46 ชุด และแบบสอบถามสำหรับลูกค้าของโรงแรมจำนวน 155 ชุด

ส่วนเครือโรงแรมไทยได้ส่งแบบสอบถามไปยังโรงแรมจำนวน 35 แห่ง โดยเป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรของโรงแรมจำนวน 70 ชุด และแบบสอบถามสำหรับลูกค้าของ โรงแรมจำนวน 350 ชุด ซึ่งทางเครือโรงแรมไทยได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นแบบสอบถาม สำหรับบุคลากรของโรงแรมจำนวน 43 ชุด และแบบสอบถามสำหรับลูกค้าของโรงแรมจำนวน 186 ชุด

รวมผลการเก็บข้อมูลจากทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรจำนวน 89 ชุด และแบบสอบถามสำหรับลูกค้าของโรงแรมจำนวน 341 ชุด

สำหรับสาเหตุที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบตามเป้าหมายเนื่องจาก โรงแรม ปฏิเสธการกรอกแบบสอบถาม และไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม

ส่วนที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของโรงแรม (ตารางที่ 1 - 2)

ส่วนที่ 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม (ตารางที่ 3 - 16)

ส่วนที่ 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของบุคลากรของโรงแรม (ตารางที่ 17 - 28)

ส่วนที่ 1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม (ตารางที่ 29 - 30)

ส่วนที่ 1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของบุคลากรของโรงแรม (ตารางที่ 31 - 36)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าของโรงแรม

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของ โรงแรม (ตารางที่ 37 -38)

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศของลูกค้าของ โรงแรม (ตารางที่ 39 - 48)

ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของลูกค้าของ โรงแรม (ตารางที่ 49 -51)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม

ส่วนที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของ โรงแรม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติในด้านข้อมูลทั่วไป (n=46)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1.ชาย	8	17.4
2.หญิง	38	82.6
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 30 ปี	18	39.1
2. 30 – 40 ปี	28	60.9
3. 40 – 50 ปี	-	-
4. มากกว่า 51 ปี	-	-
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>100.0</b>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	8.7
2. ปริญญาตรี	35	76.1
3. ปริญญาโท	3	6.5
4. ปริญญาเอก	4	8.7
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>100.0</b>
<b>ระยะเวลาในการทำงาน</b>		
1. น้อยกว่า 1 ปี	7	15.2
2. 1 – 2 ปี	4	8.7
3. 2 – 3 ปี	11	23.9
4. 3 – 4 ปี	12	26.1
5. 4 – 5 ปี	4	8.7
6. มากกว่า 5 ปี	8	17.4
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าบุคลากรของเครือโรงแรมต่างชาติส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.6 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 17.4 โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 60.9 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 39.1

บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.1 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอก ร้อยละ 8.7 เท่ากัน

บุคลากรส่วนใหญ่จะมีอายุงาน 3 – 4 ปี ร้อยละ 26.1 รองลงมา อายุงาน 2 – 3 ปี ร้อยละ 23.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของบุคลากรเครือโรงแรมไทยในด้านข้อมูลทั่วไป (n = 43)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1.ชาย	22	51.2
2.หญิง	21	48.8
<b>รวม</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
5. น้อยกว่า 30 ปี	26	60.5
6. 30 – 40 ปี	13	30.2
7. 40 – 50 ปี	4	9.3
8. มากกว่า 51 ปี	-	-
<b>รวม</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	37.2
2. ปริญญาตรี	27	62.8
3. ปริญญาโท	-	-
4. ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>
<b>ระยะเวลาในการทำงาน</b>		
7. น้อยกว่า 1 ปี	14	32.6
8. 1 – 2 ปี	15	34.9
9. 2 – 3 ปี	-	-
10. 3 – 4 ปี	2	4.7
11. 4 – 5 ปี	1	2.3
12. มากกว่า 5 ปี	11	25.6
<b>รวม</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคลากรของเครือโรงแรมไทยส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายร้อยละ 51.2 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 48.8 โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 60.5 รองลงมาอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 30.2

บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.8 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 37.2

บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 2 ปี ร้อยละ 34.9 รองลงมาอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 32.6

ส่วนที่ 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม

ตารางที่ 3 แสดงอันดับความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ

ประเภท	จำนวนบุคลากรตามลำดับความถี่						ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6	
	(น้ำหนัก 6)	(น้ำหนัก 5)	(น้ำหนัก 4)	(น้ำหนัก 3)	(น้ำหนัก 2)	(น้ำหนัก 1)	
คอมพิวเตอร์	35	0	0	8	0	3	11.29
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	0	23	16	0	7	0	9.19
อินเทอร์เน็ต	0	0	19	11	12	4	6.52
โซมเพจ	7	0	0	8	15	16	5.33
ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่	0	16	3	11	4	12	6.90
ฐานข้อมูล	4	7	8	8	8	11	6.76

หมายเหตุ : อันดับ 1 ความถี่มากที่สุด อันดับ 6 ความถี่น้อยที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเรียงตามอันดับ ดังนี้คือ คอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ ฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต และโซมเพจ

โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก คือ 11.29 9.19 6.90 6.76 6.52 และ 5.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงอันดับความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเครือโรงแรมไทย

ประเภท	จำนวนบุคลากรตามลำดับความถี่						ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6	
	(น้ำหนัก 6)	(น้ำหนัก 5)	(น้ำหนัก 4)	(น้ำหนัก 3)	(น้ำหนัก 2)	(น้ำหนัก 1)	
คอมพิวเตอร์	29	2	8	4	0	0	10.86
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทรอนิกส์	0	14	6	10	7	6	6.86
อินเทอร์เน็ต	0	13	13	5	12	0	7.43
โซมเพจ	0	0	7	16	9	11	5.00
ข่ายงานบริเวณ เฉพาะที่	14	2	6	2	11	8	7.33
ฐานข้อมูล	0	12	3	6	4	18	5.52

หมายเหตุ : อันดับ 1 ความถี่มากที่สุด อันดับ 6 ความถี่น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทย มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเรียงตามอันดับ ดังนี้คือ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และโซมเพจ

โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก คือ 10.86 7.43 7.33 6.86 และ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่ายในแต่ละระดับความถี่เห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความถี่เห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงพยาบาลคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	4	4	19	38	19	57	4	16	0	0	2.50	เห็นด้วยปานกลาง	
ความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล	35	35	7	14	4	12	0	0	0	0	1.33	เห็นด้วยน้อยสุด	
โรงพยาบาลมีความพร้อมเพื่อรองรับการดูแล	23	23	11	22	12	36	0	0	0	0	1.76	เห็นด้วยน้อย	
ค่าเฉลี่ยรวม												1.86	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านโรงแรมมีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ให้ความสำคัญประเด็นด้านโรงแรมควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยน้อย ส่วนด้านความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ของโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยสุด



ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่ายโรงพยาบาลในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น														แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงพยาบาลมีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	31	31	7	14	8	24	0	0	0	0	0	0	1.50	เห็นด้วยน้อย	
ความสำคัญของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ โรงพยาบาล	31	31	11	22	4	12	0	0	0	0	0	0	1.41	เห็นด้วยน้อยสุด	
ควรมีระบบสำหรับให้ลูกค้าใช้ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	19	19	11	22	8	24	8	32	0	0	0	0	2.11	เห็นด้วยน้อย	
	ค่าเฉลี่ยรวม												1.67	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 6 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านโรงแรมมีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และควรมีระบบสำหรับให้ลูกค้าไว้ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ส่วนความสำคัญของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยสุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรหรือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โดยปกติโรงแรมใช้อินเทอร์เน็ต	19	19	7	14	16	48	4	16	0	0	2.11	เห็นด้วยน้อย	
ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงแรม	19	19	15	30	12	36	0	0	0	0	1.85	เห็นด้วยน้อย	
โรงแรมควรมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการลูกค้า	26	26	12	24	8	24	0	0	0	0	1.61	เห็นด้วยน้อย	
	ค่าเฉลี่ยรวม											1.86	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 7 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นทุกด้าน ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตของโรงแรม ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงแรม และควรมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่ายโรงพยาบาลในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงพยาบาลมีโฮมเพจของตนเอง	23	23	15	30	4	12	4	16	0	0	1.76	เห็นด้วยน้อย	
ความสำคัญของโฮมเพจสำหรับโรงพยาบาล	8	8	30	60	4	12	4	16	0	0	2.09	เห็นด้วยน้อย	
โฮมเพจของโรงพยาบาลมีผู้ดูแลประจำ	4	4	23	46	15	45	0	0	4	20	2.50	เห็นด้วยปานกลาง	
โรงพยาบาลปรับปรุงแก้ไขโฮมเพจอยู่เป็นประจำ	8	8	15	30	15	45	8	32	0	0	2.50	เห็นด้วยปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม											2.21	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 8 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านโฮมเพจของโรงแรมมีผู้ดูแลประจำ และโรงแรมปรับปรุง/แก้ไขโฮมเพจอยู่เป็นประจำในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านโรงแรมมีโฮมเพจของตนเอง และความสำคัญของโฮมเพจสำหรับโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรหรือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล	
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
โรงแรมมีการใช้ระบบข่ายงานบริเวณเฉพาะที่	16	16	15	30	15	45	0	0	0	0	0	0	1.98	เห็นด้วยน้อย
ความสำคัญของข่ายงานบริเวณเฉพาะที่สำหรับโรงแรม	20	20	11	22	15	45	0	0	0	0	0	0	1.89	เห็นด้วยน้อย
ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ของโรงแรมมีผู้ใช้เฉพาะเจ้า	12	12	12	24	11	33	4	16	7	35	2.61	2.16	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม													2.16	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 9 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทช่างงานบริเวณเฉพาะที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านช่างงานบริเวณเฉพาะที่ของโรงแรมมีผู้ดูแลประจำ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนโรงแรมมีการใช้ระบบช่างงานบริเวณเฉพาะที่ และความสำคัญของช่างงานบริเวณเฉพาะที่สำหรับโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University



ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงแรมมีฐานข้อมูลของตนเอง	20	20	12	24	8	24	3	12	3	15	2.07	เห็นด้วยน้อย	
ความสำคัญของฐานข้อมูลสำหรับโรงแรม	24	24	16	32	3	9	0	0	3	15	1.74	เห็นด้วยน้อย	
ฐานข้อมูลของโรงแรมทำามีผู้ดูแลประจำ	12	12	16	32	8	24	6	24	4	20	2.43	เห็นด้วยน้อย	
โรงแรมทำนปรับปรุง/แก้ไขฐานข้อมูลอยู่เป็นประจำ	12	12	16	32	11	33	7	28	0	0	2.28	เห็นด้วยน้อย	
	ค่าเฉลี่ยรวม											2.13	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 10 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นทุกด้าน ได้แก่ โรงแรมมีฐานข้อมูลของตนเอง ความสำคัญของฐานข้อมูลสำหรับโรงแรม ฐานข้อมูลของโรงแรมมีผู้ดูแลประจำ และโรงแรมปรับปรุง/แก้ไขฐานข้อมูลอยู่เป็นประจำ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่าย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงพยาบาลคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	5	5	8	16	14	42	16	64	0	0	2.95	เห็นด้วยปานกลาง	
ความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล	26	26	17	34	0	0	0	0	0	0	1.40	เห็นด้วยน้อยสุด	
โรงพยาบาลควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการลูกค้า	28	28	10	20	3	9	2	8	0	0	1.51	เห็นด้วยน้อย	
ค่าเฉลี่ยรวม												1.95	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 11 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านโรงแรมมีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ให้ความสำคัญประเด็นด้านโรงแรมควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยน้อย ส่วนประเด็นด้านความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ของโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยสุด

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงแรมมีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	16	16	9	18	14	42	4	16	0	0	2.14	เห็นด้วยน้อย	
ความสำคัญของคนขายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ โรงแรม	18	18	18	36	7	21	0	0	0	0	1.74	เห็นด้วยน้อย	
ควรมีระบบสำหรับให้ลูกค้าใช้ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	13	13	20	40	10	30	0	0	0	0	1.93	เห็นด้วยน้อย	
ค่าเฉลี่ยรวม												1.94	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 12 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นทุกด้าน ได้แก่ ด้านโรงแรมมีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ความสำคัญของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับโรงแรม และควรมีระบบสำหรับให้ลูกค้าไว้ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่ายในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทยินเตอร์เน็ต (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โดยปกติโรงแรมใช้อินเตอร์เน็ต	12	12	8	16	7	21	16	64	0	0	2.63	เห็นด้วยปานกลาง	
ความสำคัญของอินเตอร์เน็ตสำหรับโรงแรม	14	14	22	44	7	21	0	0	0	0	1.84	เห็นด้วยน้อย	
โรงแรมควรมีอินเตอร์เน็ตให้บริการลูกค้า	22	22	19	38	2	6	0	0	0	0	1.53	เห็นด้วยน้อย	
ค่าเฉลี่ยรวม											2.00	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 13 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในขณะที่ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงแรม และควรมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University



ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่าย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น													แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
โรงเรียนโฮมเพจของตนเอง	9	9	21	42	1	3	4	16	8	40	2.56	เห็นด้วยปานกลาง		
ความสำคัญของ โฮมเพจสำหรับโรงเรียน	11	11	14	28	14	42	4	16	0	0	2.26	เห็นด้วยน้อย		
โฮมเพจของโรงเรียนมีผู้ดูแลประจำ	10	10	11	22	4	12	10	40	8	40	2.88	เห็นด้วยปานกลาง		
โรงเรียนปรับปรุง/แก้ไขโฮมเพจอยู่เป็นประจำ	7	7	11	22	7	21	10	40	8	40	3.02	เห็นด้วยปานกลาง		
ค่าเฉลี่ยรวม													2.68	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโซเชียลมีเดียรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นด้านโรงแรมมีโซเชียลมีเดียของตนเอง โซเชียลมีเดียของโรงแรมมีผู้ดูแลประจำ และโรงแรมปรับปรุง/แก้ไขโซเชียลมีเดียอยู่เป็นประจำอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนความสำคัญของโซเชียลมีเดียสำหรับโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่ายงานพิเศษเฉพาะที่ (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงแรมมีการใช้ระบบข่ายงานพิเศษเฉพาะที่	7	7	12	24	7	21	16	64	1	5	2.81	เห็นด้วยปานกลาง	
ความสำคัญของข่ายงานพิเศษเฉพาะที่สำหรับโรงแรม	5	5	16	32	17	51	4	16	1	5	2.53	เห็นด้วยปานกลาง	
ข่ายงานพิเศษเฉพาะที่ของโรงแรมมีผู้ดูแลประจำ	13	13	10	20	10	30	9	36	1	5	2.42	เห็นด้วยน้อย	
ค่าเฉลี่ยรวม											2.59	เห็นด้วยปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความสนใจเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่างานบริเวณเฉพาะที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นด้านโรงแรมมีการใช้ระบบข่างานบริเวณเฉพาะที่ และความสำคัญของข่างานบริเวณเฉพาะที่สำหรับโรงแรมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข่างานบริเวณเฉพาะที่ของโรงแรมมีผู้ดูแลประจำ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่ายโรงพยาบาลในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงพยาบาลมีฐานข้อมูลของตนเอง	3	3	23	46	15	45	1	4	1	5	2.40	เห็นด้วยน้อย	
ความสำคัญของฐานข้อมูลสำหรับโรงพยาบาล	16	16	18	36	7	21	1	4	1	5	1.91	เห็นด้วยน้อย	
ฐานข้อมูลของโรงพยาบาลมีผู้ดูแลประจำ	10	10	20	40	8	24	4	16	1	5	2.21	เห็นด้วยน้อย	
โรงพยาบาลปรับปรุง/แก้ไขฐานข้อมูลอยู่เป็นประจำ	6	6	16	32	12	36	8	32	1	5	2.58	เห็นด้วยปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม											2.27	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 16 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านโรงแรมปรับปรุง/แก้ไขฐานข้อมูลอยู่เป็นประจำ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนโรงแรมมีฐานข้อมูลของตนเอง ความสำคัญของฐานข้อมูลสำหรับโรงแรม และฐานข้อมูลของโรงแรมมีผู้ดูแลประจำ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ส่วนที่ 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงพยาบาล  
 ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่ายในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้  
 เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น													แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน				
- การพิมพ์งาน	35	35	11	22	0	0	0	0	0	0	1.24	เห็นด้วยน้อยสุด		
- การวิเคราะห์งาน	12	12	16	32	15	45	3	12	0	0	2.20	เห็นด้วยน้อย		
- การเก็บข้อมูล	20	20	16	32	6	18	0	0	4	20	1.96	เห็นด้วยน้อย		
- การดูหนัง/ฟังเพลง	0	0	0	0	12	36	8	32	26	130	4.30	เห็นด้วยมาก		
	ค่าเฉลี่ยรวม											2.42	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 17 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านการดูหนัง/ฟังเพลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ให้ความสำคัญประเด็นด้านการวิเคราะห์งาน และการเก็บข้อมูล มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยน้อย ส่วนด้านการพิมพ์งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยสุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University



ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรหรือโรจนรรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น													แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
- ใช้ในการติดต่อทางธุรกิจทั่วไป	28	28	14	28	4	12	0	0	0	0	0	0	1.48	เห็นด้วยน้อยสุด
- ใช้แทนจดหมายธรรมดา	24	24	14	28	0	0	8	32	0	0	0	0	1.83	เห็นด้วยน้อย
- ใช้ในการติดต่อกับระหว่างโรงแรมในเครือ	30	30	8	16	4	12	4	16	0	0	0	0	1.61	เห็นด้วยน้อย
- ใช้ในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่าย	20	20	4	8	11	33	8	32	3	15	0	0	2.35	เห็นด้วยน้อย
- ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าต่างชาติ	8	8	20	40	11	33	7	28	0	0	0	0	2.37	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม													1.93	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 18 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านใช้แทนจดหมายธรรมดา ใช้ในการติดต่อกันระหว่างโรงแรมในเครือ ใช้ในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่าย และใช้ในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ส่วนประเด็นด้านใช้ในการติดต่อทางธุรกิจทั่วไป อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยสุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่ายโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น														แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
-ศึกษาหาความรู้	12	12	7	14	23	69	4	16	0	0	0	2.41	เห็นด้วยน้อย		
-ค้นหาข้อมูล	12	12	22	44	12	36	0	0	0	0	0	2.00	เห็นด้วยน้อย		
-ดำเนินธุรกิจ	20	20	11	22	15	45	0	0	0	0	0	1.89	เห็นด้วยน้อย		
-ประชาสัมพันธ์	20	20	18	36	8	24	0	0	0	0	0	1.74	เห็นด้วยน้อย		
-ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าต่างชาติ	4	4	20	40	15	45	7	28	0	0	0	2.54	เห็นด้วยปานกลาง		
	ค่าเฉลี่ยรวม												2.12	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 19 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านใช้ในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านศึกษาหาความรู้ ค้นหาข้อมูล ดำเนินธุรกิจ และประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคคลกรหรือโรงพยาบาลต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น														แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		แปลผล		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
- ประชาสัมพันธ์	20	20	26	52	0	0	0	0	0	0	0	0	1.57	เห็นด้วยน้อย	
- แลกเปลี่ยนข้อมูล	4	4	15	30	12	36	11	44	4	20	4	20	2.91	เห็นด้วยปานกลาง	
- คำนิมิตธุรกิจ	16	16	19	38	7	21	4	16	0	0	0	0	1.98	เห็นด้วยน้อย	
- ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ	4	4	20	40	18	54	4	16	0	0	0	0	2.48	เห็นด้วยน้อย	
	ค่าเฉลี่ยรวม												2.23	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 20 พบว่าบุคลากรหรือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านแลกเปลี่ยนข้อมูล อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านประชาสัมพันธ์ คำเนินธุรกิจ และใช้ในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสภายงานบริเวณเฉพาะที่ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น										แปลผล	
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
-เชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน	15	15	20	40	11	33	0	0	0	0	1.91	เห็นด้วยน้อย
-เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	12	12	20	40	3	9	4	16	7	35	2.43	เห็นด้วยน้อย
-ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน	15	15	23	46	0	0	4	16	4	20	2.11	เห็นด้วยน้อย
-อำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน	19	19	15	30	8	24	4	16	0	0	1.93	เห็นด้วยน้อย
	ค่าเฉลี่ยรวม										2.10	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 21 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่ายงานบริเวณ เฉพาะที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นทุกด้าน ได้แก่ เชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน และอำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University



ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรคือ โรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น															แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย					
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
- เก็บข้อมูลพนักงาน	20	20	19	38	3	9	0	0	4	20	1.89	เห็นด้วยน้อย				
- เก็บข้อมูลลูกค้า	16	16	23	46	7	21	0	0	0	0	1.80	เห็นด้วยน้อย				
- เก็บข้อมูลการจองห้องพัก	20	20	23	46	3	9	0	0	0	0	1.63	เห็นด้วยน้อย				
- เก็บข้อมูล โรงแรมในเครือ	8	8	15	30	8	24	7	28	8	40	2.83	เห็นด้วยปานกลาง				
- อำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน	24	24	12	24	10	30	0	0	0	0	1.70	เห็นด้วยน้อย				
- แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ร่วมกันระหว่างโรงแรมในเครือ	8	8	12	24	7	21	3	12	16	80	3.15	เห็นด้วยปานกลาง				
ค่าเฉลี่ยรวม													2.17		เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 22 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านเก็บข้อมูลโรงแรมในเครือ และแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลต่างๆ ร่วมกันระหว่างโรงแรมในเครือ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านเก็บข้อมูลพนักงาน เก็บข้อมูลลูกค้า เก็บข้อมูลการจองห้องพัก และแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลต่างๆ ร่วมกันระหว่างโรงแรมในเครือ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรหรือโรงเรียนไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบพีเวเตอร์ (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
- การพิมพ์งาน	18	18	25	50	0	0	0	0	0	0	0	1.58	เห็นด้วยน้อย
- การวิเคราะห์งาน	11	11	20	40	9	27	3	12	0	0	0	2.09	เห็นด้วยน้อย
- การเก็บข้อมูล	29	29	6	12	8	24	0	0	0	0	0	1.51	เห็นด้วยน้อย
- การดูหนังฟังเพลง	7	7	0	0	11	33	10	40	15	75	75	3.60	เห็นด้วยมาก
												2.20	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 23 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านการดูหนัง/ฟังเพลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ให้ความสำคัญประเด็นด้านการพิมพ์งาน การวิเคราะห์งาน และการเก็บข้อมูล มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการประเมินในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภททฤษฎีอิลด์ทฤษฎี (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
											จำนวน	คะแนน	
- ใช้ในการติดต่อทางธุรกิจทั่วไป	27	27	9	18	7	21	0	0	0	0	1.53	เห็นด้วยน้อย	
- ใช้แทนจดหมายธรรมดา	12	12	11	22	6	18	14	56	0	0	2.51	เห็นด้วยปานกลาง	
- ใช้ในการติดต่อกันระหว่างโรงแรมในเครือ	15	15	21	42	5	15	2	8	0	0	1.86	เห็นด้วยน้อย	
- ใช้ในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายของท่าน	12	12	25	50	2	6	2	8	2	10	2.00	เห็นด้วยน้อย	
- ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ	3	3	17	34	11	33	4	16	8	40	2.93	เห็นด้วยปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม											2.17	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 24 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านใช้แทนจดหมายธรรมดา ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านใช้ในการติดต่อทางธุรกิจทั่วไป ใช้ในการติดต่อกันระหว่างโรงแรมในเครือ ใช้ในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น														แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
-ศึกษาหาความรู้	18	18	7	14	18	54	0	0	0	0	0	0	2.00	เห็นด้วยน้อย	
-ค้นหาข้อมูล	22	22	13	26	8	24	0	0	0	0	0	0	1.67	เห็นด้วยน้อย	
-ดำเนินการธุรกิจ	22	22	10	20	7	21	4	16	0	0	0	0	1.84	เห็นด้วยน้อย	
-ประชาสัมพันธ์	22	22	14	28	7	21	0	0	0	0	0	0	1.65	เห็นด้วยน้อย	
-ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าต่างชาติ	5	5	15	30	10	30	5	20	8	40	8	40	2.91	เห็นด้วยปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม												2.01	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 25 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านใช้ในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในขณะที่ประเด็นด้านใช้ในการศึกษาหาความรู้ ค้นหาข้อมูล ดำเนินธุรกิจ ประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University



ตารางที่ 26 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
- ประชาสัมพันธ์	11	11	13	26	11	33	8	32	0	0	2.37	เห็นด้วยน้อย	
- แลกเปลี่ยนข้อมูล	11	11	13	26	11	33	8	32	0	0	2.37	เห็นด้วยน้อย	
- ดำเนินธุรกิจ	11	11	14	28	10	30	8	32	0	0	2.35	เห็นด้วยน้อย	
- ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าต่างชาติ	6	6	13	26	12	36	4	16	8	40	2.88	เห็นด้วยปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม											2.49	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นด้านใช้ในการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนข้อมูล และดำเนินธุรกิจ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรหรือโรแกรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทขยายงานบริการเฉพาะที่ (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น										แปลผล	
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
- เชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน	11	11	14	28	13	39	4	16	1	5	2.30	เห็นด้วยน้อย
- เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	2	2	21	42	19	57	0	0	1	5	2.47	เห็นด้วยน้อย
- ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน	9	9	16	32	16	48	1	4	1	5	2.28	เห็นด้วยน้อย
- จำนวนความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน	17	17	8	16	16	48	1	4	1	5	2.09	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม											2.28	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 27 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่ายงานบริเวณเฉพาะที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นทุกด้าน ได้แก่ เชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ไร้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน และอำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรหรือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสถานประกอบการฐานข้อมูล (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น															แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย					
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน				
- เก็บข้อมูลพนักงาน	15	15	11	22	15	45	1	4	1	5	5	2.12	เห็นด้วยน้อย			
- เก็บข้อมูลลูกค้า	16	16	10	20	16	48	0	0	1	5	5	2.07	เห็นด้วยน้อย			
- เก็บข้อมูลการจองห้องพัก	16	16	14	28	12	36	0	0	1	5	5	1.98	เห็นด้วยน้อย			
- เก็บข้อมูลโรงแรมในเครือ	8	8	13	26	20	60	1	4	1	5	5	2.40	เห็นด้วยน้อย			
- จำนวนความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน	16	16	18	36	8	24	0	0	1	5	5	1.88	เห็นด้วยน้อย			
- แลกเปลี่ยนฐานข้อมูลต่างๆ ร่วมกันระหว่างโรงแรมในเครือ	4	4	24	48	10	30	4	16	1	5	5	2.40	เห็นด้วยน้อย			
ค่าเฉลี่ยรวม													2.14	เห็นด้วยน้อย		

จากตารางที่ 28 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นทุกด้าน ได้แก่ เก็บข้อมูลพนักงาน เก็บข้อมูลลูกค้า เก็บข้อมูลการจองห้องพัก เก็บข้อมูลโรงแรมในเครือ เก็บข้อมูลโรงแรมในเครือ อำนาจความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน และแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลต่างๆ ร่วมกันระหว่างโรงแรมในเครือ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ส่วนที่ 1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงพยาบาล  
 ตารางที่ 29 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือข่ายในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของปัจจัยในการเลือกใช้  
 เทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 46)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม	40	40	92	184	91	273	7	28	0	0	2.44	เห็นด้วยน้อย	
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม	4	4	24	48	18	54	0	0	0	0	2.30	เห็นด้วยน้อย	
อินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม	8	8	16	32	22	66	0	0	0	0	2.30	เห็นด้วยน้อย	
โฮมเพจช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม	0	0	28	56	18	54	0	0	0	0	2.39	เห็นด้วยน้อย	
ช่างงานบริเวณเฉพาะที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	12	12	12	24	15	45	7	28	0	0	2.37	เห็นด้วยน้อย	
ฐานข้อมูลช่วยในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	16	16	12	24	18	54	0	0	0	0	2.04	เห็นด้วยน้อย	
ค่าเฉลี่ยรวม											2.31	เห็นด้วยน้อย	

จากตารางที่ 29 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประเด็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย น้อย โดยประเด็นด้านทุกด้าน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม อินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม โซเชียลมีเดียช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า และฐานข้อมูลช่วยในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย



ตารางที่ 30 แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรหรือ โรงเรียนไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 43)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น													แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม	39	39	86	172	55	165	17	68	18	90		2.48	เห็นด้วยน้อย	
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม	5	5	21	42	9	27	0	0	8	40		2.65	เห็นด้วยปานกลาง	
อินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม	11	11	12	24	11	33	1	4	8	40		2.60	เห็นด้วยปานกลาง	
โฮมเพจช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม	8	8	13	26	10	30	12	48	0	0		2.60	เห็นด้วยปานกลาง	
ฝ่ายงานบริเวณเฉพาะที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	5	5	28	56	9	27	0	0	1	5		2.16	เห็นด้วยน้อย	
ฐานข้อมูลช่วยในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	10	10	12	24	16	48	4	16	1	5		2.40	เห็นด้วยน้อย	
ค่าเฉลี่ยรวม													2.48	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 30 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยประเด็นด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม อินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม และโซเชียลมีเดียช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านคอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า และฐานข้อมูลช่วยในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ส่วนที่ 1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์

ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 43)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	15	32.6	17	39.5
2. ประสบปัญหา	31	67.4	26	60.5
ได้แก่ - ไวรัส	10	32.3	4	15.4
- คอมพิวเตอร์ขัดข้อง	3	9.7	7	26.9
- คอมพิวเตอร์ทำงานช้า	3	9.7	6	23.1
- โปรแกรมมีปัญหา	5	16.1	2	7.7
- Hardware มีปัญหา	4	12.9	3	11.5
- เครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างเก่า	4	12.9	3	11.5
- ไม่สามารถเพิ่มข้อมูลได้	2	6.5	1	3.8
รวม	46	100.0	43	100.0

จากตารางที่ 31 พบว่า มีบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 67.4 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาไวรัสมากที่สุดร้อยละ 32.3 รองลงมาได้แก่ โปรแกรมมีปัญหา ร้อยละ 16.1 และ Hardware มีปัญหา และคอมพิวเตอร์ค่อนข้างเก่า ร้อยละ 12.9 เท่ากัน

ส่วนบุคลากรเครือโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 60.5 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาคอมพิวเตอร์ขัดข้องมากที่สุดร้อยละ 26.9 รองลงมาได้แก่คอมพิวเตอร์ทำงานช้า ร้อยละ 23.1 และไวรัส ร้อยละ 15.4

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาในด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 43)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	16	34.8	19	44.2
2. ประสบปัญหา	30	65.2	24	55.8
ได้แก่ - มีจดหมายที่ไม่พึงประสงค์มาก	10	33.3	7	29.2
- ความเร็วในการใช้งานต่ำ	4	13.3	5	20.8
- ไวรัส	5	16.7	4	16.7
- ผู้จดหมายเต็ม	4	13.3	3	12.5
- ไม่สามารถส่งจดหมายได้	4	13.3	2	8.3
- ไม่สามารถอ่านจดหมายได้	3	10.0	3	12.5
รวม	46	100.0	43	100.0

จากตารางที่ 32 พบว่า มีบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 65.2 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหามีจดหมายที่ไม่พึงประสงค์มากที่สุดร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ ไวรัส ร้อยละ 16.7 และ ความเร็วในการใช้งานต่ำ ผู้จดหมายเต็ม และไม่สามารถส่งจดหมายได้ ร้อยละ 13.3 เท่ากัน

ส่วนบุคลากรเครือโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการใช้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 55.8 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหามีจดหมายที่ไม่พึงประสงค์มากที่สุดร้อยละ 29.2 รองลงมาได้แก่ ความเร็วในการใช้งานต่ำ ร้อยละ 20.8 และ ไวรัส ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาค้นต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต

ปัญหาด้านอินเทอร์เน็ต	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 43)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	20	43.5	19	44.2
2. ประสบปัญหา	26	56.5	24	55.8
ได้แก่ - การส่งและรับข้อมูลช้า	8	30.8	10	41.7
- ไม่สามารถติดต่อกับระบบ	3	11.5	5	20.8
- มีไวรัส	5	19.2	3	12.5
- มีปัญหาที่ระบบผู้ให้บริการ (ISP)	5	19.2	2	8.3
- Server มีปัญหา	3	11.5	2	8.3
- คอมพิวเตอร์ขัดข้อง	2	7.7	2	8.3
รวม	46	100.0	43	100.0

จากตารางที่ 33 พบว่า มีบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 56.5 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาการรับและส่งข้อมูลช้ามากที่สุดร้อยละ 30.8 รองลงมาได้แก่ มีไวรัส และมีปัญหาที่ระบบผู้ให้บริการ (ISP) ร้อยละ 19.2 เท่ากัน และไม่สามารถติดต่อกับระบบได้และ Server มีปัญหา ร้อยละ 11.5 เท่ากัน

ส่วนบุคลากรเครือโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 55.8 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาการรับและส่งข้อมูลช้ามากที่สุดร้อยละ 41.7 รองลงมาได้แก่ ไม่สามารถติดต่อกับระบบ ร้อยละ 20.8 และมีไวรัส ร้อยละ 12.5

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ

ปัญหาด้านโฮมเพจ	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 43)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	28	60.9	22	51.2
2. ประสบปัญหา	18	39.1	21	48.8
ได้แก่ - ไม่สามารถแก้ไขโฮมเพจได้	10	55.6	8	38.1
- ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เพราะสำนักงานใหญ่เป็นผู้ดูแล	5	27.8	8	38.1
- มีปัญหาที่ Server/Client	3	16.7	3	14.3
- ไม่สามารถเปิดหน้าแรกได้	0	0.0	2	9.5
รวม	46	100.0	43	100.0

จากตารางที่ 34 พบว่า มีบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้โฮมเพจ ร้อยละ 39.1 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาไม่สามารถแก้ไขโฮมเพจได้ มากที่สุด ร้อยละ 55.6 รองลงมาได้แก่ไม่สามารถดำเนินการเองได้เพราะสำนักงานใหญ่เป็นผู้ดูแล ร้อยละ 27.8 และมีปัญหาที่ Server/Client ร้อยละ 16.7

ส่วนบุคลากรเครือโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการใช้โฮมเพจ ร้อยละ 48.8 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาไม่สามารถแก้ไขโฮมเพจได้ และไม่สามารถดำเนินการเองได้ เพราะสำนักงานใหญ่เป็นผู้ดูแลมากที่สุดร้อยละ 38.1 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีปัญหาที่ Server/Client ร้อยละ 14.3 และไม่สามารถเปิดหน้าแรกได้ ร้อยละ 9.5

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่ายงานบริเวณเฉพาะที่

ปัญหาด้านข่ายงานบริเวณเฉพาะที่	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 43)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	28	60.9	23	53.5
2. ประสบปัญหา	18	39.1	20	46.5
ได้แก่ - ไม่สามารถเข้าระบบได้				
- อุปกรณ์เก่าไม่สามารถใช้งานได้	6	33.3	7	35.0
- คอมพิวเตอร์หา Server ไม่พบ	4	22.2	6	30.0
- ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	5	27.8	4	20.0
- ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	3	16.7	3	15.0
รวม	46	100.0	43	100.0

จากตารางที่ 35 พบว่า มีบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ ร้อยละ 39.1 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาไม่สามารถเข้าระบบได้มากที่สุด ร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ คอมพิวเตอร์หา Server ไม่พบ ร้อยละ 27.8 และอุปกรณ์เก่าไม่สามารถใช้งานได้ ร้อยละ 22.2

ส่วนบุคลากรเครือโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการใช้ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ ร้อยละ 46.5 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาไม่สามารถเข้าระบบได้มากที่สุด ร้อยละ 35.0 รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์เก่าไม่สามารถใช้งานได้ ร้อยละ 30.0 และคอมพิวเตอร์หา Server ไม่พบ ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล

ปัญหาด้านฐานข้อมูล	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 43)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	26	56.5	20	46.5
2. ประสบปัญหา	20	43.5	23	53.5
ได้แก่ - ข้อมูลไม่ถูกต้อง	4	20.0	6	26.1
- ข้อมูลมีปัญหา	5	25.0	4	17.4
- Harddisk มีปัญหา	2	10.0	4	17.4
- มีข้อมูลมากเกินไป	3	15.0	2	8.7
- ไม่สามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลได้	2	10.0	3	13.0
- เครื่องคอมพิวเตอร์เก่าเกินไป	3	15.0	2	8.7
- ข้อมูลซ้ำ	1	5.0	2	8.7
รวม	46	100.0	43	100.0

