

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พัก
บนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน
จังหวัดชลบุรี

Factors Influencing the Acceptance of Innovation Prototypes: Hotel
Management and Booking Systems on Cloud Computing Technology: A Case
Study of Hotels of All Sizes on Koh Larn, Chonburi Province

ณัฐพนธ์ พันธุ์กระติก

Nataphon Pangratuek

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: s64584951048@ssru.ac.th

Received: July 17, 2024 Revised: April 25, 2025 Accepted: April 27, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านการใช้งานง่าย ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งานและระดับของการยอมรับนวัตกรรมระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี การใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และวิธีวิจัยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ผู้วิจัยได้มีการสร้างมาตรวัดระดับของตัวแปรในรูปแบบของแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยโดยแบบสอบถามมีมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมานั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงและหาค่าความเชื่อมั่นแล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของสถานประกอบการให้บริการด้านที่พักที่เป็นสมาชิกกลุ่มโรงแรมหรือที่พักบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณคือ 385 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงทำการวิเคราะห์ตามกระบวนการของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามและหารูปแบบความสัมพันธ์รวมถึงทำการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 70.65 มีอายุอยู่ในช่วงที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.48 มีอายุการทำงานในช่วง 11 ถึง 15 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.88 และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 9,001 บาท ถึง 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.17

2. ผลการศึกษาระดับตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติในการใช้งานพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีด้านพฤติกรรมการมีแนวโน้มที่จะใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 อยู่ใน

ระดับปานกลาง และตัวแปรการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) พบว่าข้อมูลที่เก็บมานั้นผ่านการตรวจสอบเงื่อนไขข้อตกลงเบื้องต้นในการดำเนินการ และเมื่อทำการวิเคราะห์แล้วทำให้พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวถูกนำเข้าสู่สมการซึ่งพบว่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตามทั้งหมด โดยตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้แม่นยำร้อยละ 47.1

คำสำคัญ: การยอมรับ, ต้นแบบนวัตกรรม, ระบบบริหารจัดการ, การจองที่พัก

Abstract

This research aims to 1) study the levels of technology acceptance factors, including perceived usefulness, perceived ease of use, attitude towards use, behavioral intention to use, and the level of innovation acceptance of hotel management and booking systems on Cloud Computing technology, and 2) examine the impact of each technology acceptance factor on the acceptance of the prototype innovation of hotel management and booking systems on Cloud Computing technology. The case study involves hotels and accommodations of all sizes on Koh Larn, Chonburi province. The researcher employed quantitative research methods and developed a questionnaire as a measurement tool to collect data. The questionnaire utilized a 5-point rating scale. The validity and reliability of the questionnaire were verified before collecting data from the sample, which consisted of supervisory-level employees of accommodation businesses that are members of hotel or accommodation groups on Koh Larn, Chonburi province. The sample size calculated was 385 individuals. Data analysis was performed using statistical software, calculating means, and standard deviations, and conducting multiple linear regression analysis to determine the influence of independent variables on the dependent variable and to explore relationships and test research hypotheses.

The research findings revealed that: 1.) Most of the sample group were male, totaling 272 individuals, accounting for 70.65%. Individuals aged 20 years or younger were 189, making up 49.09%. Those with a bachelor's degree totaled 152, accounting for 39.48%. Individuals with 11 to 15 years of work experience were 142, making up 36.88%, and those with a monthly income between 9,001 to 15,000 baht accounted for 51.17%. 2.) The study of technology acceptance variables found that the perceived usefulness had an average score of 3.70, indicating a high level, the perceived ease of use had an average score of 3.60, indicating a high level, the attitude towards use had an average score of 3.51, indicating a high level, the behavioral intention to use had an average score of 3.40, indicating a moderate level, the acceptance of the innovation prototype for hotel management and booking on Cloud Computing had an average score of 3.50, indicating a high level. And 3) multiple linear regression analysis showed that the collected data met the initial assumptions for conducting the analysis. All independent variables included in the equation significantly influenced the dependent

variable. Together, the independent variables could predict the dependent variable with an accuracy of 47.1%.

