

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการ ประโยชน์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยในประเทศไทย และศึกษาความต้องการ รวมทั้งปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าโรงแรมที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทยในประเทศไทย ผลของการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของบุคลากรโรงแรม

ส่วนที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของโรงแรม

พบว่าบุคลากรของเครือโรงแรมต่างชาติ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 ถึง 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรม 3 – 4 ปี

ส่วนบุคลากรของเครือโรงแรมไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุน้อยกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงานกับโรงแรม 1 – 2 ปี

ส่วนที่ 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม

พบว่า บุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติมีความดีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเรียงตามอันดับ ดังนี้คือ คอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ ฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต และโฮมเพจ

ส่วนบุคลากรเครือโรงแรมไทย มีความดีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเรียงตามอันดับ ดังนี้คือ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และโฮมเพจ

ตารางที่ 52 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย

เทคโนโลยีสารสนเทศ	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 43)	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
คอมพิวเตอร์	1.86	เห็นด้วยน้อย	1.95	เห็นด้วยน้อย
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1.67	เห็นด้วยน้อย	1.94	เห็นด้วยน้อย
อินเทอร์เน็ต	1.86	เห็นด้วยน้อย	2.00	เห็นด้วยน้อย
โฮมเพจ	2.21	เห็นด้วยน้อย	2.68	เห็นด้วยปานกลาง
หน่วยงานบริเวณเฉพาะที่	2.16	เห็นด้วยน้อย	2.59	เห็นด้วยปานกลาง
ฐานข้อมูล	2.13	เห็นด้วยน้อย	2.27	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	1.98	เห็นด้วยน้อย	2.24	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 52 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ มีระดับความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยมีความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศทุกประเภท อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยทั้งหมด

ส่วนบุคลากรเครือโรงแรมไทยมีระดับความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยเช่นกัน โดยมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโฮมเพจ และหน่วยงานบริเวณเฉพาะที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ส่วนที่ 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของ
โรงแรม

ตารางที่ 53 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของบุคลากร
เครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย

เทคโนโลยีสารสนเทศ	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 46)	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
คอมพิวเตอร์	2.42	เห็นด้วยน้อย	2.20	เห็นด้วยน้อย
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1.93	เห็นด้วยน้อย	2.17	เห็นด้วยน้อย
อินเทอร์เน็ต	2.12	เห็นด้วยน้อย	2.01	เห็นด้วยน้อย
โซมเพจ	2.23	เห็นด้วยน้อย	2.49	เห็นด้วยปานกลาง
ช่างงานบริเวณเฉพาะที่	2.10	เห็นด้วยน้อย	2.28	เห็นด้วยน้อย
ฐานข้อมูล	2.17	เห็นด้วยน้อย	2.14	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.16	เห็นด้วยน้อย	2.22	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 53 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยเห็นว่าประโยชน์ใน
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกประเภทอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยทั้งหมด

ในส่วนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการ
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยเช่นกัน โดยเห็นว่าประโยชน์ในการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโซมเพจอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และประโยชน์ในการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ส่วนที่ 1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงแรม

ตารางที่ 54 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย

เทคโนโลยีสารสนเทศ	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 46)		เครือโรงแรมไทย (n = 43)	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
คอมพิวเตอร์	2.44	เห็นด้วยน้อย	2.48	เห็นด้วยน้อย
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	2.30	เห็นด้วยน้อย	2.65	เห็นด้วยปานกลาง
อินเทอร์เน็ต	2.30	เห็นด้วยน้อย	2.60	เห็นด้วยปานกลาง
โซมเพจ	2.39	เห็นด้วยน้อย	2.60	เห็นด้วยปานกลาง
ช่างงานบริเวณเฉพาะที่	2.37	เห็นด้วยน้อย	2.16	เห็นด้วยน้อย
ฐานข้อมูล	2.04	เห็นด้วยน้อย	2.40	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.31	เห็นด้วยน้อย	2.48	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 54 พบว่าบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยเห็นว่าปัจจัยในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกประเภทอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยทั้งหมด