จากตารางที่ 36 พบว่า มีบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้ฐานข้อมูล ร้อยละ 43.5 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาข้อมูลมีปัญหา มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมาได้แก่ ข้อมูลไม่ถูกต้อง ร้อยละ 20.0 และมีข้อมูลมากเกินไป และเครื่องคอมพิวเตอร์เก่าเกินไป ร้อยละ 15.0 เท่ากัน

ส่วนบุคลากรเครือโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการใช้ ฐานข้อมูล ร้อยละ 53.5 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาข้อมูลไม่ถูกต้องมากที่สุด ร้อยละ 26.1 รองลงมาได้แก่ ข้อมูลมีปัญหา และ Harddisk มีปัญหา ร้อยละ 17.4 เท่ากัน และไม่สามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลได้ ร้อยละ 13.0



ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้ำของโรงแรม

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำของโรงแรม

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน และร้อยละ ของลูกค้ำเครือโรงแรมต่างชาติ ในด้านข้อมูลทั่วไป (n = 155)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	98	63.2
2. หญิง	57	36.8
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 30 ปี	39	25.2
2. 30 – 40 ปี	60	38.7
3. 41 – 50 ปี	26	16.8
4. มากกว่า 51 ปี	30	19.4
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	30.3
2. ปริญญาตรี	67	43.2
3. ปริญญาโท	26	16.8
4. ปริญญาเอก	15	9.7
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
1. รับราชการ	21	13.5
2. นักเรียน – นักศึกษา	8	5.2
3. รัฐวิสาหกิจ	20	12.9
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	37	23.9
5. บริษัทเอกชน	38	24.5
6. อื่นๆ	31	20
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	25	16.1
2. 10,000 – 20,000 บาท	30	19.4
3. 20,001 – 30,000 บาท	28	18.1
4. 30,001 – 40,000 บาท	18	11.6
5. 40,001 – 50,000 บาท	4	2.6
6. มากกว่า 50,000 บาท	50	32.3
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>
<b>วัตถุประสงค์ของการมาพัก</b>		
1. ติดต่อธุรกิจ	24	15.5
2. พักผ่อน	107	69.0
3. ท่องเที่ยว	20	12.9
4. อื่นๆ	4	2.6
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>

## ตารางที่ 37 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>วิธีการจองที่พัก</b>		
1. ตัวแทนจำหน่าย	39	25.2
2. สมาคมโรงแรม	14	9.0
3. ติดต่อโดยตรง	76	49.0
4. ระบบอินเทอร์เน็ต	13	8.4
5. อื่นๆ	13	8.4
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>
<b>สัญชาติ</b>		
1. ไทย	68	43.9
2. ต่างชาติ	87	56.1
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าลูกค้าของเครือโรงแรมต่างชาติส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ร้อยละ 63.2 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.8 โดยส่วนใหญ่ลูกค้ามีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 38.7 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 25.2

ลูกค้าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.2 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 30.3 อาชีพของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการคือ ทำงานในบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.5 รองลงมาคือผู้ประกอบการส่วนตัว ร้อยละ 23.9

รายได้ของลูกค้าส่วนใหญ่จะมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 32.3 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 19.4

ลูกค้าส่วนใหญ่มาพักโรงแรมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน ร้อยละ 69.0 รองลงมาเพื่อการติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 15.5 โดยส่วนใหญ่ลูกค้าติดต่อโดยตรงกับทางโรงแรม ร้อยละ 49.0 รองลงมาคือติดต่อผ่านตัวแทนจำหน่าย ร้อยละ 25.2 และลูกค้าส่วนใหญ่เป็นคนไทย ร้อยละ 43.9 รองลงมาเป็นคนต่างชาติ ร้อยละ 56.1

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน และร้อยละ ของลูกค้าเครือ โรงแรมไทย ในค่านข้อมูลทั่วไป (n = 186)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1.ชาย	107	57.5
2.หญิง	79	42.5
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 30 ปี	69	37.1
2. 30 – 40 ปี	93	50
3. 41 – 50 ปี	20	10.8
4. มากกว่า 51 ปี	4	2.2
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	51	27.4
2. ปริญญาตรี	107	57.5
3. ปริญญาโท	28	15.1
4. ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
1. รับราชการ	24	12.9
2. นักเรียน – นักศึกษา	15	8.1
3. รัฐวิสาหกิจ	12	6.5
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	11	5.9
5. บริษัทเอกชน	88	47.3
6. อื่นๆ	36	19.4
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	91	48.9
2. 10,000 – 20,000 บาท	53	28.5
3. 20,001 – 30,000 บาท	19	10.2
4. 30,001 – 40,000 บาท	7	3.8
5. 40,001 – 50,000 บาท	-	-
6. มากกว่า 50,000 บาท	16	8.6
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>
<b>วัตถุประสงค์ของการมาพัก</b>		
1. ติดต่อธุรกิจ	40	21.5
2. พักผ่อน	46	24.7
3. ท่องเที่ยว	72	38.7
4. อื่นๆ	28	15.1
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>
<b>วิธีการจองที่พัก</b>		
1. ตัวแทนจำหน่าย	27	14.5
2. สมาคมโรงแรม	4	2.2
3. ติดต่อโดยตรง	137	73.7
4. ระบบอินเทอร์เน็ต	10	5.4
5. อื่นๆ	8	4.3
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>
<b>สัญชาติ</b>		
1. ไทย	159	85.5
2. ต่างชาติ	27	14.5
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ร้อยละ 57.5 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 42.5 โดยลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 50 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 37.1

ลูกค้าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.5 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 27.4 อาชีพของลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือ ทำงานในบริษัทเอกชน ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่น ร้อยละ 19.4 ซึ่งได้แก่ เกษียณอายุ และแม่บ้าน

รายได้ของลูกค้าส่วนใหญ่จะต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 48.9 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 28.5

ลูกค้าส่วนใหญ่มาพักโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ร้อยละ 38.7 รองลงมาเพื่อการพักผ่อน ร้อยละ 24.7 ส่วนใหญ่ลูกค้าจะติดต่อโดยตรงกับทางโรงแรม ร้อยละ 73.7 รองลงมาคือติดต่อผ่านตัวแทนจำหน่าย ร้อยละ 14.5 ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นคนไทย ร้อยละ 85.5 รองลงมาเป็นชาวต่างชาติ ร้อยละ 14.5

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าของ โรงแรม  
ตารางที่ 39 แสดงจำนวน และคะแนนของลูกค้าหรือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ (n = 155)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงแรมควรมีคอมพิวเตอร์ให้บริการ	45	45	42	84	31	93	17	68	20	100	2.52	เห็นด้วยปานกลาง	
ความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ขณะพักที่โรงแรม	30	30	31	62	29	87	40	160	25	125	2.99	เห็นด้วยปานกลาง	
วัตถุประสงค์ในการใช้งาน													
- พิมพ์งาน	10	10	24	48	34	102	48	192	40	200	3.56	เห็นด้วยมาก	
- วิจารณ์งาน	22	22	24	48	35	105	34	136	40	200	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	
- เก็บข้อมูล	13	13	28	56	39	117	43	172	32	160	3.34	เห็นด้วยปานกลาง	
- ดูหนัง/ฟังเพลง	9	9	16	32	73	219	21	84	36	180	3.38	เห็นด้วยปานกลาง	
โรงแรมควรจัดเก็บบริการในการใช้คอมพิวเตอร์	9	9	35	70	71	213	18	72	22	110	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.16	เห็นด้วยปานกลาง	

