

**ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)
มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย**
**Causal Factors Influencing Information and Communication Technology Adoption
in SMEs Hotels in Thailand**

ภูริชาติ พรหมเต็ม
Phurichart Promtem

ภาควิชาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
133 ถนนเทศบาล 3 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000
Department of Business Management and Economics, Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University
133 Tessaban 3 Road, Sateng Subdistrict, Muang District, Yala Province, 95000

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย 2) อิทธิพลของการนำ ICT มาใช้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำนวน 212 แห่ง ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่า 7 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัย พบว่า ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยการบูรณาการแนวคิดทฤษฎีนวัตกรรม และทฤษฎีองค์การนั้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($X^2/df = 0.96$ GFI=0.96 AGFI=0.91 CFI=1.00 RMSEA=0.00 SRMR=0.02) โดยปัจจัยองค์กร และปัจจัยสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยการนำ ICT มาใช้ และปัจจัยการนำ ICT มาใช้ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยองค์กร และปัจจัยสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย

คำสำคัญ : ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การนำมาใช้ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

abstract

The objectives of this research were to study 1) Factors influencing information and communication technology adoption in small and medium enterprise hotels in Thailand and 2) Information and communication technology adoption influencing small and medium enterprise hotels performance in Thailand. The sample was 212 small and medium enterprise hotels in



Thailand. Using the method of multi - stage sampling. The research instrument used was 7 - level rating scale questionnaire. Data were analyzed by using the structural equation model (SEM). The finding revealed as follows causal factors influencing information and communication technology adoption in small and medium enterprise hotels in Thailand. The researcher was developed by integrating innovation and organizational theory. It is found that the model fitted with the empirical data ($X^2 / df = 0.96$ GFI= 0.96 AGFI = 0.91 CFI = 1.00 RMSEA = 0.00 SRMR = 0.02) by organizational and environmental factors had direct influence on information and communication technology adoption and information and communication technology adoption direct influence on operational performance. In addition to, organizational and environmental factors had indirect Influence through information and communication technology adoption in small and medium enterprise hotels in Thailand.

Keywords: Small and medium enterprise hotels, Information and communication technology, Adoption, Performance

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ได้เข้ามามีบทบาทเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทุกกลุ่มธุรกิจทั้ง ภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคบริการ นิยมนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการ การกำหนดนโยบาย การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ และการกำหนด ยุทธวิธีในการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ธุรกิจสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ ICT ยังมีบทบาทในการทำให้เกิดตรรกะหรือแนวคิดใหม่ ๆ (New logic) ในการทำธุรกิจ การทำการตลาด หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่ธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามคู่แข่งและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในธุรกิจ (Alam & Noor, 2009) ข้อมูลข่าวสารทางด้าน ICT จากแหล่งต่าง ๆ (Ratanapooophon & Lee, 2011) และพลวัตที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทางด้าน ICT อาจเป็นปัจจัยสำคัญภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการปรับตัวของธุรกิจในการนำ ICT มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่องค์กร และนอกจากนี้การรับรู้ในประโยชน์ที่ได้รับจาก ICT (Lin & Lin, 2008) ลักษณะของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางด้านนวัตกรรม ความรู้ และการสนับสนุนทางด้าน ICT ของผู้บริหาร และลักษณะของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความปลอดภัย และต้นทุนของเทคโนโลยี (Wang et al., 2010) และความรู้อ้างอิงด้าน ICT ของ บุคลากร (Makau et al., 2013) อาจเป็นปัจจัยสำคัญภายในที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจนำ ICT มาใช้ในธุรกิจ รวมถึงในปัจจุบันแนวโน้มการเติบโตของ ICT เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น กลุ่มโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ และการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Ministry of Information and Communication Technology, 2016) อาจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนำมาใช้ในธุรกิจ

ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้มีการประยุกต์ ICT เข้ามาใช้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ จากเดิม ธุรกิจโรงแรมนำ ICT เข้ามาใช้ช่วยเหลือและสนับสนุนในรูปแบบสำนักงานทั่วไป จนพัฒนาไปสู่รูปแบบการ ใช้งานบนอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพ และขีดความสามารถในการนำ ICT มาใช้ของแต่ละธุรกิจ

