

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาชาวไทยวัยทำงาน
ผู้ศึกษาค้นคว้า	ณัฐพร อัครินุฒิกร
ที่ปรึกษา	ดร. สุรพิชัย พรหมลสิทธิ์
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551
คำสำคัญ	พัฒนา เว็บไซต์ ความต้องการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาชาวไทยวัยทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายของการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในเว็บไซต์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยก่อนการเดินทางท่องเที่ยว 2. เพื่อศึกษารูปแบบของเว็บไซต์ปัจจุบันที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ดี 3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งชาย และหญิงวัยทำงานในช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี โดยที่ต้องเป็นคนที่เคยเล่นและใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ (Pearson Chi - Square) (T-test) (F-test) และ (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาด้านข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยวัยทำงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และอายุที่ที่จำนวนมากที่สุดในการตอบแบบสอบถาม คือ อายุ 29 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด และรองลงมาคือ ปริญญาโท (หรือสูงกว่า) อาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ทุกคนมีประสบการณ์ในการหาข้อมูลท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์/ นิตยสาร และจากเพื่อน ตามลำดับ ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการจองผ่านเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต ด้วยเหตุผลส่วนใหญ่มาจากความไม่มั่นใจในระบบการจองติดต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต และอีกสาเหตุหนึ่งที่รองลงมาคือ ความยุ่งยากในการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมกรรมการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในเว็บไซต์ก่อนการเที่ยว พบว่า

1. **พฤติกรรมก่อนการใช้** เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยคิดถึงเป็นอันดับแรกในการค้นหาข้อมูลทางการท่องเที่ยว คือ www.google.com และข้อมูลราคาในการใช้บริการทางการท่องเที่ยวเป็นข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบจากเว็บไซต์ เพื่อใช้ประโยชน์เป็นประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจเที่ยว

2. **พฤติกรรมหลังการใช้** เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยคิดถึงเป็นอันดับแรกในการค้นหาข้อมูลทางการท่องเที่ยว (www.google.com) สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มาก และจำนวนเว็บไซต์ที่นักท่องเที่ยวใช้ต่อ 1 ครั้ง ประมาณ 3 เว็บไซต์ และข้อมูลการท่องเที่ยวที่ได้จากการค้นหาบนเว็บไซต์สามารถให้ประโยชน์กับนักท่องเที่ยวได้ตรงกับความต้องการ

3. **ปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์ทางการท่องเที่ยว** คือ เว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวไม่มีการปรับปรุงข้อมูลซึ่งเป็นปัญหาที่มากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลไม่ครบ และความไม่น่าเชื่อถือของเว็บไซต์ ตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านรูปแบบของเว็บไซต์ปัจจุบันที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้มากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกตอบให้ www.tat.or.th เป็นรูปแบบของเว็บไซต์ที่พึงพอใจมากที่สุด และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ รองลงมา คือ www.google.com

ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยการพิจารณาจากรูปแบบด้านการแสดงผลของข้อมูล และการให้บริการ โดยแยกเป็นรูปแบบย่อย 6 ด้าน ดังนี้ 1. รูปแบบด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารข้อมูล 2. รูปแบบด้านการจัดเรียงข้อมูล และการให้ข้อมูล 3. รูปแบบด้านการแสดงภาพเพื่อประกอบข้อมูล 4. รูปแบบด้านการใช้โทนสี 5. รูปแบบด้านการให้บริการผ่านเว็บไซต์ 6. รูปแบบด้านการยืนยันการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ซึ่งสรุปผลการวิจัยโดยภาพรวมได้ว่า เว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถให้ประโยชน์กับนักท่องเที่ยวตรงกับความต้องการได้ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อเว็บไซต์ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านการปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง และระดับความเชื่อมั่นต่อเว็บไซต์อยู่ในระดับเห็นด้วย จะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ในอนาคตควรเพิ่มรูปแบบด้านการบริการผ่านเว็บไซต์ เพื่อเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีการติดต่อกับผู้ใช้เว็บไซต์มากขึ้น และเพื่อสร้างให้นักท่องเที่ยวที่ใช้เว็บไซต์มีความมั่นใจ และเชื่อมั่นในรูปแบบการบริการและข้อมูลที่ได้รับ ทำให้การประชาสัมพันธ์แหล่งข้อ

มูลการท่องเที่ยวที่มีอยู่แล้วให้เกิดความชัดเจนและน่าสนใจยิ่งขึ้น และเป็นแหล่งข้อมูลชั้นเยี่ยมให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยในการหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยข้อมูลที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือ และการพัฒนาเว็บไซต์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ยังนำมาถึงผลประโยชน์กับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวเอง ในการให้บริการที่ได้ตรงความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และทำให้ต้นทุนเดิมที่ธุรกิจท่องเที่ยวลงทุนไปกับการทำสื่อเว็บไซต์ให้ได้ผลตอบแทนและประโยชน์สูงสุด เว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวก็จะมีคุณภาพมากกว่าปริมาณ และใช้งานได้จริงตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย