

การศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

THE STUDY OF THE VALUE AND SATISFACTION OF THE USERS OF INFORMATION
TECHNOLOGY SYSTEM FOR HOTEL BUSINESS: A CASE STUDY OF 3-STAR HOTELS
IN BANGKOK

ชยพล คนบุญ

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Chayapol Khonbun

Student, Master of Tourism and Hospitality, Faculty of Business Administration,

Stamford International University, E-mail: chayakup@hotmail.com

Abstract

The objectives of this study were to 1) Study the value and satisfaction in using information technology to the management of the hotel business, 2) Study the value and satisfaction in using information technology to business hotel of the personnel involved, 3) The degree of satisfaction of users of information technology to hotel business. Correlated with attitudes toward the value of information technology. In this research, IT system for hotel business comprises three main systems: 1) The system of front office and Housekeeping (Front Office System) 2) Accounting and Finance (Accounting System) 3) distribution system at the point of sale (Point of Sale: POS) Division of Food and Beverage.

This research a quantitative research were collected by the survey. Conducted a questionnaire is a tool to explore and collect data. The population in this study is the management and personnel of the 3 star hotel in Bangkok for 400 samples.

Research findings are as follows : Demographic factors, Respondents mostly in the Operation 311 person (77%) and management 89 people (23%) were female (62%) Male (38%) and a Bachelor's degree in most (60.80%).

Regarding to Level of satisfaction with the Technology system for the hotel business of Executive Level (The system ($\bar{X}$ = 3.73) and the operation of the system ($\bar{X}$ = 3.85)) was

high. Operation level, Satisfaction levels are moderate in system ($\bar{X} = 3.30$) the operation of the system ($\bar{X} = 3.48$) was high.

Regarding to Attitude toward the value of the level seen with both the management ($\bar{X} = 3.91$) and operation. ($\bar{X} = 3.54$). Statistically significant at the 0.05 level.

Hypothesis testing: Demographic factors, Affect the level of satisfaction. In Information Technology for Hotel business accept the null hypothesis (H_0) (except sex factor, Reject the null hypothesis.). The coefficient of correlation to Attitude toward the value, the system ($r = 0.421$, $Sig = 0.00$) and operation of the system ($r = 0.449$, $Sig = 0.00$) were level moderate. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Value, Satisfaction, Information Technology System for the Hotel Business, 3-star Hotel, Hotel PMS.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ของผู้บริหารฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 2) ศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อความคุ้มค่าในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ในงานวิจัยนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย 3 ระบบหลัก คือ 1) ระบบต้อนรับส่วนหน้าและแม่บ้าน (Front Office System) 2) ระบบบัญชีและการเงิน (Accounting System) 3) ระบบจำหน่าย ณ จุดขาย (Point of Sale : POS) ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บข้อมูลโดยใช้การสำรวจ จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ ซึ่งประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติการ จำนวน 311 คน (77%) และระดับผู้บริหาร จำนวน 89 คน (23%) โดยเป็นเพศหญิง (62%) เพศชาย (38%) และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (60.80%)

ระดับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมของระดับผู้บริหารในด้านระบบเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.73$) และด้านการทำงานของระบบ ($\bar{X} = 3.85$) พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับปฏิบัติการ ความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.30$) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการทำงานของระบบ ($\bar{X} = 3.48$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทัศนคติต่อความคุ้มค่าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับ เห็นด้วย ทั้งในระดับผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.91$) และระดับผู้ปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.54$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมที่แตกต่างกัน (ยกเว้นเรื่องเพศที่ไม่แตกต่างกัน) ปัจจัยด้านตัวระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน $Sig = 0.03$ ($Sig. < 0.05$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับทัศนคติต่อความคุ้มค่า ด้านระบบเทคโนโลยี ($r = 0.421$, $Sig = 0.00$) ด้านการทำงานของระบบ ($r = 0.449$, $Sig = 0.00$) ทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคุ้มค่า ความพึงพอใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม โรงแรมระดับ 3 ดาว

บทนำ

ในรอบหลายปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมต้น ๆ ที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่า ในระยะ 11 เดือนแรกของปี 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 21 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวตลอดปี 2556 ประมาณ 26.69 ล้านคน สร้างรายได้ 1.16 ล้านล้านบาท และปี 2557 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวประมาณ 29.92 ล้านคน สร้างรายได้ถึง 1.35 ล้านล้านบาท สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เป็นอย่างดี (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.), 2557) แม้ว่าจะมีสถานการณ์ทางการเมืองที่มีการชุมนุมประท้วงรัฐบาลในช่วงต้นเดือนตุลาคม 2556 เป็นต้นมา จนถึงวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 ที่เกิดการรัฐประหารขึ้นโดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จะเห็นได้จากดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 4 ปี 2556 เท่ากับ 102 ซึ่งถือว่ากลับเข้าสู่ภาวะปกติ ในขณะที่การชุมนุมประท้วงรัฐบาลเริ่มรุนแรงและยืดเยื้อก็ตาม (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.), 2557)

ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) มาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในส่วนของโรงแรมและที่พักนั้น ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในส่วนของบริษัทซอฟต์แวร์ (Software System) ที่นำมาใช้งานในการบริหารโรงแรม เพื่อพัฒนาระบบการจัดการให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ มีความถูกต้องของข้อมูล และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (รัชชัย ประดาอินทร์, 2546) ประกอบกับในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยจะเข้าร่วมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแข่งขันในระดับภูมิภาคให้ดำรงอยู่ได้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการสนับสนุนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการจัดการธุรกิจโรงแรม ระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในธุรกิจโรงแรมนั้นมีเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมในทุกด้านของธุรกิจ (อรุณ สิริจานุสรณ์, 2556: ออนไลน์)

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม

Property Management System หรือ Primary Management System (PMS) เป็นระบบพื้นฐานและเป็นระบบหลักสำหรับบริหารจัดการโรงแรม การบริหารจัดการโรงแรมในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพนั้น

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการโรงแรมที่จะช่วยให้การบริหารและการปฏิบัติงานของโรงแรมมีความถูกต้องแม่นยำและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (อรุณ สิริจานุสรณ์ : 2556, ออนไลน์)

หัวใจของระบบ คือ การบริหารจัดการห้องพักเป็นสำคัญอันประกอบไปด้วยระบบหลัก ๆ คือ

1. Front Office (งานส่วนหน้า) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารเกี่ยวกับการจอง ลงทะเบียนผู้เข้าพัก ข้อมูลผู้เข้าพัก สถานะห้องพัก ค่าใช้จ่ายของแขกที่เข้าพัก
2. Back Office (งานส่วนหลัง) ใช้ในการตรวจเช็คข้อมูล สถานะของห้องพักสำหรับการปฏิบัติงานสนับสนุนของแผนกต่าง ๆ
3. ระบบเชื่อมต่อกับระบบการทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระบบ PMS สำหรับธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน มีผู้ให้บริการจำนวนมากจากทั่วโลก เฉพาะในประเทศไทยที่ใช้ส่วนใหญ่ในโรงแรมทั่วไป เช่น ระบบของ Comanche, Opera PMS, Fidelio Suite 8, HIS MSC (Epitome PMS), Carmen, EASYFO, Amadeus, Micros และอีกหลากหลายระบบที่ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละระบบจะแยกย่อยระบบการทำงานออกเป็นส่วน ๆ ในแต่ละแผนก เพื่อครอบคลุมการทำงานทั้งระบบ

นอกจากนี้ ยังมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก รวมทั้งส่วนต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรมอีกเป็นจำนวนมาก เช่น ระบบการเรียกบริการแบบไร้สาย (Wireless Calling System) หรือระบบการจัดการภัตตาคาร (Restaurant Management System) เป็นต้น

โดยสรุป นอกจากระบบต่าง ๆ ที่กล่าวไปแล้วข้างต้นนั้น ก็ยังมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่ได้มีการพัฒนาขึ้นมาสนับสนุนการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม/ที่พักเฉพาะด้านอีกมากมาย จะสังเกตได้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาขึ้นมาใช้งานภายในโรงแรมนั้น ส่วนใหญ่จะพัฒนาขึ้นมา ให้สามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ PMS และระบบบริหารจัดการด้านอื่น ๆ ของทางโรงแรมได้ เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรทางด้านข้อมูลพื้นฐานร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ประหยัดเวลาในการเข้าถึงข้อมูล ลดการใช้งานเอกสารที่เป็นกระดาษ สามารถนำเอาฐานข้อมูลจากระบบต่าง ๆ มาใช้งานร่วมกันในการทำรายงานการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดพลัง (Synergy) และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโรงแรม/ที่พักนั่นเอง (จิราภรณ์ สุธรรมสภา และคณะ, 2539).

