

## ความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวยูเอเล็กรอนิกส์ของโรงแรม ในประเทศไทย

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย\*

ปัญจราศี ปุณณชัยยะ\*\*

สุรัตน์ โคอินทรางกูร\*\*\*

วันชัย ขันดี\*\*\*\*

อรุณี ตันวิสุทธิ\*\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวยูเอเล็กรอนิกส์ และการวิเคราะห์องค์ประกอบของความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวยูเอเล็กรอนิกส์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของของโรงแรมในประเทศไทยที่ให้บริการการท่องเที่ยวยูเอเล็กรอนิกส์ ผลจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความพร้อมของโรงแรมในการให้บริการท่องเที่ยวยูเอเล็กรอนิกส์ประกอบด้วย 5

องค์ประกอบ คือ (1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ทรัพยากรบุคคล (3) การปรับกระบวนการธุรกิจ (4) การปรับใช้การท่องเที่ยวยูเอเล็กรอนิกส์ และ (5) ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานคือ ความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและความพร้อมด้านทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการการท่องเที่ยวยูเอเล็กรอนิกส์

**คำสำคัญ:** ความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวยูเอเล็กรอนิกส์ ประสิทธิภาพ

\*ศาสตราจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\*\*รองศาสตราจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\*\*\*อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\*\*\*\*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\*\*\*\*\*ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยทัศนทัศน์ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ ไลจิสติกส์และการขนส่ง คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## E-tourism Readiness of Hotels in Thailand

*Siriluck Rotchanakitumnui\**

*Panjarasee Punnachaiya\*\**

*Surat Kointarangkul\*\*\**

*Wanchai Khanti\*\*\*\**

*Arunee Tanvisuth\*\*\*\*\**

### Abstract

The objective of this study is to determine the components of electronic tourism readiness (E-tourism readiness). The impact of E-tourism readiness components on operational efficiency of e-tourism service of Thai hotels is also assessed. The result shows that E-tourism readiness consists of five components including the use of information technology, human

resource efficacy, re-engineering of business process, adaptation to use e-tourism, and information technology resources readiness for conducting e-tourism services. Information technology resources and applying the use of information technology readiness also have major impacts on enhancing the efficiency of e-tourism services.

**Keywords:** Electronic Tourism Readiness (E-tourism readiness), Efficiency

\*Professor, Thammasat Business School, Thammasat University.

\*\*Associate Professor, Thammasat Business School, Thammasat University.

\*\*\*Lecturer, Thammasat Business School, Thammasat University.

\*\*\*\*Assistant Professor, Thammasat Business School, Thammasat University.

\*\*\*\*\*Director of Corporate Communications, Department of International Business, Logistics and Transport, Thammasat Business School, Thammasat University.

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สร้างรายได้หลักให้กับประเทศ ในยุคของเศรษฐกิจดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) และอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในการให้บริการกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้า และสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องสามารถให้ข้อมูลในการเดินทางท่องเที่ยวตั้งแต่เริ่มวางแผนการเดินทาง จองห้องพัก การเดินทางไป จนถึงการเดินทางกลับ รวมถึงการบอกเล่าประสบการณ์ การท่องเที่ยว ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและบริหารจัดการอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และให้ลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูล รวมถึงการทำรายการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือทำพาสายอีเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งนับเป็นช่องทางที่ช่วยสร้างคุณค่าในการบริหารจัดการที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา (Rotchanakitumnuai and Speece, 2009)

การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา หรือองค์การ (United Nations Conference on Trade and Development: UNCTAD) ระบุว่า การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tourism) (UNCTAD, 2005) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องนำเทคโนโลยีของพาสายอีเล็กทรอนิกส์มาเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการติดต่อกับลูกค้า สร้างรายได้และลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะและความสามารถที่จะสนับสนุนรูปแบบและกระบวนการทางธุรกิจของอุตสาหกรรมนี้อย่างมาก กล่าวคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการให้ข้อมูลและการให้บริการจำนวนมาก

ซึ่งเหมาะที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่สามารถส่งผ่านข้อมูลในปริมาณมากไปถึงผู้ใช้บริการในรูปแบบของดิจิทัลได้ ทั้งที่เป็นข้อความและรูปภาพ เป็นต้น

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 ที่มุ่งเน้นพัฒนาการท่องเที่ยวแบบองค์รวมโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลรับผิดชอบได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวไทยด้วยการผลักดันนโยบายต่างๆ และตั้งกรมการท่องเที่ยวขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยวอย่างเร่งด่วนในการใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญในยุคดิจิทัลที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะแนวโน้มของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมนิยมใช้สื่อดิจิทัล โดยเฉพาะการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเครือข่ายสังคม (Social Network) และการจองบริการการท่องเที่ยวต่างๆ ฯลฯ

ในแง่ของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวก็เช่นกันจำเป็นต้องอย่างมากที่ต้องเตรียมความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทยเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจตลอดจนขีดความสามารถให้กับองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยที่จะช่วยสร้างความภักดีและกลับมาใช้บริการต่างๆ ให้สามารถก้าวทันต่อการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tourism Readiness) ของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทยว่ามีองค์ประกอบใดบ้าง และองค์ประกอบใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในการเพิ่มขีดความสามารถของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