ในส่วนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยเช่นกัน โดยเห็นว่าปัจจัยในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต และโซมเพจ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และปัจจัยในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ส่วนที่ 1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ของโรงแรม

ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการลูกค้าทั้งที่เป็นเครือโรงแรมและ
ต่างชาติ เครือโรงแรมไทย มีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ สำหรับบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติที่ประสบมากที่สุด
ได้แก่ ไวรัสด้านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมมีปัญหา และ Hardware มีปัญหาและ เครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้าง
เก่า ตามลำดับ และสำหรับบุคลากรเครือโรงแรมไทยที่ประสบมากที่สุด ได้แก่ คอมพิวเตอร์ขัดข้อง
คอมพิวเตอร์ทำงานช้า และไวรัส ตามลำดับ
2. ปัญหาด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติที่ประสบ
มากที่สุด ได้แก่ มีจดหมายที่ไม่พึงประสงค์มาก ไวรัสจากอินเทอร์เน็ต และ ความเร็วในการใช้งานต่ำ ผู้
จดหมายเต็มและไม่สามารถส่งจดหมายได้ ตามลำดับ และสำหรับบุคลากรเครือโรงแรมไทยที่ประสบ
มากที่สุด ได้แก่ มีจดหมายที่ไม่พึงประสงค์มาก ความเร็วในการใช้งานต่ำ และไวรัสจากอินเทอร์เน็ต
ตามลำดับ
3. ปัญหาด้านอินเทอร์เน็ต สำหรับบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติที่ประสบมากที่สุด
ได้แก่ การส่งและรับข้อมูลช้า มีไวรัสและมีปัญหาที่ระบบผู้ให้บริการ (ISP) และไม่สามารถติดต่อกับ
ระบบได้และ Server มีปัญหา ตามลำดับ และสำหรับบุคลากรเครือโรงแรมไทยที่ประสบมากที่สุด
ได้แก่ การส่งและรับข้อมูลช้า ไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ และมีไวรัส ตามลำดับ
4. ปัญหาด้านโฮมเพจ สำหรับบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติที่ประสบมากที่สุด ได้แก่
ไม่สามารถแก้ไขโฮมเพจได้ ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เพราะสำนักงานใหญ่เป็นผู้ดูแล และมีปัญหา
ที่ Sever/Client ตามลำดับ และสำหรับบุคลากรเครือโรงแรมไทยที่ประสบมากที่สุด ได้แก่ ไม่สามารถ
แก้ไขโฮมเพจได้และไม่สามารถดำเนินการเองได้ เพราะสำนักงานใหญ่เป็นผู้ดูแล มีปัญหาที่
Sever/Client และไม่สามารถเปิดหน้าแรกได้ ตามลำดับ
5. ปัญหาด้านช่างงานบริเวณเฉพาะที่ ทั้งบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติและเครือ
โรงแรมไทยประสบมากที่สุดเหมือนกัน ได้แก่ ไม่สามารถเข้าระบบได้ อุปกรณ์เก่าไม่สามารถใช้งาน
ได้ และคอมพิวเตอร์หา Sever ไม่พบ ตามลำดับ
6. ปัญหาด้านฐานข้อมูล สำหรับบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติที่ประสบมากที่สุด
ได้แก่ ข้อมูลมีปัญหา ข้อมูลไม่ถูกต้อง และมีข้อมูลมากเกินไปและเครื่องคอมพิวเตอร์เก่าเกินไป ตาม

ลำดับ และสำหรับบุคลากรเครือโรงแรมไทยที่ประสบมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลมีปัญหา และ Harddisk มีปัญหา และไม่สามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลได้ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลของลูกค้าโรงแรม