ปัญหานำการวิจัย

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับธุรกิจโรงแรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเพิ่มความปลอดภัยของฐานข้อมูลในระบบ ใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานน้อยลง และสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนอื่น ๆ ทั้งในส่วนผู้บริหารและบุคลากรเพื่อลดปัญหาการทำงานผิดพลาดจากความวุ่นวายในการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้า

ดังนั้น จึงเกิดการศึกษาสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ “การศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร”

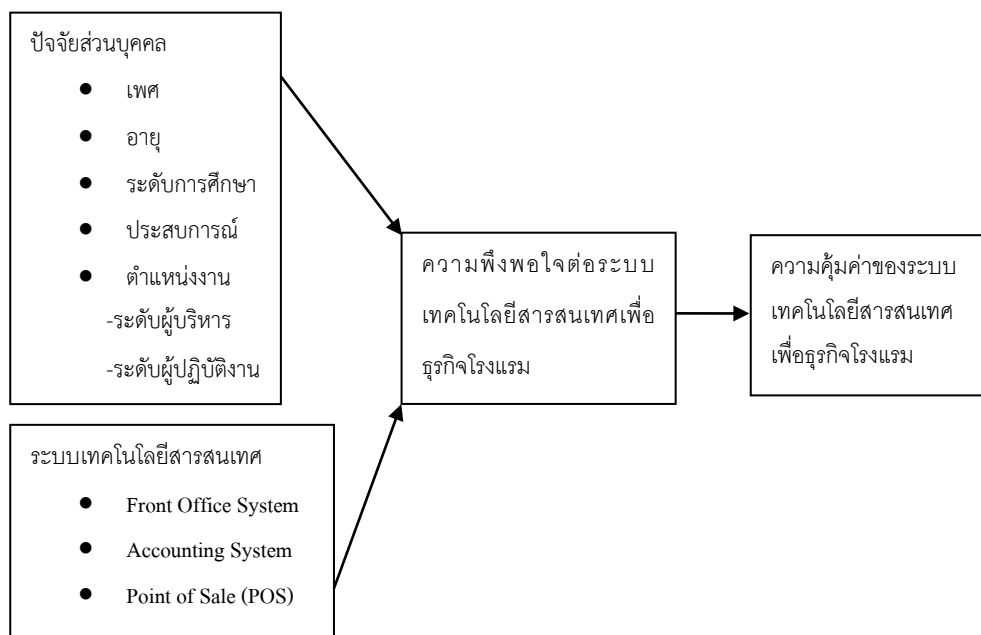
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมของผู้บริหารฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อความคุ้มค่าในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยต่าง ๆ ทำให้สามารถประมวลหาตัวแปรที่เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อธุรกิจโรงแรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้ระบบต่อความคุ้มค่าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยให้ผู้ประกอบการใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจลงทุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการธุรกิจโรงแรม
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับการบริการให้มีมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม นำไปดัดแปลงหรือประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ธุรกิจคอนโดมิเนียม หรือเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา : โรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารธุรกิจโรงแรม โดยมุ่งเน้นที่ระบบซอฟต์แวร์ (Software System) ในการดำเนินการจัดการบริหาร (Property Management System)
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
 - 2.1 ระดับผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการฝ่ายหรือผู้จัดการฝ่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม
 - 2.2 ระดับผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายและพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม
3. ระยะเวลาในการทำวิจัยในครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม 2557 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2558 (3 เดือน)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษา ความคุ้มค่าการลงทุนและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม การเก็บข้อมูลโดยใช้การสำรวจ (Survey Research Method) จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจและเก็บข้อมูล ซึ่งประชากรในการวิจัยคือ ผู้บริหารและบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยให้

ผู้ตอบแบบสอบถาม กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Administered Questionnaires) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในส่วนหัวหน้างานและพนักงานผู้ปฏิบัติในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 311 โรงแรม

ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (จำนวนประชากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) คำนวณได้จากสูตร (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546: 26)

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 95 % ซึ่งหมายความว่า ยอมรับให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างไม่เกิน 5%

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 Z = ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น 95% = 1.96
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดได้ (0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ 384.16 หรือปัดเศษขึ้นเป็น 385 ตัวอย่าง และจัดทำแบบสอบถามสำรองเพื่อความคลาดเคลื่อนอีก 15 ตัวอย่าง รวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) คือ เป็นวิธีการคัดเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่หาหรือพบได้ง่ายในกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 311 แห่งในกรุงเทพมหานคร (เฉพาะโรงแรมที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 1.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ประเภทของแบบสอบถาม	สถิติที่ใช้
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	คำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice)	- แจกแจงความถี่ (Frequency) - ค่าร้อยละ (Percentage)
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโรงแรม	คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale)	- ค่าเฉลี่ย (Mean) - ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ตอนที่ 3 ทัศนคติต่อความคุ้มค่าของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม	คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale)	- ค่าเฉลี่ย (Mean) - ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 1.2 การวิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สมมติฐาน (Hypothesis)	ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน	- ใช้สถิติแบบ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553: 87) ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ตัวแปรด้านเพศ) - การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป
สมมติฐานที่ 2 : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน	- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป
สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ มีความสัมพันธ์ กับทัศนคติต่อความคุ้มค่าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม	- สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด อยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการมากที่สุด คือ จำนวน 256 คน (64%) รองลงมา คือ ระดับผู้จัดการฝ่าย จำนวน 65 คน (16.30%) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย จำนวน 55 คน (13.70%) ระดับผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 24 คน (6%) ดังนั้น ผู้บริหารฝ่าย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. มีจำนวน 89 คน (22.30%) บุคลากรตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2. มีจำนวน 311 คน (77.70%) โดยเป็นเพศหญิง 248 คน (62%) มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีเพียง 152 คน (38%) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด 243 คน (60.80%) รองลงมา คือ ปวส.หรืออนุปริญญา จำนวน 107 คน (26.80%) อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด (44.50%) จำนวน 178 คน มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท (53.80%) และประสบการณ์การทำงาน อยู่ในช่วง 1-5 ปี (41%) เป็นส่วนใหญ่

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นใน 3 ระบบหลัก คือ 1) Front Office System (แผนกต้อนรับส่วนหน้า/แผนกแม่บ้าน) 2) Accounting System (แผนกบัญชีการเงิน) 3) Point of Sale (POS) (แผนกอาหารและเครื่องดื่ม)

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานในระบบ Front Office System คือ จากแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ ใช้งานระบบ Point of Sale (POS) คือ ผู้ใช้งานจากแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และระบบสุดท้าย คือ ใช้งานระบบ Accounting System คือ จากแผนกบัญชีและการเงินจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม

จากการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย สามารถสรุปข้อมูลแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดังนี้

1) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมในระดับผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ($\bar{X} = 3.73$, S.D = 0.64) โดยระดับความพึงพอใจต่อระบบมีความถูกต้องแม่นยำ มีระดับความสำคัญ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มากที่สุด นอกนั้น ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมในระดับบริหาร มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ($\bar{X} = 3.30$, S.D = 0.70) ความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบมีความยืดหยุ่นสูงและปรับแต่งได้ในบางรายการ ($\bar{X} = 3.36$, S.D = 0.72)

2) ด้านการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับมาก ทั้งในส่วนระดับผู้บริหารและในระดับปฏิบัติการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.48 ตามลำดับ โดยระดับความพึงพอใจของระดับผู้บริหารต่อระบบที่ ลดขั้นตอนต่าง ๆ ใน

การทำงานได้ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) และทำให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ตามที่ต้องการและง่ายต่อการทำงานได้ มีระดับความสำคัญ มากระดับปฏิบัติการ พึงพอใจต่อระบบที่ง่ายต่อการใช้งานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$)

โดยสรุป จะเห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมในด้านการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.48 ตามลำดับ

ข้อมูลระดับทัศนคติของผู้ใช้ระบบต่อความคุ้มค่าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม

จากการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้ใช้ระบบต่อความคุ้มค่าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ในระดับผู้บริหาร

ระดับทัศนคติต่อความคุ้มค่าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ในระดับผู้บริหาร ระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ระดับทัศนคติต่อความคุ้มค่าที่มากที่สุดคือ ระบบเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับโรงแรมและค่าที่จะลงทุน มีระดับความสำคัญคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ ระบบมาช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นสากลมีระบบช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงานได้มาก มีระดับความสำคัญ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ระบบช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงานได้มาก มีระดับความสำคัญ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระบบมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นมีระดับความสำคัญ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ระบบสามารถเพิ่มความปลอดภัยของฐานข้อมูลของลูกค้าในระบบได้เป็นอย่างดีมีระดับความสำคัญ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ระบบมีความทันสมัยต่อการใช้งาน และระบบสามารถทำให้ผลตอบรับจากลูกค้าดีขึ้นมีระดับความสำคัญ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เท่ากัน ระบบสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดีมีระดับความสำคัญ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ระบบสามารถเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมได้มากขึ้นมีระดับความสำคัญ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และลำดับสุดท้าย ที่ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ในระดับผู้บริหารเห็นว่า มีความคุ้มค่าที่น้อยที่สุดคือ ความคุ้มค่าจากการใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานน้อยลง มีระดับความสำคัญ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เท่านั้น

ในระดับผู้ปฏิบัติการ

ระดับทัศนคติต่อความคุ้มค่าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ในระดับผู้ปฏิบัติการ ระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ระดับทัศนคติต่อความคุ้มค่าที่มากที่สุดคือ ระบบมาช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นสากลมีระดับความสำคัญคือ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ ระบบช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงานได้มาก

มีระดับความสำคัญ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ระบบเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับโรงแรมและคัมคั่วที่จะลงทุน มีระบบช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงานได้มาก มีระดับความสำคัญ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ระบบมีความทันสมัยต่อการใช้งานมีระดับความสำคัญ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ระบบมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นมีระดับความสำคัญ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ระบบสามารถเพิ่มความปลอดภัยของฐานข้อมูลของลูกค้าในระบบได้เป็นอย่างดีมีระดับความสำคัญ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ความคัมคั่วจากการใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานน้อยลงมีระดับความสำคัญ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ระบบสามารถทำให้ผลตอบรับจากลูกค้าดีขึ้นมีระดับความสำคัญ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ระบบสามารถเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมได้มากขึ้นมีระดับความสำคัญ ไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และลำดับสุดท้าย ที่ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ในระดับผู้ปฏิบัติการ เห็นว่า มีความคัมคั่วน้อยที่สุด คือ ระบบสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดีมีระดับความสำคัญ ไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เท่านั้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 1.1 การทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมที่ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.44)

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 1.2-1.6 การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เรียงตามลำดับ ดังนี้ (อายุ Sig. = 0.01 ระดับการศึกษา Sig. = 0.02 รายได้ต่อเดือน Sig. = 0.00 ประสบการณ์การทำงาน Sig. = 0.00 และตำแหน่งงาน Sig. = 0.00)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 2 การทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 (Sig. = 0.00)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้ระบบต่อความคัมคั่วในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ในข้อที่ 3 ของการวิจัย กล่าวคือ 3) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อความคัมคั่วในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การทดสอบด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจและทัศนคติต่อความคุ้มค่าของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ได้แก่ วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($r = 0.432$, $Sig = 0.00$) มีความสำคัญระดับปานกลางและมีค่าเป็นบวก ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อความคุ้มค่าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อความคุ้มค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีส่วนสำคัญมากในการทำงานกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ที่พัฒนาขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลา

กล่าวโดยสรุป ในระดับผู้บริหารเห็นว่า ระบบเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับโรงแรมและคุ้มค่าที่จะลงทุน ($\bar{X} = 4.27$, $S.D = 0.67$) และช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.08$, $S.D = 0.59$) ในขณะที่ในระดับปฏิบัติการ เห็นด้วยว่า ระบบช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.76$, $S.D = 0.72$) และระบบช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงานได้มาก ($\bar{X} = 3.71$, $S.D = 0.73$) ตามลำดับ