## การทบทวนวรรณกรรม

### ประสิทธิภาพในการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพมีการศึกษามากมาย ทั้งศึกษาการวัดในเชิงตัวเลขทางการเงิน เช่น การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (Anderson, Fok and Scott, 2000) และการวัดที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การศึกษาของ Bharadwaj Bharadwaj และ Konsynski (1999) ที่กล่าวถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้เกิดประสิทธิภาพว่า เป็นการทำให้เกิดคุณค่าทั้งคุณค่าที่สามารถวัดเป็นตัวเงินและไม่ใช่อัตราตัวเงิน ส่วนวิธีการของ Data Envelopment Analysis (DEA) ซึ่งเป็นวิธีการวัดประสิทธิภาพวิธีหนึ่งที่ได้รับค่านิยม ได้กำหนดการวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้ (Output) เพื่อหาคะแนนความมีประสิทธิภาพ (Efficiency Score) ของการลงทุน ในธุรกิจโรงแรม (Sanjeev, 2007) โดยประสิทธิภาพของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์วัดจากคุณภาพของการให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ และค่าใช้จ่ายที่ลดลงของธุรกิจผู้ให้บริการการท่องเที่ยว (Tsiotsou and Vlachepoulou, 2011)

สำหรับการวัดประสิทธิภาพของโรงแรมที่ให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ในงานวิจัยนี้วัดจากประสิทธิภาพในด้านต่างๆ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดขั้นตอน การให้บริการที่รวดเร็ว การสร้างความพอใจให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น (Buhalis, 1998; Buhalis, 2003)

### ความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

ความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ สามารถมองได้ใน 2 มิติหลักได้แก่ ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว และความพร้อมในการปรับตัวที่รวดเร็วของผู้ให้บริการเหล่านั้น โดย**ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี**

**สารสนเทศ**เกิดจากความพร้อมหลายด้าน ทั้งด้านบุคลากรและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งงานวิจัยในอดีตนิยมใช้ทฤษฎีความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy Theory) ในการประเมินความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทฤษฎีความสามารถของตนเอง เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงประเด็นทางพฤติกรรมศาสตร์ที่ว่าคนที่บุคคลหนึ่งจะทำสิ่งหนึ่งๆ ให้ลุ่สว่างได้ จะต้องมีความพร้อมที่จะทำสิ่งนั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) และมีทรัพยากรอำนวยความสะดวก (Resource Facilitations) (Ajzen, 1991; Ajzen, 2002; Bhattacharjee, 2000)

Bandura (1977) ได้ให้ความหมายของความสามารถของตนเองว่าเกี่ยวข้องกับความสามารถที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล โดยมีงานวิจัยทางด้านระบบสารสนเทศเพื่อจัดการหลายงานที่ได้นำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้เพื่อวัดความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของแต่ละบุคคล (Computer Self-Efficacy) (Compeau and Higgins, 1995; Taylor and Todd, 1995) เช่น Hsu และ Chiu (2004) ได้นำแนวคิดนี้มาศึกษาถึงความสามารถของตนเองในการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet Self-Efficacy) และระบบการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tourism Knowledge Efficacy) ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถของตนเอง ไม่ใช่มีแต่เพียงความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เท่านั้น ยังรวมถึงความรู้ความสามารถในการจัดการระบบการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tourism Knowledge Efficacy) ซึ่งความรู้ความสามารถในการจัดการดังกล่าวหมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะปรับกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ (Business Process Re-engineer) (Buhalis, 1998; Buhalis, 2003; Grover, Jeong, Kettinger and Teng, 1995) มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ต มีการเชื่อมโยงระบบงานและฐานข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Chiang, 2003; Rao, Metts and

Monge, 2003) เพื่อการติดต่อสื่อสารและการบริหาร การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ให้ที่มีประสิทธิภาพ (Sigala, 2007)

การศึกษาในอดีตพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมที่ ให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความพร้อมสูง ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (Buhalis and Costa, 2006; Chiang, 2003; Rao et al., 2003) จึง นำไปสู่ข้อสมมุติฐานที่ 1:

.....“ความพร้อมของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว อิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์”

Buhalis และ Costa (2006) และ Buhalis และ Law (2008) พบว่า ความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการการให้บริการท่องเที่ยว อิเล็กทรอนิกส์ มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ จึงนำไปสู่ข้อสมมุติฐานที่ 2:

.....“ความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลของผู้ให้ บริการการท่องเที่ยว ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพใน การดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์”

ยิ่งไปกว่าความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความรู้ความ สามารถในการบริหารจัดการการให้บริการท่องเที่ยว อิเล็กทรอนิกส์ ความพร้อมที่จะปรับหรือกระบวนการ ดำเนินธุรกิจก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ (Business Process Re-engineer) (Buhalis, 1998; Buhalis, 2003; Buhalis, Jafari and Werthner, 1997; Grover et al., 1995) จึงนำไป สู่ข้อสมมุติฐานที่ 3

.....“ความพร้อมของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวใน การปรับหรือกระบวนการดำเนินธุรกิจ ส่งผลเชิงบวกต่อ

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยว อิเล็กทรอนิกส์”

