

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การใช้บริการจองที่พักและนำเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตกในเขตจังหวัดภูเก็ต
ชื่อนักศึกษา	นาย ศุภชาติ สุพานิช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุพันธ์ ศลโกสม
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ (การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ)
ปีการศึกษา	2544

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการใช้บริการจองที่พักและนำเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตกในเขตจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1).ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวผู้ที่มีโอกาสใช้บริการจองที่พักและบริการนำเที่ยวในภูเก็ต ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2).ศึกษาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตกที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดภูเก็ต 3).ศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวและประเภทที่พักที่จองของนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตกที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดภูเก็ต 4).เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล การใช้บริการอินเทอร์เน็ต รูปแบบการท่องเที่ยว และประเภทที่พักที่จองของนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตกที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตที่เดินทางเข้ามาพักอยู่ในเขตจังหวัดภูเก็ตไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง จำนวน 460 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามการใช้อินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากนักท่องเที่ยวที่กำลังเดินทางออกจากท่าอากาศยานภูเก็ต ในระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2545 - 20 กุมภาพันธ์ 2545 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Chi-Square ผลการศึกษาพบว่า

คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนมากเป็นชาวสวีเดน และอังกฤษ เพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี เป็นโสด ส่วนใหญ่มีอาชีพในด้านที่ใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน (Professional) และงานในสายงานบริหาร มีรายได้เป็นเงินสกุลหลัก คือ สวีดิชโครน่า (Swedish Krona) ยูโร และเงินปอนด์สเตอร์ลิง ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยสูงกว่า 600,000 บาทต่อปี นักท่องเที่ยวส่วนมากมีเวลาพักร้อนมากกว่า 30 วันต่อปี และเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศมากกว่า ปีละ 1 ครั้ง ร้อยละ 54.4 มีประสบการณ์ในการเดินทางมาประเทศไทยเป็นครั้งแรกที่เหลือเคยเดินทางมามากกว่า 1 ครั้ง โดยจัดการเดินทางผ่านตัวแทนนำเที่ยวมากกว่าจัดการเดินทางมาด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวถือบัตรเครดิต VISA มากที่สุด และใช้บัตรเครดิตเป็นประจำร้อยละ 50.2 แต่มีผู้ที่เคยใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียง

ร้อยละ 13.7 แต่ถ้าวัดจายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนมากเลือกใช้วิธีการจ่ายด้วยบัตรเครดิต และรู้สึกว่ามีความปลอดภัย โดยจะเลือกจ่ายเป็นเงินยูโร

การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวส่วนมากใช้อินเทอร์เน็ตทุกวันและต่ออินเทอร์เน็ต จากที่บ้าน ร้อยละ 69.3 สามารถค้นหา เปิดดูเว็บไซต์ และใช้งาน Email นักท่องเที่ยวใช้อินเทอร์เน็ต ตัวแทนการท่องเที่ยวหรือสายการบิน และสอบถามจากเพื่อนที่เคยมาประเทศไทย เพื่อหาข้อมูลการท่องเที่ยวในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ในอินเทอร์เน็ต Search Engine Website เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุด โดยภาษาอังกฤษยังเป็นภาษามาตรฐานที่ถูกเลือกเป็นอันดับที่ 1 นักท่องเที่ยวจะใช้บริการจากเว็บไซต์เพื่อค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก ใช้บริการอื่น ๆ เป็นอันดับรองลงมา นักท่องเที่ยวเลือกที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการในแบบออนไลน์มากกว่าการใช้ Email สอบถาม เว็บไซต์ที่มีภาพลักษณะเป็นตัวแทนนำเที่ยวเป็นเว็บไซต์ที่มีผู้จองผ่านมากที่สุด และมีผู้บอกว่าในการเดินทางครั้งต่อไปจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 28.9

รูปแบบการท่องเที่ยวและประเภทที่พักที่จองกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ การไปท่องเที่ยวตามเกาะแก่งเพื่อดำน้ำชมปะการังน้ำตื้น รองลงมาคือการนวด อบสมุนไพรแผนไทย เที่ยวชมเมืองภูเก็ต การขี่ช้าง ผจญภัยในป่า ชมการแสดงโชว์ และดำน้ำแบบ SCUBA ที่พักที่นักท่องเที่ยวจองผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ โรงแรม

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล, การใช้บริการอินเทอร์เน็ต, รูปแบบการท่องเที่ยว และประเภทที่พักที่จองของนักท่องเที่ยว จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง สถานภาพครอบครัว และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. รูปแบบการท่องเที่ยว และ ลักษณะบุคคลในเรื่อง เพศ มีความสัมพันธ์กับประเภทที่พักที่จอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Thisis Title	Internet Reservation for Tour and Accommodation in Phuket By Tourists From Western Europe.
Name	Mr. Suppachart Sooparnich
Thesis Advisor	Dr.Adilla Pongyeela
Co-Thesis Advisor	Assistant Profesor Dr. Sunan Solkosum
Department	Business Administration (International Business Management)
Academic Year	2001

ABSTRACT

The objectives of this research titled "Internet Reservation for tour and accommodation in Phuket by tourist from Western Europe" are to 1) study tourist characteristics who have a chance to use internet for reserving accommodation or tour program in Phuket, 2) study the use of internet of the tourists from Western Eurpe, 3) study the type of accommodation and the travel activity which tourists are involved. 4) study the relationship between tourists characteristics, the use of internet, travel activity and accommodation of tourists from Western Europe. The sample group is 460 Western Europe tourists who have been using internet, stayed in Phuket at least 24 hours and leaving from Phuket international airport between 15 January to 20 February 2002.

The tool used in this study is questionnaire. Analyzing the data by percentage and chi-square method. The results of the study are as follows.

The most of tourists are single, 25-34 years old, male and female almost at the same portion and come from Sweden and Britain. Most of them are professional or managers, in average they earn more than 600,000 baht per year in three main currencies Swedish Krona, Euro and Pound Sterling. They have vacation more than 30 days per year and travel aboard more than once a year. Fifty four point four percent of tourists are the first visited in Thailand and others come to Thailand repeatedly. They arrange the tour through travel agencies more than by themselves. And the VISA credit card is the most favorite, Fifty point two percent of the tourists use it perpetually and only 13.7 percent have no experience to use a credit card. Most of them use credit card for paying money in Euro currency via internet because they feel securely.

Most of the tourists use internet from home everyday, Sixty nine point three percent can browse the www and use email. The Internet, travel agency or airline and friends are the most important channels to search for travel information before travelling

and the first tool for searching travelling information on the internet is search engine website. English language website is chosen first on the internet. The tourist will use travelling website for the first priority for searching travel information and others services respectively. They choose to contact with service provider by online more than by email. The website with travel agent positioning is the most reserved by internet. There are 28.9 percent of tourist decide to reserve travel service by internet next time.

The island snorkeling is the most favorite tourists travel activity in Phuket Follow by Thai massage herbal saunas, tours of Phuket town, elephant safari adventure, show and scuba diving respectively. Hotel is the first choice of accommodation in Phuket.

The results of testing hypothesis are as follows :

1. The use of internet for travelling reservation depends on status and occupation of the tourist at the level of significance 0.05.
2. Type of accommodation the tourist reservation depends on the type of tourists travel activity and sex at the level of significance 0.05.