ส่วนระดับทัศนคติต่อความคุ้มค่าในค่าเฉลี่ยที่น้อย กล่าวคือ ในระดับบริหาร เห็นว่า ความคุ้มค่าจากการใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานน้อยลง มีค่าเฉลี่ยเพียง 3.70 เท่านั้น ในระดับปฏิบัติการ เห็นว่า มีความคุ้มค่าน้อยและน้อยที่สุด คือ ระบบสามารถเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมได้มากขึ้น และระบบสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี มีระดับความสำคัญ ไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.28 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ยังต้องมีการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของอานนท์ วงษ์เชียง และสุรีย์ เข้มทอง (2556) ทำการวิจัยเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” การบริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์กระบวนการภายในโรงแรม ได้แก่การพัฒนากระบวนเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้ระบบที่มีระดับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับผู้อำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจไม่

แตกต่างจากระดับผู้จัดการฝ่าย แต่จะมีความพึงพอใจแตกต่างจากระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย และพนักงานระดับปฏิบัติการ

จะเห็นว่า ระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.73$, S.D = 0.64) แตกต่างจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง เท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ($\bar{X} = 3.30$, S.D = 0.70) ทั้งนี้ อาจเกิดจากหลายสาเหตุ ดังที่ บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์จ จำกัด (2556) “รายงานความต้องการใช้ซอฟต์แวร์และนวัตกรรม ในอุตสาหกรรมหลักของประเทศ” ผลการศึกษาข้อมูลการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวในหัวข้อ “ปัญหาและข้อจำกัดของการนำนวัตกรรม/ซอฟต์แวร์ไปพัฒนาหรือประยุกต์ใช้งานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” ดังนี้

- 1) บุคลากรยังขาดความชำนาญในเรื่องเทคโนโลยี
- 2) การสื่อสารความต้องการของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์และผู้พัฒนาไม่ตรงกันทำให้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาออกมาไม่ตรงกับความต้องการใช้งาน
- 3) ซอฟต์แวร์ที่ซื้อมาเป็นลักษณะของรวมทุกลักษณะการใช้งาน (Package) เมื่อนำมาใช้จริงธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กใช้ไม่ครบทุกลักษณะการใช้งาน (Function) ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงแต่ใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์
- 4) การทดลองใช้ซอฟต์แวร์ ในปัจจุบันมักจะจำกัดให้ทดลองใช้งานบางลักษณะการใช้งานของการทำงาน ทำให้ผู้ประกอบการไม่ทราบศักยภาพเต็มที่ของซอฟต์แวร์ดังกล่าว ส่งผลให้บางครั้งเมื่อตัดสินใจซื้อมาแล้วซอฟต์แวร์ดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานได้ครบกระบวนการทำงาน

ทัศนคติของผู้ใช้ระบบต่อความคุ้มค่าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับทัศนคติต่อความคุ้มค่าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม ความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับ เห็นด้วย ระดับผู้บริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ($\bar{X} = 3.91$, S.D = 0.56) ในระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ($\bar{X} = 3.54$, S.D = 0.71) แยกได้ดังนี้

ในระดับบริหาร

ทัศนคติต่อความคุ้มค่าที่มากที่สุด คือ ระบบเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับโรงแรมและคุ้มค่าที่จะลงทุน มีระดับความสำคัญ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมเห็นว่า มีความคุ้มค่าน้อยที่สุด คือ ความคุ้มค่าจากการใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานน้อยลงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เท่านั้น

ในระดับปฏิบัติการ

ทัศนคติต่อความคุ้มค่าที่มากที่สุด คือ ระบบมาช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นสากลมีระดับความสำคัญ คือ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมเห็นว่า มีความคุ้มค่าน้อยที่สุด คือ ระบบสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เท่านั้น

โดยสรุปจะเห็นว่า ระดับทัศนคติต่อความคุ้มค่าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับ เห็นด้วย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (77.0%) เป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติการ

ดังนั้น ในระดับผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ โจนกิจอำนวย และคณะ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดกลุ่มความก้าวหน้าธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ของการท่องเที่ยวไทย (Thai E-tourism business Progression Classification)” ที่ว่า “ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนให้องค์กรมีการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนของผู้บริหารของโรงแรมเพื่อให้องค์กรมีโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีการสนับสนุน ให้มีระบบงานต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร รวมถึงการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทดแทนการให้บริการด้วยคนที่รวดเร็วขึ้น ทำให้โรงแรมส่วนใหญ่มีการเชื่อมโยงข้อมูลคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เป็นระบบเครือข่ายเพื่อใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ดี”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้และนำผลวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคุ้มค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะ สำหรับผู้บริหารโรงแรมระดับ 3 ดาว

1.1 ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมมาใช้บริหารโรงแรมให้เหมาะสมกับขนาดของโรงแรมกล่าว คือ ระบบที่นำมาใช้ควรมีหมวดการใช้งานที่จำเป็นต้องใช้จริง ๆ เท่านั้น โดยคำนึงถึงรายได้และประสิทธิภาพของบุคลากร

1.2 เมื่อนำระบบเข้ามาใช้งานในโรงแรมแล้ว ควรสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ประโยชน์จากระบบอย่างสูงสุด เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ทั้งในส่วนจำนวนบุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการจัดฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้รู้ระบบมากที่สุด ซึ่งอาจขอความร่วมมือจากบริษัทผู้ผลิตให้เป็นวิทยากรได้ ทั้งนี้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในส่วนต่าง ๆ ด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยี

2.1 ควรเรียนรู้การทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้าใจอย่างทอ่งแท้ และใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยอาศัยความรู้จากการฝึกอบรมจากบริษัทผู้ผลิตระบบ

2.2 พัฒนาตัวเองให้ทันต่อการปรับปรุงพัฒนาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาใส่ใจกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ โดยการศึกษาจากช่องทางต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทผู้ผลิตและพัฒนาระบบ

3.1 ควรออกแบบและพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับขนาดของโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่การทำงานไม่ซับซ้อนมาก ง่ายต่อการใช้งานและราคาไม่สูงเกินไป โดยการสำรวจว่า ความต้องการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ส่วนใหญ่ใช้ระบบอะไรบ้างที่จำเป็นในการใช้งาน

3.2 ควรออกแบบให้ครบลักษณะการใช้งานในแต่ละโปรแกรม ไม่ควรแยกโปรแกรมย่อยให้มากเกินไป ซึ่งอาจทำให้ยุ่งยากต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรม (PMS) ของแต่ละบริษัท ถึงข้อดีข้อเสียของแต่ละตราสินค้า เช่น ศึกษาของ คอมแมนเช (Comanche) หรือ โอเปรา (Opera) เป็นต้น

2. ควรเพิ่มระบบในงานวิจัยให้ครอบคลุมทุกระบบ ที่ใช้งานในโรงแรม เพื่อสะดวกต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิจัยได้ตรงตามวัตถุประสงค์

รายการอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2550). **มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: มีเดียเพรส.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ สุธัมมสภา และคณะ. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการฐานข้อมูล**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. นนทบุรี: ไทเนรมิตกิจ อินเตอร์.
- ธวัชชัย ประดาอินทร์. (2546). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ: บิสเนสอาร์แอนด์ดี.
- ศิริลักษณ์ ไรจนกิจอำนวย. (2553). **การจัดกลุ่มความก้าวหน้าธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ของการท่องเที่ยวไทย (Thai E-tourism business progression classification)**. วารสารบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **“ประมวลสถานการณ์ท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ชุมนุมทางการเมือง”** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://www.thailandtourismcouncil.org/imgadmins/news_file/TCT_news. วันที่เข้าถึง : 30 ตุลาคม 2557.

อรุณ สิริจานุสรณ์. “Property Management System: PMS ระบบเทคโนโลยีเชิงสารสนเทศเพื่อการ
บริหารโรงแรม”. เข้าถึงได้จาก : <http://www.buildernews.in.th/property>.

วันที่เข้าถึง : 28 ตุลาคม 2557.

อานนท์ วงษ์เชียง และสุริย์ เข้มทอง. (2555). “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง
และขนาดย่อมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์”.วารสารการจัดการสมัยใหม่, 10(1),
107-118. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



นายชยพล คนบุญ วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
โรงแรมแกรนด์ ทาวเวอร์ อินน์ พระราม 6