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของโรงแรม

พบว่าลูกค้าของเครือโรงแรมต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เพศชาย อายุระหว่าง 30 ถึง 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อมาพักผ่อน และมีการติดต่อจองห้องพักโดยการติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง

ส่วนลูกค้าของเครือโรงแรมไทยส่วนใหญ่เป็นคนไทย เพศชาย อายุระหว่าง 30 ถึง 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อการท่องเที่ยว และมีการติดต่อจองห้องพักโดยการติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าของโรงแรม

ตารางที่ 55 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย

เทคโนโลยีสารสนเทศ	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 155)		เครือโรงแรมไทย (n = 186)	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
คอมพิวเตอร์	3.16	เห็นด้วยปานกลาง	3.17	เห็นด้วยปานกลาง
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	2.72	เห็นด้วยปานกลาง	2.79	เห็นด้วยปานกลาง
อินเทอร์เน็ต	2.78	เห็นด้วยปานกลาง	2.65	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89	เห็นด้วยปานกลาง	2.87	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 55 พบว่าลูกค้าทั้งเครือโรงแรมไทยและเครือโรงแรมต่างชาติมีระดับความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมียุทธศาสตร์ความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกประเภทอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย

เทคโนโลยีสารสนเทศ	เครือโรงแรมต่างชาติ (n = 155)	เครือโรงแรมไทย (n = 186)
	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ยรวม
คอมพิวเตอร์	144.37	88.56
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	181.03	100.86
อินเทอร์เน็ต	193.19	101.90

จากตารางที่ 56 พบว่าอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่ลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติเสนอให้นั้นสูงกว่าราคาของลูกค้าเครือโรงแรมไทยเสนอให้ ดังนี้ คอมพิวเตอร์ ลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติเสนอให้คิดอัตราค่าบริการประมาณ 144.37 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง ในขณะที่ลูกค้าเครือโรงแรมไทยเสนอ 88.56 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติเสนอให้คิดอัตราค่าบริการประมาณ 181.03 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง ในขณะที่ลูกค้าเครือโรงแรมไทยเสนอ 100.86 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง และอินเทอร์เน็ต ลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติเสนอให้คิดอัตราค่าบริการประมาณ 193.19 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง ในขณะที่ลูกค้าเครือโรงแรมไทยเสนอ 101.90 บาทต่อหนึ่งชั่วโมง

ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้านักของ โรงแรม

ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้านักของโรงแรมไทยและเครือโรงแรม
ต่างชาติมีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ สำหรับลูกค้านักของโรงแรมต่างชาติที่ประสบมากที่สุด
ได้แก่ คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไม่มีภาษาของลูกค้านัก และไม่มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการ ตามลำดับ และสำหรับ
ลูกค้านักโรงแรมไทยที่ประสบมากที่สุด ได้แก่ ไม่มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการ คอมพิวเตอร์ขัดข้อง และ
คอมพิวเตอร์ทำงานช้า ตามลำดับ
2. ปัญหาด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับลูกค้านักของโรงแรมต่างชาติที่ประสบมากที่สุด
ได้แก่ ไม่มีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้บริการ ไม่สามารถเข้าระบบได้ และความเร็วในการส่งข้อมูล
ต่ำ ตามลำดับ และสำหรับลูกค้านักโรงแรมไทยที่ประสบมากที่สุด ได้แก่ ไม่มีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
ไว้บริการ ใช้เวลานานในการติดต่อกับระบบ และความเร็วในการรับข้อมูลต่ำ ตามลำดับ
3. ปัญหาด้านอินเทอร์เน็ต ทั้งลูกค้านักของโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยประสบ
มากที่สุดเหมือนกัน ได้แก่ การส่งและรับข้อมูลช้า ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ต และข้อมูลมีปัญหา ตาม
ลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

