

สารบัญ

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

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

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

สารบัญตาราง

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

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

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

ตาราง		หน้า
27	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่า่งานบริเวณเฉพาะที่	67
28	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล	69
29	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของปัจจัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	71
30	แสดงจำนวน และคะแนนของบุคลากรเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของปัจจัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	73
31	แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์	75
32	แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	76
33	แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต	77
34	แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทโซเชียลมีเดีย	78
35	แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทข่า่งานบริเวณเฉพาะที่	79
36	แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรทั้งเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล	80

ตาราง	หน้า
37	แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติในด้านข้อมูลทั่วไป 81
38	แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าเครือโรงแรมไทยในด้านข้อมูลทั่วไป 84
39	แสดงจำนวน และคะแนนของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ 87
40	แสดงจำนวน และคะแนนของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 89
41	แสดงจำนวน และคะแนนของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต 91
42	แสดงจำนวน และคะแนนของลูกค้าเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ 93
43	แสดงจำนวน และคะแนนของลูกค้าเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 95
44	แสดงจำนวน และคะแนนของลูกค้าเครือโรงแรมไทย ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต 97
45	แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ 99
46	แสดงอัตราค่าบริการเฉลี่ย สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภทตามความคิดเห็นของลูกค้าเครือโรงแรมต่างชาติ 99

ตาราง		หน้า
47	แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ	100
48	แสดงอัตราค่าบริการเฉลี่ย สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภทตามความเห็นของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวไทย	100
49	แสดงจำนวนร้อยละของลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ประสบปัญหาในด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์	101
50	แสดงจำนวนร้อยละของลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ประสบปัญหาในด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	102
51	แสดงจำนวนร้อยละของลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ประสบปัญหาในด้านต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต	103
52	สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของบุคลากรนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย	105
53	สรุปค่าเฉลี่ยรวมของประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของบุคลากรนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย	106
54	สรุปค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยในการเลือกใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของบุคลากรนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย	107
55	สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย	109
56	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของอัตราค่าบริการที่ควรจัดเก็บในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ ของลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย	110