



ดร.ศิริลักษณ์ ไรจนกิจอำนวย

ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความก้าวหน้า ของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย* (Information Technology Assimilation and Thai E-tourism Progression)

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความแตกต่างของการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Assimilation) มาให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-tourism) และระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-tourism Progression) ของโรงแรมที่ดำเนินการในประเทศไทยทั้งขนาดใหญ่ กลาง และย่อม การปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหนึ่ง ๆ เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารของโรงแรมเห็นความสำคัญและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับปัจจัยภายนอกพบว่า คู่แข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรม ทำให้โรงแรมมีการปรับปรุงการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น และปรับกลยุทธ์ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการที่มีระดับสูง ในขณะที่ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับแรงกดดันจากการเข้าร่วม AEC ของไทยทำให้มีการปรับตัวในการให้บริการการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงกดดันให้โรงแรมต่าง ๆ มีการปรับเปลี่ยนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระดับไม่สูงมากนัก โดยรวม โรงแรมทั้งขนาดใหญ่ กลาง และย่อม ไม่มีความแตกต่างในการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของระดับความก้าวหน้าของการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมทั้งสามขนาดพบว่า โรงแรมโดยรวมมีความก้าวหน้าในระดับการนำเสนอข้อมูลออนไลน์ โรงแรมส่วนใหญ่มีการสื่อสารแบบผสมผสานและติดต่อได้รวดเร็วในระดับที่ไม่สูงมากนัก ในระดับของการทำการรายการอิเล็กทรอนิกส์และความเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ เพื่อให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับที่ไม่สูง โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก และจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตเพื่อให้มีความก้าวหน้าในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น อาทิเช่น มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

คำสำคัญ : การปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

*ผู้เขียนขอขอบคุณศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย

ABSTRACT

This article aims to analyze the information technology assimilation and the level of E-tourism progression differences among small, medium and large sized hotels operating in Thailand. Information technology assimilation of organization is from both internal and external factors. This study found that the support from top management is an internal factor influenced the use of information technology (IT) for E-tourism service. The competition in hotel industry, an external factor led to improvement of E-tourism service and adoption of IT strategy for higher service level. While external factor related to pressure from AEC had less impact to the change of using information technology in E-tourism service. There is no significant difference for all sized hotels in information technology assimilation.

For the level of E-tourism progression, all small, medium and large sized hotels demonstrated only the level of online presence. Most hotels had less level of online presence and Interactive and emerging online communication. At the level of E-transaction and E-tourism system integration of all sized hotels demonstrated very little especially small and medium sized hotels. Both small and medium sized hotels need to develop the use of IT and internet to increase the E-tourism progression such as database integration with related organization.

Keywords: Information Technology Assimilation, E-tourism, E-tourism Progression

บทนำ

การรวมกลุ่มของประเทศในอาเซียนเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อนำอาเซียนไปสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Production Base) ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นภาคบริการหนึ่งที่มีการเปิดการค้าเสรีอย่างเต็มรูปแบบในปี 2558 ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ประเทศไทยมีจุดแข็งด้านทำเลที่ตั้งความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งมีการคาดการณ์ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของกลุ่มประเทศอาเซียนจะเพิ่มขึ้นอีก 25% ในปี 2015 (ประมาณ 86,700,000 คน) (Turner and Witt, 2008) ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐ อาทิเช่น กรมการท่องเที่ยว สมาคมเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Tourism Technology Association: TTA) ซึ่งเป็นองค์กรที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ร่วมมือกับสมาคมการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Association: ASEANTA) มีแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไทยเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีการทำการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น (Electronic tourism: E-tourism) นอกจากนี้ การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา (UNCTAD, 2005) ได้ผลักดันประเทศที่กำลังพัฒนาที่มีรายได้หลักจากการท่องเที่ยวว่าให้แสวงหาประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินงานและบริการลูกค้า เพื่อสร้างรายได้และลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีความสามารถในการค้นหาและให้ข้อมูล สร้างเครือข่ายและติดต่อกับสังคมโลก ความสามารถดังกล่าวนี้ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับเชื่อมโยงอย่างสูงกับข้อมูลและการให้บริการจำนวนมาก ซึ่งสามารถส่งผ่านไปถึงลูกค้าได้ในรูปแบบของดิจิทัลได้ (Buhalis and Law, 2008) การใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสารสนเทศให้เกิดคุณค่าในธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในยุคดิจิทัลที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Aldebert et al. 2011)

ในมุมมองของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว การยอมรับและเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดคุณค่ามีหลายองค์ประกอบ อาทิเช่น การรับรู้ถึงความง่ายและประโยชน์จากการใช้งาน (Adams et al. 1992; Chau, 1996; Davis, 1989; Rotchanakitumnuai and Speece, 2009) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมศาสตร์ที่ว่า การที่บุคคลหนึ่งจะทำสิ่งหนึ่ง ๆ ให้ลุล่วงได้ ควรจะมีความพร้อมที่จะทำสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบงานที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล และมีทรัพยากรพร้อมที่จะใช้งาน (Ajzen, 2002; Bhattacharjee, 2000; Choudhury and Karahanna, 2008; Pavlou and Chai 2002; Taylor and Todd, 1995) ในระดับองค์การการปรับใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ของบุคลากรในองค์กร เกิดจากปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนของผู้บริหาร ขนาดองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร (Armstrong and Sambamurthy, 1999) ปัจจัยภายนอกที่ทำให้องค์กรมีการปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ แรงกดดันจากคู่แข่งหรืออุตสาหกรรม

นอกจากนี้ ปัจจัยภายนอกที่เกิดจากการรวมกลุ่มของประเทศต่าง ๆ ส่งผลต่อการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจ เช่น สหภาพยุโรป (European Union: EU) ที่มีการรวมกลุ่มของประเทศในยุโรปเป็นตลาดเดียว (The EU Single Market) ก็มีผลต่อการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มประเทศในสหภาพยุโรป (http://ec.europa.eu/internal__market/e-commerce/directive/index__ken.htm) ด้วยเหตุนี้ การเปิดการค้าเสรีอาเซียนเป็นปัจจัยภายนอกที่มีแรงกดดันให้มีการปรับตัวด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการการท่องเที่ยวไทย เพื่อสร้างความพร้อมด้านการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสะท้อนถึงระดับของการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-tourism Progression) ของโรงแรมที่ดำเนินการในประเทศไทย โดยแยกการวิเคราะห์ที่เป็นโรงแรมขนาดย่อม ขนาดกลางและขนาดใหญ่

บทวนวรรณกรรม

เทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกนำมาใช้ในองค์กรอย่างแพร่หลาย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดคุณค่าและประสิทธิผลนั้นจำเป็นต้องได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน Davis (1989) ได้พัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ชื่อว่า โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โมเดลนี้กล่าวถึงทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องการเล็งเห็นความง่ายในการใช้งาน และการเล็งเห็นถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้แต่ละคน โดยปัจจัยทั้งสองส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน ซึ่งทัศนคติในการใช้งานส่งผลกระทบต่อที่จะทำให้ผู้ใช้มีความตั้งใจที่จะใช้งาน และการใช้งานจริง

Rogers (1995) ได้พัฒนาทฤษฎีด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เรียกว่า Diffusion of Innovation ซึ่งประกอบด้วยความได้เปรียบหรือประโยชน์ ความซับซ้อน ความเข้ากันได้ สามารถทดลองใช้ได้ และสังเกตได้

ในบริบทของการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร ทฤษฎีหนึ่งที่น่าสนใจคือ ทฤษฎีการปรับใช้เทคโนโลยี/นวัตกรรมของการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ (Technology/Innovation Assimilation) ซึ่งศึกษาถึงกระบวนการในการยอมรับนวัตกรรมหนึ่ง ๆ ว่าจะต้องมีขั้นตอนการใช้โดยเริ่มจากขั้นตอนการริเริ่ม (Initial Phase) การนำมาใช้ (Adoption) การใช้เป็นประจำ (Routinization) (Zhu et al. 2006) การที่องค์กรหนึ่งตัดสินใจจะนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร (Armstrong and Sambamurthy, 1999, Chau and Tam, 1997; Zhu et al. 2003; 2006) องค์ประกอบหนึ่งของปัจจัยภายในองค์กรคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นระดับการใช้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการสนับสนุนการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต และการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