โรงแรม สำหรับธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐานในประเทศไทยส่วนใหญ่มีการนำ ICT มาใช้ในทุกแผนก เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะได้รับความสะดวก ความคล่องตัว และทำให้สามารถติดต่อกับธุรกิจโรงแรมได้โดยตรง ดังนั้น ICT จึงเป็นเครื่องมือช่วยเหลือและสนับสนุนและช่วยกระตุ้นให้ธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐานเหล่านั้นสามารถพัฒนาสู่ความเป็นธุรกิจโรงแรมมืออาชีพได้ แต่ในทางกลับกันธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นธุรกิจโรงแรมกลุ่มใหญ่ของประเทศกลับประสบปัญหาในการนำ ICT มาใช้ (Malgorzata et al., 2015) จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมแสดงให้เห็นว่ามีการตื่นตัวในการนำ ICT มาใช้เพียงส่วนน้อยและมีระดับการนำมาใช้ที่ไม่เท่ากัน (Sirirak et al., 2010) ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่แตกต่างกัน (Nwakanma et al., 2014) ซึ่งจะส่งผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขัน และรายได้ของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในอนาคต

ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย ประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ในประโยชน์ที่ได้รับ ปัจจัยลักษณะของผู้บริหาร ปัจจัยเทคโนโลยี ปัจจัยองค์กร และปัจจัยสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังศึกษาอิทธิพลของการนำ ICT มาใช้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการนำ ICT มาใช้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage-Sampling) ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดแบ่งธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมตามหลักเกณฑ์การแบ่งภาค 6 ภาค โดยใช้การจัดสรรขนาดตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิ ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในแต่ละภาคเพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เลือกธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมจาก 6 ภาค การพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับนำมาใช้การศึกษา เนื่องจากเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) จึงจำเป็นต้องกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีความเหมาะสมกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมตามข้อเสนอของ Hair et al. (1998) ที่เสนอเกณฑ์ขั้นต่ำในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 10 - 20 ตัวอย่างต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้



(Observed variables) จำนวน 20 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควร มีอย่างน้อย 200 - 400 กลุ่มตัวอย่าง แต่เนื่องจากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบมักไม่ให้ความร่วมมือมากนักทำให้ได้สัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งแบบสอบถามคืน (Response rate) มาก่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณอัตราการตอบกลับเพิ่มอีก 40 เปอร์เซ็นต์เป็น 280 ถึง 560 ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำนวน 560 ฉบับ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 231 ฉบับ ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ได้แบบสอบถามจำนวน 212 ฉบับ ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงโครงสร้าง (SEM)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามซึ่งสร้างจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถามและพัฒนามาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 6 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง และประสบการณ์ในตำแหน่ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ระยะเวลาการเปิดดำเนินการ จำนวนห้องพัก ระดับดาวของธุรกิจโรงแรม และรูปแบบการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ และปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับจำนวน 56 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบในระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของตนมากที่สุด แบบสอบถามในตอนนี้แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ปัจจัยการรับรู้ในประโยชน์ที่ได้รับ จากลาคอปฟีโมเดล ของ Iacovou et al. (1995) วัดได้จากตัวแปรจำนวน 1 ตัวแปร คือการรับรู้ในประโยชน์ที่ได้รับจาก ICT 2) ปัจจัยลักษณะของผู้บริหาร จากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ของ Roger (1995) วัดได้จากตัวแปร 3 ตัวแปร คือ ความสามารถทางนวัตกรรม ความรู้ และการสนับสนุนของผู้บริหาร 3) ปัจจัยเทคโนโลยี จากกรอบแนวคิดเทคโนโลยี องค์การ สิ่งแวดล้อม ของ Tornatzky & Fleischer (1990) วัดได้จากตัวแปร 4 ตัวแปร คือ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความปลอดภัย และต้นทุนของ ICT 4) ปัจจัยองค์กรจากกรอบแนวคิดเทคโนโลยี องค์การ สิ่งแวดล้อม ของ Tornatzky & Fleischer (1990) วัดได้จากตัวแปร 1 ตัว คือ ความรู้เกี่ยวกับ ICT ของบุคลากร 5) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมจากกรอบแนวคิดเทคโนโลยี องค์การ สิ่งแวดล้อม ของ Tornatzky & Fleischer (1990) และจากทฤษฎีสถาบัน ของ Scott (2001) วัดได้จากตัวแปร 3 ตัว คือ แรงกดดันจากคู่แข่ง แรงกดดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแรงกดดันจากข้อมูลข่าวสาร ตอนที่ 4 การนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ จำนวน 35 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบในระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของตนมากที่สุด แบบสอบถามในตอนนี้แบ่งเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายทั่วไปและสำนักงานส่วนหลัง และในห้องพัก ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับจำนวน 13 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบในระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของตนมากที่สุด แบบสอบถามในตอนนี้แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงิน ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ข้อคำถามเป็นลักษณะแบบปลายเปิด

สำหรับการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อพิจารณาความเหมาะสมก่อนการวิเคราะห์ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ทำให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อนำไปตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญของการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติทดสอบ 2 ค่า คือ Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ใช้สำหรับพิจารณาว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ และสถิติ Bartlett's test of sphericity ใช้เพื่อทดสอบว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยพิจารณาจากสมมติฐานการทดสอบว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation matrix) เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) หรือไม่ (Angsuechoti et al., 2011) ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity มีค่าเท่ากับ 5029.920 $df = 378$ ($p = 0.000$) แสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอยู่เพียงพอสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) ซึ่งมีค่าใกล้ 1 (0.912) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันมากข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (Construct validity) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมและถูกต้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Loading factor) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เพื่อตรวจสอบความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้ ของ 7 องค์ประกอบได้แก่ (1) ปัจจัยการรับรู้ในประโยชน์ที่ได้รับ (2) ปัจจัยลักษณะของผู้บริหาร (3) ปัจจัยเทคโนโลยี (4) ปัจจัยองค์กร (5) ปัจจัยสิ่งแวดล้อม (6) ปัจจัยการนำ ICT มาใช้ และ (7) ปัจจัยประสิทธิภาพการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า องค์ประกอบทั้ง 7 มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทุกองค์ประกอบ

ผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้จัดการทั่วไป (General manager) จากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำนวน 212 แห่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 59.91 เป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 40.09 ด้าน อายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมา คืออายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 69.81 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.81 ด้านระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 59.91 รองลงมา มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง 6-10 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.58 ด้านประสบการณ์ในตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 73.58 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31

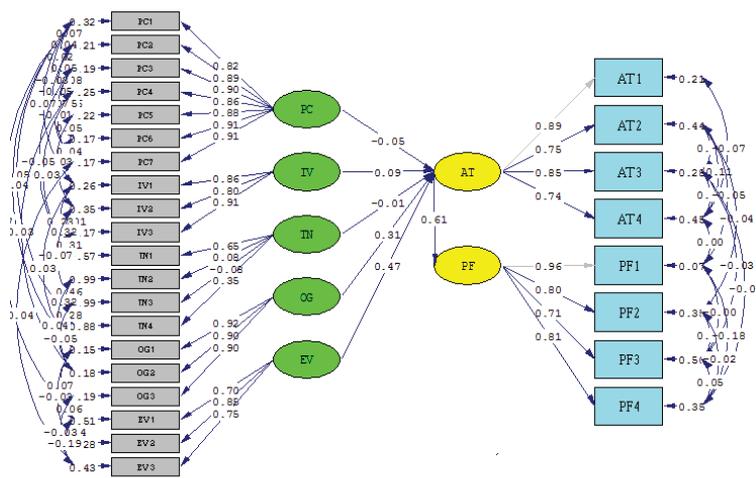


2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินการน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 125 โรง คิดเป็นร้อยละ 58.96 รองลงมาคือระยะเวลาในการดำเนินการ 11-20 ปี จำนวน 39 โรง คิดเป็นร้อยละ 18.40 ด้านจำนวนห้องพัก ของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่เป็น ธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมที่มีห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง จำนวน 161 โรง คิดเป็นร้อยละ 75.9 และธุรกิจโรงแรมขนาดกลางที่มีห้องพักอยู่ระหว่าง 150 - 299 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 24.1 ด้านระดับดาว ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 106 โรง คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 59 โรง คิดเป็นร้อยละ 27.83 ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจและบริหารโรงแรมด้วยตนเอง (Independent hotel) จำนวน 172 โรง คิดเป็นร้อยละ 81.13 รองลงมาคือดำเนินธุรกิจและบริหารธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยทีมงานที่มีชื่อเสียงภายในประเทศ (Local chain hotel) จำนวน 25 โรง คิดเป็นร้อยละ 11.79

3. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ด้วยวิธีการ Maximum Likelihood เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ทุกค่ามีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2 / df (237.14/243)	< 2.00	0.96	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.96	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.91	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.00	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.02	ผ่านเกณฑ์



