

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปัจจุบันได้เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว จากวารสาร Economist Intelligence Unit-EIU ได้พยากรณ์ไว้ว่าระหว่างปี พ.ศ. 2533 ถึง 2542 ประเทศไทยจะเป็นผู้นำทางด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้คู่กับสวาวย โดยจะมีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวเฉลี่ยร้อยละ 9 ต่อปี และจากรายงานของ World Tourism Organization (WTO, 2536) ได้สรุปผลการรายงานว่าประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากเป็นอันดับที่ 20 ของโลก

อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว ได้ส่งผลกระทบต่ออัตราการขยายตัวของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากรายได้หลักของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการห้องพัก การใช้บริการห้องอาหาร และห้องประชุมสำหรับการจัดเลี้ยงและสัมมนาขององค์กรต่างๆ โรงแรมต่างๆ ในประเทศจึงได้พัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยมีการนำระบบการบริหารงานของธุรกิจโรงแรมแบบในเครือ (Chain) มาดำเนินการกันอย่างกว้างขวางและแพร่หลายทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเว็บไซต์ (Website) ของตนเองเพื่อการประชาสัมพันธ์โรงแรมและให้ข้อมูลด้านบริการแก่ลูกค้า การบริการจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ต และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมุ่งที่จะสำรวจการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อพัฒนาการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรม ตลอดจนเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการ และประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เครื่องมือดังกล่าว ในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้า ของธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของลูกค้าโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของลูกค้าโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความต้องการ และประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้า ของธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย
2. ทำให้ทราบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เครื่องมือดังกล่าว ในการให้บริการลูกค้าธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย
3. ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดจากการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้า ของธุรกิจโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย
4. ทำให้ทราบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของลูกค้าโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย
5. ทำให้ทราบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของลูกค้าโรงแรมที่เป็นเครือ โรงแรมต่างชาติ และเครือ โรงแรมไทย ในประเทศไทย