

## ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการและผลการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในประเทศไทย

Causal relationship between information technology, Service quality and financial performance of small and medium business type hotels and restaurants in Thailand.

ชนิดาภา ดีสุข<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความกลมกลืนรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการและผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage-Sampling) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในประเทศไทยและพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวแปรมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ทั้งนี้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้สนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ โดยข้อเสนอแนะสำหรับวิสาหกิจขนาด

<sup>1</sup> คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี กรุงเทพฯ 10170 ประเทศไทย

กลางและขนาดย่อมควรรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบูรณาการงานด้านการบริหารของโรงแรมให้ครบถ้วนในทุกๆ ด้านจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารของโรงแรมได้เป็นอย่างมากส่งผลถึงคุณภาพการบริการและผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

**คำสำคัญ:** ผลการดำเนินงานทางการเงิน,เทคโนโลยีสารสนเทศ,คุณภาพการบริการ

### Abstract

This study aimed to test the harmonious relationship model between the linear structure information. Service quality and financial performance of small and medium business type hotels and restaurants in Thailand with empirical data. The samples studied were in hotels and restaurants in the small and medium-sized enterprises in 400 samples. The researchers used a multi-stage sampling method (Multi-Stage-Sampling) conducted a survey to collect data. Researchers analyzed data using structural equation model analysis techniques (Structural Equation Modeling: SEM). The results showed that information technology and service quality factors influencing financial performance of small and medium business type hotels and restaurants in Thailand and found that the model is in harmony with the observational data empirical significance level 0.01, which the two variables have a direct effect on financial performance. The qualitative data obtained from interviews supported the quantitative findings.

The suggestions for small and medium-sized enterprises should take the information technology to integrate the management of the hotel, complete in every way. And then, to help optimize the management of the hotel is very much affect the quality of service and performance improved.

**Keywords:** financial performance , technology , service quality

## บทนำ

การท่องเที่ยวยังคงเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดของโลก เมื่อพิจารณาภาพรวมพบได้ว่าในปี 2011 มีอัตรา GDP คิดเป็นร้อยละ 9 ของ GDP รวมทั้งโลก คิดเป็นมูลค่า 6 ล้านล้านเหรียญสหรัฐฯ และมีการจ้างงานมากกว่า 255 ล้านงาน อีกทั้งเมื่อพิจารณาภาพรวมเศรษฐกิจมหภาคพบการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของการท่องเที่ยวทั่วโลก ทุกทวีปทั่วโลกมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะกลุ่มประเทศเกิดใหม่(BRICs) และประเทศในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก ทั้งนี้ทวีปเอเชียมีสัดส่วนของการเติบโตของปี 2011 เทียบกับปี 2010 มากขึ้น ทั้งนี้การรวมกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ประกอบด้วย 10 ประเทศ พบว่าประเทศในกลุ่มอาเซียนที่มีรายได้มากที่สุดคือประเทศไทย นับว่า ความสำคัญของธุรกิจบริการที่เป็นสัดส่วนที่สำคัญของ GDP ประเทศไทย

อย่างไรก็ตามเศรษฐกิจไทยกำลังเผชิญกับความเสี่ยงจากเศรษฐกิจหลักของโลกที่อ่อนตัวลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงการคลัง, 2556) ในขณะที่สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยต้องเผชิญกับผลกระทบทางด้านปัญหาทางการเมือง อีกทั้งสถานการณ์ปัญหาด้านระบบโลจิสติกส์ ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาด้านโครงการบริหารจัดการของรัฐที่ไม่เป็นเอกภาพมีความอ่อนแอ ปัญหาด้านภาพลักษณ์ที่มีความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งปัญหาโสเภณี ทั้งนี้เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรด้านการนำเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นและชุมชนยังขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการและการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวระดับท้องถิ่น รวมถึงมาจากสาเหตุด้านความไม่คุ้นเคยทางด้านระบบ e-commerce เป็นเหตุให้แหล่งท่องเที่ยวกระจุกตัวอยู่เพราะบางพื้นที่ ขาดการพัฒนา ที่สำคัญมีข้อจำกัดด้านเงินทุน และขาดการรวมกลุ่มเพื่อสร้างความเข้มแข็ง เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ องค์การมหาชน ,2555) เป็นความท้าทายที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการต้องร่วมกันแก้ไขปัญหาเพื่อรักษาไว้ซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