แม้ว่าบุคลากรทั้งของเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทย ต่างมีความเห็นว่า
โรงแรมมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์
อินเทอร์เน็ต โสมเพจ ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ และฐานข้อมูล ในระดับที่เห็นด้วยน้อย และระดับความ
คิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน แม้ระดับ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรอยู่ใน
ระดับที่เห็นด้วยน้อย แต่ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงระบบและรูปแบบสารสนเทศ
ภายในองค์การของธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบดั้งเดิมที่มี
ระบบการทำงานเชิงซ้ำ ขาดความคล่องตัวในการประสานงาน การประมวลผลและการจัดเก็บบันทึก
ข้อมูลต่างๆบนเอกสารที่ยากแก่การสืบค้นและการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ไปสู่การใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศแบบอัตโนมัติ ซึ่งการประมวลผลและการจัดเก็บบันทึกข่าวสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ที่มีความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการจัดเก็บและเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ตลอดจนระบบอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรภายในโรงแรมและการติดต่อลูกค้า หรือแม้กระทั่งการใช้ ข้อมูลร่วมกันระหว่างเครือโรงแรมเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นระบบการถ่ายโอนพนักงานหรือการสำรองห้องพักและข้อมูลอื่นๆของลูกค้า ดังที่ Graham Taylor (1988) กล่าวว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบอัตโนมัติ เป็นระบบการใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมเพื่อการจัดเก็บ ประมวลผล ถ่ายทอด และแสดงผลลัพธ์ รวมทั้งช่วยในการตัดสินใจได้สะดวก และรวดเร็ว อีกทั้งข้อมูลมีความแม่นยำและไว้วางใจได้

จากคุณลักษณะเด่นของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ช่วยให้กระบวนการวางแผนและกำหนดนโยบายมีความถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2537) ทำให้ผู้บริหารโรงแรมเริ่มยอมรับและเห็นประโยชน์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูลของบุคลากร โรงแรมเพื่อการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในโรงแรม นอกจากนั้น ศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า การประชาสัมพันธ์ และการจัดกลวิธีดึงดูดลูกค้าในฤดูกาลต่างๆ ของโรงแรมไม่ว่าจะเป็น การโฆษณาโรงแรมผ่านทางโฆษณาของโรงแรม หรือการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายหรือลูกค้าของบุคลากร โรงแรม และการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ของลูกค้า ทำให้การสื่อสารระหว่างโรงแรมและลูกค้ามีการสื่อสาร 2 ทาง (Two way Communication) โดยลูกค้าที่มีความต้องการจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) สามารถทำได้โดยสะดวกและยังได้ข้อมูลที่ต้องการนอกเหนือไปจากการจองห้องพักผ่านตัวแทน เนื่องจากมารท่องโฆษณาของโรงแรม ลูกค้าจะได้ข้อมูลพื้นฐานของโรงแรม ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ขนาด มาตรฐาน ราคา การเตรียมสิ่งของจำเป็นส่วนตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของพื้นที่นั้นๆ เป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของถนนอมพร ดันพิพัฒน์ (2539) ที่ว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทั่วทุกมุมโลกเข้าด้วยกัน เพื่อการแลกเปลี่ยน และการส่งผ่านข้อมูล

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า พบว่า ทั้งลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต ในขณะที่พักที่โรงแรมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ข้อมูลนี้อาจสะท้อนให้เห็นว่า สังคมการพักโรงแรมของทั้งลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยได้เปลี่ยนไป

จากเดิมเช่นกัน กล่าวคือมีการเปลี่ยนแปลงจากการพักแรมเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน ไปสู่การพักแรมที่มีการทำธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการค้นคว้าและการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อกับบุคลากร โรงแรมหรือเพื่อนๆ ที่อยู่ต่างแดนหรือต่างโรงแรม การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการประชุมหรือจัดเก็บข้อมูลที่ท่าขณะพักโรงแรม

