

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในขณะที่เศรษฐกิจมีแนวโน้มที่จะทรุดลง องค์ประกอบต่างๆ ทั้งทางด้านเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมก็ทรุดลงตามไปด้วย แต่นำแปลกที่การท่องเที่ยวกลับยังคงเป็นที่นิยม และธุรกิจการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ กลับเจริญก้าวหน้า และมีที่ทำว่าจะเจริญต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถเข้าสู่ประเทศอย่างมหาดศาล แต่ถึงกระนั้นเราก็ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าในยุคทองของสังคมข่าวสารนี้ การจะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้า จำเป็นต้องอาศัยสื่อด้านต่างๆ ในการกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังผู้บริโภคให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

ผลงานวิจัยหลายชิ้นทั้งในและต่างประเทศ ชี้ให้เห็นว่าสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่ช่วยในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ และเป็นช่องทางที่ช่วยให้ผู้บริโภคมีความสะดวกสบายมากขึ้นในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งช่วยย่นระยะเวลา และระยะทางในการทำธุรกรรมซื้อสินค้าท่องเที่ยว อาทิ โรงแรม ทัวร์ ตั๋วโดยสารเครื่องบิน และบริการด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ อีกมากมาย

การนำธุรกิจท่องเที่ยว และคุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตมาเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภคนี้ เป็นแนวความคิดที่น่าสนใจไม่น้อย แต่ยังมีปัญหาที่ต้องการคำตอบอย่างเร่งด่วน เช่น เหตุและปัจจัยที่จะสามารถทำให้ผู้บริโภคชาวไทยหันมาสนใจในสื่ออินเทอร์เน็ตในด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการแก่ผู้บริโภคในด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและเกิดประโยชน์สูงสุด

วิวัฒนาการการท่องเที่ยวของประเทศไทย

การท่องเที่ยวของประเทศไทยเริ่มแพร่หลายเมื่อประมาณ 40 ปีมาแล้ว คือ ประมาณ พ.ศ. 2503 อันเป็นปีที่ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวขึ้น เพื่อทำหน้าที่พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ แต่เดิมการท่องเที่ยวของไทยเป็นกิจกรรมของผู้มีฐานะร่ำรวย หรือของคนในวงสังคมชั้นสูงเท่านั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงเป็นผู้ที่สนพระทัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวพระองค์หนึ่ง การเสด็จพระราชดำเนินประพาสตามหัวเมืองต่างๆ หรือแม้กระทั่งการเสด็จพระราชดำเนินไปตามจังหวัดต่างๆ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวองค์ปัจจุบันเป็นพระราชนิยามที่จะทำให้ทราบถึงภาวะความเป็นอยู่ของราษฎร หนังสือเรื่องไกลบ้าน ตลอดจนหนังสือที่

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทรงเขียนเกี่ยวกับเรื่องราวของประเทศต่างๆ ที่ได้เสด็จไปนั้น นับว่าเป็นบันทึกเรื่องราวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่สำคัญทั้งสิ้น

กาญจนา แก้วเทพ (2544) ได้เขียนไว้ในหนังสือ หัวข้อ การเดินทางท่องเที่ยว ว่า เป็นกลไกสำคัญและได้กลายเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ทำรายได้ปีละหลายพันล้านเหรียญสหรัฐ อันที่จริงการท่องเที่ยวในระยะแรกได้เริ่มต้นจากชนชั้นสูงที่มีเงิน มีความรู้สึกเบื่อหน่ายบรรยากาศซ้ำซากที่บ้าน และต้องการออกไปแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ให้ความเพลิดเพลินเป็นครั้งคราว รูปแบบการท่องเที่ยวในสมัยก่อนจึงค่อนข้างหรูหราแต่มีขอบเขตอยู่ในแวดวงที่จำกัด แต่ทว่าปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวได้กลายเป็นเรื่องราวของชนชั้นกลางและคนชั้นล่างในโลกตะวันตก ที่ต้องการปลีกตัวออกไปจากงานประจำที่น่าเบื่อหน่าย รูปแบบและความหมายของการท่องเที่ยวจึงเปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันนี้โลกที่สามถูกสร้างขึ้นมาเป็นแหล่งท่องเที่ยวรองรับชนชั้นกลางและชั้นล่างจากตะวันตก มีการสร้างโครงสร้างพื้นฐานมากมายเพื่อรองรับอุตสาหกรรมดังกล่าว เช่น สนามบิน โรงแรม สถานบันเทิง ฯลฯ ที่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมของโลกที่สามอย่างมาก ในกรณี การสื่อสารมีบทบาทอย่างมากในเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่ต้องตัดสินใจ "ซื้อ" ก่อนที่จะได้สัมผัสตัวสินค้าจริงๆ จึงต้องอาศัยรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการโน้มน้าวให้ซื้อ "สินค้าในอนาคต"

เมื่อเรายอมรับว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถนำรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทยได้สูงเป็นอันดับที่ 1 ของมูลค่าและบริการส่งออกทั้งหมดตลอดมา ทำให้ในปัจจุบัน นอกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว องค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐ และ เอกชน ต่างหันมาให้ความสนใจในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกันมากขึ้น โดยจะเห็นได้จากโครงการท่องเที่ยวไทยไปได้ทุกเดือน ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งเน้นให้ประชาชนหันมาเห็นความสำคัญ และสนใจในการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ผลที่ตามมาก็คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเจริญเติบโตขึ้น ส่งผลให้ประเทศไทยมีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น มีศักยภาพในทางเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น และ การจะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้าได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยสื่อต่างๆ ในการกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีอยู่อย่างมหาศาลไปยังผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม ในปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจ เพราะเป็นสื่อที่สามารถกระจายออกไปได้อย่างกว้างขวาง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (No time and Space) อีกทั้งต้นทุนการผลิตก็น้อย แต่ดูเหมือนว่าจะได้ผลที่คุ้มค่า

วิวัฒนาการของรูปแบบการค้าขายทางการท่องเที่ยว

รูปแบบการค้าขายทางการท่องเที่ยวแบบเดิม ได้เปลี่ยนแปลงไปจากการซื้อขายทางการท่องเที่ยวที่เริ่มจาก“การมีตัวหรือบริการ---การจอง---การกำหนดราคา---การออกตั๋ว” (Availability---Booking---Pricing---Ticketing) เมื่อมีสื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามา รูปแบบกลับ เปลี่ยนเป็น “ลูกค้าจะสำรวจราคา --- วางแบบแผนการเดินทาง --- เลือกราคาที่ถูกใจ---จองตั๋ว (Price & Itinerary Navigation --- Best Fare Selection --- Booking --- Ticketing)

ผู้บริโภคนิยมค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์มากขึ้น เนื่องจากหาข้อมูลได้ง่าย ราคาถูก และไม่ต้องเสียเวลามาก เพราะมีการวางระบบให้สะดวกและใช้ได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือคนธรรมดาทั่วไป (True User Friendly)

ปัจจุบันสายการบินใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อขายบัตรโดยสารโดยตรงกับลูกค้าเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารผ่านคนกลาง และสายการบินขนาดรองจะเสนอราคาต่ำทำพ่ายกับสายการบินใหญ่

โอกาสที่การค้าขายสินค้าอื่นๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกเหนือไปจากบัตรโดยสารเครื่องบินและสินค้าทางการท่องเที่ยวจะเติบโตขึ้นอย่างมาก

สำหรับบริษัทที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันซึ่งทำหน้าที่เสมือนเป็นชุมทาง มีการเชื่อมโยงข้อมูลให้สามารถเปิดเข้าไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักท่องเที่ยวด้วย เช่น บริษัททัวร์ในประเทศ โรงแรม สายการบิน การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัทขนส่ง กองอุทยานแห่งชาติ กรมอุตุนิยมวิทยา ฯลฯ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่นิยมการใช้อินเทอร์เน็ตสืบค้นข้อมูลเพื่อเตรียมเดินทาง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น และจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ

จากการที่ผู้วิจัยเองได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากบริษัทท่องเที่ยวซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวและบริการอื่นๆด้านการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตโดยใช้ชื่อว่า บริษัท เซอร์เคิล ออฟ เอเชีย จำกัด ใช้ชื่อเว็บไซต์ว่า www.circleofasia.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ก่อตั้งขึ้นในปี 2543 ด้วยความร่วมมือระหว่าง กรรมการผู้บริหารสองฝ่ายคือ คุณชนัญญา ภัทรประสิทธิ์ กรรมการบริหารผู้มีประสบการณ์กว่า 10 ปีในการบริหารบริษัทท่องเที่ยว (กรรมการบริหาร บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด) และ คุณชาลทอง ปัทมพงศ์ กรรมการบริหารผู้มีประสบการณ์ บริหารงานบริษัทที่ให้บริการด้านข่าวสารเทคโนโลยีสารสนเทศ (กรรมการบริหาร บริษัท นิวสแตนดาร์ด และ บริษัท อินโฟเคอส์ จำกัด) ร่วมมือกัน

ก่อตั้งและพัฒนาเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้บริการและเป็นที่ปรึกษาด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว รวมถึงจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว อาทิ โรงแรม ทัวร์ บัตรโดยสารเครื่องบิน ของประเทศไทยและทั่วภูมิภาค เอเชียอาคเนย์ แก่นักท่องเที่ยวที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลก

โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำธุรกิจ (Mission Statement) ดังนี้

เหตุผลของการก่อตั้ง www.circleofasia.com คือ นำเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ามามีบทบาทในกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยรวมถึงประเทศในเขตอินโดไชน่า ไปยังนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่ใช้อินเทอร์เน็ต และเพื่อพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวในรูปแบบเดิมให้ก้าวขึ้นสู่ระดับสากล

คุณชาญกิจ ยงปิยะกุล หนึ่งในผู้ก่อตั้งเว็บไซต์ เล่าว่าเริ่มโครงการก่อตั้งเว็บไซต์มาตั้งแต่ปี 1999 ที่มีการประชุมระหว่างผู้ถือหุ้นของบริษัท East West Siam Limited และผู้ถือหุ้นของบริษัท Infoquest ที่จะทำธุรกิจร่วมกันในเรื่องที่เกี่ยวกับ Technology เช่นอินเทอร์เน็ตหรืออะไรอย่างนี้ที่ค่อนข้าง Hi Tech ก็คือธุรกิจดอทคอม ตอนนั้นก็ในช่วงที่ดอทคอมเริ่มแตกใหม่ๆ มีการคุยกันหลายรอบว่าจะทำอะไรดี สุดท้ายก็มีการตกลงกันว่าจะทำท่องเที่ยวบนอินเทอร์เน็ต เพราะว่าทางผู้ถือหุ้นฝ่ายหนึ่งมีความชำนาญในเรื่องธุรกิจท่องเที่ยวอยู่แล้ว และอีกฝ่ายหนึ่งก็มีความรู้ในเรื่องของ Technology และ Information คิดว่าจะเอาสองส่วนนี้มารวมกัน ก็ตกลงกันว่าจะจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทนี้ขึ้นมาเพื่อทำธุรกิจท่องเที่ยวบนอินเทอร์เน็ต....” (คุณชาญกิจ ยงปิยะกุล, General Manager และหนึ่งในคณะกรรมการผู้ก่อตั้งบริษัท. สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

คุณวิทยา ภาวะเวส เจ้าหน้าที่อาวุโส กล่าวถึงจุดเริ่มต้นของธุรกิจว่า เนื่องจากคุณชนัญญา มีธุรกิจที่เป็นพื้นฐานอยู่แล้วทางด้านการท่องเที่ยว ถ้านำเอาเรื่องของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารมาประกอบกันเข้าไปด้วย ก็จะกลายเป็น อะไรใหม่ๆ ที่ความจริงต่างประเทศมีมาตั้งนานแล้ว แต่เมืองไทยยังไม่มี เราก็จัดได้ว่า เป็นบริษัทต้นๆที่ทำทางด้านท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตรายแรกๆ ของคนไทย (วิทยา ภาวะเวส, Product Development Manager. สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

เป้าหมายที่ www.circleofasia.com ตั้งไว้คือ การเป็นที่ปรึกษาและวางแผนด้านการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในภาคพื้นเอเชียอาคเนย์ สืบเนื่องมาจากวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งเว็บไซต์ ว่าไม่เน้นที่การขาย แต่เน้นที่การให้บริการด้านคำปรึกษาและการวางแผนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เน้นที่การให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นเป้าหมายที่วางไว้ จึงต้องตอบสนองและเป็นไปใน

