

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยประยุกต์ ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย เครื่องมือการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับการเก็บรวบรวมครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม คณะนักวิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มและตอบข้อมูลด้วยความเต็มใจ ได้รับตอบกลับคืนทั้งสิ้นจำนวน 346 ชุด ทั้งนี้แบบประเมินได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากที่ปรึกษาโครงการวิจัยก่อนนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ คณะนักวิจัยใช้แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อหาความต้องการและแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลการวิจัยโดยสรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน 3 ประเด็น ประกอบด้วย (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร รายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรองห้องพักและชำระเงินผ่านทางเว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่ายเป็นบางครั้งมากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา มีการใช้งานสม่ำเสมอ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.99 มีพฤติกรรมการใช้ แอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและชำระเงินผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรมเป็นบางครั้งมากที่สุด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 68.79 การใช้แอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของตัวแทนอุปกรณ์เคลื่อนที่ สมาร์ทโฟนเป็นบางครั้งมากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 58.96 รองลงมา มีการใช้งานสม่ำเสมอ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 การใช้แอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงแรมบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ สมาร์ทโฟนอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.49 รองลงมา มีการใช้งานเป็นบางครั้ง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.71 การใช้แอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและชำระเงิน

ผ่านโทรศัพท์เพื่อสำรองห้องพักกับทางโรงแรมเป็นบางครั้ง มากที่สุดจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 45.09 การใช้แอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและชำระเงินโดยใช้คูปองที่ซื้อจากงานท่องเที่ยว หรือผู้แทนจำหน่ายต่าง ๆ เป็นบางครั้ง มากที่สุดจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 60.12

ส่วนใหญ่เคยสำรองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 79.48 ผู้ที่เคยใช้มีประสบการณ์การสำรองห้องพักด้วยแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนดำเนินการสำรองห้องพักและชำระเงินด้วยตนเอง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 84.36 และไม่ได้ดำเนินการด้วยตนเอง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.64 มีประสบการณ์การสำรองห้องพักด้วยแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนจำนวน 275 คน ส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน Agoda มากที่สุด จำนวน 192 คน รองลงมา ได้แก่ แอปพลิเคชัน Booking.com จำนวน 117 คนและ แอปพลิเคชัน Hotel.com จำนวน 114 คน ตามลำดับ ผู้มีประสบการณ์การสำรองห้องพักด้วยแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนจำนวน 275 คน ส่วนใหญ่ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต จำนวน 221 คน รองลงมาชำระเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 110 คน และผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 31 คน ตามลำดับ

ทั้งนี้คณะนักวิจัยเก็บข้อมูลและประมวลผลด้านคุณลักษณะของแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมห้าดาว ประกอบด้วย ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน และด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านแอปพลิเคชันโดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ด้านคุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน พบว่า คุณลักษณะของแอปพลิเคชันรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด นอกจากนี้ยังสนใจเรื่องการจัดวางข้อมูลได้จัดตามหมวดหมู่ของการใช้งาน โดยที่แอปพลิเคชันสามารถติดตั้งได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก องค์ประกอบของหน้าจอแอปพลิเคชันมีความเรียบง่าย ตามลำดับ ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่าคุณลักษณะของแอปพลิเคชันมีความน่าสนใจ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ความสามารถในการประมวลผลได้รวดเร็ว และมีข้อมูลห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจเพื่อใช้บริการและข้อมูลเป็นปัจจุบัน ตามลำดับ และสำหรับด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านแอปพลิเคชัน พบว่า แอปพลิเคชันที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ทำให้สามารถจองห้องพักและชำระเงินได้สะดวก กล่าวคือแอปพลิเคชันสามารถจองห้องพักและชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันในการจองห้องพักและชำระเงิน ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จัก และแอปพลิเคชันสามารถชำระเงินผ่านทางบัญชีอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีทางการเงินเพื่อการจองห้องพักได้ทันที ตามลำดับ