Keywords: the Acceptance, Innovation Prototypes, Management Systems, Booking Systems

บทนำ

ระบบบริหารจัดการโรงแรมเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีสำหรับโรงแรม (ไพศาล กาญจนวงศ์, 2557) เพื่อช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการ จัดการห้องพัก การจัดการงานทั้งหมดที่ครอบคลุมการบริหารจัดการงานโรงแรมส่วนหน้า ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการ แคนเชียร์ การจองห้องพัก การจัดการแม่บ้าน ข้อมูลลูกค้า การออกรายงาน และอื่น ๆ อีกมากมาย จึงถือเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับการบริหารอย่างเป็นมืออาชีพ และโรงแรมจะมีไว้ใช้ เพื่อ ลดภาระการทำงาน โดยการใช้ระบบทำงานแทนคน สามารถลดภาระการปฏิบัติงานของพนักงานได้ เช่น การทำรายงานการจองอัตโนมัติโดยที่ลดการดำเนินการด้วยเอกสารจำนวนมาก เพื่อออกรายงาน หรือ การที่ระบบสามารถจัดการการจองสำหรับแขกที่มาเป็นกลุ่มได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงานของบุคคล ช่วยให้การดำเนินงานเร็วขึ้น ซึ่งความเร็วในการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับลูกค้า ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบและตรวจสอบได้ ทำให้สามารถมั่นใจได้ว่าทุกขั้นตอนการทำงานของแต่ละแผนกสามารถทำงานผสมกันได้อย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ เพราะโปรแกรมบริหารโรงแรมที่ดีจะมีการออกแบบขั้นตอนการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานเป็นขั้นเป็นตอน อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบได้ ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ แต่ละแผนกสามารถรับส่งการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพเพราะข้อมูลต่างๆมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลในรายงานเพื่อการวิเคราะห์และ ปรับปรุงการบริหารจัดการของโรงแรมได้ง่ายขึ้น

ถึงระบบบริหารจัดการโรงแรมจะมีประโยชน์มาก แต่ก็มีปัญหาซึ่งอาจเกิดได้ทั้งจากข้อผิดพลาดทางเทคนิค และ ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งาน เป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ง่าย จากการปรับปรุงเวอร์ชัน และการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ แต่หากปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ Server ที่ต้องอัปเดตให้ทันสมัยอยู่เสมอ หรืออาจเกิดจาก ไวรัส หรือ จากระบบไฟฟ้า ปัญหาเหล่านี้ ทำให้ โรงแรมจำเป็นต้องมี ระบบที่มีราคาแพง มีระบบสำรองไฟฟ้า และต้องมีแผนก IT ทำให้การมีระบบบริหารจัดการโรงแรม ที่มีประสิทธิภาพมีค่าใช้จ่ายสูง ข้อนี้จึงเป็นข้อจำกัดสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก และโรงแรมในพื้นที่เช่น รีสอร์ท โฮมสเตย์ ที่ไม่สามารถจัดซื้อระบบบริหารจัดการโรงแรม มาใช้งานได้

การจัดทำระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing จะช่วยให้โรงแรมทุกขนาด ทุกแห่ง ที่มี Internet สามารถมี ระบบบริหารจัดการโรงแรม ที่มีประสิทธิภาพใช้งานได้ง่าย และเท่าเทียมกัน โดยมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับขนาด และรายได้ของโรงแรม (The Knowledge Provider (AR Group))

ระบบบริหารจัดการการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing ช่วยให้โรงแรม สามารถบริหารจัดการงานต่าง ๆ ที่เป็นงานหลัก และเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับโรงแรมแล้ว ยังสามารถสร้างช่องทางในการ นำเสนอห้องพัก และการจองห้องพักที่ง่าย และจองได้จากทั่วโลก ผ่าน Internet พร้อมทั้งการชำระเงิน และออกเอกสารยืนยันการจองแบบครบวงจร อีกทั้งยังมีระบบจัดการห้องพักที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถแจ้งให้ผู้สนใจที่จะจองห้องพัก ทราบทันทีว่าห้องพักที่จอง เป็นห้องชนิดใด ราคาเท่าไร มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ซึ่งจะสร้างจุดขาย และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ที่สำคัญคือ ช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมทุกขนาด ลดค่าใช้จ่าย หรือส่วนแบ่งที่ต้องจ่ายให้กับ เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน จองโรงแรมที่เก็บค่าดำเนินการราคาแพง โดยตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะมีการเก็บค่าดำเนินการเพียง 1 USD ต่อห้องพัก ต่อวันเท่านั้น เพื่อเป็นการช่วยเหลือ

ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักขนาดเล็กให้ได้รับค่าห้องพักแบบเต็มเม็ดเต็มหน่วย และผู้ประกอบการโรงแรมขนาดใหญ่ สามารถลดราคาเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจยิ่งขึ้น จากสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการใช้งานง่าย ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งานและระดับของการยอมรับนวัตกรรมระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

สมมุติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

2. การรับรู้ในการใช้งานง่าย มีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

3. ทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

4. ความตั้งใจใช้ มีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษากลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับระบบบริหารจัดการการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing

ระบบบริหารจัดการการจองที่พักหรือจองห้องพักของโรงแรม เป็นระบบที่ครอบคลุมการบริหารจัดการงานโรงแรมส่วนหน้า(Front Office) ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของ แคชเชียร์ การจองห้องพัก งานแม่บ้านดูแลห้องพัก ข้อมูลลูกค้าจองห้องพัก การรายงานการจองห้องพัก และอื่น ๆ อีกมากมาย การมีโปรแกรมบริหารจองห้องพักของโรงแรมไว้ใช้จึงถือเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับโรงแรม หรือผู้ให้บริการที่พัก ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารการจองห้องพัก หรือที่พัก อย่างเป็นมืออาชีพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model: TAM (Davis, 1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยี โดยเป็นทฤษฎีที่ขยายองค์ความรู้ที่ต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein & Ajzen (1975) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) (Ajzen, 1985) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT) (Rogers, 1995) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SOT) (Bandura, 1986) แบบจำลองการจูงใจ (Motivational Model) (Cox & Klinger, 1989) และทฤษฎี Unified Theory of

Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis และ Davis, 2003) ที่มุ่งเน้นศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้ เทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้งานที่จะเกิดขึ้นตามมา เป็นต้น

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein & Ajzen (1975) ที่อธิบายพฤติกรรมของบุคคลไว้ว่า การที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถอธิบายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) ซึ่งผลของความตั้งใจกระทำ ก่อให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น ซึ่ง Davis ได้นำมาใช้ในการอธิบายการยอมรับเทคโนโลยี โดยพัฒนาในงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก จนได้เป็นโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งผู้วิจัยศึกษาแล้วพบว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989) โดยทฤษฎีดังกล่าวนี้มีปัจจัยหลักได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อว่าจะช่วยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use)

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม การบริหารจัดการการจ้องที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรม และธุรกิจบริการหันมาใช้เทคโนโลยี Cloud และ Saas เพิ่มขึ้น เนื่องจากช่วยลดต้นทุน ค่าดูแล บำรุงรักษาเว็บไซต์ ไม่ต้องเสียเงินจ้างพนักงาน ไม่ต้องปวดหัวกับปัญหาด้านไอทีของเว็บไซต์ ทำให้มีเวลาให้กับงานบริการลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ ยังความยืดหยุ่นในการเพิ่มหรือลดระบบให้ตรงกับ ความ ต้องการ สามารถอัปเดตเป็นเวอร์ชันใหม่ให้อัตโนมัติ โดยปราศจากค่าใช้จ่ายใด ๆ ทันทีที่มีการออกเวอร์ชันใหม่ ระบบจะทำการอัปเดตให้อัตโนมัติ เทคโนโลยีดังกล่าวนี้ไม่ใช่แพชชั่นที่จะผ่านไปอย่างรวดเร็ว แต่เป็นเทรนด์ที่กำลังมีบทบาทเพิ่มขึ้นเพื่อก้าวสู่อีกยุคหนึ่งของธุรกิจโรงแรมที่ง่ายและสะดวกสบายขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญกานต์ คชฤทธิ์ และ กุสุมา คำพิทักษ์ (2564) ศึกษาการยอมรับระบบคลาวด์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจสำหรับผู้ทำบัญชี และ ศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจสำหรับผู้ทำบัญชี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับระบบคลาวด์ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการรู้ถึงการได้รับประโยชน์ ด้านการรู้ถึงความใช้งานที่ง่าย และด้านการรับรู้เทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจ สำหรับผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธาดา สมานี (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง การแข่งขันที่ค่อนข้างสูงในอุตสาหกรรมโรงแรม ส่งผลให้การใช้ นวัตกรรมบริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้สำหรับการบริหารจัดการทั้งในส่วนของ บริการส่วนหน้าของโรงแรม และบริการส่วนหลัง ได้แก่ แผนกขายและการตลาด แผนกบัญชี และการเงิน แผนกทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ส่วนแบ่งทางการตลาดที่มากขึ้น หรืออย่างน้อยก็ไม่ลดลง ไปตามจำนวนของโรงแรมที่เพิ่มขึ้น การปรับปรุงการบริการ หรือสรรหาสิ่งแปลกใหม่เพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ ตัวอย่างโรงแรมในประเทศไทยที่มีนวัตกรรมบริการ ได้แก่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System) การให้ความสำคัญของรีวิว (Reviews) บนโลกอินเทอร์เน็ต การรับส่งอีเมล (Email) ขอขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และนำเสนอโปรโมชั่นใหม่ๆ การให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ต ในห้องพัก บริเวณโรงแรม และรถลิฟต์ขึ้น การสื่อสารกับลูกค้าทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) เป็นต้น จิรินทร์ บุษวดใช้ (2560) ได้ทำการวิจัย