ทิศทางเดียวกับวัตถุประสงค์ของบริษัท นั่นคือ การเติบโตขึ้นเป็นเว็บไซต์ที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเอกในด้านการวางแผนและให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในภาคพื้นเอเชียอาคเนย์

คุณทศพร นิษฐานนท์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด กล่าวว่า "website เรายังตั้งใจว่าจะพยายามทำหน้าที่ให้คำปรึกษาอย่างดีที่สุดเพื่อสุดท้ายให้ลูกค้า

- มาซื้อสินค้าท่องเที่ยวในระยะยาว
- มาปรึกษา free consult และให้คำปรึกษาฟรีทางด้านการท่องเที่ยว

นั่นคือจุดประสงค์หลักที่ผู้ถือหุ้นก่อตั้ง website นี้ขึ้นมา แต่ว่าอย่างไรก็ตาม เรายังมีการขายโรงแรมขายทัวร์เล็กๆอยู่ด้วย เพื่อเป็นพื้นฐาน และเป็นรายได้ส่วนหนึ่งมาสู่บริษัทตลอดเวลา แต่เป้าหมายสุดท้ายก็คืออยากจะเป็น travel consult ที่มีชื่อเสียงของเอเชีย ให้ได้....." (ทศพร นิษฐานนท์, Marketing Executive, สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

เว็บไซต์ของบริษัทได้เปิดตัวครั้งแรกเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2544 และเติบโตอย่างรวดเร็วจากผู้เยี่ยมชมไม่ถึง 1,000 รายต่อเดือนในช่วงต้นปี ไปถึงกว่า 20,000 รายต่อเดือน ในปลายปี พ.ศ.2544 และจนถึงปัจจุบัน มีผู้เข้าชมไม่ต่ำกว่า 500,000 รายต่อเดือน www.circleofasia.com จดทะเบียนขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยว เลขที่ 11/3070 โดยสำนักงาน ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 888/174 ชั้น 17 อาคารมหาทุนพลาซ่า, ถนนเพลินจิต, แขวง ลุมพินี , เขต ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 หมายเลขโทรศัพท์ 02-650-8655 , โทรสาร 02-255-7166

ลักษณะของข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ www.circleofasia.com ให้บริการ จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว
- เครื่องมือในการให้บริการด้านการซื้อสินค้า

การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- (i) เส้นทางท่องเที่ยว (Featured Destination) เช่น การท่องเที่ยวในประเทศไทย, การท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา, การท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม, การท่องเที่ยวในประเทศลาว, การท่องเที่ยวในประเทศจีน และการท่องเที่ยวในประเทศเนปาล

- (ii) คำแนะนำ (Guide) เช่น การท่องเที่ยวในประเทศไทยควรไปเที่ยวที่ไหน เส้นทางทางใด และในสถานที่นั้นมีกิจกรรมอะไรบ้าง นอกจากนี้ยังมีคำแนะนำเกี่ยวกับจังหวัดต่างๆ ทั่วทุกภาคของประเทศ รวมทั้งประเทศในเขตอินโดจีน
- (iii) บทความต่างๆ (Features) จะเป็นบทความที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ หรือ กิจกรรมที่เป็นจุดเด่นของประเทศ เช่น บทความเกี่ยวกับการแสดงของช้าง, ประเพณีจุลกฐินที่อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ หรือบทความเกี่ยวกับเมืองที่ล่มสลาย อย่างนครวัด นครธม ในประเทศกัมพูชา เพื่อว่าเมื่อนักท่องเที่ยวได้อ่านบทความเหล่านี้ ก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจ หรือกระตุ้นให้ต้องการไปท่องเที่ยวเพื่อเห็นสถานที่จริง และสัมผัสกับสิ่งต่างๆ เหล่านั้น
- (iv) รูปภาพ (Photos Gallery) เป็นการจัดแสดงข้อมูลรูปภาพจากสถานที่จริงต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับนักท่องเที่ยว

การให้บริการด้านการซื้อสินค้า คือ การจองสินค้าท่องเที่ยวต่างๆ (Booking) เป็นเสมือนคู่มือ หรือเมนูเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เลือกว่ามีสินค้าท่องเที่ยวชนิดใดให้บริการบ้าง รวมทั้งสินค้าท่องเที่ยวประเภทจัดรายการเพื่อสนับสนุนการขาย หรือที่เรียกว่า promotion

- (i) คู่มือในการเลือกโรงแรม (Online hotel brochures) คือการนำรายละเอียดโรงแรมที่น่าสนใจ โดยสังเขป คล้ายข้อมูลในแผ่นพับ หรือ brochure
- (ii) เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการจองสินค้า (Tools) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ
 - a) เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการท่องเที่ยว เช่น หัวข้อการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว, แนะนำหนังสือคู่มือท่องเที่ยวที่น่าอ่าน, อุณหภูมิในภูมิภาคต่างๆ, อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และ เว็บไซต์อื่นๆ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์
 - b) เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น บันทึกความทรงจำ, ประวัติการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคน, ระบบการเข้าออก จากเว็บไซต์ เป็นต้น

รูปแบบของตัวเว็บไซต์ www.circleofasia.com ใช้สีฟ้าเป็นหลัก เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสบายตา ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายหลักคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และยึดหลักว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยกับภาษาอังกฤษดีพอสมควร ในตัวเว็บไซต์เน้นข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือมากกว่ารูปภาพ เพราะว่าถ้ามีรูปที่มากจะกินพื้นที่ในการให้ข้อมูล และผู้ใช้บริการค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์จะประสบปัญหาความล่าช้าจากการดาวน์โหลดข้อมูล

Home Page เป็นส่วนที่สำคัญมากสำหรับทุกเว็บไซต์ เพราะเป็นหน้าแรกที่คุณเข้าเยี่ยมชม หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการจะพบเป็นหน้าแรก ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ หน้าแรกหรือที่เรียกว่า home page นี้ เป็นหน้าที่แนะนำเว็บไซต์ว่าเป็นใคร ให้บริการอะไรบ้าง ภายในมีเนื้อหาอะไร นำเสนอสินค้าและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการใช้บริการเว็บไซต์

เนื้อหาในหน้า Home Page ของเว็บไซต์ www.circleofasia.com เป็นเนื้อหาที่นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ แหล่งท่องเที่ยว และวิธีการเดินทาง ตลอดจนเส้นทาง การเดินทาง อีกทั้งยังมีการนำเสนอเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงแรม ที่พัก โปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูป รถเช่า เป็นต้น

แต่ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นถูกแยกย่อยออกไปยังหน้าเว็บไซต์หน้าถัดไปจากหน้าแรก โดยผู้ใช้บริการจะพบสารบัญหรือรายการให้เลือกเข้าสู่ข้อมูลได้จากแถบด้านบน และแถบด้านซ้ายมือของหน้า Home page ดังตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำมาประกอบ



รูปภาพที่ 1 ตัวอย่างหน้า Home Page หน้าเต็ม

สามารถแยกให้เห็นอย่างชัดเจน เป็น 3 ตอน ดังนี้

The screenshot shows the CircleOfAsia website homepage. The browser window title is "Adventure Travel with Circle Of Asia Travel Thailand - Travel & Tours to Cambodia [Angkor Wat] Microsoft Internet Ex". The address bar shows "http://www.circleofasia.com/". The website has a navigation menu with "Home", "Guides", "Features", "Bookings", and "Photos". A search bar is located at the top right. The main content area includes a "Welcome" section with a "Traveler" link, a "First time to Circle Of Asia?" sign-up prompt, a "Featured Trip" section with three travel packages, a "Press Release" section, and a "BEST DEALS!" section. The left sidebar contains various navigation links like "Bookings", "Country Guides", "Trips by Activity", and "Top Destinations".

รูปภาพที่ 2 ตัวอย่างส่วนบน 1 ใน 3 ของหน้า Home Page ทั้งหมด

Adventure Travel with Circle Of Asia Travel, Thailand -- Travel & Tours to Cambodia [Angkor Wat] Microsoft Internet Ex...