จากตารางที่ 39 พบว่าลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นด้านการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ให้ความสำคัญประเด็นด้านโรงแรมควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการ ความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ขณะพักที่โรงแรม การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์งาน เก็บข้อมูล ดูหนัง/ฟังเพลง และด้านที่โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง



ตารางที่ 40 แสดงจำนวน และคะแนนของถูกค่าเครือข่ายในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับต้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทความยืดหยุ่น (n = 155)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงแรมควรมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้ลูกค้าใช้ตรวจสอบคณมาขอดีเด็กทรอนิกส์	41	41	31	62	57	171	9	36	17	85	2.55	เห็นด้วยปานกลาง	
ความจำเป็นในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขณะที่โรงแรม	31	31	40	80	41	123	21	84	22	110	2.76	เห็นด้วยปานกลาง	
วัตถุประสงค์ในการใช้งาน													
- ใช้ในการติดต่อทางธุรกิจ	48	48	43	86	4	12	47	188	13	65	2.57	เห็นด้วยปานกลาง	
- ใช้แทนจดหมายธรรมดา	26	26	45	90	53	159	22	88	9	45	2.63	เห็นด้วยปานกลาง	
โรงแรมควรมีจัดเก็บค่าบริการในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	13	13	31	62	73	219	8	32	30	150	3.07	เห็นด้วยปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม												2.72	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 40 พบว่าลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นทุกด้าน ได้แก่ โรงแรมควรมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้บริการ ความจำเป็นในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขณะพักที่โรงแรม การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อธุรกิจ ใช้แทนจดหมายธรรมดา และด้านที่โรงแรมควรควร จัดเก็บค่าบริการในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน และคะแนนของลูกค้านักเรียนหรือโรงเรียนต่างๆ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต (n = 155)

ประเด็นการ	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงแรมควรมีอินเทอร์เน็ตให้บริการ	66	66	30	60	34	102	16	64	9	45	2.17	เห็นด้วยน้อย	
ความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ตขณะพักที่โรงแรม	32	32	42	84	38	114	22	88	21	105	2.73	เห็นด้วยปานกลาง	
วัตถุประสงค์ในการใช้งาน													
- ศึกษาหาความรู้	15	15	31	62	44	132	37	148	28	140	3.21	เห็นด้วยปานกลาง	
- ค้นหาข้อมูล	18	18	56	112	33	99	43	172	5	25	2.75	เห็นด้วยปานกลาง	
- ดำเนินธุรกิจ	23	23	47	94	53	159	13	52	19	95	2.73	เห็นด้วยปานกลาง	
- พักผ่อนและความบันเทิง	15	15	26	52	90	270	15	60	9	45	2.85	เห็นด้วยปานกลาง	
โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ต	9	9	39	78	69	207	12	48	26	130	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	
											ค่าเฉลี่ยรวม		
											2.78		เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 41 พบว่าลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นด้านความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ตขณะพักที่โรงแรม การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้ ค้นหาข้อมูล ดำเนินธุรกิจ พักผ่อนและความบันเทิง และด้านที่โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านโรงแรมควรมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน และคะแนนของถูกค่าหรือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ (n = 186)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น															แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย					
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
โรงแรมควรมีคอมพิวเตอร์ให้บริการ	78	78	46	92	39	117	15	60	8	40	2.08	2.08	8	40	เห็นด้วยน้อย	
ความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ขณะที่โรงแรม	15	15	28	56	83	249	44	176	16	80	3.10	3.10	16	80	เห็นด้วยปานกลาง	
วัตถุประสงค์ในการใช้งาน																
- พิมพ์งาน	21	21	29	58	38	114	35	140	63	315	3.48	3.48	63	315	เห็นด้วยปานกลาง	
- วิเคราะห์งาน	18	18	7	14	51	153	64	256	46	230	3.61	3.61	46	230	เห็นด้วยมาก	
- เก็บข้อมูล	32	32	21	42	39	117	55	220	39	195	3.26	3.26	39	195	เห็นด้วยปานกลาง	
- ดูหนัง/ฟังเพลง	0	0	28	56	56	168	47	188	55	275	3.69	3.69	55	275	เห็นด้วยมาก	
โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้คอมพิวเตอร์	15	15	33	66	92	276	30	120	16	80	2.99	2.99	16	80	เห็นด้วยปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ยรวม														3.17	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 42 พบว่าลูกค้าเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นด้านการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์งาน และดูหนัง/ฟังเพลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ให้ความสำคัญประเด็นด้านความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ขณะพักที่โรงแรม การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์งาน เก็บข้อมูล และด้านที่โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านโรงแรมควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยน้อย

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน และคะแนนของถูกคำหรือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทหมายอิเล็กทรอนิกส์ (n = 186)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น														แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงแรมควรมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้ลูกค้าใช้ตรวจยอดหมายอิเล็กทรอนิกส์	58	58	63	126	58	174	0	0	7	35	2.11	2.11	เห็นด้วยน้อย		
ความจำเป็นในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อยู่ที่โรงแรม	30	30	41	82	72	216	8	32	35	175	2.88	2.88	เห็นด้วยปานกลาง		
วัตถุประสงค์ในการใช้งาน	18	18	42	84	71	213	24	96	31	155	3.04	3.04	เห็นด้วยปานกลาง		
- ใช้ในการติดต่อทางธุรกิจ	18	18	52	104	62	186	27	108	27	135	2.96	2.96	เห็นด้วยปานกลาง		
- ใช้แทนจดหมายธรรมดา	3	3	37	74	114	342	28	112	4	20	2.96	2.96	เห็นด้วยปานกลาง		
โรงแรมควรถูกเก็บค่าบริการในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์															
ค่าเฉลี่ยรวม															
														2.79	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 43 พบว่าลูกค้าเครือโรงแรมไทยให้ความสำคัญเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นด้านความจำเป็นในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขณะพักที่โรงแรม การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อธุรกิจ ใช้แทนจดหมายธรรมดา และด้านที่โรงแรมควรควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นด้านโรงแรมควรมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยน้อย



ตารางที่ 44 แสดงจำนวน และคะแนนของถูกคำหรือโรงเรียนไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต (n = 186)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น												แปลผล
	น้อยสุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
โรงแรมควรมีอินเทอร์เน็ตให้บริการ	63	63	84	168	27	81	8	32	4	20	1.96	เห็นด้วยน้อย	
ความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ตขณะพักที่โรงแรม	22	22	67	134	61	183	12	48	24	120	2.73	เห็นด้วยปานกลาง	
วัตถุประสงค์ในการใช้งาน													
- ศึกษาหาความรู้	30	30	45	90	69	207	30	120	12	60	2.73	เห็นด้วยปานกลาง	
- ค้นหาข้อมูล	50	50	46	92	59	177	23	92	8	40	2.42	เห็นด้วยน้อย	
- ดำเนินธุรกิจ	22	22	45	90	70	210	29	116	20	100	2.89	เห็นด้วยปานกลาง	
- พักผ่อนและความบันเทิง	27	27	42	84	69	207	16	64	32	160	2.91	เห็นด้วยปานกลาง	
โรงแรมควรถัดเก็บค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ต	7	7	44	88	99	297	32	128	4	20	2.90	เห็นด้วยปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม											2.65	เห็นด้วยปานกลาง	