อีกองค์ประกอบหนึ่งของปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการปรับใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่คือ ลักษณะขององค์กร อาทิเช่น ขนาดขององค์กร แนวทางการบริหารขององค์กรที่ตอบสนองต่อการทำการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสนับสนุนของผู้บริหารที่จะเปิดธุรกิจสู่ระดับโลก (Armstrong and Sambamurthy, 1999; Chatterjee et al. 2002; Roberts et al. 2003; Thomond et al. 2003; Zhu et al. 2004) ยิ่งไปกว่านั้น สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นแรงกดดันให้องค์กรเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์หรือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อรองรับการแข่งขันได้แก่ คู่แข่งในอุตสาหกรรม (Zhu et al. 2004) หรือแม้แต่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในบริบทของการประเมินระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย และคณะ (2010) ได้ประยุกต์งานของ McKay et al. (2000) และ Rao et al. (2003) เพื่อศึกษาระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย โดยแบ่งระดับความก้าวหน้าเป็น 4 ระดับคือ ระดับการนำเสนอข้อมูลออนไลน์ (Online Presence) การมีการสื่อสารแบบผสมผสานและติดต่อได้รวดเร็ว (Interactive and Emerging Online Communication) ความสามารถในการทำรายการอิเล็กทรอนิกส์ (E-transaction) และความเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ เพื่อการทำการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของไทย (E-tourism System Integration) ซึ่งระดับความก้าวหน้าเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการแสดงความพร้อมด้านการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมและตัวแทนการท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่มีระดับความก้าวหน้าในการทำอิเล็กทรอนิกส์การท่องเที่ยวอยู่ในระดับการนำเสนอข้อมูลออนไลน์ และผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าความสมบูรณ์ในการมีคุณลักษณะในการนำเสนอข้อมูลออนไลน์ยังมีไม่ครบถ้วน ข้อมูลบางอย่างที่ในปัจจุบันน่าจะกลายเป็นส่วนสำคัญที่ธุรกิจน่าจะมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น การมี E-mail Address เพื่อให้ลูกค้าติดต่อกลับ หรือการมีรูปภาพแสดงแหล่งท่องเที่ยวหรือสินค้าและบริการ

การปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย

มีสัดส่วนเพียง 89.4% และ 85% ตามลำดับ ตัวเลขเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ถูกจัดอยู่ในระดับความก้าวหน้าเพียงระดับนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญกับรายละเอียดของเว็บไซต์หรืออาจจะไม่ได้สังเกตเห็นถึงประโยชน์ของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจบนเว็บไซต์มากเท่าที่ควรและไม่สามารถก้าวสู่ระดับความก้าวหน้าในขั้นการมีการสื่อสารแบบผสมผสานและติดต่อได้รวดเร็ว (Interactive and Emerging Online Communication) ความสามารถในการทำรายการอิเล็กทรอนิกส์ (E-transaction) และความเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ เพื่อการทำการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของไทย (E-tourism System Integration)

ดังนั้น การศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรมทั้งขนาดใหญ่ กลาง และย่อม โดยขยายขอบเขตการศึกษาในด้านการปรับใช้เทคโนโลยีใน 2 มิติ กล่าวคือ มิติปัจจัยภายในองค์กรที่เกิดจากการสนับสนุนของผู้บริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร อีกมิติหนึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่เกิดจากคู่แข่งและแรงกดดันจากการเปิดการค้าเสรีอาเซียนรวมถึงวัดระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-tourism Progression) ซึ่งจะวัดระดับความก้าวหน้าของการทำการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของไทยที่เคยศึกษามาประยุกต์ใช้ (ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย และคณะ, 2010; Rotchanakitumnuai et al. 2011) โดยการแบ่งขนาดโรงแรมเป็นขนาดย่อม กลาง และใหญ่ ได้ใช้เกณฑ์การแบ่งตามจำนวนพนักงานที่ทำงานในโรงแรมตามเกณฑ์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่แบ่งองค์กรในภาคบริการที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน เป็นธุรกิจขนาดย่อม จำนวนพนักงานมากกว่า 50-200 คนเป็นธุรกิจขนาดกลาง และจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ (<http://www.sme.go.th/Pages/Define/Define.aspx>)