จากการที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมมีการแข่งขันสูง ประกอบกับนโยบายเปิดเสรีทางด้านบริการของกลุ่มประเทศอาเซียน ที่จะเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 2015 ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) เป็น ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่ง(สมาคมการบริหารโรงแรมไทยwww.thma.or.th สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2556) ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับความได้เปรียบในการแข่งขันด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่ช่วยพัฒนา

ศักยภาพผลการดำเนินงานทางด้านการเงินของธุรกิจบริการสาขาการโรงแรมและภัตตาคารของ SMEs จึงได้ทำการสัมภาษณ์เบื้องต้นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว สาขา โรงแรมและภัตตาคาร ในงาน “เทศกาลเที่ยวเมืองไทย ปี 2556” พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ซึ่งสามารถจำแนกปัญหาที่เกิดจากสาเหตุ 2 สาเหตุ กล่าวคือ ปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย ปัญหาความไม่สงบทางการเมือง และปัญหาเศรษฐกิจที่ทำให้เกิดความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน และปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในอันประกอบด้วย ปัญหาที่เกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ อย่างไรก็ตามปัญหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษานั้นคือ ปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในเท่านั้นเนื่องจากผู้ประกอบการสามารถดำเนินการจัดการเพื่อเพิ่มผลการดำเนินการทางด้านการเงินของธุรกิจได้ ทั้งนี้ผลจากการสัมภาษณ์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพการบริการ ปัจจัยมาตรฐานสถานประกอบการ ปัจจัยการมุ่งเน้นตลาด ปัจจัยเทคโนโลยี และปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับบทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทปี 2554 กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของธุรกิจ SMEs ประกอบด้วยปัจจัยการตลาดธุรกิจบริการ ปัจจัยการตลาดและการขาย และปัจจัยด้านไอที(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม,2555)

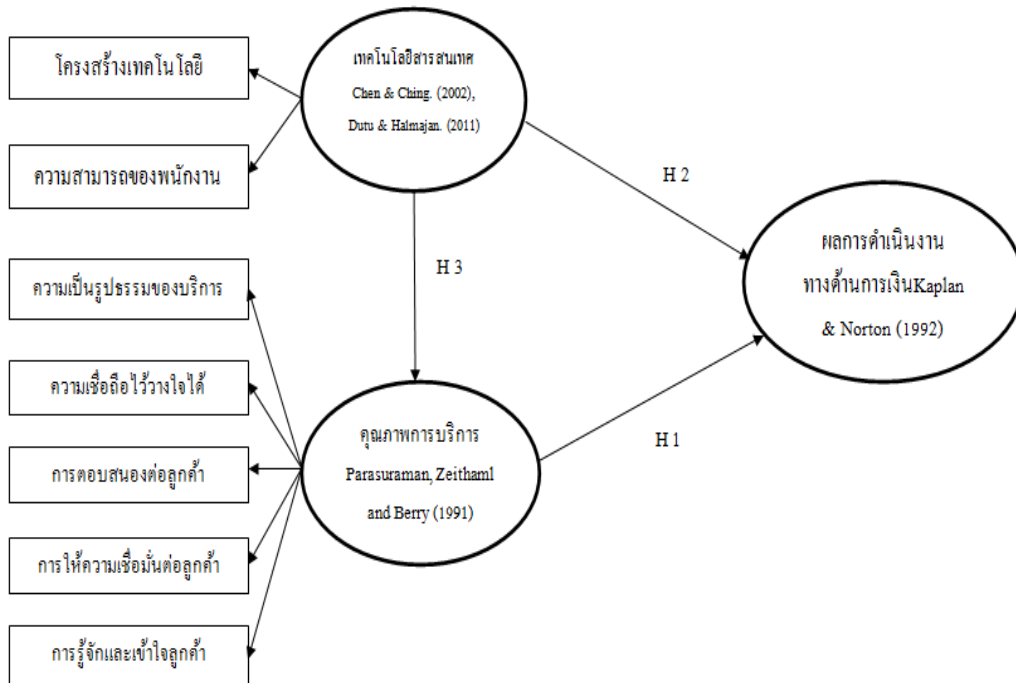
จากที่มาและความสำคัญข้างต้นทำให้ผู้วิจัยทราบว่าอุปสรรคต่อผลการดำเนินงานทางด้านการเงินที่สำคัญคือความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณภาพการบริการของ SMEs ดังนั้นผู้วิจัยต้องการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการ และผลการดำเนินงานทางด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในประเทศไทยอันประกอบด้วย ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยคุณภาพการบริการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการ และผลการดำเนินงานทางด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความกลมกลืนรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการและผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการและผลการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในประเทศไทย เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิด โดยการสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยใช้แนวคิดจากงานวิจัยของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1991) ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยใช้แนวคิดจากงานวิจัยของ Chen & Ching. (2002) และ Dutu & Halmajan. (2011) ประกอบด้วยโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านผลการดำเนินงานของธุรกิจ ผู้วิจัยใช้แนวคิดดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced scorecard: BSC) ของ Kaplan & Norton. (1992) โดยมุ่งวัดจากมุมมองทางการเงิน (Financial perspective) เนื่องจากเป็นจุดร่วมหรือผลสำเร็จในภาพรวมของการวัดผลในมุมมองอื่น ๆ ประกอบไปด้วย การเติบโตของกำไร การเจาะตลาดลูกค้าเดิมการพัฒนาตลาดใหม่ การลดต้นทุน/ค่าใช้จ่ายและการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ดังนี้

1. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการเงิน
2. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการเงิน
3. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงบรรยายหรือพรรณนา (Descriptive research) เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในสภาพการณ์ในปัจจุบัน จึงหาความสัมพันธ์แบบสำรวจ (Exploratory Research) ระหว่างตัวแปร

การรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มแบบง่ายจากการอ่านรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ และผลงานวิจัย ส่วนข้อมูลปฐมภูมิเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่างซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่เหมาะสมจะเป็นตัวแทนของธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรพหุนามที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรแฝงในแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling-SEM) นั้น Tabachnick and Fidell(2001)ให้กำหนดการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีอย่างน้อย 400 ตัวอย่าง สอดคล้อง Taro Yamane (1973) กล่าวว่าถ้าประชากรมีจำนวนมากอย่างน้อยต้องมีตัวอย่างที่ทำการศึกษา 400 ตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ ร้อยละ 5 งานวิจัยครั้งนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) จึงกำหนดให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดในระดับองค์การมาวิเคราะห์ดังนั้นหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ในครั้งนี้ถูกควบคุมให้อยู่ในระดับองค์การซึ่งผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป อันประกอบด้วยกรรมการ เจ้าของกิจการ ทายาทกิจการ ตัวแทนผู้บริหาร ผู้จัดการผู้จัดการระดับสูง หรือที่อยู่ในระดับเดียวกันกับตำแหน่งดังกล่าวเป็นตัวแทนของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมด 1 ตัวอย่างต่อ 1 สถานประกอบการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative) เป็นหลักและใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling:SEM) โดยการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554)

(1) ค่า Chi-Square ( $\chi^2$ -test) ค่าไค-สแควร์เป็นค่าสถิติทดสอบที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการทดสอบว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์จริงตามสมมุติฐาน และตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยถ้าค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญแสดงว่าโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน

(2) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2 / df$ ) การพิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 หรือมีค่าอยู่ระหว่าง 2.00-5.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ โดย CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

(4) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ที่นิยมใช้และผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา 2 ดัชนี คือ ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ โดยทั่วไปค่า GFI และค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่า ซึ่ง GFI และค่า AGFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90

(5) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน โดยค่า RMSEA ที่ดีมากควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 หมายถึง โมเดลค่อนข้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าระหว่าง 0.08 ถึง 0.10 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เล็กน้อย และค่าที่มากกว่า 0.10 แสดงว่าโมเดล ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(6) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปแบบความคลาดเคลื่อน โดยดัชนีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) เป็นค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Residual) ซึ่งเป็นค่าความคลาดเคลื่อนหารด้วยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า (Estimated Standard Error) โดยควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจะสรุปได้ว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### สรุปผลการศึกษา