นอกจากนี้คณะนักวิจัยได้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงิน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันส่วนมากพบปัญหาบางครั้ง พบปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันใช้เวลาในการโหลดเปลี่ยนหน้าหรือใช้เวลาในการประมวลผลนานมากที่สุด จำนวน 253 คน รองลงมา ได้แก่ แอปพลิเคชันมีขั้นตอนการขอพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งานหรือตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยก่อนใช้งานแอปพลิเคชันที่ยุ่งยากจนทำให้ไม่อยากใช้งานต่อไป จำนวน 239 คน และแอปพลิเคชันมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน จำนวน 195 คน สำหรับอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันส่วนมากพบอุปสรรคเป็นบางครั้ง โดยพบอุปสรรคการใช้งานแอปพลิเคชันมากที่สุดในด้านสมาร์ทโฟนที่กำลังใช้งานแอปพลิเคชันเกิดอาการประมวลผลค้างแล้วแจ้งเตือนบังคับให้ปิดแอปพลิเคชัน จำนวน 227 คน รองลงมา ได้แก่ เมื่อทำการ

จองห้องพักผ่านทางแอปพลิเคชันแล้วยกเลิกเพราะเกิดความรู้สึกว่าระบบไม่น่าเชื่อถือและมีความปลอดภัยที่เพียงพอต่อการใช้งานจำนวน 220 คน

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพัก และการชำระเงิน นักวิจัยได้จำแนกข้อมูลของผู้ใช้งานตามสถานภาพส่วนบุคคลที่น่าจะส่งผลถึงความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินเป็นรายด้าน ได้แก่ เพศสภาพ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสแล้วนำมาทดสอบวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) และทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศสภาพ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา เพื่อนำมาทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test เพื่อหาความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่าความแปรปรวนของความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินจำแนกตามเพศสภาพไม่แตกต่างกันในด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน ได้แก่ องค์ประกอบของหน้าจอแอปพลิเคชันมีความเรียบง่ายมีการเสริมสร้างจุดเด่นในส่วนของปุ่มกด ขนาดและรูปแบบของตัวอักษรมีความดึงดูดในการใช้งานการจัดวางข้อมูลได้จัดตามหมวดหมู่ของการใช้งาน แอปพลิเคชันรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการและแอปพลิเคชันมีการพัฒนาเวอร์ชันอย่างสม่ำเสมอ ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน ได้แก่ แอปพลิเคชันสามารถรองรับได้หลายภาษา แอปพลิเคชันมีความน่าสนใจ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน แอปพลิเคชันใช้งานได้สะดวก การใช้บริการจองห้องพักมีข้อมูลถูกต้อง และการชำระเงินมีความน่าเชื่อถือ ตามหลักมาตรฐานสากล และทันสมัยด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ แอปพลิเคชันเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้สามารถจองห้องพักและชำระเงินได้สะดวกการส่งเสริมการขาย (โปรโมชั่น) ที่นำเสนอผ่านแอปพลิเคชันเป็นที่ดึงดูดใจให้ตัดสินใจจองห้องพักและชำระเงิน แอปพลิเคชันมีข้อความแจ้งเตือนด้านโปรโมชั่นใหม่มีการประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชันในการจองห้องพักและชำระเงินผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักการประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชันทำให้ผู้รับบริการรู้จักโรงแรมที่จะจองห้องพักและเข้าถึงแอปพลิเคชันของโรงแรมได้แอปพลิเคชันสามารถแสดงรายละเอียดของโรงแรมและบริการที่ลูกค้าจะได้รับแบบเรียลไทม์ แอปพลิเคชันสามารถจองห้องพักและชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมงและแอปพลิเคชันสามารถชำระเงินผ่านทางบัญชีอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีทางการเงินเพื่อการจองห้องพักได้ทันที ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็น (P-Value) ของความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินมากกว่า 0.05 แสดงว่า ความแปรปรวนของความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินจำแนกตามเพศสภาพมีค่าไม่แตกต่างกัน

ความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน ได้แก่ พื้นหลังหน้าจอมีความเหมาะสม ไม่รบกวนสายตาและแอปพลิเคชันสามารถ

ติดตั้งได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน ได้แก่ มีขั้นตอนแนะนำสามารถช่วยผู้ใช้งาน ค้นหาข้อมูล แอปพลิเคชันมีความเสถียร ไม่ขัดข้องเมื่อใช้งาน แอปพลิเคชันมีการประมวลผลได้รวดเร็ว แอปพลิเคชันมีข้อมูลห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจเพื่อใช้บริการและข้อมูลเป็นปัจจุบัน แอปพลิเคชันมีการยืนยันการจองหรือมีหลักฐานตอบกลับการชำระเงินทุกครั้งและมีช่องทางรองรับการแก้ปัญหา กรณีที่การจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน มีความผิดพลาด ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ การขายผ่านแอปพลิเคชันเป็นรูปแบบที่น่าสนใจโดยอาจไม่จำเป็นต้องพึ่งพาพนักงานขาย มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความแปรปรวนของความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินจำแนกตามเพศสภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน โดยจำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินโดยการทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ใช้งานที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันด้านการออกแบบแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน พบว่าผู้ใช้งานที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านแอปพลิเคชันมีการพัฒนาเวอร์ชันอย่างต่อเนื่อง เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้งานที่มีช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุก ยกเว้นด้านแอปพลิเคชันมีการพัฒนาเวอร์ชันอย่างสม่ำเสมอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยจำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินโดยการทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อหาความแตกต่างของความต้องการใช้แอปพลิเคชัน พบว่าผู้ใช้งานที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ใช้งานที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการใช้งาน แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินด้านการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ใช้งานที่มีช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่านแอปพลิเคชัน วิเคราะห์โดยจำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินโดยการทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อหาความแตกต่างของความต้องการใช้แอปพลิเคชัน พบว่าผู้ใช้งานที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ใช้งานที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้งานที่มีช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร คณะนักวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สังเคราะห์ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ และทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเว็บ และมีความคุ้นชินกับการใช้งานสมาร์ทโฟน รวมถึงแอปพลิเคชันของสมาร์ทโฟน และส่วนใหญ่จะมีการสืบค้นข้อมูล ดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลด้วยตนเองก่อนตัดสินใจสำรองห้องพักและชำระเงินเพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมกับตนที่สุด ซึ่งสามารถวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ประเด็นการออกแบบ ด้านฟังก์ชันการใช้งาน และด้านส่งเสริมการตลาด ได้ดังนี้

ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน การออกแบบแอปพลิเคชันให้ผู้ใช้สามารถติดตั้งได้ง่ายด้วยตนเอง ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ขนาดของตัวอักษรหรือสัญลักษณ์มีความชัดเจนตามความเหมาะสมกับสภาพของผู้ใช้งานโดยคำนึงถึงประสบการณ์และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ การใช้สีเหมาะสมกับช่วงสภาพแวดล้อมและความรู้สึก ไม่รบกวนสายตา และเน้นจุดเด่นที่ปุ่มกด สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ

ด้านฟังก์ชันการใช้งานแอปพลิเคชันควรมีการนำเสนอข้อมูลห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจเพื่อใช้บริการและข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีความเสถียร การประมวลผลได้รวดเร็วเมื่อเลือกฟังก์ชันการทำงานที่สลับไปมาและมีลำดับของการใช้งาน การชำระเงินมีความน่าเชื่อถือ ตามหลักมาตรฐานสากล และทันสมัย มีการยืนยันการจองหรือมีหลักฐานตอบกลับการชำระเงินทุกครั้ง และเมื่อมีปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันควรมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว และได้รับการตรวจสอบแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความมั่นใจในระบบของการทำงานและสามารถมีฟังก์ชันในการเชื่อมต่อกับฟังก์ชันงานของโรงแรมได้เป็นอย่างดี ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีทางการเงินที่ทันสมัยและเชื่อถือได้ด้วยความเชื่อมั่นและมั่นใจ ระบบการแจ้งเตือนความจำเป็นระยะที่เหมาะสม ที่สะท้อนถึงความรู้สึกของการบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด แอปพลิเคชันมีการนำเสนอข้อมูลประชาสัมพันธ์รายการส่งเสริมการขาย (โปรโมชั่น) ที่ทำให้สามารถจองห้องพักและชำระเงินได้สะดวก สามารถสร้างรูปแบบบริการที่มีหลากหลายทางเลือกตามรูปแบบการใช้ชีวิตรายบุคคล รายครอบครัว มีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายใหม่ที่ไม่เป็นการรบกวนผู้ใช้งานมากเกินไป อาจเป็นรายการส่งเสริมการขายเฉพาะบุคคลเพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ทั้งนี้ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการติดตั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประมวลผลนั้น ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายโทรศัพท์หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้งาน ในส่วนของการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ต้องมีการนำเสนอภาพเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรมนั้น รวมถึงอรรถประโยชน์ที่จะใช้ได้กับสิ่งที่โรงแรมได้นำเสนอเพื่อสร้างการบริการที่ประทับใจหรือลักษณะการใช้งานจึงต้องคำนึงถึงขนาดของไฟล์รูปภาพที่ต้องมีรูปแบบและขนาดที่เหมาะสม ทำให้โหลดและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร ตามสมมติฐานการวิจัยสองประเด็น ได้แก่ (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงินที่แตกต่างกัน (2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติความต้องการการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงินที่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงินที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันที่แตกต่างกันทางเพศสภาพ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา กล่าวคือ ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ และทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเว็บ และมีความคุ้นชินกับการใช้งานสมาร์ทโฟน รวมถึงแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน และส่วนใหญ่จะมีการสืบค้นข้อมูล ดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลด้วยตนเองก่อนตัดสินใจใช้บริการมีความต้องการความสะดวกสบาย โดยที่ผู้ประกอบการโรงแรมของประเทศไทย สามารถนำแนวทางในการการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวไปประยุกต์ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม (อังคณา ชำนาญ, 2553) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการธุรกิจและเพิ่มความได้เปรียบด้านการแข่งขันได้ทั้งในและต่างประเทศ ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ธุรกิจดังกล่าวสามารถนำสมาร์ทโฟนมาใช้เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ ข้อมูลสินค้าหรือบริการในหลากหลายรูปแบบตามรูปแบบการดำเนินชีวิต ประสบการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การจอง และชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ การปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนธุรกิจ ดำเนินงาน การจัดการ และการตัดสินใจ (Thong, 1999) และเป็นชุดกระบวนการที่สามารถนำมาใช้ได้หลายขั้นตอนในกระบวนการทางธุรกิจ (Bugess, Cooper, & Alcock, 2001) ทั้งนี้ การพัฒนาแอปพลิเคชันเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาปรับเปลี่ยนสินค้าหรือบริการเป็นขั้นตอนตามความพร้อมขององค์การได้ โดยในตอนแรก อาจนำแอปพลิเคชันเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างน้อยเพื่อเสนอสินค้าหรือบริการหลักของโรงแรม (ศิริลักษณ์ วิจารณ์กิจอำนวย, 2556) จากนั้นอาจมีการเพิ่มการทำงานในการโต้ตอบกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการที่ต้องการได้สะดวกขึ้น และในขั้นต่อไป (สุทิดา เพียรเจริญทรัพย์, 2546) โรงแรมควรวางแผนเพิ่มการทำธุรกรรมออนไลน์สำหรับสินค้าหรือบริการ และในที่สุดแอปพลิเคชันสามารถบูรณาการเข้ากับระบบงานภายใน โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับปัจจัยสนับสนุน และปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาระบบงานตามที่ได้กล่าวแล้ว