จากตารางที่ 44 พบว่าลูกค้าเครือโรงแรมไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยประเด็นด้านความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ตขณะพักที่โรงแรม การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อศึกษาหาความรู้ ดำเนินธุรกิจ พักผ่อนและความบันเทิง และด้านที่โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นปานกลาง ส่วนประเด็นด้านโรงแรมควรมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการ และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยน้อย

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ (n = 155)

เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวนที่ตอบ	ร้อยละ	จำนวนที่ไม่ตอบ	ร้อยละ	รวม
คอมพิวเตอร์	71	45.81	84	54.19	155
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	68	43.87	87	56.13	155
อินเทอร์เน็ต	72	46.45	83	53.55	155

จากตารางที่ 45 พบว่าจำนวนลูกค้าของเครือโรงแรมต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทคอมพิวเตอร์ มีร้อยละ 45.81 และไม่ตอบร้อยละ 54.19 ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 43.87 และไม่ตอบร้อยละ 56.13 และตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 46.45 และไม่ตอบ ร้อยละ 53.55

ตารางที่ 46 แสดงอัตราค่าบริการเฉลี่ย สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภทตามความเห็นของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ (บาท/ชั่วโมง)

เทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าบริการเฉลี่ย
1. คอมพิวเตอร์	144.37
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	181.03
3. อินเทอร์เน็ต	193.19

จากตารางที่ 46 พบว่าลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 144.37 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง อัตราค่าบริการประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 181.03 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง และอัตราค่าบริการประเภทอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 193.19 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าเครือโรงแรมไทยที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ (n = 186)

เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวนที่ตอบ	ร้อยละ	จำนวนที่ไม่ตอบ	ร้อยละ	รวม
คอมพิวเตอร์	146	78.50	40	21.50	186
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	139	74.73	47	25.27	186
อินเทอร์เน็ต	150	80.64	36	19.36	186

จากตารางที่ 47 พบว่าจำนวนลูกค้าของเครือโรงแรมไทยที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทคอมพิวเตอร์ มีร้อยละ 78.50 และไม่ตอบร้อยละ 21.50 ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 74.73 และไม่ตอบร้อยละ 25.27 และตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 80.64 และไม่ตอบ ร้อยละ 19.36

ตารางที่ 48 แสดงอัตราค่าบริการเฉลี่ย สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภทตามความเห็นของลูกค้าเครือโรงแรมไทย (บาท/ชั่วโมง)

เทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าบริการเฉลี่ย
1. คอมพิวเตอร์	88.56
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	100.86
3. อินเทอร์เน็ต	101.90

จากตารางที่ 48 พบว่าลูกค้าเครือโรงแรมไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 88.56 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง อัตราค่าบริการประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 100.86 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง และอัตราค่าบริการประเภทอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 101.90 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง

ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าของโรงแรม ตารางที่ 49 แสดงจำนวนร้อยละของลูกค้าทั้งเครือโรงแรมไทย และเครือโรงแรมต่างชาติ ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์

ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 155)		เครือโรงแรมไทย (n = 186)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	78	50.3	93	50.0
2. ประสบปัญหา	77	49.7	93	50.0
ได้แก่ - คอมพิวเตอร์ขัดข้อง	21	27.3	18	19.4
- ไม่มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการ	14	18.2	21	22.6
- คอมพิวเตอร์ทำงานช้า	12	15.6	17	18.3
- ไม่มีภาษาของลูกค้า	18	23.4	7	7.5
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์น้อย	7	9.1	12	12.9
- ค่าบริการค่อนข้างแพง	3	3.9	12	12.9
- เครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างเก่า	2	2.6	6	6.5
รวม	155	100.0	186	100.0

จากตารางที่ 49 พบว่า มีลูกค้าเครือโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 50.0 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาการไม่มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการมากที่สุด ร้อยละ 22.6 รองลงมาได้แก่ คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ร้อยละ 19.4 และคอมพิวเตอร์ทำงานช้า ร้อยละ 18.3

ส่วนลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 49.7 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาคอมพิวเตอร์ขัดข้องมากที่สุดร้อยละ 27.3 รองลงมาได้แก่ ไม่มีภาษาของลูกค้าร้อยละ 23.4 และไม่มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการร้อยละ 18.2

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนร้อยละของลูกค้านักเรียนโรงแรมไทย และนักเรียนต่างชาติ ที่ประสบปัญหาต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	นักเรียนต่างชาติ (n = 155)		นักเรียนไทย (n = 186)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	113	72.9	137	73.7
2. ประสบปัญหา	42	27.1	49	26.3
ได้แก่ - ไม่มีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้บริการ	14	33.3	21	42.9
- ใช้เวลานานในการติดต่อกับระบบ	6	14.3	13	26.5
- ไม่สามารถเข้าระบบได้	11	26.2	5	10.2
- ความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ	8	19.0	3	6.1
- ความเร็วในการรับข้อมูลต่ำ	3	7.1	7	14.3
	155	100.0	186	100.0

จากตารางที่ 50 พบว่า มีลูกค้านักเรียนโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 26.3 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาการไม่มีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้บริการมากที่สุดร้อยละ 42.9 รองลงมาได้แก่ ใช้เวลานานในการติดต่อกับระบบ ร้อยละ 26.5 และความเร็วในการรับข้อมูลต่ำ ร้อยละ 14.3

ส่วนลูกค้านักเรียนต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 33.3 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาไม่สามารถเข้าระบบได้มากที่สุดร้อยละ 26.2 รองลงมาได้แก่ ความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ ร้อยละ 19.0 และใช้เวลานานในการติดต่อกับระบบร้อยละ 14.3

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนร้อยละของลูกค้านักท่องเที่ยว โรงแรมไทย และเครือโรงแรมต่างชาติ ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต

ปัญหาด้านอินเทอร์เน็ต	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 155)		เครือโรงแรมไทย (n = 186)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ประสบปัญหา	71	45.8	94	50.5
2. ประสบปัญหา	84	54.2	92	49.5
ได้แก่ - การส่งและรับข้อมูลช้า	23	27.4	28	30.4
- ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ต	19	22.6	21	22.8
- ข้อมูลมีปัญหา	13	15.5	18	19.6
- ถูกตัดจากระบบ (Disconnect)	8	9.5	12	13.0
- ไม่สามารถติดต่อกับระบบ	11	13.1	7	7.6
- บางครั้งเข้าระบบไม่ได้	7	8.3	2	2.2
- ไม่สามารถเข้าระบบได้	3	3.6	4	4.3
รวม	155	100.0	186	100.0

จากตารางที่ 51 พบว่า มีลูกค้าเครือโรงแรมไทย ประสบปัญหาในการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 49.5 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาการส่งและรับข้อมูลช้ามากที่สุดร้อยละ 30.4 รองลงมาได้แก่ ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 22.8 และข้อมูลมีปัญหา ร้อยละ 19.6

ส่วนลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ ประสบปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 54.2 โดยในจำนวนนี้มีผู้ประสบปัญหาการส่งและรับข้อมูลช้ามากที่สุดร้อยละ 27.4 รองลงมาได้แก่ ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 22.6 และข้อมูลมีปัญหา ร้อยละ 15.5