



รายงานการวิจัย
เรื่อง

แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน
ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร
The Development's Criteria for Reservation and Payment
Applications of Five Star Luxury Hotels in Bangkok.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรมัตต์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภารัตน์ คุ่มบำรุง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญชนา ลักษณะวิรามสิริ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต



รายงานการวิจัย
เรื่อง

แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน
ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร
The Development's Criteria for Reservation and Payment
Applications of Five Star Luxury Hotels in Bangkok.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรมัตต์ปัญช์ ด้องประสงค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภารัตน์ คุ่มบำรุง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญญา ลักษณะวิรามสิริ
คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีงบประมาณ 2557)

หัวข้อวิจัย	แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของ
	ธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรมัตถ์ปัญญปรีชญ์ ต้องประสงค์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภารัตน์ คุ่มบำรุง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญญา ลักษณะวิรามสิริ
ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐจวน ประวัติเมือง
หน่วยงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2560

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์แบบผสมผสาน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชัน ผู้ปฏิบัติงานในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณสูตรของทาร์ยามาเน่ กำหนดความเชื่อมั่นเป็น 95% จำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงจำแนกตามเขตพื้นที่ที่ตั้งอยู่ของโรงแรมระดับห้าดาว ได้รับการตอบกลับจำนวน 346 คน เป็นหญิง 179 คน ชาย 167 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,000 – 80,000 บาท ระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่ายแอปพลิเคชันของตัวแทนจำหน่าย ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การสำรองห้องพักด้วยตนเอง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 84.36 และใช้แอปพลิเคชัน Agoda มากที่สุด รองลงมาได้แก่ แอปพลิเคชัน Booking.com และ Hotel.com ตามลำดับ ส่วนรูปแบบการชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชำระด้วยบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ชำระผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ความต้องการด้านคุณลักษณะของแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ประกอบด้วย ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน และด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านแอปพลิเคชัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติความต้องการด้านการออกแบบแอปพลิเคชันมีค่าเฉลี่ยภาพรวม 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .778 โดยคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ แอปพลิเคชันรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ ด้านการใช้งานแอปพลิเคชันมีค่าเฉลี่ยภาพรวม 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .762 โดยคุณลักษณะของแอปพลิเคชันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านมีความน่าสนใจ ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ด้านแอปพลิเคชันมีการประมวลผลได้รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และแอปพลิเคชันมีข้อมูลห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจเพื่อใช้บริการและข้อมูลเป็นปัจจุบัน สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาดผ่าน

แอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .778 โดยคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ แอปพลิเคชันเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ ที่ทำให้สามารถจองห้องพักและชำระเงินได้สะดวก และแอปพลิเคชันจองห้องพักและชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ปัญหาสำหรับการใช้งานแอปพลิเคชันส่วนมากพบปัญหาบางครั้ง โดยกลุ่มตัวอย่างพบปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันใช้เวลาในการโหลดเปลี่ยนหน้าหรือใช้เวลาในการประมวลผลนานมากที่สุด ส่วนอุปสรรคที่ผู้ใช้ส่วนมากพบได้แก่ แอปพลิเคชันมีขั้นตอนการขอพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งานหรือตรวจสอบความปลอดภัยก่อนใช้งาน แอปพลิเคชันที่ยุ่งยากจนทำให้ไม่อยากใช้งานต่อไป

การเปรียบเทียบความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศสภาพ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศสภาพต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน (1) ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน ได้แก่ พื้นหลังหน้าจอมีความเหมาะสม ไม่รบกวนสายตา มีความชัดเจน สีและแสงมีความเหมาะสม สบายตา แอปพลิเคชันสามารถติดตั้งได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก (2) ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน ได้แก่ มีขั้นตอนแนะนำสามารถช่วยผู้ใช้งานค้นหาข้อมูล แอปพลิเคชันมีความเสถียร ไม่ขัดข้องเมื่อใช้งาน แอปพลิเคชันมีการประมวลผลได้รวดเร็ว มีข้อมูลห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมที่ครบถ้วนเพียงพอ ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ต่อการเปรียบเทียบและการตัดสินใจเพื่อใช้บริการ แอปพลิเคชันมีการยืนยันการจองหรือมีหลักฐานตอบกลับการชำระเงินทุกครั้ง มีระบบในการสร้างความเชื่อมั่น มั่นใจ ในประสบการณ์การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน และมีช่องทางรองรับการแก้ปัญหา กรณีที่การจองห้องพักด้วยแอปพลิเคชันมีความผิดพลาด (3) ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ การขายผ่านแอปพลิเคชันเป็นรูปแบบที่น่าสนใจโดยอาจไม่จำเป็นต้องพึ่งพาพนักงานขาย การเปรียบเทียบความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว จำแนกตามอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้งานแตกต่างกันทุกด้าน การเปรียบเทียบความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว จำแนกตามอาชีพและระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการแตกต่างกันทุกด้านยกเว้นด้านแอปพลิเคชันที่มีการพัฒนาเวอร์ชันอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการปรับปรุงแอปพลิเคชันอาจต้องใช้เวลา และส่งผลต่อการขาดความเชื่อมั่นจากการปรับเปลี่ยนที่บ่อยเกินไปและความคุ้นชินของการใช้งานสำหรับผู้สูงวัย

