

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	8
ความสำคัญของการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
สมมติฐานของการวิจัย.....	13
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกระตุ้นใจซื้อ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์.....	30
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางการท่องเที่ยว.....	41
การประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางการท่องเที่ยว.....	50
กลยุทธ์การจัดการ การประยุกต์ใช้ และแนวโน้มการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางการ ท่องเที่ยว.....	58
ระบบจัดจำหน่ายแบบเบ็ดเสร็จ.....	69
แนวคิดเกี่ยวกับการตลาด.....	77
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	86
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	96
ประชากร/กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	96
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	98
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	102

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล/ผลการทดลอง.....	105
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	107
ประสบการณ์การใช้เว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวของผู้ใช้อินเตอร์เน็ต.....	109
ความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ทางด้านการท่องเที่ยวผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	113
ปัจจัยทางการตลาดของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางการท่องเที่ยว.....	116
การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์.....	122
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน.....	123
5 บทสรุป.....	153
สรุปผลการวิจัย.....	154
อภิปรายผล.....	169
ข้อเสนอแนะ.....	172
บรรณานุกรม.....	179
ภาคผนวก.....	185
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	186
ภาคผนวก ข ภาพลงประกาศแบบสอบถามบนเว็บไซต์.....	218
ภาคผนวก ค หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง.....	221
ประวัติผู้วิจัย.....	230

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนประชากรผู้ใช้อินเตอร์เน็ตปี 2548.....	6
2	แสดงระบบ GDS ขนาดใหญ่ สายการบินผู้ก่อตั้งและที่ตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์.....	73
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้ามาตอบแบบสอบถามผ่านทางเครือข่าย อินเตอร์เน็ต.....	106
4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	107
5	แสดงจำนวนและร้อยละในการซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวผ่านทางเว็บไซต์ ภายในปีที่ผ่านมา.....	109
6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยจองหรือซื้อสินค้าและบริการ ด้านการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักและเลือกใช้บริการ...	110
7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยจองหรือซื้อสินค้าและบริการด้านการ ท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ จำแนกตามความพึงพอใจในการจองหรือซื้อ.....	112
8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามที่เคยจองหรือซื้อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์.....	113
9	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดของ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางการท่องเที่ยว.....	117
10	แสดงจำนวน และร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ทางด้านการท่องเที่ยวผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	124
11	แสดงการทดสอบความแตกต่างด้านเพศที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ ซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	125
12	แสดงการทดสอบความแตกต่างด้านอายุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ ซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	126
13	แสดงการทดสอบความแตกต่างด้านระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรม การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่าน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	127
14	แสดงการทดสอบความแตกต่างด้านอาชีพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรมการตัดสินใจ ซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	128

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างด้านรายได้ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ
ซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์..... 129
- 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีต่อ
พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่าน
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์..... 130
- 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดของ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางการท่องเที่ยวที่มีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ
ซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์..... 139



บัญชีภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงการติดต่อสื่อสารของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อนมี E - Tourism	2
2 แสดงการติดต่อสื่อสารของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหลังมี E - Tourism.....	2
3 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
4 แสดงรายละเอียดพฤติกรรมผู้บริโภค.....	17
5 แสดงแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	20
6 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ของ Kotler.....	24
7 แสดงบทบาทของอินเทอร์เน็ตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	33
8 แสดงลักษณะการดำเนินธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยว.....	51
9 แสดงขั้นตอนการทำธุรกิจท่องเที่ยวผ่านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	52
10 แสดงโครงสร้างองค์กรบริษัท Passion Net Company (www.Passionasia.com)....	55
11 แสดงการเชื่อมโยงสารสนเทศของระบบ GDS.....	75
12 แสดงการเปรียบเทียบวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ.....	79
13 แสดงการลงประกาศแบบสอบถามบนเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	219
14 แสดงการลงประกาศแบบสอบถามเว็บไซต์การคณะกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย...	219
15 แสดงการลงแบบสอบถามฉบับภาษาไทยบนเว็บไซต์.....	220
16 แสดงการลงแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์.....	220