การพัฒนาแอปพลิเคชัน ต้องคำนึงการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยมีการออกแบบและพัฒนาส่วนที่เชื่อมต่อกับผู้ใช้งานให้มีความง่าย ติดตั้งใช้งานได้เอง ตามที่กรมวิชาการ (2544) ได้สรุปประเด็นไว้ถึงการออกแบบที่เน้นความเรียบง่าย เป็นสมบัติสำคัญของการออกแบบสื่อทุกประเภท ซึ่งการออกแบบโดยทั่วไปไม่ยากแต่การออกแบบให้มีความเรียบง่ายและน่าสนใจด้วยนั้นทำได้ยาก

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การออกแบบข้อความ การออกแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์จะมีองค์ประกอบของกราฟิกในรูปแบบต่าง ๆ กัน เกี่ยวข้องด้วย เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพวาด และอื่น ๆ โดยยังมีข้อความประกอบหลัก “ความเรียบง่าย” หมายถึง การออกแบบหน้าจอสมาร์ทโฟนที่ผู้ออกแบบได้จัดผสมผสานองค์ประกอบร่วมต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานและสมาร์ทโฟน อย่างมี ระบบ อ่านง่าย เข้าใจง่าย และผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจ ประสบการณ์จากการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ด้านการประมวลผลการทำธุรกรรม การจองห้องพัก การชำระเงิน ต้องถูกต้องรวดเร็ว และมีความปลอดภัย มีการนำเสนอข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจในความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรม เพื่อลดสภาพของความเสี่ยงทางการเงิน สำหรับผู้ประกอบการธุรกรรมโรงแรม ต้องสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับผู้ใช้บริการ (โดยอาศัยการบริหารทรัพยากรทางฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนระบบการทำงานในลักษณะที่มีความเร็วและความลับสูง

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติความต้องการการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงินที่ต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การกำหนดแนวทางในการสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ราคา และข้อมูลอื่น ๆ ของผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งหมายให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้วยการประสมประสานส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การตลาดทางตรง และการใช้พนักงานขาย โดยนักการตลาดจะการใช้การส่งเสริมการตลาดในการแข่งขัน กระตุ้นใจ และการย้าเตือนลูกค้า (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2555) โดยมุ่งหวังให้เกิดการตัดสินใจซื้อ หรือในบางครั้งต้องการเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้นในระยะสั้นด้วย ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมความต้องการที่ต่างกัน โดยที่ทัศนคติมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการของโรงแรมและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน ที่แตกต่างกัน (จิณดา แก้วแทน, 2557) เป็นวิธีการที่ทันสมัย ทำให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายขึ้น และเป็นประสบการณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลมาจากความเชื่อของแต่ละบุคคล ความคิด ความรู้สึกจากประสบการณ์ที่ได้รับ โดยที่ทัศนคติจะมีผลต่อพฤติกรรมก่อให้เกิดผลต่อการยอมรับและเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้ผู้บริโภคในลักษณะที่หลากหลายตามกลุ่มอายุ การศึกษา และรายได้ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงการใช้สมาร์ทโฟนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นยุคแห่งเทคโนโลยีระบบดิจิทัล หรือยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) แต่มีประสบการณ์การเรียนรู้ การรับรู้ที่ต่างกันออกไป รวมถึงมีความรู้ ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศมากขึ้น นอกจากปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว ปัจจัยด้านจิตวิทยา จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกรู้สึกของผู้บริโภค ขั้นตอนการตัดสินใจกระทำพฤติกรรม เกิดจากการรับรู้ปัญหา การสืบค้นข้อมูล การประเมินทางเลือก และพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ จึงทำให้ความเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมเกิดจากขั้นตอนการตัดสินใจด้วยตนเองมากกว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในสังคมปัจจุบัน นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมออนไลน์ด้วยแอปพลิเคชันของสมาร์ทโฟนจากประสบการณ์ของผู้ใช้งาน และเป็นผู้ใช้บริการจะใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเนื่องจากระบบสามารถสร้างความเชื่อมั่นในความมั่นคงปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ระบบจะต้องมีขั้นตอนในการสร้างความเชื่อมั่นในขั้นตอนการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน ได้ถูกต้อง แม่นยำ สถาบันการเงินต้องมีความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าสามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็น