Chi-Square=237.14, df=243, P-value=0.59388, RMSEA=0.000

ภาพที่ 1 โมเดลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพล ทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

ปัจจัยผล ปัจจัยเหตุ	การนำ ICT มาใช้			ประสิทธิภาพการดำเนินงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ปัจจัยการรับรู้	-0.05 (0.29)	-	-0.05 (0.29)	-	-0.03 (0.17)	-0.03 (0.17)
ปัจจัยคุณลักษณะ ของผู้บริหาร	0.09 (0.08)	-	0.09 (0.08)	-	0.05 (0.05)	0.05 (0.05)
ปัจจัยเทคโนโลยี	-0.01 (0.35)	-	-0.01 (0.35)	-	0.00 (0.21)	0.00 (0.21)
ปัจจัยองค์กร	0.31** (0.11)	-	0.31** (0.11)	-	0.19** (0.07)	0.19** (0.07)
ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	0.47** (0.16)	-	0.47** (0.16)	-	0.28** (0.10)	0.28** (0.10)
การนำ ICT มาใช้	-	-	-	-	-	0.61** (0.07)

ซึ่งผลการประมาณค่าในโมเดล พบว่า

4.1 ปัจจัยองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการนำ ICT มาใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลเท่ากับ 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลทางตรงต่อการนำ ICT มาใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลเท่ากับ 0.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3 การนำ ICT มาใช้มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลเท่ากับ 0.61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.4 ปัจจัยองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการนำ ICT มาใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลเท่ากับ 0.19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.5 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการนำ ICT มาใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลเท่ากับ 0.28 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการเชิงโครงสร้างตัวแปรภายในพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าเท่ากับ 0.53 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมได้ร้อยละ 53 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของปัจจัยประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าเท่ากับ 0.37 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ร้อยละ 37

6. ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของการวัด (Reliability) โดยพิจารณาจากความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างของมาตรวัด (Construct reliability: α_c) ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่ถูกสกัดได้ (Average variance extracted: α_v) พบว่า (1) ตัวแปรแฝงการรับรู้ในประโยชน์ที่ได้รับมีค่า $\alpha_c = 0.991 (> 0.6)$ $\alpha_v = 0.938 (> 0.5)$



(2) ตัวแปรแฝงลักษณะของผู้บริหารมีค่า $\kappa_c = 0.973(>0.6)$ $\kappa_v = 0.925(>0.5)$ (3) ตัวแปรแฝงเทคโนโลยี $\kappa_c = 0.741(>0.6)$ $\kappa_v = 0.614(>0.5)$ (4) ตัวแปรแฝงองค์กร $\kappa_c = 0.976(>0.6)$ $\kappa_v = 0.932(>0.5)$ (5) ตัวแปรแฝงสิ่งแวดล้อม $\kappa_c = 0.963(>0.6)$ $\kappa_v = 0.899(>0.5)$ (6) ตัวแปรแฝงการนำ ICT มาใช้ $\kappa_c = 0.977(>0.6)$ $\kappa_v = 0.916(>0.5)$ และ (7) ตัวแปรแฝงประสิทธิภาพการดำเนินงาน $\kappa_c = 0.979(>0.6)$ $\kappa_v = 0.922(>0.5)$ แสดงว่าตัวแปรแฝงทั้งหมดมีความเที่ยงของการวัดอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย พบว่า โดยโมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม คือ ปัจจัยองค์กร และปัจจัยสิ่งแวดล้อม และมี 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยการนำ ICT มาใช้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยองค์กรมีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.31 ซึ่งเป็นค่าความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเกิดจาก OG1(บุคลากรในธุรกิจโรงแรมของท่านมีทักษะ ความรู้ในการใช้ ICT) มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด 0.92 รองลงมา OG2 (บุคลากรในธุรกิจโรงแรมของท่านสามารถใช้ ICT ประกอบการทำงานได้) และ OG3 (บุคลากรในธุรกิจโรงแรมของท่านสามารถประยุกต์ความรู้จาก ICT มาใช้ในการพัฒนาการทำงานได้) มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.90 เท่ากัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับกรอบแนวคิดเทคโนโลยี องค์กร สิ่งแวดล้อม ในองค์ประกอบองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Tomatzky & Fleischer (1990) และทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ในลักษณะโครงสร้างภายในขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระดับความรู้และความเชี่ยวชาญของคนในองค์กรของ Rogers (1995) ที่มองว่าบุคลากรในองค์กรมีความรู้สูงขึ้นไปจะส่งผลต่อการนำนวัตกรรมมาใช้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Oliveira & Martins (2010) ศึกษาการนำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ความพร้อมของบุคลากรในองค์กรกับความพร้อมของเทคโนโลยี และการบูรณาการเทคโนโลยี ส่งผลต่อการนำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.47 ซึ่งเป็นค่าความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเกิดจาก EV2 (แรงกดดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด 0.85 รองลงมา EV3 (แรงกดดันจากข้อมูลข่าวสาร) มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.75 ผลการศึกษาสอดคล้องกับกรอบแนวคิดเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม ของ Tomatzky & Fleischer (1990) ในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมด้านคู่แข่งชั้น ลาคอปพีโมเดล (Iacovou et al., 1995) ในปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวกับแรงกดดันของคู่แข่งชั้น และแรงกดดันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทฤษฎีสถาบัน ของ Scott (2001) ในปัจจัยแรงกดดันจากการจากการลอกเลียนแบบ ที่เกี่ยวกับแรงกดดันด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทั้ง 3 แนวคิดทฤษฎีมองว่าหากคู่แข่งชั้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่องค์กรได้รับเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลต่อการนำนวัตกรรมมาใช้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dhamalingam & Kannabiran (2011) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของการนำ



เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) พบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และแรงกดดันจากคู่แข่ง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

3. การนำ ICT มาใช้ในฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายจัดการทั่วไปและสำนักงาน ส่วนหลัง และในห้องพัก พบว่า มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเท่ากับ 0.61 อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเกิดจาก AT1 (ฝ่ายห้องพัก) มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด 0.89 รองลงมา AT3 (ฝ่ายทั่วไปและสำนักงานส่วนหลัง) มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.85 จากการศึกษาจากกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลักฐานเชิงประจักษ์จำนวนมากพบว่า ICT มีส่วนช่วยให้ธุรกิจโรงแรมมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Salwani et al. (2009) ศึกษาการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางธุรกิจของภาคธุรกิจบริการในประเทศมาเลเซีย พบว่า การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร

1. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ

1. เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับความรู้อุตสาหกรรมด้าน ICT ความสามารถในการนำ ICT มาประกอบการทำงาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของบุคลากร มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริหาร ระดับความรู้และความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้าน ICT ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างการบริหารงานภายในขององค์กร รวมถึงส่งผลทางอ้อมผ่านการนำ ICT มาใช้ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้น แผนพัฒนาบุคลากรด้าน ICT เป็นอีกหนึ่งแผนต้องบรรจุเข้าสู่แผนของธุรกิจโรงแรม ซึ่งสามารถดำเนินการควบคู่กับแผนพัฒนาผู้บริหารด้าน ICT ได้

2. เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับแรงกดดันจากการแข่งขัน แรงกดดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแรงกดดันจากข้อมูลข่าวสารมีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริหารหากแรงกดดันจากการแข่งขัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลข่าวสารที่องค์กรได้รับเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลต่อการนำ ICT มาใช้เพิ่มขึ้น รวมถึงส่งผลทางอ้อมผ่านการนำ ICT มาใช้ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้น แผนการพัฒนาในส่วนนี้แบ่งได้เป็น 3 แผน ดังนี้

1) ควรเน้นนำ ICT เข้ามาสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน เช่น การทำการตลาด การสำรองห้องพัก การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การตรวจสอบยอดค่าใช้จ่าย พื้นที่ให้บริการ อินเทอร์เน็ต WIFI หรือในห้องพัก

2) ควรเน้นใช้ ICT ให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความเข้าใจ สร้างความประทับใจ และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) ควรเน้นใช้ ICT เพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จากภายนอกเข้าสู่ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมให้มากขึ้น เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาสังเคราะห์ และนำไปใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการตัดสินใจนำ ICT มาใช้ได้



3. เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการนำ ICT มาใช้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าการนำ ICT มาใช้ในฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายจัดการทั่วไปและสำนักงานส่วนหลัง และในห้องพัก ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยเพิ่มขึ้น ดังนั้นแผนงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ในส่วนนี้จึงควรวางแผนการนำ ICT มาใช้โดยให้แผนสอดคล้องกับแผนการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย โดยแยกเป็นรายภาคทั้ง 6 ภาค เนื่องจากระดับการนำ ICT มาใช้ในแต่ละภาคอาจไม่เท่ากัน และควรทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล (Invariance) เพื่อทดสอบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นจะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เปลี่ยนไปหรือไม่ เมื่อแยกพิจารณาระหว่างภาค

2) ควรมีการวิจัยปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยโดยแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และกลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดย่อม เนื่องจากระดับการนำ ICT มาใช้อาจมีความแตกต่างกัน และควรทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล (Invariance) เพื่อทดสอบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นจะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เปลี่ยนไปหรือไม่ เมื่อแยกพิจารณาระหว่างธุรกิจโรงแรมที่ขนาดต่างกัน

3. ข้อจำกัดในการวิจัย

1) การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วประเทศ ซึ่งผลการวิจัยนี้อาจไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้กับรายภาคทั้ง 6 ภาคของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม

2) การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการนำ ICT มาใช้ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย ผู้วิจัยทำการศึกษาจากธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งผลจากการวิจัยนี้อาจไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงกับขนาดใดขนาดหนึ่งได้

เอกสารอ้างอิง

- Alam, S. & Noor, M. K. M. (2009). ICT adoption in small and medium enterprises: an empirical evidence of service sector in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 4(2), 112-125.
- Angsuchoti, S., Wijitwanna, S. & Pinyopanuwat, R. (2011). *Statistics for behavioral and social sciences research: LISREL Technic Program*. (3rd ed.). Bangkok: Jaroenrdee munkong printing. (in Thai)
- Dhamalingam, P. & Kannabiran, G. (2011). Determinant of basic IT adoption by auto ancillary SMEs in India. *National Productivity Council*, 7(1), 58-76.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Iacovou, C.L., Benbasat, I. & Dexter, A.S. (1995). Electronic data interchange and small organizations: Adoption and impact of technology. *MIS Quarterly*, 19(4), 465-485.
- Lin, H. F. & Lin, S. M. (2008). Determinants of e-business diffusion: A test of the technology diffusion perspective. *Technovation*, 28(3), 135-145.
- Makau, M. S., Waw-ire, N. H. & Ofafa, G. A. (2013). An Empirical Study On The Relationship Between Organizational Factors and Adoption Of Ict Among Health Related Smes In Nairobi, Kenya. *International Journal of Arts and Commerce*, 2(3), 2-12.
- Malgorzata, J., Daria, E.J. & Elzbieta, N. (2015). The effect of the use of ICT by tourism enterprises. *Szczecin University Scientific Journal*, 18(1), 73-85.
- Ministry of Information and Communication Technology. (2016). *Digital economy and society plan*. (first edition). Bangkok: Ministry of Information and Communication Technology. (in Thai)
- Nwakanma, I.C., Ubani, E.C., Asiegbu, B.C. & Nwokonkwo, O.C. (2014). Factors Affecting the Adoption of ICT in the Hospitality Industry in Imo State. *International Journal of Computer Science Issues*, 11(4), 170 – 181.
- Oliveira, T. & Martins, M.F. (2010). Firms patterns of e-business adoption: evidence for the European Union-27. *The Electronic Journal of Computer Information Systems*, 13(1), 47-56.
- Ratanapoophun, S. & Lee, M.S. (2011). The relationship between business factors affecting information and communication technology adoption in the Thai Banking Industry. *International Journal of Computer Science Issues*, 14(5), 1-13.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations Free*. New York: Free Press.
- Salwani, M.I., Marthandan, G., di, M.D.N. & Chong, S.C. (2009). E-commerce usage and business performance in the Malaysian tourism sector: empirical analysis. *Information Management & Computer Security*, 17(2), 166-185.
- Scott, R. W. (2001). *Institutions and organizations*. (2 ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sirirak, S., Islam, N. & Khang, D.B. (2010). Does ICT adoption enhance hotel performance?. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(1), 34-49.
- Tan, S.K. & Eze, U.C. (2008). An empirical study of internet-based ICT adoption among SMEs in Southern Malasia. *Communications of the IBIMA*, 1(1), 1-249.
- Tornatzky, L.G. & Fleischer, M. (1990). *The process of technology innovation*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Wang, Y. M., Wang, Y.S. & Yang, Y. F. (2010). Understanding the determinant of RFID adoption in the manufacturing Industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 77, 803-815.