



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะจองห้องพักผ่านเว็บไซต์โรงแรม

โดย

นายกฤษดา สัจจวีระกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2556

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เป็นธุรกิจบริการธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย และมีส่วนสำคัญในการสร้างงาน สร้างรายได้ อีกทั้งยังช่วยพัฒนาของธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยอีกด้วย ในขณะที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ธุรกิจโรงแรมก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการแข่งขันกันเพื่อช่วงชิงลูกค้ากันมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ ในการแข่งขัน ซึ่งช่องทางทางการตลาดอย่างหนึ่งที่สำคัญและได้ถูกนำมาใช้ก็คือเว็บไซต์

ดังนั้นงานวิจัยนี้มุ่งหวังที่จะศึกษาว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจของลูกค้าที่จะจองห้องพักผ่านเว็บไซต์โรงแรม ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจโรงแรมในการพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมในมุมมองที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่นๆ โดยการนำสองทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง คือ IS Success ของ DeLone และ McLean และ Technology Acceptance Model (TAM) มาทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของการบริการการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพระบบ

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าความง่ายในการใช้งาน คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบ มีส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า จนนำไปสู่แนวโน้มที่ลูกค้าจะใช้บริการการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ธุรกิจประเภทอื่นๆ ได้อีก เช่น เว็บไซต์การศึกษา เว็บไซต์ที่ใช้ภายในองค์กร หรือเว็บไซต์ซื้อขายสินค้า เป็นต้น

ผู้วิจัยหวังว่าผลของงานวิจัยนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บไซต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือนำไปต่อยอดงานวิจัยอื่นๆ โดยอาจจะนำปัจจัยอื่น เช่น ความสวยงามของเว็บไซต์ ราคาของห้องพัก หรือชื่อเสียงของเว็บไซต์ มาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ในด้านอื่นๆ ต่อไป

Abstract

Nowadays, the hotel and resort is one of the important business for tourism industry. Moreover it is the key factor that helps to increase revenue and develop the tourism industry of the country. Due to the increasing numbers of service consumers and the high competition in business, a well planning of competitive strategies is a major key to success, which the website has become an important tool in this competition.

The research is designed to analyze the factors that affect the intention of customers to book the room through hotel's website. In order to develop the effectiveness of website to meet customers' need.

The analysis in this research presents newly perspective of the factors that affects the intention to book the room through hotel's website which includes the perceived benefits, perceived ease of use, customer satisfaction, information quality and systems quality. By basing them on 2 theories which are widely accepted: DeLone and McLean's (IS Success) and Technology Acceptance Model (TAM).

As a result of the research, it shows that the easy to use, information quality and system quality are mainly keys of the customers' satisfaction, which lead customers to the rooms via the hotel's website. Besides that, they can be applied to other business to develop the website. For example, an educational website, internal website of organization, shopping online website, etc.

Lastly, I hope that the result of this research will be able to use as guideline for website development and information technology, and also the references for the further researches.