ส่วนทรัพยากรอำนวยความสะดวก (Resource Facilitations) หมายถึง บุคลากรและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น การมีคอมพิวเตอร์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Hsu and Chiu, 2004) การที่จะทำการติดต่อสื่อสารและการ บริหารงานของผู้ให้บริการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์และเข้า ถึงอินเทอร์เน็ตได้ (Resource Facilitations) ตลอดจน การเชื่อมโยงของระบบงานและฐานข้อมูลต่างๆ ภายใน องค์กรกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Buhalis and Costa, 2006; Chiang, 2003; Rao et al., 2003; Sigala, 2007) จึงนำไปสู่ข้อสมมุติฐานที่ 4

.....“ความพร้อมด้านทรัพยากรเทคโนโลยีสาร สนเทศของผู้ให้บริการท่องเที่ยวส่งผลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานการให้บริการท่องเที่ยว อิเล็กทรอนิกส์”

นอกจากความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ให้บริการท่องเที่ยวแล้ว **ความพร้อมในการ ปรับตัวที่รวดเร็ว** ก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ ของความพร้อมในการให้บริการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์กร เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรม ที่มักเผชิญกับสถานการณ์อลวนต่างๆ เช่น การใช้ความ รุนแรง การเกิดภัยพิบัติ หรือโรคระบาด ฯลฯ ที่ส่งผลให้ ไม่สามารถบริหารจัดการเหตุการณ์ได้ การปรับตัวที่ รวดเร็วจึงเป็นความจำเป็นของธุรกิจนี้ในอุตสาหกรรมนี้ ทฤษฎีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายสำหรับอธิบายการปรับตัวที่ รวดเร็วของธุรกิจท่องเที่ยวได้แก่ ทฤษฎีความซับซ้อน และความอลวน (Complexity and Chaos Theory) โดยความอลวน (Chaos) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ เช่น การใช้ความรุนแรง การเกิดภัยพิบัติ หรือโรคระบาด ฯลฯ ที่ส่งผลให้ไม่สามารถบริหารจัดการเหตุการณ์ได้ ส่วนความซับซ้อน (Complexity Theory) เป็นเรื่อง

ของระบบการทำธุรกิจที่มีระบบและหน่วยงานย่อยจำนวนมากที่ต้องติดต่อประสานงาน ทำให้คาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ยาก (Axelrod and Cohen, 1999) การศึกษาของ McKercher (1999) พบว่า ความซับซ้อน และความอลวนเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกันองค์กรหรือธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากๆ จะมีโอกาสเกิดความอลวนวุ่นวายในการบริหารจัดการได้ง่าย ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่นักวิจัยในอดีตยืนยันถึงผลกระทบของความอลวนและความซับซ้อน กล่าวคือ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีวิวัฒนาการและการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ประโยชน์ที่มักจะถูกกล่าวถึงการท่องเที่ยวอยู่เสมอคือ ผลกระทบผีเสื้อขยับปีก (The Butterfly Effect) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่การเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยจะส่งผลเป็นลูกโซ่ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่วิกฤติใหญ่โตต่อระบบ หรือภาคธุรกิจการท่องเที่ยวในยุคดิจิทัล การเผยแพร่ของข่าวสารด้านความอลวน/ความรุนแรงที่เกิดขึ้นจะรวดเร็วมาก ซึ่งจะส่งผลให้รายได้การท่องเที่ยวลดลงอย่างมหาศาล ในทางตรงกันข้าม การปรับใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วผ่านช่องทาง

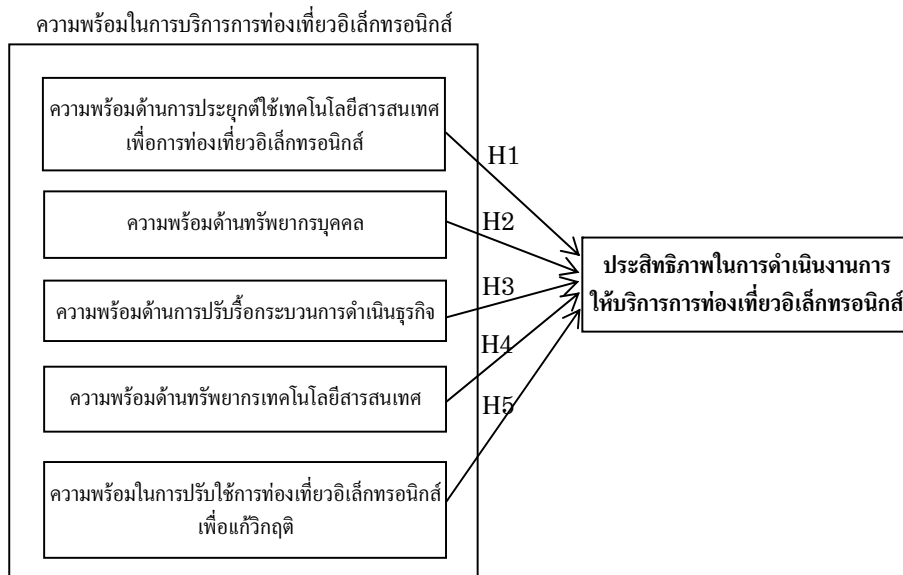
เว็บและ/หรือเครือข่ายสังคมเมื่อวิกฤติต่างๆ ผ่านพ้นไปก็จะช่วยให้ความพร้อมในการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวกระจายไปยังนักท่องเที่ยวได้รวดเร็วเช่นกัน (Russell and Faulkner, 1999; Winsor, 1995)

Russell และ Faulkner (1999) พบว่า ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวผ่านช่องทางเว็บและ/หรือเครือข่ายสังคมเมื่อวิกฤติต่างๆ ให้ผ่านพ้นไปได้รวดเร็ว จะช่วยให้ความพร้อมในการให้บริการกระจายไปยังนักท่องเที่ยวได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่ข้อสมมุติฐานที่ 5

....“ความพร้อมในการปรับตัวใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแก้วิกฤติ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์”

รูปที่ 1 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยของประเมิความพร้อมในการบริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ข้อคำถามเบื้องต้นของแบบสอบถามพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรม (ดังรายละเอียดในภาคผนวก) รวมถึงมีการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) เพื่อทดสอบความเที่ยง (Reliability) และความชัดเจนของข้อคำถาม ข้อคำถามในแบบสอบถามที่วัดความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพในการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ใช้มาตรวัดระดับช่วง (Interval Scale) โดยระยะระดับด้วยมาตรวัดระดับช่วง 0 ถึง 5 (0 หมายถึง ไม่มี และ 5

หมายถึง มีมากที่สุด)

ประชากรของการศึกษานี้ คือตัวแทนที่เป็นสมาชิกสมาคมตัวแทนการท่องเที่ยวไทย (<http://www.atta.or.th>) และสมาคม โรงแรมไทย (<http://www.thaihotels.org>) จากภาคต่างๆ ของไทย การเลือกกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ใช้ตัวอย่างประมาณ 300 ตัวอย่าง ของผู้ประกอบการโรงแรมโดยไม่รวมธุรกิจรถเช่า ธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่จะได้ข้อมูลที่ละเอียดครบถ้วน โดยการเลือกตัวอย่างจะทำการสำรวจรายชื่อ URL ของโรงแรมเหล่านี้ก่อนว่ามีเว็บไซต์ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ดังนั้น การสุ่มตัวอย่างจึงใช้แบบ

### ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของโรงแรมในประเทศไทยที่ให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>สัญชาติของเจ้าของโรงแรม</b>		
ไทยทั้งหมด	240	79.21
ไทยและต่างชาติ	46	15.18
ต่างชาติทั้งหมด	17	5.61
<b>จำนวนพนักงานทั้งหมด</b>		
น้อยกว่า/เท่ากับ 50 คน	115	37.95
51-200 คน	136	44.88
มากกว่า 200 คน	52	17.16
<b>มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของโรงแรม</b>		
น้อยกว่า/เท่ากับ 50 ล้านบาท	46	15.18
51-200 ล้านบาท	148	48.84
มากกว่า 200 ล้านบาท	109	35.97
<b>ระดับมาตรฐานโรงแรม</b>		
≤ 3 ดาว	145	47.85
4 ดาว	110	36.30
5 ดาว	48	15.84

Purposive Sampling ที่เลือกเฉพาะโรงแรมที่มีเว็บไซต์ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น รายละเอียดข้อมูลของโรงแรมแสดงในตารางที่ 1

## ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tourism Readiness) ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีสกัดปัจจัยแบบวิธองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแบบ Varimax พบว่า ความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้ (ดูตารางที่ 2)

- **องค์ประกอบด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** ประกอบด้วย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการจัดการงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เช่น การทำแผนการตลาดหรือส่งเสริมการขาย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือมีการใช้เว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต มีการใช้เครือข่ายสังคมในการให้ข้อมูล/ติดต่อกับนักท่องเที่ยว เช่น Facebook และ Twitter มีการใช้ฐานข้อมูลลูกค้าออนไลน์เพื่อติดต่อ/การทำธุรกรรมกับนักท่องเที่ยวหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และมีการใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมการให้บริการการท่องเที่ยว เช่น การจองออนไลน์ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของรายละเอียดขององค์ประกอบนี้ พบว่า โรงแรมมีความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องการใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมการให้บริการการท่องเที่ยว เช่น การจองออนไลน์ มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.41) รองลงมาคือโรงแรมมีการใช้เว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต โรงแรมมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการจัดการงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพ

เช่น การทำแผนการตลาดหรือส่งเสริมการขาย ฯลฯ โรงแรมมีการใช้ฐานข้อมูลลูกค้าออนไลน์เพื่อติดต่อ/การทำธุรกรรมกับนักท่องเที่ยวหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และโรงแรมมีการใช้เครือข่ายสังคมในการให้ข้อมูล/ติดต่อกับนักท่องเที่ยว เช่น Facebook และ Twitter ตามลำดับ

- **องค์ประกอบด้านทรัพยากรบุคคล** ประกอบด้วย การมีบุคลากรที่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือการมีบุคลากรที่สามารถใช้เว็บไซต์เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีบุคลากรที่สามารถพัฒนาเว็บไซต์ของตนเอง และมีบุคลากรที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตตามลำดับ

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของรายละเอียดขององค์ประกอบความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล ในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง โรงแรมมีความพร้อมที่บุคลากรที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาเป็นโรงแรมมีบุคลากรที่สามารถใช้เว็บไซต์เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โรงแรมมีบุคลากรที่สามารถพัฒนาเว็บไซต์ของตนเอง และโรงแรมมีบุคลากรที่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง (มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.20)

- **องค์ประกอบด้านการปรับหรือกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ** ประกอบด้วย มีการปรับกระบวนการบริหารภายในองค์กรด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพขึ้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือมีการปรับกระบวนการบริหารด้านการท่องเที่ยวด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ มีปรับกระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยวที่รวดเร็วขึ้น และมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว เช่น การประท้วงทางการเมือง โรคระบาด ตามลำดับ



**ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อความและองค์ประกอบเชิงสำรวจของความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์**

องค์ประกอบ/ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (พิสัย=1.21)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Cronbach's Alpha = 0.859)</b>			
โรงแรมของท่านมีการใช้เว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต	4.26	0.917	0.823
โรงแรมของท่านมีการใช้เครือข่ายสังคมในการให้ข้อมูล/ติดต่อกับนักท่องเที่ยว เช่น Facebook Twitter	3.73	1.291	0.800
โรงแรมของท่านมีการใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมการให้บริการการท่องเที่ยว เช่น การจองออนไลน์	4.41	0.919	0.744
โรงแรมของท่านมีการใช้ฐานข้อมูลลูกค้าออนไลน์เพื่อติดต่อ/การทำธุรกรรมกับนักท่องเที่ยว หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง	3.80	1.130	0.798
โรงแรมของท่านมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการจัดการงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การทำแผนการตลาดหรือส่งเสริมการขาย ฯลฯ	3.89	1.077	0.831
<b>2. ทรัพยากรบุคคล (Cronbach's Alpha = 0.850)</b>			
โรงแรมของท่านมีบุคลากรที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ต	4.20	0.866	0.726
โรงแรมของท่านมีบุคลากรที่สามารถพัฒนาเว็บไซต์ของตนเอง	3.32	1.226	0.849
โรงแรมของท่านมีบุคลากรที่สามารถใช้เว็บไซต์เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	3.70	1.107	0.854
โรงแรมของท่านมีบุคลากรที่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง	3.20	1.160	0.891
<b>3. การปรับหรือกระบวนการดำเนินการธุรกิจ (Cronbach's Alpha = 0.883)</b>			
โรงแรมของท่านมีปรับกระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยวที่รวดเร็วขึ้น	3.66	1.097	0.864
โรงแรมของท่านมีปรับกระบวนการบริหารภายในองค์กรด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพขึ้น	3.60	1.110	0.899
โรงแรมของท่านมีปรับกระบวนการบริหารด้านการท่องเที่ยวด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ	3.60	1.079	0.895
โรงแรมของท่านมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว เช่น การประท้วงทางการเมือง โรคระบาด	3.86	1.099	0.782
<b>4. ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cronbach's Alpha = 0.900)</b>			
โรงแรมของท่านมีจุดที่ติดตั้ง Wi-fi ที่เพียงพอในการให้บริการนักท่องเที่ยว	4.28	0.926	0.808
โรงแรมของท่านมี Wi-fi ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการนักท่องเที่ยว	4.08	0.957	0.835
โรงแรมของท่านมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บุคลากรใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยว	4.08	1.026	0.876
โรงแรมของท่านมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว	3.77	1.084	0.836
โรงแรมของท่านมีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อบริหารการท่องเที่ยว	3.59	1.153	0.842
โรงแรมของท่านมีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	3.50	1.127	0.801

**ตารางที่ 2 (ต่อ)**

องค์ประกอบ/ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (พิสัย=1.21)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>5. การปรับใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (Cronbach's Alpha = 0.912)</b>			
โรงแรมของท่านมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้ช่องทางเว็บไซต์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว	3.66	1.111	0.931
โรงแรมของท่านมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้เครือข่ายสังคมในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว	3.61	1.127	0.936
โรงแรมของท่านมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการนำฐานข้อมูลการใช้บริการของลูกค้ารวมถึงข้อมูลอื่นๆ เพื่อปรับรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า/นักท่องเที่ยวทำให้ใหม่ให้สูญเสียรายได้ เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว	3.64	1.079	0.900

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของรายละเอียดขององค์ประกอบการปรับหรือกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างโรงแรมมีความพร้อมมากที่สุดในการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว เช่น การประท้วงทางการเมือง โรคระบาด รองลงมาเป็นโรงแรมมีการปรับกระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยวที่รวดเร็วขึ้น โรงแรมมีการปรับกระบวนการบริหารภายในองค์กรด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพขึ้น และโรงแรมมีการปรับกระบวนการบริหารด้านการท่องเที่ยวด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ ตามลำดับ

- องค์ประกอบทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บุคลากรใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาเป็นมีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อบริหารการท่องเที่ยว มีอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการให้บริการจัดการการท่องเที่ยว มี Wi-fi ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการนักท่องเที่ยว และมีจุด

ที่ติดตั้ง Wi-fi ที่เพียงพอ

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของรายละเอียดขององค์ประกอบทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างโรงแรมมีความพร้อมมากที่สุดที่มีจุดที่ติดตั้ง Wi-fi ที่เพียงพอในการให้บริการนักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาเป็นโรงแรมมี Wi-fi ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการนักท่องเที่ยว โรงแรมมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บุคลากรใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยว โรงแรมมีอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการให้บริการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรมมีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อบริหารการท่องเที่ยว และโรงแรมมีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

- องค์ประกอบด้านการปรับใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย มีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้เครือข่ายสังคมในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาเป็นการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้ช่องทางเว็บไซต์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว

และมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการนำฐานข้อมูลการให้บริการของลูกค้ารวมถึงข้อมูลอื่นๆ เพื่อปรับรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า/นักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สูญเสียรายได้ เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว ตามลำดับ

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของรายละเอียดขององค์ประกอบการปรับใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างโรงแรมมีความพร้อมมากที่สุด คือ โรงแรมมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้ช่องทางเว็บไซต์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว รองลงมาเป็นโรงแรมมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการนำฐานข้อมูลการให้บริการของลูกค้ารวมถึงข้อมูลอื่นๆ เพื่อปรับรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า/นักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สูญเสียรายได้ เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว และโรงแรมมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้เครือข่ายสังคมในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจ

กระทบกับการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยหนึ่งองค์ประกอบ โดยค่าเฉลี่ยของข้อคำถามที่มีค่าสูงสุดคือ การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้บริการนักท่องเที่ยวได้รวดเร็วขึ้น (มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40) รองลงมาคือ การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ได้ การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้นักท่องเที่ยวพอใจในบริการได้ตามลำดับ ส่วนการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการได้และการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.98 ดังแสดงในตารางที่ 3

นอกจากนี้ ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือโดยวิธีความสอดคล้องของมาตรวัด (Internal Consistency Reliability) พบว่า ค่าความน่าเชื่อถือสอดคล้องภายในของข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบของมาตรวัดอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลที่ได้จาก

**ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อคำถามและองค์ประกอบเชิงสำรวจของประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์**

องค์ประกอบ/ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (พิสัย=0.42)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>ประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (Cronbach's Alpha = 0.900)</b>			
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการได้	3.98	0.976	0.845
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้	3.98	0.908	0.842
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ได้	4.24	0.833	0.879
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้บริการนักท่องเที่ยวได้รวดเร็วขึ้น	4.40	0.793	0.862
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้นักท่องเที่ยวพอใจในบริการได้	4.06	0.859	0.797

แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการทั้งหมดมีความเชื่อถือได้ของมาตรวัดผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดทุกมาตรวัด ดังแสดงในตารางที่ 2 และ 3

การวิเคราะห์อิทธิพลขององค์ประกอบความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score) ของความพร้อมในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อดูว่าองค์ประกอบความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทั้งห้าด้าน คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรบุคคล การปรับรื้อกระบวนการธุรกิจ ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปรับใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

หรือไม่ ซึ่งการใช้คะแนนองค์ประกอบในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณจะช่วยตัดปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เป็นตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความพร้อมด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการปรับรื้อกระบวนการธุรกิจ ด้านการปรับใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ และด้านทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุด ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 คือ ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 และ 5 แต่ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่เหลือ ดังแสดงในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4: ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานองค์ประกอบความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์**

องค์ประกอบ	$\beta$	SE	t	Sig.
ค่าคงที่	1.949	0.174	11.184	0.000
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.157	0.065	2.432	0.016**
ทรัพยากรบุคคล	0.052	0.052	1.003	0.317
การปรับรื้อกระบวนการธุรกิจ	0.149	0.077	1.937	0.054*
การปรับใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์	0.036	0.058	0.630	0.529
ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.179	0.062	2.898	0.004**

$R^2 = 0.394$  Adjusted  $R^2 = 0.383$  \*\* $p < 0.05$  \* $p < 0.10$

**ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

## บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาค้นคว้าประกอบความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tourism Readiness) ของงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy Theory) โดยองค์ประกอบความพร้อมดังกล่าว ได้แก่ (1) ความพร้อมด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ด้านทรัพยากรบุคคล (3) ด้านการปรับหรือกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ (4) ด้านทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับทฤษฎีความซับซ้อนและความอลวน (Complexity and Chaos Theory) ที่งานวิจัยนี้นำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินความพร้อมในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ โดยองค์ประกอบ (5) ได้แก่ การปรับกระบวนการและนำช่องทางอินเทอร์เน็ต เครือข่ายสังคมเพื่อใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญสูงสุด คือ องค์ประกอบด้านทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และในรายละเอียดขององค์ประกอบนี้ พบว่าโรงแรมเห็นความสำคัญที่มีจุดที่ติดตั้ง Wi-fi ที่เพียงพอและรวดเร็วในการให้บริการนักท่องเที่ยวรวมถึงมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บุคลากรใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยว ส่วนประเด็นที่ยังต้องมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคือ มีระบบฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการที่ธุรกิจจะดำเนินงานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นควรต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ได้ตลอดห่วงโซ่การให้บริการ

องค์ประกอบที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพรองลงมาคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยโรงแรมให้ความสำคัญที่ใช้เว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต และเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมการให้บริการการท่องเที่ยว เช่น การจองออนไลน์ แต่

ยังมีการใช้เครือข่ายสังคมในการให้ข้อมูล/ติดต่อกับนักท่องเที่ยว เช่น Facebook Twitter รวมถึงการใช้ฐานข้อมูลลูกค้าออนไลน์เพื่อติดต่อ/การทำธุรกรรมกับนักท่องเที่ยวหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ในระดับที่ไม่สูงนัก

นอกจากองค์ประกอบด้านทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญแล้ว งานวิจัยนี้ยังพบว่า องค์ประกอบด้านการปรับกระบวนการดำเนินงานธุรกิจเพื่อการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น 90% ดังนั้น ถ้ามีการปรับกระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยวที่รวดเร็วขึ้น การปรับตัวในการใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแก้ปัญหาด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวก็ควรต้องมีความพร้อมในองค์ประกอบอื่นเพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล ในเรื่องการมีบุคลากรที่สามารถพัฒนาตนเองให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมให้เกิดประโยชน์กับโรงแรม

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้พบว่า โรงแรมที่มีความพร้อมในการปรับใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมด้วยการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้ช่องทางเว็บไซต์และเครือข่ายสังคมในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว ยังมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายสังคม และอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับที่ไม่สูงพอที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง นั้นหมายความว่า ในขณะนี้ ความพร้อมของโรงแรมที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายสังคม

และอินเทอร์เน็ท เพื่อบรรเทาผลกระทบผีเสื้อขยับปีก (The Butterfly Effect) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่การเปลี่ยนแปลงเริ่มแรกเพียงเล็กน้อยไปสู่กว้างอย่างรวดเร็วนั้น ยังอยู่ในระดับที่ต่ำจึงไม่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงแรม

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากโรงแรม ซึ่งได้เก็บข้อมูลจากแหล่งท่องเที่ยวเพียงบางจังหวัด เช่น

กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตอาจจะขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มโรงแรมที่มีผู้ประกอบการไทยเป็นเจ้าของและไม่มีการลงทุนจากต่างชาติ นอกจากนี้ อาจขยายขอบเขตการศึกษาโดยขยายกรอบแนวคิดในเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการบริหารของโรงแรมด้วยคะแนนประสิทธิภาพ (Efficiency Score) ของการให้บริการโรงแรม

## เอกสารอ้างอิง

- Ajzen, I. (1991), "The theory of planned behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Ajzen, I. (2002), "Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior", *Journal of Applied Social Psychology*, 32,665-683.
- Anderson, R. I., Fok, R. and Scott, J. (2000), "Hotel industry efficiency: an advanced linear programming examination", *American Business Review*, 18(1), 40-8.
- Axelrod, R. and Cohen, M. (1999), "Harnessing complexity: Organizational implications of a scientific Frontier", New York: The Free Press.
- Bandura, A. (1977), "Self-efficacy: Toward Unifying Theory of Behavioral Change", *Psychological Review*, 84 (2), 191-215.
- Bharadwaj, A. S., Bharadwaj, S. G., and Konsynski, B. R. (1999), "Information technology effects on firm performance as measured by Tobin's q", *Management Science*, 45(7), 1008-1024.
- Bhattacharjee, A. (2000), "Acceptance of E-Commerce Services: The Case of Electronic Brokerages", *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics-Part A: Systems and Humans*, 30 (4), 411-420.
- Buhalis, D. (1998), "Strategic use of information technologies in the tourism industry", *Tourism Management*, 19 (5), 409-421.

- Buhalis, D. (2003), "***Tourism: Information technology for strategic for strategic tourism management***". London: Pearson (Financial Times/Prentice Hall).
- Buhalis, D. and Costa, C. (2006), "Tourism Management Dynamics Trends, management and tools", ***Elsevier's Science & Technology Rights Department in Oxford, UK***.
- Buhalis, D., Jafari, J. and Werthner, H. (1997), "Information technology and the re-engineering of tourism, *Annals of Tourism Research*", 24(1), 245-248.
- Buhalis, D. and Law, R. (2008), "Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet-The state of eTourism research", ***Tourism Management***, 29, 609-623.
- Chiang, L. C. (2003), "Effectiveness of the hotel websites in Singapore: a perspective from business-to-business (B2B) organizations", ***Asia Pacific Journal of Tourism Research***, 8(2), 38-470.
- Compeau, D. R. and Higgins, C.A. (1995), "Computer self-efficacy: development of a measure and initial test", ***MIS Quarterly***, 19(2), 189-211.
- Data Envelopment Analysis (DEA), "Performance Measurement Using Data Envelopment Analysis (DEA)", available at [www.springer.com/cda/content/.../cda.../9780387754475-c1.pdf?...0...](http://www.springer.com/cda/content/.../cda.../9780387754475-c1.pdf?...0...), accessed December 2013.
- Grover, V., Jeong, S.R., Kettinger, W. J. and Teng, J. T. C. (1995), "The Implementation of Business Process Reengineering", ***Journal of Management Information Systems***, 12(1), Summer, 109-144.
- Hsu, M. H. and Chiu, C. M. (2004), "Internet self-efficacy and electronic service acceptance", ***Decision Support Systems***, 38, 369-381.
- McKercher, B. (1999), "A chaos approach of tourism", ***Tourism Management***, 20, 425-434.
- Rao, S. S., Metts, G. and Monge, M. C. A. (2003), "Electronic commerce development in small and medium sized enterprises; a stage model and its implications", ***Business Process Management Journal***, 9(1), 11-32.
- Rotchanakitumnuai, S. and Speece, M. (2009), "Modeling electronic service acceptance of an e-securities trading system", ***Industrial Management and Data Systems***, 109(8), 1069-1084.
- Russell, R. and Faulkner, B. (1999), "Movers and shakers: Chaos makers in tourism development", ***Tourism Management***, 20(4), 411-423.
- Russell, R. and Faulkner, B. (2004), "Entrepreneurship, chaos and the tourism area lifecycle", ***Annals of Tourism Research***, 31(3), 556-579.

- Sanjeev, G. M. (2007), "Measuring efficiency of the hotel and restaurant sector: the case of India", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(5), 378-387.
- Sigala, M. (2007), "Investigation the internet's impact on inter-firm relations", *Journal of Enterprise Information Management*, 20(3), 335-355.
- Taylor, S. and Todd, P.A. (1995), "Understanding Information Technology Usage: A Test of Computing Models", *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Tsiotsou, R. H. and Vlachepoulou, M. (2011), "Understanding the effects of market orientation and e-marketing on service performance", *Marketing Intelligence & Planning*, 29(2), 141-155.
- UNCTAD (United Nation Conference on Trade and Development). (2005), "Taking off: E-Tourism opportunities for developing countries", *Information Economy Report: Chapter 4*, 149-180.
- Winsor, R. D. (1995), "Marketing under conditions of chaos-percolation metaphors and models", *Journal of Business Research*, 34(3), 181-189.

#### เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

- The Association of Thai Travel Agents. Available from <http://atta.or.th/DirectoryUI.aspx>, accessed December 2013.
- Thai Hotel Association. Available at [http://www.thaihotels.org/tha/tha\\_membership.php](http://www.thaihotels.org/tha/tha_membership.php), accessed December 2013.



**ภาคผนวก**  
**การพัฒนาข้อความคำถามในแบบสอบถาม**

องค์ประกอบ/ข้อความคำถาม	แหล่งอ้างอิง
<b>1. ความพร้อมในการบริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์</b>	
<b>1.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	Buhalis, 1998; Buhalis and Law, 2008; Chiang, 2003; Rao et al., 2003.
การใช้เว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต	
การใช้เครือข่ายสังคมในการให้ข้อมูล/ติดต่อกับนักท่องเที่ยว เช่น Facebook Twitter	
การใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมการให้บริการการท่องเที่ยว เช่น การจองออนไลน์	
การใช้ฐานข้อมูลลูกค้าออนไลน์เพื่อติดต่อ/การทำธุรกรรมกับนักท่องเที่ยวหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง	
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการจัดการงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การทำแผนการตลาดหรือส่งเสริมการขาย ฯลฯ	
<b>1.2 ทักษะการบุคคล</b>	Hsu and Chiu, 2004
บุคลากรที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ต	
บุคลากรที่สามารถพัฒนาเว็บไซต์ของตนเอง	
บุคลากรที่สามารถใช้เว็บไซต์เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	
บุคลากรที่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง	
<b>1.3 การปรับกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ</b>	Buhalis, 2003; Buhalis and Law, 2008; Buhalis et al., 1997; McKercher, 1999.
ปรับกระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยวที่รวดเร็วขึ้น	
ปรับกระบวนการบริหารภายในองค์กรด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพขึ้น	
ปรับกระบวนการบริหารด้านการท่องเที่ยวด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ	
ปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยวเมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว เช่น การประท้วงทางการเมือง โรคระบาด	
<b>1.4 ทักษะการเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	Hsu. and Chiu, 2004; Rao et al., 2003.
จุดที่ติดตั้ง Wi-fi ที่เพียงพอในการให้บริการนักท่องเที่ยว	
Wi-fi ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการนักท่องเที่ยว	
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บุคลากรใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยว	
อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว	
ระบบการจัดการฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อบริหารการท่องเที่ยว	
โรงแรมของท่านมีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	
<b>1.5 การปรับใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์</b>	Buhalis and Law, 2008; McKercher, 1999; Russell and Faulkner, 1999.
ปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้ช่องทางเว็บไซต์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว	
ปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการใช้เครือข่ายสังคมในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/นักท่องเที่ยว เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว	
ปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วยการนำฐานข้อมูลการใช้บริการของลูกค้ารวมถึงข้อมูลอื่นๆ เพื่อปรับรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า/นักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สูญเสียรายได้ เมื่อมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นที่อาจกระทบกับการท่องเที่ยว	

องค์ประกอบ/ข้อความ	แหล่งอ้างอิง
<b>2. ประสิทธิภาพในการให้บริการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์</b>	Buhalis, 1998; Buhalis and Law, 2008.
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการได้	
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้	
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ได้	
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้บริการนักท่องเที่ยวได้รวดเร็วขึ้น	
การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ทำให้นักท่องเที่ยวพอใจในบริการได้	