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print

Address http://www.circleofasia.com/ Go Links

Google thailand Search Web PageRank Site popups allowed AutoFill

and other historical ruins. -- [read more](#)

Top Destinations

- [Angkor Wat](#)
- [Bangkok](#)
- [Chiang Mai](#)
- [Ho Chi Minh City](#)
- [Koh Samui](#)
- [Krabi](#)
- [Pattaya](#)
- [Phnom Penh](#)
- [Phuket](#)

Travel Tools


- [News and Update](#)
- [Map of Thailand](#)
- [Restaurant Guide](#)
- [Recommended Reading](#)
- [Temperatures](#)
- [Holidays](#)
- [Thailand Travel](#)
- [Cambodia Travel](#)
- [Thailand Grand Festival 2003](#)
- [Related Links](#)

About

- [Press Releases](#)
- [Corporate Info](#)
- [Our Partners](#)
- [Testimonials](#)
- [Awards Received](#)
- [Site Map](#)

Press Release

Circle of Asia invited to engage in UNCTAD November 21, 2002


 Circle of Asia Limited, the only Thai company invited by UNCTAD, shared experiences at the Joint UNCTAD-UN ESCAP Asia-Pacific Regional Conference on E-commerce Strategies for Development held in Bangkok on 20-22 November 2002 at the United Nations Conference Center. -- [read more](#)

This Strange Land

Duncan Menzies unravels the mysteries of travel in the Orient.

Current Issue: **The Thais That Bind** - Tales of cross-cultural marriage. -- [read more](#)

Featured Story

 **Overnight with friendly strangers**
When travelers in the early days looked for a place to crash after a long journey, they would try to rush to the nearest town before nightfall or, if they were in luck, they might find a farmhouse, got invited by the kind farmers to stay overnight in their house, or a barn in some case. -- [read more](#)








 **Cruising the Mekong River**
At 4,180 kilometers long, Mekhong River is the 10th longest river in the world. Your cruise 170 kilometres south to the Cambodian border will take you to places of great beauty and of immense historical significance. -- [read more](#)


Photo Gallery


 [Vietnam](#)  [Sukhothai](#)  [Krabi](#)  [Angkor](#)

[More gallery](#)

 [e-mail this!](#)  [Free Consultation](#)

The Peninsula Hotel, Luxurious Package
3 nights at the luxurious hotel with a view of the River King. Plus breakfasts, a round trip transfer from Bangkok airport to the hotel and a private tour at the Grand Palace and the Temple of the Emerald Buddha. From \$369 (4 Days 3 Nights)

 **Sofitel Metropole Hanoi**
Located in the heart of the commercial, business and administrative district of Hanoi. From \$121 (included breakfast)

 **Lisu Lodge Adventure**
Explore the Northern mountains by biking, elephant riding, and rafting, while mingling

Internet

รูปภาพที่ 3 ตัวอย่างส่วนกลางส่วนที่ 2 ใน 3 ของหน้า Home page ทั้งหมด

Adventure Travel with Circle Of Asia Travel, Thailand -- Travel & Tours to Cambodia (Angkor Wat) Microsoft Internet Ex...

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Media

Address <http://www.circleofasia.com/> Go Links

Google thailand Search Web PageRank Site popups allowed AutoFill

- Testimonials
- Awards Received
- Site Map

Cruising the Mekong River
 At 4,180 kilometers long, Mekhong River is the 10th longest river in the world. Your cruise 170 kilometres south to the Cambodian border will take you to places of great beauty and of immense historical significance. -- [read more](#)

Photo Gallery

[Vietnam](#) [Sukhothai](#) [Krabi](#) [Angkor](#)

[More gallery](#)

[e-mail this!](#) [Free Consultation](#)

Sofitel Metropole Hanoi
 Located in the heart of the commercial, business and administrative district of Hanoi. From \$121 (included breakfast)

Lisu Lodge Adventure
 Explore the Northern mountains by biking, elephant riding, and rafting, while mingling with the Lisu and Akha Hilltribes. From \$57 (1 Day)

[Show all best deals](#)

BANGKOK INTERNATIONAL FILM FESTIVAL
 Official website for the 2004 Bangkok International Film Festival

Circle Of Asia is a travel agent registered with Tourism Authority of Thailand (TAT), Licensed No. 11/3070, and a member of Association of Thai Travel Agent (ATTA)

THAWTE
 Authentic Site Secured by SSL
[click here to verify](#)

Copyright (c) 2000-2003, Circle Of Asia Limited - Thailand. All Rights Reserved.