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรมที่ดำเนินการในประเทศไทยทั้งขนาดย่อม กลาง และใหญ่ ที่มีการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสำรวจเว็บไซต์เบื้องต้นของโรงแรม การสำรวจข้อมูลใช้แบบสอบถาม โดยการออกแบบแบบสอบถามจะมีการวัดข้อมูลเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น โดยระดับ 1 หมายถึง ไม่มีเลย และระดับ 5 หมายถึง มีอย่างมาก ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้คือ เจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารโรงแรม โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสะดวก (Convenient Sampling) จากโรงแรมในหลายจังหวัด เช่น กรุงเทพมหานคร สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต เชียงใหม่ การเก็บข้อมูลใช้วิธีการโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลุ่มตัวอย่าง และส่งแบบสอบถามด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับมาจำนวน 139 ราย โดยรายละเอียดข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	56	40.3
ชาย	83	59.7
จังหวัดของโรงแรมที่เก็บข้อมูล		
กรุงเทพมหานคร	49	35.3
สุราษฎร์ธานี	36	25.9
ภูเก็ต	31	22.3
เชียงใหม่	14	10.0
ชลบุรี	4	2.9
เพชรบุรี	3	2.2
ประจวบคีรีขันธ์	2	1.4
สัญชาติของผู้ที่เป็นเจ้าของโรงแรม		
ไทยทั้งหมด	78	56.1
ไทยและต่างชาติ	46	33.1
ต่างชาติทั้งหมด	12	8.6
ไม่ระบุ	3	2.2
จำนวนพนักงานของโรงแรม		
น้อยกว่า 50 คน (ขนาดย่อม)	16	11.5
51-200 คน (ขนาดกลาง)	61	43.9
มากกว่า 200 คน (ขนาดใหญ่)	62	44.6

ระยะเวลาเฉลี่ยที่โรงแรมเปิดดำเนินการ 12 ปี และมีจำนวนห้องพักเฉลี่ย 236 ห้อง

ระยะเวลาเฉลี่ยที่โรงแรมให้บริการการท่องเที่ยวอเล็กทรอนิกส์ 6 ปี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มด้วย ANOVA ของโรงแรมขนาดย่อม กลาง และใหญ่ เพื่อวัดการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารของโรงแรมให้องค์กรมีโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี การสนับสนุนให้มีระบบงานต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร รวมถึงการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทดแทนการให้บริการด้วยคนที่รวดเร็วขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่า 4.00 (ตารางที่ 2) การวิเคราะห์พบว่า โรงแรมขนาดย่อม ขนาดกลาง และขนาดใหญ่มีระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในส่วนของการเชื่อมโยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีการเชื่อมโยงข้อมูลคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เป็นระบบเครือข่าย เพื่อใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก อย่างไรก็ตาม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของระดับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง โดยโรงแรมขนาดย่อมและขนาดกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และ 3.18) มีระดับการเชื่อมโยงที่น้อยกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ในตารางที่ 2)

สำหรับการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ประกอบด้วยแรงกดดันจากการเข้าร่วม AEC พบว่า การเข้าร่วม AEC ของไทยทำให้มีการปรับตัวในการให้บริการการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงกดดันให้หน่วยงานของท่านมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อยู่ในระดับไม่สูงนัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 3.32 ตามลำดับ) และไม่มีความแตกต่างในการใช้ของโรงแรมทั้งสามขนาด ในขณะที่ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับคู่แข่ง พบว่า โรงแรมขนาดใหญ่เห็นว่าการบริหารการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของคู่แข่ง ทำให้โรงแรมมีการปรับปรุงการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และปรับกลยุทธ์ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการที่สูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) โดยโรงแรมขนาดใหญ่มีการปรับปรุงการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์และปรับกลยุทธ์ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการของโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีระดับสูงกว่าโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2: ความแตกต่างของการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ยของโรงแรม				
	ขนาด ย่อม	ขนาด กลาง	ขนาด ใหญ่	โดย รวม	Sig.
ปัจจัยภายในองค์กร					
การสนับสนุนจากผู้บริหาร					
ผู้บริหารสนับสนุนให้มีระบบงานต่าง ๆ มาใช้ในการบริการการ ท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์	4.25	4.21	4.26	4.24	.963
ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหาร	4.00	4.30	4.21	4.22	.383
ผู้บริหารสนับสนุนให้หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี	4.06	4.08	4.15	4.11	.900
ผู้บริหารสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทดแทนการให้ บริการด้วยคนที่รวดเร็วขึ้น	3.88	4.13	4.10	4.09	.606
การเชื่อมโยงของเทคโนโลยีสารสนเทศ					
มีการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเข้าด้วยกัน เป็นฐานข้อมูลรวมของโรงแรม	4.00	3.98	4.26	4.11	.216
มีการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เป็นระบบเครือข่ายเพื่อใช้งาน อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	4.05	4.16	4.12	.637
มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	3.13	3.18	3.63	3.37	.066*
ปัจจัยภายนอกองค์กร					
แรงกดดันจาก AEC					
การเข้าร่วม AEC ของไทยส่งผลให้หน่วยงานของท่านปรับตัวในการ ให้บริการการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต	3.50	3.69	3.68	3.66	.834
การเข้าร่วม AEC ของไทยสร้างแรงกดดันให้หน่วยงานของท่านมี การปรับเปลี่ยนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	3.13	3.30	3.39	3.32	.690
แรงกดดันจากคู่แข่ง					
การให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของคู่แข่ง ทำให้หน่วยงาน ของท่านต้องปรับกลยุทธ์ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้ บริการ	4.00	3.77	4.15	3.96	.057*
การบริหารการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของคู่แข่ง ทำให้หน่วยงาน ของท่านต้องปรับปรุงการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ให้ ดีขึ้น	3.63	3.74	4.05	3.86	.080*

