

การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้ระบบพาณิชย์  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ในการสำรองห้องพักประเภทรีสอร์ต

จักรีรัตน์ อินทรทัฬฟ้า

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสำรองห้องพักประเภทรีสอร์ต 2) เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการสำรองห้องพักประเภทรีสอร์ต ให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการสำรองห้องพักประเภทรีสอร์ต โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.87 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว แล้วทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นราย คู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสำรองห้องพักประเภทรีสอร์ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการสำรองห้องพักผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการใช้ระบบ ส่วนใหญ่สำรองห้องพักผ่านเว็บไซต์รีสอร์ตทุกครั้งที่มีการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการสำรองห้องพักมากกว่า 3,000 บาท และมีการชำระเงินผ่านเครื่อง ATM นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการสำรองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว ในด้านข้อจำกัดของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตนั้นยังไม่ปลอดภัย ดังนั้นการเสนอแนวทางปรับปรุงระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสำรองห้องพักประเภทรีสอร์ต มีดังนี้ 1) ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงิน เช่น รักษาข้อมูลบัตรเครดิตไม่ให้ถูกเผยแพร่ไปยังเว็บไซต์อื่น 2) ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้ง่าย และสะดวกต่อการค้นหา 3) ควรปรับปรุงขั้นตอนในการสำรองที่พักระบบอินเทอร์เน็ตให้เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกต่อการใช้งาน 4) ควรเพิ่มรายละเอียด และปรับปรุงข้อมูลให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง 5) ควรมีกฎหมายเฉพาะสำหรับกำกับดูแลการทำนิติกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์