เหตุผลอีกประการหนึ่งที่อาจสะท้อนให้เห็นว่า ลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติและเครือโรงแรมไทยเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นกว่าเดิมคือ เมื่อสอบถามถึงอัตราค่าบริการที่ทางโรงแรมควรจัดเก็บจากลูกค้าในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติและเครือโรงแรมไทยต่างเสนอค่าจัดเก็บที่สูงกว่าในท้องตลาดทั่วไปค่อนข้างมาก (จากการสัมภาษณ์ราคาค่าบริการของร้านอินเทอร์เน็ตในท้องตลาด จังหวัดเชียงใหม่พบว่าค่าบริการอยู่ระหว่าง 10-50 บาทต่อชั่วโมง) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเห็นความสำคัญและมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขณะพักโรงแรมมากพอสมควร เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดของอัตราค่าบริการที่ลูกค้าเสนอพบว่า ลูกค้าของเครือโรงแรมต่างชาติเสนอในอัตราที่สูงกว่าลูกค้าของเครือโรงแรมไทยเกือบเท่าตัว ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติมีฐานะทางเศรษฐกิจ และการศึกษาสูงกว่าลูกค้าเครือโรงแรมไทย อีกทั้งโดยปกติอัตราค่าที่พักของเครือโรงแรมต่างชาติสูงกว่าเครือโรงแรมไทยอยู่แล้ว ประเภทของโรงแรมจึงน่าจะเป็นตัวกลั่นกรองฐานะของลูกค้าได้

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างความต้องการของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทย และลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยพบว่าลูกค้ามีความต้องการ (เห็นด้วยปานกลาง) ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่เห็นด้วยสูงกว่าบุคลากร (เห็นด้วยน้อย) ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารโรงแรมต่างๆควรให้ความสำคัญและสนใจกับการวางแผนนโยบายที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการและบริการลูกค้าให้มากขึ้น อีกทั้งต้องจัดอบรมหรือกระตุ้นให้บุคลากรโรงแรมเห็นความสำคัญและสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารจัดการและการบริการลูกค้ามากขึ้น

ส่วนปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ทั้งบุคลากรและลูกค้าของเครือโรงแรมไทยและเครือโรงแรมต่างชาติต่างประสบปัญหาแบบเดียวกัน คือ การเกิดความล่าช้าหรือความขัดข้องในการทำงานเนื่องจากประสิทธิภาพของตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และการเกิดไวรัสคอมพิวเตอร์ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงเร็วมาก ประกอบกับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ทันสมัยและ

ทันต่อเหตุการณ์ค่อนข้างสูง แต่ผลประโยชน์ที่ได้รับไม่ค่อยคุ้มค่ากับการลงทุน ทำให้โรงแรมส่วนใหญ่ไม่อาจปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้บางพื้นที่ของประเทศไทย ยังมีอุปสรรคเกี่ยวกับความเร็วของระบบการรับและส่งข้อมูลผ่านทางสายโทรศัพท์ ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่สามารถสนองตอบต่อลูกค้าหรือบุคลากรที่ต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อการส่งผ่านข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อค้นพบหลายประการได้แก่

1. บุคลากรของเครือโรงแรมต่างชาติ เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 82.6 ในขณะที่เครือโรงแรมไทยมีเพียงร้อยละ 48.8
2. บุคลากรของเครือโรงแรมต่างชาติ มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 60.9 ในขณะที่เครือโรงแรมไทยมีเพียงร้อยละ 30.2
3. บุคลากรของเครือโรงแรมต่างชาติ มีระดับการศึกษาทุกระดับ ในขณะที่เครือโรงแรมไทยมีเพียงระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี
4. ลูกค้ำของเครือโรงแรมต่างชาติ มีผู้ที่อายุมากกว่า 51 ปี ถึงร้อยละ 19.4 ในขณะที่เครือโรงแรมไทยมีเพียง ร้อยละ 2.2
5. ลูกค้ำของเครือโรงแรมต่างชาติ มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 9.7 ในขณะที่เครือโรงแรมไทยไม่มีลูกค้ำในระดับการศึกษาดังกล่าว
6. ลูกค้ำของเครือโรงแรมต่างชาติ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.9 ในขณะที่เครือโรงแรมไทยมี ร้อยละ 5.9
7. ลูกค้ำของเครือโรงแรมต่างชาติ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ในขณะที่เครือโรงแรมไทยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท
8. ลูกค้ำของเครือโรงแรมต่างชาติ มีวัตถุประสงค์หลักในการมาพักเพื่อพักผ่อน ในขณะที่เครือโรงแรมไทยมีวัตถุประสงค์หลักในการมาพักเพื่อท่องเที่ยว
9. ลูกค้ำของเครือโรงแรมต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ในขณะที่เครือโรงแรมไทย ส่วนใหญ่เป็นชาวไทย

