ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ

ชื่อผู้เขียน นายธงธรรม เจียงสถาพร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิณ สันติธีรากุล	กรรมการ
อาจารย์นันทนา คำนวน	กรรมการ

บทคัดย่อ

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

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

บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรม และแบบสอบถามสำหรับลูกค้าโรงแรมประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการ ค่าบริการที่ควรจัดเก็บ และปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขณะพักที่โรงแรม

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยมีความเห็นเกี่ยวกับความต้องการและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็คทรอนิกส์ อินเตอร์เน็ต โฮมเพจ ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ และฐานข้อมูล เพื่อบริการลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยลำดับที่ของความต้องการในเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทดังกล่าวเหมือนกัน แต่ลำดับที่ของประโยชน์จากการใช้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทดังกล่าวแตกต่างกัน นอกจากนั้นทั้งบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยต่างเห็นด้วยว่าลูกค้าเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในส่วนของลูกค้าของธุรกิจเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และอินเตอร์เน็ต ขณะเข้าพักในโรงแรมในระดับเห็นด้วยปานกลาง แต่ลำดับที่ของความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ แตกต่างกัน ในด้านอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บ ลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติได้เสนอในอัตราที่สูงกว่าลูกค้าของเครือโรงแรมไทย

สำหรับปัญหาที่พบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็คทรอนิกส์ อินเตอร์เน็ต โฮมเพจ ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ และฐานข้อมูล ของบุคลากรทั้งที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทย มีความคล้ายคลึงกัน ในขณะที่ปัญหาที่พบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และอินเตอร์เน็ต ของลูกค้าทั้งที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทย มีความคล้ายคลึงกัน เช่นกัน

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

ABSTRACT

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

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

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

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

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

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