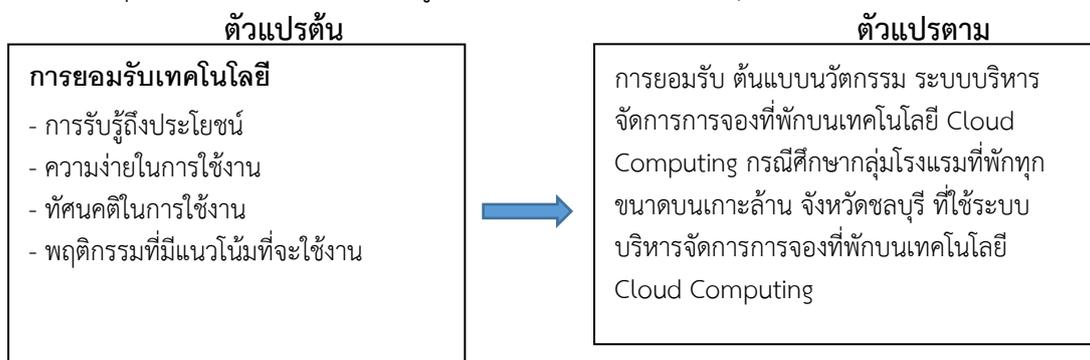
เรื่อง แนวทางการพัฒนาต้นแบบแชทบอทสำหรับให้คำแนะนำระบบกองทุนอุดหนุนการวิจัย งบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า จากการที่ผู้วิจัยได้นำต้นแบบแชทบอทไปให้ผู้เชี่ยวชาญทดสอบระบบปฏิบัติการ Android และ ระบบปฏิบัติการ IOS สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี จากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงมีความมั่นใจว่าหากนำต้นแบบแชทบอทที่พัฒนาขึ้นไปใช้งานจริง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ธนวรรณ สำนวนกลาง (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางตรงที่ส่งผลให้เทคโนโลยีทางการเงินเกิดการยอมรับผลการศึกษพบว่าปัจจัยทางตรงที่ส่งผลให้เทคโนโลยีทางการเงินเกิดการยอมรับ คือ ผู้ใช้บริการมีความรู้ดีกว่า เทคโนโลยี นั้นมีประโยชน์ ซึ่งสามารถอธิบายถึงการยอมรับได้ถึงร้อยละ 69 ปัจจัยทางอ้อมอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ คือ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และการรับรู้การใช้งานง่าย ซึ่งสามารถอธิบายให้เห็นถึงการรับรู้ประโยชน์ได้ถึงร้อยละ 86 และปัจจัยทางอ้อมประการที่สองที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานง่าย คือ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งสามารถอธิบายให้เห็นถึงการรับรู้การใช้งานง่าย ได้ถึงร้อยละ 49

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2562).กล่าวไว้ว่า โรงแรมมีกี่ประเภท และเขาแบ่งประเภทโรงแรมกันอย่างไร ? ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่และผู้ประกอบการรายเล็ก ในระยะหลายปีที่ผ่านมาแนวโน้มการเดินทางท่องเที่ยวทั้งกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศที่หลั่งไหลเข้ามาในประเทศไทย และกลุ่มลูกค้าชาวไทยเองที่นิยมเดินทางท่องเที่ยวไปในจังหวัดต่างๆ ทั้งจังหวัดใหญ่และเมืองรอง ก็ยังเป็นตัวกระตุ้นให้ธุรกิจโรงแรมได้รับความสนใจจากนักพัฒนาสังหาริมทรัพย์มากขึ้น การแบ่งประเภทของโรงแรมไม่ได้มีมาตรฐานที่ชัดเจนว่ามีกี่ประเภท การจัดประเภทโรงแรมตามลักษณะของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Target Market) ที่ Steadmon, C.E. & Kasavana, M.L. (1988) ได้แบ่งไว้ในหนังสือ Managing Front Office Operations ได้แบ่งประเภทโรงแรมไว้ 9 ประเภท เป็นการแบ่งประเภทโรงแรมตามลักษณะลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย แต่ก็มีโรงแรมหลายแห่งที่เป็นลูกผสม โดยพัฒนาโรงแรมที่มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่มในโรงแรมเดียวกัน หรืออาจจัดเป็นกลุ่มโรงแรมหลายประเภทไว้ในบริเวณพื้นที่เดียวกัน เพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกันในด้านการบริหารจัดการ และหลีกเลี่ยงการแข่งขัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแล้วพบว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989) มุ่งเน้นศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้ เทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้งานที่จะเกิดขึ้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารจัดการการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing กรณีศึกษา ของกลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน ที่ใช้ระบบบริหารจัดการการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการให้บริการด้านที่พัก ที่เป็นสมาชิกกลุ่มโรงแรมที่พักบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี จำนวน 215 ราย (<http://www.ที่พักเกาะล้าน.com/>)

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างานของสถานประกอบการให้บริการด้านที่พัก ที่เป็นสมาชิกกลุ่มโรงแรม ที่พักบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 140 (โดยจะเป็นกลุ่มตัวแทนที่มีกลุ่มตัวอย่างแฝงอยู่ในแต่ละโรงแรม) จากนั้นผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนในแต่ละโรงแรมโดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของกัลยา วานิชย์บัญชา (2555) ในกรณีที่ขนาดประชากรมีขนาดมากและไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วย วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบคำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจัดส่ง Link แบบสอบถาม Google Form เพื่อสุ่มสอบถามทาง Line Group ที่เจ้าของโรงแรมและที่พัก และ สุ่มส่งแบบสอบถามทางอีเมลของพนักงาน ทำให้สามารถทำการเก็บข้อมูลตรงกับกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย และเพื่อป้องกันข้อมูลที่อาจไม่สมบูรณ์และคำตอบที่อาจเกินความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่างอีก 5%

3. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทำตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไป ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากการนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้ดัชนีชี้วัดความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งผลที่ได้คือมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

2. การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งถ้ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.735 ถึง 0.845 ซึ่งมากกว่า 0.7 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตตา วานิชย์บัญชา, 2558)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างแบบสอบถามบน Google Form สำหรับตอบแบบสอบถามให้กับตัวแทนของผู้บริหารและพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการระบบการจองห้องพักโรงแรมซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละโรงแรม โดยการส่ง Link แบบสอบถามให้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของโรงแรมและที่พัก ที่เปิดให้บริการบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี ซึ่งทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับนำมาวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลซึ่งเป็นตัวแปรมาตราอันดับ (Interval Scale) และมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งจะใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

โดยจากการศึกษาการเลือกสถิติในการทดสอบสมมติฐาน พบว่าในการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติทดสอบ Multiple Regression ในการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing โดยขั้นตอนในการใช้ สถิติทดสอบ Multiple Regression มีลำดับกระบวนการดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยทำการพิจารณาว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในการวิจัย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาดำรง เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้ตัวแปรที่มีหลักฐานน้ำหนักทางวิชาการอ้างอิงโดยคาดว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 4 ด้าน น่าจะเป็นตัวแปรอิสระที่จะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามซึ่งได้แก่ การยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing ของผู้ประกอบการโรงแรม

ขั้นที่ 2 ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีเงื่อนไขในการดำเนินการของวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Multiple Linear Regression ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน หากกรณีในตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะก่อให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity ซึ่งจะใช้วิธีการตรวจสอบหากเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งจะทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการกำหนดว่าหากตัวแปรใดมีระดับค่า VIF มากกว่า 10 ตัวแปรนั้นอาจมีอิทธิพลต่อการประมาณการกำลังสองต่ำสุดของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ส่วนการใช้ค่า Tolerance ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ นั่นคือหากตัวแปรอิสระใดมีค่า Tolerance ยิ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นต่ำหรืออาจไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่น (Dielman, 2005)

ขั้นที่ 3 เขียนสมการถดถอยเชิงพหุแบบจำลอง โดยเขียนให้อยู่ในรูปของการแสดงความสัมพันธ์แบบสมการเชิงเส้น

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรม ระบบบริหารจัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และวิธีวิจัยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามที่ผู้วิจัยต้องการ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วน จำนวน 385 ชุด แล้วนำมาทำการวิเคราะห์การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นแต่ละส่วนดังนี้ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 2) ลักษณะทั่วไปของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตรวัดแต่ละตัวแปร 3) การตรวจสอบเงื่อนไขข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) 4) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้งานที่มีต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบบริหาร

จัดการโรงแรมและการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing ของกลุ่มโรงแรมที่พักทุกขนาดบนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 70.65 มีอายุอยู่ในช่วงที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.48 มีอายุการทำงานในช่วง 11 ถึง 15 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.88 และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 9,001 บาท ถึง 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.17 ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.72 เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า เทคโนโลยีช่วยให้ลดระยะเวลาในการจองได้ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือ เทคโนโลยีช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการจอง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=3.86$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถประยุกต์ใช้ในขั้นตอนสถานการณ์จริงได้ดี ($\bar{X} = 3.37$) แต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลาง

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.77 เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า สามารถประสานงานกับอุปกรณ์ที่มีอยู่ได้ง่าย อาทิ มือถือ แท็บเล็ต มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) รองลงมาคือ ระบบของภาพลักษณ์ที่ออกแบบง่ายต่อการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=3.57$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถทำความเข้าใจในการใช้งานได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.55$) แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.83 เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า มีความน่าสนใจที่จะนำมาใช้ในภายในโรงแรม มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นว่ามีประโยชน์และสะดวก ง่ายตาย ต่อการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=3.51$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เป็นทางเลือกใหม่ของระบบบริหารจัดการโรงแรม ($\bar{X} = 3.47$) แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก

5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการยอมรับเทคโนโลยีด้านพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้งาน ด้านพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.40$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.02 เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า นำไปทดแทนวิธีการทำงานแบบเดิม มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.43$) รองลงมาคือ การติดตั้งใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ดูแลง่าย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=3.41$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ไม่ยุ่งยากในการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้ระบบ ($\bar{X} = 3.35$) แต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลาง

6) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.82 เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ท่านจะใช้ในการทำงานทุกวัน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) รองลงมาคือ ท่านมีความตั้งใจใช้ระบบนี้ต่อไปในอนาคต มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}=3.50$) ท่านยินดีที่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ใช้งานระบบบริหารจัดการการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing ($\bar{X}=3.47$) ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ใช้งานระบบบริหารจัดการการจองที่พักบนเทคโนโลยี Cloud Computing

($\bar{X}=3.41$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าการใช้งานระบบบริหารจัดการการจ้างที่พักรบนเทคโนโลยี Cloud Computing จะช่วยในการทำงานของท่านได้ ($\bar{X} = 3.40$) แต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ ด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานการวิจัยซึ่งสามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจ้างที่พักรบน Cloud Computing ต่อผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมและที่พักทุกขนาดบนเกาะล้านในจังหวัดชลบุรีนั้น เนื่องจาก การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับนวัตกรรมที่นำมาใช้ในสถานประกอบการ เนื่องจากพนักงานและผู้จัดการมักจะมองหาวิธีที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพของผลผลิตหรือบริการที่มีอยู่ การรับรู้ถึงประโยชน์ของนวัตกรรมจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้นั้นคุ้มค่าและมีความหมายต่อการดำเนินงานประจำวัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับและสนับสนุนนวัตกรรมนั้น ๆ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการใช้นวัตกรรมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ลดเวลาการทำงาน ลดข้อผิดพลาด หรือทำให้กระบวนการทำงานง่ายขึ้น พนักงานก็จะมีความเต็มใจที่จะปรับตัวและเรียนรู้การใช้งานนวัตกรรมมากขึ้น นอกจากนี้การรับรู้ถึงประโยชน์ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นในนวัตกรรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลง พนักงานที่เชื่อว่านวัตกรรมจะช่วยให้เกิดการดำเนินงานได้ดีกว่าและมีผลสำเร็จสูงขึ้นไปจะมีความมุ่งมั่นในการใช้งานและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในองค์กร การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานยังสามารถช่วยลดความต้านทานในการเปลี่ยนแปลงได้ โดยทั่วไป มนุษย์มักมีความลังเลต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะเมื่อพวกเขาไม่แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะส่งผลดีหรือไม่ การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของนวัตกรรมอย่างชัดเจนและให้ข้อมูลที่เพียงพอจะช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและยินดีที่จะปรับตัวตาม นอกจากนี้การรับรู้ถึงประโยชน์ยังส่งผลให้เกิดการสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำการเปลี่ยนแปลงมาปรับใช้ในองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับวรรณกรรมของ Caffaro และคณะในปี 2020 รวมถึงวรรณกรรมของ Tahar และคณะในปี 2020 ที่ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานกับการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมเอาไว้

ดังนั้นผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมและที่พักทุกขนาดบนเกาะล้านในจังหวัดชลบุรีควรมีการบริหารจัดการให้เกิดการเพิ่มระดับของการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานของเทคโนโลยี Cloud Computing ให้เพิ่มขึ้นเพื่อจะได้เป็นการส่งผลกระทบให้เพิ่มระดับการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจ้างที่พักรบน Cloud Computing ให้เพิ่มสูงขึ้นได้

2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจ้างที่พักรบน Cloud Computing ต่อผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมและที่พักทุกขนาดบนเกาะล้านในจังหวัดชลบุรีนั้น เนื่องจาก การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับนวัตกรรมที่นำมาใช้ในสถานประกอบการ เนื่องจากมนุษย์มักจะมี ความลังเลต่อการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้สิ่งใหม่ หากนวัตกรรมที่นำมาใช้งานมีความซับซ้อนหรือใช้งานยาก จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกไม่มั่นใจและอาจก่อให้เกิดความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ นวัตกรรมล้มเหลว การที่ผู้ใช้รับรู้ว่าการนวัตกรรมมีความง่ายในการใช้งานจะช่วยลดความกังวลและความกลัวต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ผู้ใช้จะรู้สึกมั่นใจมากขึ้นและมีความเต็มใจที่จะทดลองใช้งานนวัตกรรมมากขึ้น ยิ่งนวัตกรรมมีการออกแบบที่ใช้งานง่าย มีอินเตอร์เฟซที่เป็นมิตร และมีการแนะนำการใช้งานที่ชัดเจน ผู้ใช้ก็จะรู้สึกว่าจะไม่ต้องใช้เวลามากในการเรียนรู้และปรับตัว ซึ่งจะ

ช่วยเพิ่มอัตราการยอมรับและการใช้งานของนวัตกรรมนั้น ๆ นอกจากนี้ ความง่ายในการใช้งานยังมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การที่พนักงานสามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างง่ายดายจะช่วยลดเวลาในการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถใช้งานนวัตกรรมได้อย่างสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพ พวกเขาจะมีความมุ่งมั่นในการใช้งานนวัตกรรมนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง และสามารถนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานยังส่งผลให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ มีความมั่นใจในการนำเสนอและสนับสนุนการใช้นวัตกรรมในองค์กร การที่ผู้บริหารเชื่อว่านวัตกรรมมีความง่ายในการใช้งานจะทำให้พวกเขามีความมั่นใจในการลงทุนและผลักดันการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนวัตกรรมมาใช้ในสถานประกอบการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับวรรณกรรมของ Caffaro และคณะในปี 2020 รวมถึงวรรณกรรมของ Wang และคณะในปี 2020 ที่ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับการยอมรับด้านนวัตกรรมเอาไว้

ดังนั้นผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมและที่พักทุกขนาดบนเกาะล้านในจังหวัดชลบุรีควรมีการบริหารจัดการให้เกิดการเพิ่มระดับของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยี Cloud Computing ให้เพิ่มขึ้นเพื่อจะได้เป็นการส่งผลกระทบต่อให้เพิ่มระดับการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing ให้เพิ่มสูงขึ้นได้

3. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing ต่อผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมและที่พักทุกขนาดบนเกาะล้านในจังหวัดชลบุรีนั้น เนื่องจาก ทัศนคติเป็นตัวกำหนดวิธีที่บุคคลรับรู้และตอบสนองต่อสิ่งใหม่ๆ การที่พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้นวัตกรรมจะทำให้พวกเขามีความเต็มใจที่จะลองใช้ เรียนรู้ และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีทัศนคติเชิงลบต่อการใช้นวัตกรรม เช่น รู้สึกว่านวัตกรรมนั้นไม่มีประโยชน์หรือใช้งานยาก พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและหลีกเลี่ยงการใช้งาน การมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งานนวัตกรรมสามารถช่วยกระตุ้นแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในการปรับตัวและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ พนักงานที่มีทัศนคติเชิงบวกจะมองว่านวัตกรรมเป็นโอกาสที่จะพัฒนาทักษะของตนเอง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน พวกเขาจะมีความยินดีที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรมและทดลองใช้นวัตกรรม ซึ่งจะช่วยเพิ่มอัตราการยอมรับและการใช้งานของนวัตกรรมนั้นๆ การสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งานนวัตกรรมสามารถทำได้ผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและการให้ข้อมูลที่เพียงพอ ผู้บริหารควรเน้นประโยชน์และความสำเร็จที่เกิดจากการใช้นวัตกรรม รวมถึงให้การสนับสนุนและการฝึกอบรมที่เหมาะสม การสร้างความเข้าใจและการรับรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับนวัตกรรมจะช่วยให้พนักงานมองเห็นคุณค่าและมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับวรรณกรรมของ Jiang และคณะในปี 2021 ที่ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานกับการยอมรับด้านนวัตกรรมเอาไว้

ดังนั้นผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมและที่พักทุกขนาดบนเกาะล้านในจังหวัดชลบุรีควรมีการบริหารจัดการให้เกิดการเพิ่มระดับของทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของเทคโนโลยี Cloud Computing ให้เพิ่มขึ้นเพื่อจะได้เป็นการส่งผลกระทบต่อให้เพิ่มระดับการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing ให้เพิ่มสูงขึ้นได้

4. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านแนวโน้มที่จะใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing ต่อผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมและที่พักทุกขนาดบนเกาะล้านในจังหวัดชลบุรีนั้น เนื่องจาก ความตั้งใจอยากใช้งานเป็นตัวบ่งชี้ถึงความพร้อมและความเต็มใจของพนักงานใน