[Home](#) | [Guide](#) | [Features](#) | [Bookings](#) | [Photos](#) | [My Trips](#) | [My Account](#) | [Customer Support](#)

[CircleOfAsia.com terms of use](#) [Privacy Policy](#)

Internet

รูปภาพที่ 4 ตัวอย่างส่วนส่วนล่างของหน้า Home page ทั้งหมด

www.circleofsia.com เป็นเว็บไซต์ที่มีความนิยม (popularity) สูงในระดับต้นๆ โดยชื่อของเว็บไซต์จะอยู่ในอันดับที่ 3 ของ Search Engine เช่น www.google.com , www.aol.com , www.altavista.com (ผลการสำรวจจาก <http://marketleap.com>) และได้รับเลือกให้ร่วมงานประชาสัมพันธ์ โครงการ เที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน หรือ Thailand Grand festival ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตั้งแต่ต้นปี 2545 และยังได้รับเลือกให้เข้าร่วมการประชุม UNCTAD UNESCAP Asia-Pacific Regional Conference. ที่จัดขึ้นในประเทศไทยที่ศูนย์การประชุมสหประชาชาติ (UN) เมื่อวันที่ 20-22 พฤศจิกายน 2545 ให้เป็นเว็บไซต์ตัวอย่างเพียงเว็บไซต์เดียวของประเทศไทย เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการพัฒนายุทธวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในขั้นแรกผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากข้อมูลเบื้องต้นของบริษัท พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตในเรื่องของการท่องเที่ยวของคนไทยมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น อาจมีผลมาจากการที่คนไทยนิยมใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมากขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าสื่ออินเทอร์เน็ตได้แพร่กระจายอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น แต่ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการด้านการท่องเที่ยวกลับพบว่า มีปริมาณนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ซื้อสินค้าท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตน้อยมากและดูเหมือนว่าไม่เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่าที่ควร แม้ว่าองค์กรผู้สร้างเว็บไซต์และบริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตจะพยายามแสวงหาวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและดูแลด้านความปลอดภัยในการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงใดก็ตาม ดังนั้นจึงเกิดข้อสงสัยว่า

- นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมในการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์อย่างไร ?
- เมื่อนักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์จะเกิดความเข้าใจและเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับหรือไม่ ?
- เมื่อนักท่องเที่ยวชาวไทยเกิดความเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารแล้ว จะซื้อสินค้าหรือไม่ ?

จากการศึกษาเบื้องต้นผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของผู้บริโภคสินค้าท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์และตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง
2. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ และมีความสนใจที่จะซื้อสินค้าและบริการ แต่ยังไม่แน่ใจจนกว่าจะได้สอบถามข้อมูลจากพนักงานในตำแหน่ง Travel Consultant ของเว็บไซต์ www.circleofasia.com จากนั้นจึงทำการซื้อสินค้าโดยผ่านตัวบุคคล คือ Travel Consultant นั้นเอง

3. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ และมีความต้องการข้อมูลเพิ่มเติม จึงทำการสอบถามจาก Travel Consultant ของเว็บไซต์ www.circleofasia.com เมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วนตรงตามความต้องการแล้ว จึงทำการซื้อสินค้าด้วยตนเองด้วยการติดต่อกับผู้ขายโดยตรง เช่น โรงแรม หรือสายการบิน

จากข้อมูลเบื้องต้นทำให้ต้องพยายามหาสาเหตุของพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มดังกล่าว โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น วัฒนธรรมการท่องเที่ยว หรือความแตกต่างระหว่างสินค้าท่องเที่ยวกับสินค้าประเภทอื่นๆ ว่าเป็นอย่างไร มีความแตกต่างกันในด้านของราคา หรือระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างไร รวมทั้งองค์ประกอบด้านกลยุทธ์ของบริษัทผู้สร้างเว็บไซต์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการเปิดรับข่าวสาร หรือใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการซื้อสินค้าท่องเที่ยวและบริการว่าจะสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือ หรือไม่เชื่อถือ รวมไปถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า หรือไม่ซื้อสินค้าท่องเที่ยว

ปัญหานำการวิจัย

1. พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร?
2. นักท่องเที่ยวมีความเชื่อถือในระบบการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่?
3. ปัจจัยในการสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างการยอมรับในข้อมูลข่าวสารและในระบบการสื่อสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต คืออะไร?

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวทางสื่ออินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยความน่าเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารและระบบการสื่อสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

ข้อสันนิษฐาน

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เนื่องจากเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวได้อย่างกว้างขวาง และสามารถที่จะค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่ออื่นๆ เพราะข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตมีคุณสมบัติพิเศษคือ สามารถเอาชนะมิติด้านเวลา และสถานที่ได้นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาเปรียบเทียบเพื่อเลือกบริโภคในสิ่งที่ตนพอใจ และคุ้มค่ามากที่สุด
2. การตัดสินใจซื้อสินค้าท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตอาจมาจากปัจจัยหลายอย่างทั้งทางด้านราคาสินค้า คุณภาพสินค้า ทักษะคิดของผู้บริโภคที่มีต่อตัวสินค้าท่องเที่ยว และระบบอินเทอร์เน็ตในการซื้อขายสินค้าท่องเที่ยวผ่านสื่อประเภทนี้ รวมไปถึงวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคน

ข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากปัจจุบันมีเว็บไซต์หลายเว็บไซต์ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีการแข่งขันสูง ผู้วิจัยไม่สามารถนำเว็บไซต์ทั้งหมดมาตีแผ่เป็นกรณีศึกษาได้ จึงจำเป็นต้องเลือกมาเพียงเว็บไซต์เดียว และจากเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้วในตอนต้นว่า www.circleofsia.com เป็นเว็บไซต์ที่มีความนิยม หรือ popularity สูงและได้รับเลือกให้ร่วมงานประชาสัมพันธ์ โครงการ เที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน หรือ Thailand Grand festival ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตั้งแต่ต้นปี 2545 และยังได้รับเลือกให้เข้าร่วมการประชุม UNCTAD UNESCAP Asia-Pacific Regional Conference. ที่จัดขึ้นในประเทศไทยที่ศูนย์การประชุมสหประชาชาติ (UN) เมื่อวันที่ 20-22 พฤศจิกายน 2545 ให้เป็นเว็บไซต์ตัวอย่างเพียงเว็บไซต์เดียวของประเทศไทย เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการพัฒนายุทธวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. "นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ต" หมายถึง ผู้ที่ต้องการจะเดินทางท่องเที่ยวไปในที่ต่างๆ และจะเริ่มต้นจากการหาข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวโดยใช้เครื่องมือคือ อินเทอร์เน็ต และอาจรวมไปถึงการซื้อสินค้าท่องเที่ยวโดยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต
2. "สินค้าท่องเที่ยว" หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น โรงแรมที่พัก ทัวร์ต่างๆ ตั๋วโดยสารเครื่องบิน รวมไปถึงบริการอื่นๆด้านการท่องเที่ยว
3. "พฤติกรรมการเปิดรับ" หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวเปิดรับข้อมูลข่าวสารในด้านการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยวัดจาก ความถี่และความพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยว
4. "ความน่าเชื่อถือ" หมายถึง ทศนคติในด้านบวกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้าท่องเที่ยว หรือเว็บไซต์ที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว โดยวัดจากการที่นักท่องเที่ยวนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ไปใช้อย่างเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล
5. "ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง" หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลในกับนักท่องเที่ยวแต่ละคนในการตัดสินใจซื้อสินค้าท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น ความน่าเชื่อถือ, ความไว้วางใจ, ราคาของสินค้า, คุณภาพของสินค้า, วัฒนธรรม เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เกิดองค์ความรู้ในด้านการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต และทราบถึงความคิดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่ออินเทอร์เน็ต รวมไปถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต
2. เป็นข้อมูลอ้างอิงให้กับผู้ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแง่มุมอื่นๆ และยังสามารถนำผลที่ได้ไปปรับใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยต่อไป