ความลับ มีระบบป้องกันและสร้างความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าที่ดี มีกฎระเบียบที่เพียงพอต่อความสามารถในการคุ้มครองผู้ใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (อังครักษ์ มีวรรณสุขกุล, 2553) กล่าวคือธนาคารหรือสถาบันการเงินต้องมีความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการ สามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่มีผลต่อความตั้งใจในธุรกรรมทางการเงินผ่านการสื่อสารโทรคมนาคมด้วยอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือสมาร์ทโฟน (จิญดา แก้วแทน, 2557) ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของโรงแรมในรูปแบบของการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้บริโภคจะเกิดความเชื่อมั่น และเห็นว่าระบบมีความมั่นคงปลอดภัย จากการยอมรับในเรื่องเทคโนโลยีและประสบการณ์ในการใช้งานของผู้ใช้งานเอง ต้องอาศัยความมั่นคงปลอดภัยเป็นประเด็นหลักในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น จึงทำให้ความเชื่อมั่นในการใช้งานแอปพลิเคชันมีผลต่อการยอมรับในการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. การพัฒนาแอปพลิเคชันการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ออกแบบให้มีความชัดเจนของข้อความ สี ขนาดตัวอักษรข้อความที่เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งานเป็นอันดับแรก รองลงมาควรใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนและสามารถรองรับระบบปฏิบัติการได้หลากหลายแพลตฟอร์ม เช่น iOS หรือ Android ซึ่งได้รับความนิยมใช้งาน เป็นต้น มีความสะดวกสำหรับการติดตั้ง และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือด้านข้อมูล มีมาตรฐานในเทคโนโลยีทางการเงิน และรองรับทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. การส่งเสริมการท่องเที่ยวควรมีการนำเสนอข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของโรงแรม มีส่วนที่สนับสนุนความเห็นทางเลือกการบริการของพนักงาน เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ
3. ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มผู้ที่มีกำลังซื้อสูงและต้องการความหลากหลายของรูปแบบบริการ และสามารถสร้างความหลากหลายทางเลือกของการบริการตามรูปแบบประสบการณ์และรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า
4. เพื่อเพิ่มความถี่ในการจองห้องพัก ควรเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการบริการตามรูปแบบการใช้ชีวิตรายบุคคล รายครอบครัว และการให้ส่วนลดพิเศษแก่ผู้ใช้บริการ หรือของขวัญที่สร้างความพึงพอใจ สร้างความประทับใจ และสร้างความผูกพันให้กับลูกค้า
5. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อความสะดวก สบาย ผ่อนคลาย โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้สามารถใช้ประเมิน และปรับปรุงภาพการบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ติดตามและการแก้ปัญหา และพัฒนารายการเลือกของให้มีความสวยงาม ไม่ซับซ้อนและทันสมัย

6. การกำหนดกรอบนโยบายองค์ประกอบเบื้องต้นสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการสำรองห้องพัก การบริการส่วนขยายด้านระบบเทคโนโลยีเชื่อมต่อของโรงแรมกับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนของเทคโนโลยีทางการเงิน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. แนวทางการสร้างรูปแบบของการบริการแบบรับรู้ความรู้สึกของลูกค้าในโรงแรมระดับห้าดาวที่สัมพันธ์กับอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง
2. รูปแบบการใช้เทคโนโลยีทางการเงินสำหรับการใช้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย