

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร

กนกวรรณ แก้วดวง

บทคัดย่อ

การทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน และเพื่อศึกษาถึงการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยข้อมูลเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พักรค้างแรมในโรงแรม แต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่ใช้ระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายและสุ่มแบบเจาะจง มีจำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผลวิจัยพบว่า การยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร อยู่ระดับน้อย ความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุเท่านั้น จะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนในชั้นประเมินค่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่าผู้ที่มีอายุน้อยจะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ส่วนเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน คุณลักษณะของระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ได้แก่ ความสะดวกได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบและความซับซ้อน ซึ่งความสะดวกได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนขึ้นสนใจและชั้นประเมินค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความซับซ้อน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนขึ้นรับรู้และชั้นยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 1 ความเป็นมา

1.1 บทนำ

โรงแรมหรูระดับโลกเปิดเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน โดยนำเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนมาใช้อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า สามารถเช็คอินเข้าพักรผ่านสมาร์ทโฟนได้แล้ว ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนและประหยัดเวลา ทั้งขั้นตอนการเช็คอินเข้าพักร การใช้โทรศัพท์เสมือนกุญแจ รวมถึงการส่งเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันด้วย การใช้เทคโนโลยีนี้สำหรับโรงแรม ยังคงเป็นเรื่องยุ่งยากอยู่มาก ทั้งในแง่ของการติดตั้งระบบ ล็อกที่ประตูห้องพักรเพื่อทำงานร่วมกับโทรศัพท์มือถือ รวมถึงด้านความปลอดภัย (เดลินิวส์, 2557) ซึ่งการ

เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจส่งผลทำให้ผู้ประกอบการต่างแสวงหาวิธีการบริหารจัดการใหม่ๆ เป็นการนำเสนอจุดขายที่แตกต่าง ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการเดินทางไปพักผ่อนยังที่พักต่างๆ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งการเดินทางในแต่ละครั้งอาจมีข้อจำกัดในด้านของเวลา ขั้นตอนการยุ่งยากในกระบวนการเช็คอินของโรงแรม ส่งผลต่อความสะดวกสบาย และระยะเวลา หากมีระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน ซึ่งจัดว่าเป็นนวัตกรรมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย และการที่จะทำให้บุคคลยอมรับในนวัตกรรมนั้น ความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่การยอมรับหรือไม่ยอมรับ เพื่อนำมาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มาพัฒนาและสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในนักท่องเที่ยวชาวไทย อันนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันและส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร

1.3 นิยามศัพท์

การยอมรับระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับรู้ถึงนวัตกรรมระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟนที่เกิดขึ้นมา ได้รับทราบถึงข้อมูลนวัตกรรมอย่างละเอียดตามที่ตนเองสนใจ ทดลองปฏิบัติจนนำไปสู่การนำไปใช้หรือปฏิบัติต่อไป ซึ่งขั้นการยอมรับได้แก่ ขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินค่า ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและไม่ยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร
2. ผู้บริหารโรงแรมสามารถนำข้อมูลข้างต้นไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและเผยแพร่ นวัตกรรมนี้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
3. เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการศึกษาวิจัยประเด็นเดียวกันนี้ จะได้นำไปศึกษาวิจัยให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับนวัตกรรม

นพรัตน์ เกื้อเนาว์ (2549, หน้า 27) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่าเป็นการที่เราพยายามแนะนำ การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคม การเปลี่ยนแปลงนั้นหมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านค่านิยม และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านรูปแบบ ของชีวิต

คุณลักษณะของนวัตกรรม

Rogers และ Shoemaker (อ้างอิงใน สุดตมา แสงวิเชียร, 2546, หน้า 24) ได้สรุปลักษณะของ นวัตกรรม ที่มีผลต่อการยอมรับไว้ 5 ลักษณะ คือ

1. ความได้เปรียบเชิงประโยชน์ คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมดีกว่ามีประโยชน์กว่าสิ่ง เก่าๆ ที่เคยปฏิบัติกันมา ยังมีความรู้สึกว่ามีประโยชน์มาก โอกาสที่จะยอมรับก็มีมากขึ้น