#### ดัชนีความกลมกลืนของโมเดลปัจจัยเหตุที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ

ผลการทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการและผลการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในประเทศไทยความสอดคล้องของโมเดลจะพิจารณาจากค่าchi-square สัมพัทธ์ =  $\chi^2 / df=3.23$  GFI=0.95 AGFI=0.94 CFI=0.99 RMSEA=0.048 SRMR=0.023 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งนี้ สุกมาส อังศุโชติ สมถวิลวิจิตรวรรณและคณะ(2554:29) กล่าวว่าค่าที่ยอมรับได้ของการวิเคราะห์ความตรงโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้แก่  $\chi^2 / df$  ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 2.00-5.00 ค่า RMSEA น้อยกว่า 0.05 ค่า GFI AGFI และ CFI มากกว่า 0.90

**ตารางที่ 1** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
$\chi^2 / df$	2.00-5.00	3.23	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.95	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.90	0.94	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.90	0.99	ผ่านเกณฑ์
SRMR	<0.05	0.04	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	<0.05	0.02	ผ่านเกณฑ์



## การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามผนวกกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยจะอภิปรายในประเด็นส่วนของการวิเคราะห์อิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แนวคิดต่างๆ ที่ได้จากการตั้งสมมติฐานและการทบทวนวรรณกรรมดังต่อไปนี้

ผลการดำเนินงานทางการเงินได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากตัวแปรเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับผลงานของ Kasim & Minai. (2009)พบว่า การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ภาพ (มิติของเทคโนโลยีสารสนเทศ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น การปรับปรุงรายได้จากการขาย อัตราการเข้าพักโดยเฉลี่ยของลูกค้าเพิ่มขึ้น อัตราการใช้บริการซ้ำของลูกค้า การเพิ่มขึ้นของความสามารถในการทำกำไรอย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ทำให้ตอกย้ำว่าธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารแม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าเป็นการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ต้นทุนต่ำ ให้ผลตอบแทนสูง และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจในยุคปัจจุบัน แต่ธุรกิจโรงแรมของไทยนั้นยังไม่สามารถนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน และประสบความสำเร็จดังเช่นชาวโลกทั้งหลายที่ใช้กัน เป็นเพราะวิสัยทัศน์ทางการบริหารที่มุ่งเน้นแต่การขาย โดยขาดการบูรณาการใช้งานให้ครอบคลุมบทบาทของการบริการที่เป็นเลิศให้ครบทุกด้านการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจจะได้ประโยชน์อย่างเต็มที่เมื่อมีการบูรณาการเทคโนโลยีใช้งานในบทบาทหลักในการบริหารโดยเฉพาะด้านการตลาดให้ครบในทุกๆ ด้านจึงจะเกิดพลัง ถ้าโรงแรมทั้งหลายสามารถนำเอา เทคโนโลยีสารสนเทศมาบูรณาการงานด้านการบริหารของโรงแรมตนเองได้ครบถ้วนในทุกๆ ด้าน ก็จะเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารของโรงแรมได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรวดเร็ว ครอบคลุมตลาดที่กว้างไกล และต้นทุนที่ประหยัดที่จะส่งผลให้กับผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน

คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แสดงว่าเมื่อธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในระดับสูง จะทำให้ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีผลการดำเนินงานในระดับที่สูงขึ้นทั้งนี้การทำการตลาดการบริการให้ประสบความสำเร็จนั้นนอกจากการทำการตลาดใน รูปแบบดั้งเดิม ยังต้องมีองค์ประกอบทางด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ คือ การสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน (Competitive