10. ลูกค้ำของเครือโรงแรมต่างชาติ เสนอค่าบริการที่ควรจัดเก็บในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประมาณ 175 บาทต่อชั่วโมง ในขณะที่เครือโรงแรมไทย เสนอค่าบริการที่ควรจัดเก็บในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประมาณ 100 บาทต่อชั่วโมง

11. บุคลากรทั้งของเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทย มีความเห็นว่าโรงแรมมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่เห็นด้วยน้อย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกประเภทอยู่ในระดับน้อย

12. ลูกค้ำทั้งเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทยมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในขณะที่พักที่โรงแรมในระดับเห็นด้วยปานกลาง

13. ทั้งบุคลากรและลูกค้ำของเครือโรงแรมไทยและเครือโรงแรมต่างชาติต่างประสบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแบบเดียวกัน คือ การเกิดความล่าช้าหรือความขัดข้องในการทำงาน เนื่องจากประสิทธิภาพของตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และการเกิดไวรัสคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัย ไม่ว่าจะเป็นเกสเฮาส์ รีสอร์ท โรงแรมที่ไม่ใช่เครือ เครือโรงแรมไทยและเครือโรงแรมต่างชาติ ในการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ำขณะเข้าพัก เกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดอัตราค่าบริการให้แก่ลูกค้ำที่มาใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ใช้เป็นแนวทางในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้ำ

สำหรับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มีดังนี้

1. ในด้านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เมื่อเครื่องมีปัญหาในการใช้งานควรปิดแล้วเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ (reboot) ควรมีการใช้โปรแกรมตรวจหาไวรัสอย่างสม่ำเสมอ และหากพบปัญหาทางเทคนิคควรติดต่อผู้เชี่ยวชาญ
2. ในด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ตรวจสอบจดหมายที่ได้รับก่อนเปิดอ่านและใช้บริการจากผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ และควรเปิดจดหมายอ่านเป็นประจำเพื่อป้องกันปัญหาผู้จดหมายเต็ม
3. ในด้านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ใช้บริการจากผู้ให้บริการ (ISP) ที่น่าเชื่อถือ ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และเมื่อมีปัญหาด้านเทคนิคควรติดต่อผู้ให้บริการ (ISP)
4. ในด้านโฮมเพจ ได้แก่ ใช้บริการจากผู้ให้บริการเขียนโฮมเพจที่น่าเชื่อถือ จดทะเบียนกับผู้ให้บริการที่มีช่องรับส่งข้อมูลมากๆ และ ตรวจสอบ Server ของระบบอย่างสม่ำเสมอ
5. ในด้านข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ ได้แก่ ตรวจสอบระบบ Server/Client อย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัยขึ้น และติดต่อผู้เชี่ยวชาญเมื่อพบปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้
6. ในด้านฐานข้อมูล ได้แก่ ทำการ Backup ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ควรใช้บริการจากผู้ให้บริการเขียนโปรแกรมที่น่าเชื่อถือ และติดต่อผู้เชี่ยวชาญเมื่อพบปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้