* $p < .10$ ** $p < .05$

การปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย

ผลการวิเคราะห์ระดับความก้าวหน้าของการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมทั้งสามขนาดพบว่าในระดับการนำเสนอข้อมูลออนไลน์ โรงแรมโดยรวมมีการให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้ผ่านเว็บไซต์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุดเท่ากับ 4.62 (ตารางที่ 3) รองลงมาคือ การให้ข้อมูล/รูปภาพเกี่ยวกับการให้บริการการท่องเที่ยวที่เป็นภาษาต่างประเทศ ถัดมาคือ การให้ข้อมูล/รูปภาพเกี่ยวกับการให้บริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ที่สำคัญที่สุดคือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามที่ถูกลบ (FAQ) ผ่านเว็บไซต์อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบระดับการนำเสนอข้อมูลออนไลน์จะพบว่า โรงแรมขนาดใหญ่มีระดับการให้ข้อมูล/รูปภาพเกี่ยวกับการให้บริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ การให้ข้อมูลเงื่อนไขการใช้บริการและการให้ข้อมูลโรงแรม/เที่ยวบิน/รถเช่า/การเดินทางไปถึงที่หมาย ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับที่สูงกว่าเมื่อเทียบกับโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ระดับการมีสื่อสารแบบผสมผสานและติดต่อได้รวดเร็วโรงแรมส่วนใหญ่สามารถให้บริการสำรองห้องพักหรือบริการอื่นที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์และใช้เว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้าในระดับที่สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และ 4.45 ตามลำดับ (ตารางที่ 3) อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์พบว่า โรงแรมขนาดใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมเพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้า และมีการให้บริการตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตที่สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนระดับความสามารถในการทำรายการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าโรงแรมโดยรวมสามารถให้ลูกค้าชำระเงินผ่านช่องทางเว็บไซต์ได้มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.88 (ตารางที่ 3) ให้ลูกค้าตรวจสอบเพื่อยืนยันการทางใช้บริการออนไลน์ผ่านการ Log in (ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.33) และมี Search Engine รองรับการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในเว็บไซต์ได้ (ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.34) ซึ่งอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก

ในทำนองเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความก้าวหน้าในด้านความเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ เพื่อการทำการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมโดยรวมไม่ได้อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่า 4.00 ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลการให้บริการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น ๆ ภายในหน่วยงานของท่านเว็บไซต์ สามารถตรวจสอบห้องว่างได้ และสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลการให้บริการท่องเที่ยวแบบออนไลน์กับฐานข้อมูลของลูกค้าหรือพันธมิตร โดยโรงแรมขนาดใหญ่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการให้บริการท่องเที่ยวแบบออนไลน์กับฐานข้อมูลของลูกค้าหรือพันธมิตรที่สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 3: ความแตกต่างของระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ยของโรงแรม				
	ขนาด ย่อม	ขนาด กลาง	ขนาด ใหญ่	โดย Sig.	รวม
การนำเสนอข้อมูลออนไลน์					
หน่วยงานของท่านให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้ผ่านเว็บไซต์ เช่น อีเมล โทรศัพท์	4.75	4.52	4.68	4.62	.288
หน่วยงานของท่านให้ข้อมูล/รูปภาพเกี่ยวกับการให้บริการการท่องเที่ยวที่เป็นภาษาต่างประเทศผ่านเว็บไซต์	4.19	4.33	4.47	4.37	.467
หน่วยงานของท่านให้ข้อมูล/รูปภาพเกี่ยวกับการให้บริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์	3.94	4.31	4.47	4.34	.062*
หน่วยงานของท่านให้ข้อมูลเงื่อนไขการให้บริการ	4.25	4.04	4.39	4.22	.078*
หน่วยงานของท่านให้ข้อมูลโรงแรม/เที่ยวบิน/รถเช่า/การเดินทางไปถึงที่หมาย	4.08	3.68	4.35	4.04	.001**
หน่วยงานของท่านให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามที่ถูกลบย่อ (FAQ) ผ่านเว็บไซต์	3.31	3.02	3.48	3.26	.167
การมีสื่อสารแบบผสมผสานและติดต่อได้รวดเร็ว					
หน่วยงานของท่านสามารถให้บริการสำรองห้องพักหรือบริการอื่นที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์	4.56	4.48	4.63	4.55	.503
หน่วยงานของท่านใช้เว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้า	4.44	4.44	4.45	4.45	.997
หน่วยงานของท่านใช้เครือข่ายสังคมเพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้า	3.50	4.28	4.39	4.24	.001**
หน่วยงานของท่านมีการให้บริการตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต	4.25	3.67	4.21	3.98	.005**
ความสามารถในการทำรายการอิเล็กทรอนิกส์					
หน่วยงานของท่านสามารถให้ลูกค้าชำระเงินผ่านช่องทางเว็บไซต์ได้	3.94	3.80	3.95	3.88	.805
เว็บไซต์ของหน่วยงานท่านมี Search Engine รองรับการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในเว็บไซต์ได้	3.31	3.21	3.47	3.34	.604
เว็บไซต์ของหน่วยงานท่านสามารถให้ลูกค้าตรวจสอบเพื่อยืนยันการทางใช้บริการออนไลน์ผ่านการ Log in	3.38	3.23	3.42	3.33	.768
ความเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ เพื่อการทำการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์					
ข้อมูลการให้บริการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น ๆ ภายในหน่วยงานของท่าน	4.19	3.77	4.06	3.95	.308
หน่วยงานท่านสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลการให้บริการท่องเที่ยวแบบออนไลน์กับฐานข้อมูลของคู่ค้าหรือพันธมิตร	3.50	3.21	3.76	3.49	.046**
เว็บไซต์ของหน่วยงานท่านสามารถตรวจสอบห้องว่างได้	2.75	3.11	3.47	3.23	.087*

* $p < .10$ ** $p < .05$

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาสนับสนุนวิจัยเชิงวิชาการที่ว่า การสนับสนุนของผู้บริหารทำให้มีการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ซึ่งโรงแรมโดยรวมเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนให้องค์กรมีการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนของผู้บริหารของโรงแรมเพื่อให้องค์กรมีโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี การสนับสนุนให้มีระบบงานต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร รวมถึงการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทดแทนการให้บริการด้วยคนที่รวดเร็วขึ้น ทำให้โรงแรมส่วนใหญ่มีการเชื่อมโยงข้อมูลคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เป็นระบบเครือข่าย เพื่อใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhu et al. (2006) ที่พบว่า การเชื่อมโยงของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่สูงจะทำให้มีการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดี

สำหรับปัจจัยภายนอกที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดมีการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร การศึกษานี้พบว่า แรงกดดันจากการเข้าร่วม AEC ของไทย ทำให้มีการปรับตัวในการให้บริการการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงกดดันให้โรงแรมต่าง ๆ มีการปรับเปลี่ยนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระดับไม่สูงมากนัก ในขณะที่ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมโรงแรม โรงแรมขนาดใหญ่มีการปรับปรุงการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น และปรับกลยุทธ์ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการที่มีระดับสูงกว่าโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม

ในส่วนของระดับความก้าวหน้าของการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมทั้งสามขนาดพบว่า โรงแรมโดยรวมมีความก้าวหน้าในระดับการนำเสนอข้อมูลออนไลน์ โรงแรมโดยรวมมีการให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้ผ่านเว็บไซต์ การให้ข้อมูล/รูปภาพเกี่ยวกับการให้บริการการท่องเที่ยวที่เป็นภาษาต่างประเทศ มีการติดต่อสื่อสารออนไลน์ โรงแรมขนาดใหญ่ให้ข้อมูล/รูปภาพเกี่ยวกับการให้บริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ ให้ข้อมูลเงื่อนไขการใช้บริการ ให้ข้อมูลโรงแรม/เที่ยวบิน/รถเช่า/การเดินทางไปถึงที่หมายในระดับที่สูงกว่าโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม

โรงแรมส่วนใหญ่มีการสื่อสารแบบผสมผสานและติดต่อได้รวดเร็ว โดยสามารถให้บริการสำรองห้องพักหรือบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ และใช้เว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้าในระดับที่ไม่สูงมากนัก

ประโยชน์เชิงบริหารที่ได้จากงานวิจัยนี้ พบว่า โรงแรมขนาดย่อมและขนาดกลางจะต้องมีการปรับระบบฐานข้อมูลให้มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ปัจจัยภายนอกที่เป็นแรงกดดันจากการเข้าร่วม AEC หรือแม้แต่ว่าคู่แข่งมีผลต่อการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับไม่สูง ซึ่งอาจวิเคราะห์ในเชิงบริหารว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่จะต้องมีการปรับตัวอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่เฉพาะการเข้าร่วม AEC วิจัยในอดีตพบว่า ธุรกิจโรงแรมมักจะต้องปรับตัว เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เช่น การเมืองภายในประเทศ การก่อการร้าย ฯลฯ (McKercher, 1999; Russell and Faulkner, 1999) โดยเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีค่าใช้จ่ายที่สูง และเมื่อมีโอกาสที่คู่แข่งรายใหม่เข้ามาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากขึ้น

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นสิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงคือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามที่ถูกลบย่อ (FAQ) ผ่านเว็บไซต์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มการให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนในประเด็นรายละเอียดและคำถามที่ผู้ใช้บริการโรงแรมมักจะมีข้อสงสัย โรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กควรเพิ่มระดับการใช้เครือข่ายสังคม เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้ามีการให้บริการตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้น นอกจากนี้ โรงแรมโดยรวมจำเป็นต้องพัฒนาระดับความสามารถในการทำรายการอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น อาทิเช่น สามารถให้ลูกค้าชำระเงินผ่านช่องทางเว็บไซต์ สามารถให้ลูกค้าตรวจสอบเพื่อยืนยันการใช้บริการออนไลน์ผ่านการ Log in และมี Search Engine รองรับการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในเว็บไซต์ได้

ที่สำคัญที่สุด คือ โรงแรมโดยรวมมีระดับความก้าวหน้าในด้านความเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ เพื่อการทำการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมอยู่ในระดับที่ไม่สูงและจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้มีความก้าวหน้ามากขึ้นทั้งในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์กับฐานข้อมูลอื่น ๆ ภายในหน่วยงานเว็บไซต์สามารถตรวจสอบห้องว่างได้ และสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลการให้บริการท่องเที่ยวแบบออนไลน์กับฐานข้อมูลของลูกค้าหรือพันธมิตร ซึ่งโรงแรมขนาดย่อมและขนาดกลางจะต้องพัฒนาให้มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการให้บริการท่องเที่ยวแบบออนไลน์กับฐานข้อมูลของลูกค้าหรือพันธมิตรให้มากขึ้น

ระดับความก้าวหน้าของการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีความก้าวหน้าที่อยู่ในระดับการนำเสนอข้อมูลออนไลน์และระดับมีการสื่อสารแบบผสมผสานและติดต่อได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในอดีต (ศิริลักษณ์ ไรจนกิจอำนวย และคณะ, 2010; Rotchanakitumnuai et al. 2011) โรงแรมโดยรวมของไทยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอยู่ในระดับที่สูง ประกอบกับการปรับตัวในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน

ประเด็นสำคัญคือ ยังต้องปรับแก้จุดอ่อนในหลายประเด็น เช่น การใช้เครือข่ายสังคมเพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้า การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจุดอ่อนที่มากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ เพื่อผลักดันให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลายของโรงแรมไทยที่สามารถช่วยยกระดับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทยได้ในอนาคต ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ คือขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงแรมขนาดย่อม มีจำนวนไม่มาก งานวิจัยในอนาคตอาจจะขยายขอบเขตการศึกษา โดยประเมินคุณค่าเชิงกลยุทธ์จากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระดับความก้าวหน้าของการให้บริการการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