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการใช้นวัตกรรมใหม่ เมื่อพนักงานมีแนวโน้มความตั้งใจอยากใช้งานนวัตกรรม พวกเขาจะมีทัศนคติเชิงบวกและมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้และปรับตัว ซึ่งส่งผลให้กระบวนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ความตั้งใจอยากใช้งานของพนักงานยังสะท้อนถึงการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของนวัตกรรม เมื่อพนักงานมองว่านวัตกรรมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดข้อผิดพลาด หรือทำให้กระบวนการทำงานง่ายขึ้น พวกเขาจะมีแรงจูงใจในการทดลองและใช้งานนวัตกรรมมากขึ้น การมีความตั้งใจอยากใช้งานยังช่วยลดความกลัวและความลังเลต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะพนักงานมีความมั่นใจว่านวัตกรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี นอกจากนี้ แนวโน้มความตั้งใจอยากใช้งานของพนักงานยังส่งผลต่อการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ พนักงานที่มีความตั้งใจอยากใช้งานจะมีบทบาทในการเป็นผู้นำทางความคิดและการสนับสนุนเพื่อนร่วมงานในการใช้นวัตกรรม ซึ่งจะช่วยสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และการปรับตัวในองค์กร การที่พนักงานพร้อมที่จะรับฟังและปรับตัวตามแนวทางใหม่ๆ จะช่วยให้กระบวนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับวรรณกรรมของ Golbabaei และคณะในปี 2020 และวรรณกรรมของ Ahmad และคณะในปี 2020 ที่ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีด้านแนวโน้มที่จะใช้งานกับการยอมรับด้านนวัตกรรมและการนำไปใช้จริงในการทำงานเอาไว้

ดังนั้นผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมและที่พักทุกขนาดบนเกาะล้านในจังหวัดชลบุรีควรมีการบริหารจัดการให้เกิดการเพิ่มระดับของแนวโน้มที่จะใช้งานเทคโนโลยี Cloud Computing ให้เพิ่มขึ้นเพื่อจะได้เป็นการส่งผลกระทบต่อให้เพิ่มระดับการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการจองที่พักบน Cloud Computing ให้เพิ่มสูงขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการและการนำไปใช้

1. ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารจัดการ ในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านที่พักหรือโรงแรมในเขตชลบุรีสามารถนำเอาสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุที่ได้สร้างขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเองเพื่อออกแบบนโยบายหรือกลยุทธ์ที่จะช่วยส่งเสริมและเพิ่มระดับของการยอมรับเทคโนโลยี Cloud Computing เพื่อนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพด้านบริการโดยรวมในองค์กรได้

2. ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการดำเนินการแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบริษัท และเพื่อพัฒนาส่งเสริมเชิงกลยุทธ์หรือเชิงนโยบายโดยมีจุดประสงค์ในการส่งเสริมระดับความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีด้าน Cloud Computing ให้กับธุรกิจหรือสถานประกอบการที่พักและโรงแรมในพื้นที่เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันอันจะนำไปสู่ภาพรวมเชิงบวกของเศรษฐกิจชาติด้านการท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในบริบทของอุตสาหกรรมด้านธุรกิจการให้บริการโรงแรมและที่พักในขอบเขตที่กว้างขึ้นด้วยปัจจัยในงานวิจัยนี้เพื่อตรวจสอบอำนาจการพยากรณ์ของสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุที่ได้สร้างขึ้นว่าสามารถใช้ทำนายได้แม่นยำมากเพียงพอที่จะนำไปใช้ในวงกว้างหรือไม่

2. ควรทบทวนวรรณกรรมหาปัจจัยอื่น ๆ ที่จะทำให้อำนาจทำนายของสมการพยากรณ์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุมีระดับที่สูงขึ้นจากเดิมเพื่อให้เกิดความแม่นยำมากเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการอ้างอิงเพื่อตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชญานันต์ คชฤทธิ์ และ กุสุมา คำพิทักษ์ (2564). การยอมรับระบบคลาวด์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยี. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(1), 1-13.
- ธาดา สมานี. (2562). นวัตกรรมบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 14(1), 255-268.
- ฉนวนวรรณ สำนวนกลาง. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M – Banking (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กนกวรรณ โสภักดี และ อีระวัฒน์ จันทิก. (2559). ปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกจองห้องพักในระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, ฉบับภาษาไทย*, 9(2), 56-68.
- ณิชากร พรหมจันทร์ และคณะ (2557). *ระบบจองโรงแรม* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Caffaro, F., Cremasco, M. M., Roccato, M., & Cavallo, E. (2020). Drivers of farmers' intention to adopt technological innovations in Italy: The role of information sources, perceived usefulness, and perceived ease of use. *Journal of Rural Studies*, 7(6), 264-271.
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537-547.
- Jiang, Y., Wang, X., & Yuen, K. F. (2021). Augmented reality shopping application usage: The influence of attitude, value, and characteristics of innovation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 6(3), 102-120.