2. ความเข้ากันได้ คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่า นวัตกรรมนั้นไปด้วยกัน หรือเข้ากับ ค่านิยม ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนตามความต้องการของตน นวัตกรรมนั้นก็จะได้รับการยอมรับเร็วกว่า และมากกว่านวัตกรรมอื่น

3. ความซับซ้อน คือ การยอมรับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้น ยากในการเข้าใจ และการใช้ เวลานานถึงจะยอมรับ แต่่นวัตกรรมใดที่ไม่ซับซ้อน ใช้งานง่าย นำไปใช้สะดวก ก็จะได้รับการยอมรับรวดเร็ว และสูงกว่านวัตกรรมอื่นๆ

4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ คือ นวัตกรรมที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ จะได้รับการ ยอมรับรวดเร็วกว่าที่ไม่สามารถนำไปทดลองได้

5. ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ คือ ถ้าผู้รับเห็นผลของนวัตกรรมได้เขาจะยอมรับได้เร็วขึ้น

โครงสร้างการยอมรับนวัตกรรม

Rogers (อ้างอิงใน เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554, หน้า 23-24) ได้แบ่งโครงสร้างการยอมรับ ออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ

1. สิ่งที่มีอยู่เดิม คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งมีอยู่เดิมก่อนการเผยแพร่ นวัตกรรมแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม อายุ รายได้ และการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ การได้มีโอกาสติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในวงสังคมอื่นๆ ความรู้สึกที่ต้องการนวัตกรรม

2. กระบวนการ ส่วนนี้กล่าวถึงการพัฒนาด้านความคิดตั้งแต่การรับรู้ ความสนใจ ประเมินค่า และ ตลอดจนจนถึงการยอมรับ

3. ผล ผลของนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงสังคมที่เกิดขึ้นหลังจากมี สิ่งประดิษฐ์ คือ นวัตกรรมที่การเผยแพร่ นวัตกรรมและผ่านกระบวนการยอมรับ นวัตกรรม ไปจนถึงขั้นการ ยืนยัน ได้แก่ การยอมรับ หรือเลิกใช้ นวัตกรรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับ

Foster (อ้างอิงใน สุพัตรา ถนอมวงศ์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายว่า “การยอมรับ” หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษา สามารถบรรยายได้โดยผ่านขั้นการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ เมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนจึงกล้าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

กระบวนการยอมรับ

Rogers (อ้างอิงใน พรรณทิพา แอดำ, 2549, หน้า 11) กล่าวว่ากระบวนการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอน

1. ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีความคิดใหม่สิ่งใหม่ วิธีปฏิบัติใหม่ หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น
2. ขั้นสนใจ บุคคลเริ่มมีความสนใจนวัตกรรม และพยายามแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม
3. ขั้นประเมินผล บุคคลจะทำการประเมินผลในสมองของตน โดยลองนึกว่าถ้ายอมรับนำเอานวัตกรรมนั้นมาใช้ปฏิบัติแล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะคุ้มค่าหรือไม่
4. ขั้นทดลอง บุคคลจะนำนวัตกรรมมาลองใช้ หรือลองปฏิบัติในวงจำกัด ก่อนเพื่อดูว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์เข้ากับสถานการณ์ของตนหรือไม่
5. ขั้นยอมรับ บุคคลยอมรับนวัตกรรมโดยนำนวัตกรรมมาใช้ อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

Rogers และ Shoemaker (อ้างอิงใน พรรณทิพา แอดำ, 2549, หน้า 12-13) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 4 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ยอมรับนวัตกรรม ได้แก่ พื้นฐานของบุคคลเป้าหมาย หรือผู้รับการเปลี่ยนแปลง อันได้แก่ พื้นฐานทางสังคม เช่น เพศ ระดับการศึกษา การรับฟังข่าวสารจากแหล่งต่างๆ
2. ปัจจัยทางด้านระบบสังคม ได้แก่ สภาพทาง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และภูมิศาสตร์
3. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรมในสายตาของผู้ที่จะใช้นวัตกรรม คือ คุณลักษณะต่างๆ ของนวัตกรรมที่บุคคลผู้ใช้นวัตกรรมรับรู้โดยเชิงอัตวิสัย
4. ปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของบุคคลช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ตัวกลางที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร หรือเรียกกันสั้นๆ ว่า ช่องทางการสื่อสาร

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนาธิป กลิ่นคล้ายจันทร์ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบการค้าผ่านเครือข่ายไร้สาย (m-Commerce) ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการระบบการค้าผ่านเครือข่ายไร้สาย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่าจะมีการยอมรับการใช้บริการระบบการค้าผ่านเครือข่ายไร้สาย มากกว่ากลุ่มรายได้ช่วงอื่นๆ คุณลักษณะของระบบการค้าผ่านเครือข่ายไร้สาย พบว่า คุณลักษณะของระบบ

การคำนวณเครือข่ายไร้สายคือความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของระบบการคำนวณเครือข่ายไร้สาย ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบการคำนวณเครือข่ายไร้สาย ความเหมาะสมสอดคล้องของระบบการคำนวณเครือข่ายไร้สายกับชีวิตผู้คนในสังคม และความทันสมัยของระบบการคำนวณเครือข่ายไร้สาย

ส่วนที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พักค้างแรมในโรงแรม แต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน และอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่ใช้ระบบเช็คอินผ่านสมาร์ตโฟน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (สุวิมล ติรกานันท์, 2557)

$n_p = z^2 \pi (1-\pi) / E^2$ จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม 400 ตัวอย่าง

3. การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งโซนกรุงเทพมหานครตามการกำหนดการแบ่งเขตตามที่ตั้งของพื้นที่ ซึ่งแบ่งโซนกรุงเทพมหานคร ออกเป็น 3 โซน (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร) สุ่มเขตในโซนด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ในแต่ละโซนได้เขตต่างๆ จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประกอบด้วยแนวคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนวัตกรรมระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ คือ ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และความสังเกตเห็นได้

3. การยอมรับนวัตกรรมระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟนของนักท่องเที่ยวชาวไทย ประกอบด้วยการยอมรับ 5 ชั้น คือ ชั้นรับรู้ ชั้นสนใจ ชั้นประเมินค่า ชั้นทดลอง และชั้นยอมรับ

โดยนำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งค่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความเที่ยงของแบบสอบถาม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการแจกแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ทำการกรอกข้อมูลจำนวน 400 คน และข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ (หนังสือทางวิชาการ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ต)

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบ t-test สถิติวิเคราะห์ F-test ค่า LSD ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โพรดักต์ โมเมนต์

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

4.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

เพศ	เพศหญิง	จำนวน 242 คน	ร้อยละ 60.5
อายุ	อายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี	จำนวน 198 คน	ร้อยละ 48.3
ระดับการศึกษาสูงสุด	ระดับปริญญาตรี	จำนวน 246 คน	ร้อยละ 61.5
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน 189 คน	ร้อยละ 47.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20,001 – 30,000 บาท	จำนวน 131 คน	ร้อยละ 32.8

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะของนวัตกรรม

จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วปัจจัยด้านลักษณะของนวัตกรรม ยังไม่มีความโดดเด่นมากพอในความคิดของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อเทียบกับระบบเช็คอินห้องพักรวมเดิมที่มีอยู่ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจในคุณลักษณะของระบบเช็คอินห้องพักรวมผ่านสมาร์ทโฟน อันประกอบไปด้วย

ปัจจัยด้านลักษณะของนวัตกรรม	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. ความสะดวกเปรียบเทียบ	2.8575	0.70758
2. ความเข้ากันได้	3.1883	0.79547
3. ความซับซ้อน	3.0733	0.78140
4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้	3.4083	0.84264
5. ความสังเกตเห็นได้	3.1867	0.70771

ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.4083 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ หากมีแอปพลิเคชันของระบบเช็คอินดังกล่าวทดลองใช้ก่อนจะสามารถทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น ความเข้ากันได้ มีค่าเฉลี่ย 3.1883 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ การเช็คอินผ่านสมาร์ทโฟนช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องของการเช็คอินที่รวดเร็ว แต่การไปที่เคาน์เตอร์เช็คอินก็เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มากกว่า ความสังเกตเห็นได้ มีค่าเฉลี่ย 3.1867 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ สามารถทำให้ขั้นตอนการเช็คอินห้องพักรวมไม่ยุ่งยากอีกต่อไป ความ

ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.0733 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ลดขั้นตอนการเช็คอินกับพนักงาน โรงแรมที่มีความซับซ้อนและใช้ระยะเวลา นานกว่า ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ มีค่าเฉลี่ย 2.8575 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ สามารถเช็คอินห้องพักที่ไหน เมื่อไหร่ก็ได้ตามความต้องการ

4.3 ผลการวิเคราะห์การยอมรับระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน

จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน ยังอยู่ในระดับน้อย เมื่อเทียบกับระบบเช็คอินห้องพักแบบเดิมที่มีอยู่ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับการนำระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟนมาใช้ค่อนข้างน้อย หากพิจารณาเป็น

การยอมรับระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. ขึ้นรับรู้	3.0213	0.86286
2. ขึ้นสนใจ	2.8550	0.95983
3. ขึ้นประเมินค่า	3.0613	1.03479
4. ขึ้นทดลอง	2.8838	0.88193
5. ขึ้นยอมรับ	2.8913	1.05847

รายข้ออันประกอบไปด้วย ขึ้นประเมินค่า มีค่าเฉลี่ย 3.0613 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับขึ้นประเมินค่ามากที่สุด คือ ท่านเห็นว่าการนำระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟนมาใช้จะสะดวกและรวดเร็วกว่าการเช็คอินกับพนักงาน โรงแรม ขึ้นรับรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.0213 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับขึ้นรับรู้มากที่สุด คือ ท่านรู้สึกเฉยๆ กับการนำระบบเช็คอินห้องพักผ่านระบบสมาร์ตโฟนมาใช้ในโรงแรม ขึ้นยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 2.8913 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับขึ้นยอมรับมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าจะใช้ระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟนในอนาคต ขึ้นทดลอง มีเฉลี่ย 2.8838 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับขึ้นทดลองมากที่สุด คือ ท่านอยากทดลองใช้ระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟนหากโรงแรมนั้นมีการนำระบบนี้มาใช้ ขึ้นสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.8550 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับขึ้นสนใจมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบเช็คอินห้องพักผ่านระบบสมาร์ตโฟนเป็นอย่างดีจากการหาความรู้จากแหล่งต่างๆ

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยจำแนกได้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักผ่านสมาร์ตโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนขึ้นประเมินค่าของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นความแตกต่างของการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนขึ้นรับรู้ ขึ้นสนใจ ขึ้นทดลอง และขึ้นยอมรับระหว่างอายุที่ต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

4. อาชีพที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกได้ดังนี้

1. ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนขึ้นสนใจและขึ้นประเมินค่า ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น การยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนขึ้นรับรู้ ขึ้นทดลอง และขึ้นยอมรับ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2. ความเข้ากันได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร

3. ความซับซ้อน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนขึ้นรับรู้และขึ้นยอมรับ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น การยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟนขึ้นสนใจ ขึ้นประเมินค่า และขึ้นทดลอง ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร

5. ความสังเกตเห็นได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรผ่านสมาร์ทโฟน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร

4.5 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลในด้านของอายุที่ต่างกัน จะมีการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟนขั้นประเมินค่าแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุน้อยเป็นบุคคลที่เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี ยุคของข้อมูลข่าวสาร จึงส่งผลต่อการประเมินค่าของเทคโนโลยี ดังนั้นการสร้างการรับรู้ การให้ข้อมูล ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงกลุ่มอายุ เพราะยอมรับง่ายและเร็วกว่า ช่วยเผยแพร่นวัตกรรมนี้

2. คุณลักษณะของนวัตกรรมถือว่ามีความโดดเด่นน้อย คือยังไม่มีมีความโดดเด่นมากพอในความคิดเห็นของผู้ตอบสอบถามโดยผลวิจัยจะทำให้เห็นว่าการจะทำให้เกิดการยอมรับได้ ระบบเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟนนี้จะต้องสร้างความโดดเด่น สร้างความแตกต่าง ผู้วิจัยเสนอว่าการออกแบบระบบควรจะทำรูปแบบคล้ายกับการเช็คอินของสายการบิน เพื่อสร้างประสบการณ์และการทดลองใช้

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับในระดับน้อย ทำให้ยังไม่เป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากเท่าไร เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเกิดการรับรู้ สนใจนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความตระหนัก

4. ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟนขั้นสนใจและขั้นประเมินค่า นักท่องเที่ยวชาวไทยรู้วาระบบเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟนมีประโยชน์กว่าแบบเดิมจึงเกิดความสนใจหาข้อมูลเพิ่มเติม จนถึงขั้นประเมินค่าดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาทำให้ระบบมีความแปลกใหม่ แตกต่างจากเดิม เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเกิดการเปรียบเทียบจนนำมาสู่ขั้นทดลองใช้ต่อไป

5. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องของแอปพลิเคชันของระบบเช็คอินที่ว่าหากมีแอปพลิเคชันของระบบเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟนดังกล่าวทดลองใช้ก่อนจะสามารถทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการอาจจะจัดโปรโมชันลดราคาห้องพักเพื่อให้นักท่องเที่ยวสนใจและทดลองใช้ระบบ

6. นักท่องเที่ยวมีความเห็นว่าการนำระบบเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟนมาใช้จะสะดวกและรวดเร็วกว่าการเช็คอินกับพนักงานโรงแรม ดังนั้นผู้ประกอบการควรที่จะปรับปรุงและพัฒนาเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟนดังกล่าวให้เกิดการยอมรับ แต่อาจจะไม่ใช่แบบก้าวกระโดดแต่ควรค่อยเป็นค่อยไป

7. นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะใช้ระบบเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟนในอนาคต ดังนั้นผู้ประกอบการยังมีเวลาที่จะสร้างการรับรู้ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ พัฒนาระบบต่อไป

4.6 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยเน้นการสัมภาษณ์หรือวิธีการศึกษาเชิงลึก เพื่อนำมาขยายผลหรือปรับปรุงการวิจัยให้ดีขึ้น

2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายทางด้านลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการยอมรับระบบเช็คอินห้องพักรับรองผ่านสมาร์ตโฟน เช่น ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านช่วงเวลาของการยอมรับ ปัจจัยด้านระบบสังคม ความทันสมัยของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ควรศึกษากับกลุ่มผู้ที่เคยมีประสบการณ์การจองห้องพักร้านอาหารผ่านสมาร์ทโฟน การทำการเช็คอินของสายการบิน การจองตั๋วเครื่องบินผ่านสมาร์ทโฟน แม้จะยังไม่ใช้กลุ่มเป้าหมาย อาจจะมีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมายได้ในอนาคต ซึ่งเป็นคนที่รับนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว ชอบความทันสมัยและชอบทดลอง อาจจะใช้เชื่อมโยงไปเป็นผู้นำทางสังคมและค่านิยมต่างๆ จึงน่าสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นต่อระบบเช็คอินห้องพักร้านอาหารผ่านสมาร์ทโฟน เพื่อให้มีการเผยแพร่การนำระบบเช็คอินห้องพักร้านอาหารผ่านสมาร์ทโฟนไปใช้อย่างแพร่หลายและเกิดการยอมรับในวงกว้าง

บรรณานุกรม

- ชนาธิป กลิ่นคล้ายจันทร์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบการค้าผ่านเครือข่ายไร้สาย (m-Commerce) ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดลินิวส์. (2557). โรงแรมหรูระดับ โลกเปิดเช็คอินผ่านสมาร์ทโฟน. เมื่อ 2 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.dailynews.co.th/foreign/278366>
- นพรัตน์ เกื่อนเนา. (2549). ทศนคติกับการใช้นวัตกรรมมัลติมีเดียในโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการสื่อสารของวัยรุ่น ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วารสารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรรณทิพา แอดคำ. (2549). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุดตมา แสงวิเชียร. (2546). การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับเกี่ยวกับเรื่องการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการพลเรือน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัตรา ถนอมวงศ์. (2551). ความตระหนักต่อการจัดการขยะของผู้อยู่อาศัยบริเวณริมคลองรังสิตประยูรศักดิ์: ศึกษากรณี ตำบลบึงขัง อำเภอนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวิมล ดิรกันันท์. (2557). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, กองควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2544). รายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร 2544. เมื่อ 3 มกราคม 2559, จาก <http://www.bangkok.go.th>
- เอกลักษณ์ ชนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.