เอกสารอ้างอิง

- ศิริลักษณ์ โจนกิจอำนวย, ปิเตอร์ รักธรรม, ลัดดาวัลย์ แก้วกิตติพงษ์, (2010), “การจัดกลุ่มความก้าวหน้าธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ของการท่องเที่ยวไทย (Thai E-tourism business progression classification)”, ศูนย์วิจัยธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Adams, D.A., Nelson, R.R. and Todd, P.A. (1992), “Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication”, *MIS Quarterly* 16(2), June, 227-247.
- 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.
- Aldebert, B., Dand, R.J. and Longhi, C. (2011), “Innovation in the tourism industry: The case of Tourism@”, *Tourism Management*, 32(5), 1204-1213.
- Armstrong, C.P. and Sambamurthy, V. (1999), “Information Technology Assimilation in Firms: The Influence of Senior Leadership and IT Infrastructure”, *Information Systems Research*, 10(4), 304-327.
- 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. and Law D. (2008), “Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the InternetThe state of e-Tourism research”, *Progress in Tourism Management*, 29(4), 609-623.
- Chatterjee, D., Grewal, R. and Sambamurthy, V. (2002), “Shaping up for e-commerce: Institutional enablers of the organizational assimilation of Web technologies”, *MIS Quarterly*, 26(2), 65–89.
- Chau, P.Y.K. (1996), “An empirical assessment of a modified technology acceptance Model”, *Journal of Management Information Systems*, 13(2), 185-204.
- Chau, P.Y.K. and Tam. K.Y. (1997), “Factors affecting the adoption of open systems: An exploratory study”, *MIS Quarterly*, 21(1), 1–21.
- Choudhury, V. and Karahanna, E. (2008), “The Relative Advantage of Electronic Channels: A Multidimensional View”, *MIS Quarterly*, 32 (1), 179-200.
- Davis, F.D. (1989), “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”, *MIS Quarterly*,13(3), September, 318-339.

- McKay, J., Prananto, A. and Marshall, P. (2000), "E-business maturity: The SOG-e model", *Proceedings of the 11th Australasian Conference on Information Systems (ACIS)*, Dec 6-8, Queensland University of Technology, Brisbane, Australia.
- McKercher, B. (1999), "A chaos approach of tourism", *Tourism Management*, 20(4), 425-434.
- Morris, M.G. and Dillon, A. (1997), "How user perceptions influence software use", *Decision Support Systems*, July-August, 58-65.
- Pavlou, P.A. and Chai, L. (2002), "What drives electronic commerce across cultures? A cross-cultural empirical investigation of the theory of planned behavior", *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(4), 240-253.
- Rao, S.S., Metts, G. and Mora, 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.
- Roberts, K., Varki, S. and Brodi, R. (2003), "Measuring the Quality of Relationships in Consumer Services: An Empirical Study", *European Journal of Marketing*, 7(1), 169-196.
- Rogers, E.M. (1995), *The Diffusion of Innovations*, 4th ed., The Free Press, New York, NY.
- 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.
- Rotchanakitumnuai, S., Kaewkitipong, L. and Ractham, P. (2011), "THAI E-TOURISM BUSINESS PROGRESSION CLASSIFICATION", *The Eleventh International Conference on Electronic Business*, Nov 29- Dec 2, Bangkok, Thailand.
- Russell, R. and Faulkner, B. (1999), "Movers and shakers: Chaos makers in tourism development", *Tourism Management*, 20(4), 411–423.
- Taylor, S., and Todd, P.A. (1995), "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models", *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Thomond, P., Herzberg, T. and Lettice, F. (2003), "Disruptive Innovation: Removing the Innovators' Dilemma", *British Academy of Management Annual Conference*, Harrogate, United Kingdom, September 2003.
- Turner, L.W., Witt, S.F. (2008). Asia Pacific Tourism Forecasts 2008-2010. *Pacific Asia Travel Association*, Bangkok.

การปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความก้าวหน้าของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย

UNCTAD, United Nation Conference on Trade and Development (2005), “Taking off: E-Tourism opportunities for developing countries”, *Information Economy Report*: Chapter 4, 149-180.

Zhu, K., Kraemer, K.L. and Xu, S. (2003), “E-business adoption by European firms: A cross-country assessment of the facilitators and inhibitors”, *European Journal of Information Systems*, 12(4), 251–268.

Zhu, K., Kraemer, K.L. and Xu, S. (2006), “The Process of Innovation Assimilation by Firms in Different Countries: A Technology Diffusion Perspective on E-Business”, *Management Science*, 52(10), 1557–1576.

Zhu, K., Kraemer, K.L., Xu, S. and Dedrick, J. (2004), “Information technology payoff in e-business environments: An international perspective on value creation of e-business in the financial services industry”, *Journal Management Information Systems*, 21(1), 17–54.

เว็บไซต์

http://ec.europa.eu/internal__market/e-commerce/directive/index__en.htm

<http://www.sme.go.th/Pages/Define/Define.aspx>