Differentiation) ความสามารถในการผลิต (Productivity) และสุดท้ายคือ คุณภาพของการบริการ (Service Quality) (Kotler, 2000) ซึ่งผลการวิจัยสร้างนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang & Fong. (2010) ที่พบว่า คุณภาพของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้า การดำเนินงานและบริการที่ดีเป็นแหล่งของความได้เปรียบทางการแข่งขันและนำไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่ดีของธุรกิจเช่นเดียวกับ Jiju Anthony และคณะ(2004)พบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในขณะที่ Battor & Battor. (2010) พบว่า ความสามารถการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ภาพในด้านการมุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กระบวนการของธุรกิจ และสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับ ผลการดำเนินงานของธุรกิจ (ความสามารถในการทำกำไร ผลตอบแทนจากการลงทุน ส่วนแบ่งทางการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเก่า และการเจริญเติบโตของยอดขาย)

จากประเด็นการวิเคราะห์ที่ยังพบว่าคุณภาพการบริการได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากตัวแปรเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง ย่อมทำให้ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีความสามารถการจัดการคุณภาพการบริการในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ Chen & Ching (2002) ,Coltman et al. (2010) ที่กล่าวในลักษณะเดียวกันว่า การนำระบบการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ภาพมาใช้ในธุรกิจ ความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยเดียวไม่เพียงพอต่อการทำให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่ดีได้ความต้องการเกี่ยวกับความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจสามารถตัดสินใจได้ดีบนพื้นฐานของการมีข้อมูลที่เพียงพอ

### **ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย**

เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีผลการดำเนินงานที่ดี ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการธุรกิจควรให้ความสำคัญเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจ โดยผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหตุทั้ง 2 ปัจจัย คือ คุณภาพการบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากปัจจัยเหตุทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการผลการดำเนินงานทางการเงิน ซึ่งนำไปสู่การทำให้ธุรกิจโรงแรมมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและการมีผลการดำเนินงานที่ดี เนื่องจากการที่ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีทรัพยากรภายในของธุรกิจที่มี

ศักยภาพ เป็นพื้นฐานของความสามารถของธุรกิจและความยั่งยืน ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการคลังสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(8 มิถุนายน 2556).แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11.สืบค้นจาก

<http://www.nesdb.go.th>

สมาคมการบริหารโรงแรมไทย.(8 มิถุนายน 2555). *Thailand Official Hotels Directory 2012.*

ม.ป.ท. สืบค้นจาก [http:// www.thma.or.th](http://www.thma.or.th)

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ.(3 พฤษภาคม 2556).สถานการณ์ท่องเที่ยวไทยปี 2012.สืบค้นจาก [http:// www.tceb.or.th](http://www.tceb.or.th)

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.(23 พฤษภาคม 2556).การเพิ่ม

ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ.สืบค้นจาก: [http:// www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)

สุภมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2554). *สถิติวิเคราะห์*

สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม

LISREL (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เจริญดีมีนคองการพิมพ์.

Battor, M., & Battor, M. (2010). The impact of customer relationship management capability on innovation and performance advantages: Testing a mediated model. *Journal of Marketing Management*, 26(9-10), 842-857.

Chang, N.J., & Fong, C.M. (2010). Green product quality, green corporate image, green customer satisfaction, and green customer loyalty. *African Journal of Business Management*, 4(13), 2836-2844.

Chen, J.S., & Ching, R.K.H. (2002). An empirical study of the impact of IT intensity and organizational absorptive capacity on customer relationship management performance. *The Second International Conference on Electronic Business*, 1-10.

Coltman, T.R., Devinney, T.M., & Midgley, D.F. (2010). Customer relationship management and firm performance. *INSEAD Working Papers Collection*, 1-42.

- Dutu, C., & Halmajan, H. (2011). The effect of organizational readiness on CRM and business performance. *International Journal of Computers*, 1(5), pp. 106-114.
- Information Systems*, 12, pp. 37-57.
- Jiju Antony.(2004) *Design of Experiments for Engineers and Scientists*. Oxford : Butterworth-Heinernann.
- Kasim, A.A., & Minai, B. (2009). Linking CRM strategy, customer performance measures and performance in the hotel industry. *International Journal of Economics and Management*, 3(2), pp. 297-316.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1992). The balanced scorecard - measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70, .71-79.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing* 67, 420-450
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Allyn and Bacon.
- Yamane, Taro.(1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.