Research Title	The Development's Criteria for Reservation and Payment Applications of Five Star Luxury Hotels in Bangkok.
Researchers	Asst. Prof. Phorramatpanyaprat Tongprasong Asst. Prof. Suparat Khumbamrung Asst. Prof. Anchana Lakviramsiri
Research Consultant	Assoc. Prof. Ranjuan Prawatmuang, D.B.A.
Organization	Faculty of Management Science, Suan Dusit University
Year	2017

This application research is the mixed method research model. The objectives of this research are: (1) to study the behavior of reserving and spending money at five star hotels in Bangkok (2) to compare the requirement of using reservation and payment applications of five star hotels in Bangkok (3) to present the guideline to develop the application program for reservation and payment applications of five star hotels in Bangkok. The population is the five star hotel application experienced users and the hotel employees who work in reservation department related. The 385 sample is calculated by the Taro Yamane formula with the confidential level 95%. The questionnaires were collected using purposive sampling method, and the sample was classified by area. The final sample collected was 346 cases – 179 females and 167 males. Most of the sample is between 21 – 30 years old. Most of them are private company employees. Their income is about 60,000 – 80,000 baht per month. The education level of them is bachelor degree. When the researchers considered their behavior of using the reservation and payment applications, we found out that the majority of sampling use the application via hotels website, agencies website, and agencies application subsequently. 232 sampling (84.36%) has the experience in booking hotel room by themselves. The most popular applications for the respondents are agoda, booking.com, and hotel.com respectively. Most of the sampling pays with credit card and e-banking.

Three characteristics of hotel's reservation and payment application requirements are consist of application design, application usability, and marketing promotion in the application. The result showed that the respondents' average opinion about application design is about 4.25 with 0.778 of standard deviation while the most significant attribute in application design is various operation systems compatible. The average score for the requirement of application usage is about 4.34 with 0.762 of standard deviation. The most important characteristics of application usage are (1) the application is interesting, easy to use, and not complicated (2) the application can be

run as fast as possible (3) the application offer enough and up-to-date information about rooms and facilities for making the decision in reserving. The average viewpoint about marketing promotion on application is 4.27 with 0.778 of standard deviation. The most essential issues are the application is the convenience channel for reserving and paying process; and the application is available for 24 hours. Most of the sampling faces the problem in using application while using new loading screen or spending too much time in loading the application. The obstacle for using application is about the complication of user authentication or security determination.

The researchers compare the application requirements according to the demography – gender, age, career, income, and education level. We found out that the different gender of respondents has different application usage requirements in every points (1) application design – suitable background, and ease of use (2) application usability – introducing step for searching, stable systems, rapid processing systems, enough and up-to-date information about hotel room and facilities, confirmation reply for payment, problem solving channel available in case of any error (3) marketing promotion in application – interesting sale channel without salesman. For the sample with different age and income, they have totally different requirements in every point as well as the sampling with different career and education level except the updated version of application regularly. The application may take long time to load the new version and install for a several time. This may lead to lack of system reliability and familiarity especially for the elder.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร ฉบับนี้ได้รับความอนุเคราะห์และการสนับสนุนจากองค์การและบุคคลที่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องหลากหลาย ดังนี้

คณะนักวิจัยขอกราบขอบพระคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติที่อนุมัติทุนอุดหนุนในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณอธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนะศึก นิขานนท์ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาการศึกษา พร้อมด้วย ดร.ยุธยา อยู่เย็น ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาลิสฐ์ ต้นสอน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนในการทำวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐจวน ประวัติเมือง ที่ปรึกษางานวิจัยที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งเป็นกำลังใจตั้งแต่เริ่มต้นเขียนโครงร่างงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงเป็นงานวิจัยฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ คุรุวัช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราณูช โสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรภัทร อินทรวรพัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศาสน์ นิยม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา สอนมะลิ ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่ายังต้องงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่ โรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 21 แห่ง และผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ นอกจากนี้ยังขอขอบคุณนักวิจัย นักวิชาการ พนักงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกท่าน

ท้ายนี้ขอขอบคุณนักวิจัยร่วมโครงการทุกท่านที่ร่วมทำงานวิจัยด้วยความมุ่งมั่น เพื่อให้ งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ ด้วยความเสียสละ และอดทน จนกระทั่งงานวิจัยประสบผลสำเร็จ การวิจัยในครั้งนี้มีส่วนช่วยในการส่งเสริมและพัฒนาการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย หากงานวิจัยฉบับนี้ยังคงมีข้อบกพร่องประการใด คณะนักวิจัยขออภัยมาในโอกาสนี้

คณะนักวิจัย

2560