

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศไทย และเป็นสิ่งที่รัฐบาลพยายามให้การสนับสนุนในทุกยุคทุกสมัย เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้แก่ชุมชนต่างๆ ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศที่เกิดจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ ช่วยให้เกิดการจ้างงาน การลงทุน และในบางครั้งยังช่วยรักษาและพัฒนาสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวขึ้นให้ดีขึ้น โดยส่วนหนึ่งของนโยบายที่ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้แก่พนักงานในปี พ.ศ. 2553 คือ การปรับเปลี่ยนการทำงานโดยเน้นการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) มากยิ่งขึ้น อาทิ การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือ Social Network ซึ่งเป็นสื่อที่มีอิทธิพลมากในยุคนี้ เพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 1 มีนาคม 2553) แสดงให้เห็นว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์จะเข้ามามีบทบาทต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยเครือข่ายสังคมออนไลน์ในที่นี้หมายถึง การตอบสนองพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรูปแบบหนึ่งต่อการใช้บริการเว็บ 2.0 (รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำปี 2551: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551, น.2) โดยหนึ่งในช่องทางที่นิยมใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวในประเทศไทยบนสังคมออนไลน์ และถือเป็นพื้นที่สาธารณะที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็น ถามตอบปัญหา และได้แจ้งประเด็นต่างๆ ที่น่าสนใจร่วมกับผู้ใช้บริการอื่นๆ ได้แก่ เว็บบอร์ด (Web board)

จากรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำปี 2552 พบว่ามีความนิยมในการรับข่าวออนไลน์ผ่านทางเว็บบอร์ดมากที่สุดถึงร้อยละ 93.9 และจากรายงานฉบับเดียวกันก็ชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญต่อปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล สูงถึงร้อยละ 19 (รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำปี 2552: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551, น.13) ซึ่งเป็นลำดับที่ 4 รองจากปัญหาเกี่ยวกับไวรัส, ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของการสื่อสาร และปัญหาการมีแหล่งข้อมูลทางเพศโดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อ ด้วยปริมาณข้อมูลและคำแนะนำที่มีอยู่มากมายมหาศาลบนเว็บบอร์ด ผนวกกับปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เกิดขึ้นเช่นนี้ ทำให้มีการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งที่จะช่วยชีวิตว่าปัจจัยใดบ้างที่จะทำให้ผู้ใช้เว็บยอมรับและเชื่อถือในข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ เหล่านั้น ทั้งที่อาจไม่รู้จกผู้ที่ให้

คำแนะนำมาก่อน โดยหนึ่งในปัจจัยที่มีผู้กล่าวถึงในงานวิจัยต่างๆ บ่อยครั้งคือความไว้วางใจ (Mayer et al., 1995; Briggs and Burford, 2002) ซึ่งจากงานวิจัยในอดีตมีการศึกษาถึงความไว้วางใจต่อคำแนะนำออนไลน์จากเว็บไซต์หลายประเภท (เว็บไซต์เกี่ยวกับการแพทย์และเว็บไซต์เกี่ยวกับการศึกษา เป็นต้น) และพบว่าความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำตามคำแนะนำออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ (Briggs and Burford, 2002) จึงเป็นที่น่าสนใจว่าความไว้วางใจจะส่งผลให้ผู้ใช้เว็บทำตามคำแนะนำในการท่องเที่ยวที่ได้รับหรือไม่

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในคำแนะนำจากเว็บบอร์ดและการตัดสินใจท่องเที่ยวของผู้ใช้เว็บ โดยเลือกศึกษาจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) ของเว็บไซต์พันทิปดอทคอม ซึ่งมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 และได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 9 ของเว็บไซต์ยอดนิยมของประเทศไทย จากบริษัท Alexa (Alexa, ออนไลน์, 30 ม.ค. 2554) เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ใช้ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวได้ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความไว้วางใจต่อคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและการตัดสินใจท่องเที่ยวของผู้ใช้เว็บ

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบองค์ประกอบสำคัญของความไว้วางใจในคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet)
2. ทำให้ทราบว่าความไว้วางใจในคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) ของผู้ใช้เว็บ มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวหรือไม่
3. นำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยต่อไป

#### นิยามศัพท์

**ความไว้วางใจ** หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นหรือกระทำตามความตั้งใจของอีกฝ่ายหนึ่ง “The willingness to be vulnerable to the actions of another party” (Mayer et al., 1995)

ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การที่ผู้รับข้อมูลเชื่อในข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลระบุไว้ในเว็บไซต์ และใช้ข้อมูลนั้นประกอบในการตัดสินใจ

**คำแนะนำ** หมายถึง ข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจ โดยมีพื้นฐานจากประสบการณ์และความรู้ของบุคคลหนึ่ง หรือ ผู้เชี่ยวชาญ (Briggs and Burford, 2002)

**เว็บบอร์ด** คือลักษณะของเว็บไซต์ที่ใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนบทสนทนา การพูดคุย หรือการอภิปรายในสังคมออนไลน์ เรื่องราวที่มีการพูดคุยกันในแต่ละเว็บบอร์ดจะมีการแตกต่างกันไปในแต่ละเว็บบอร์ด

**เว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet)** หมายถึง เว็บบอร์ดที่เป็นบริการจากเว็บไซต์พันทิปดอทคอม (www.pantip.com/cafe) ที่รู้จักกันในนาม “พันทิปคาเฟ่” ซึ่งมีชื่อเสียงและได้รับความนิยมมากที่สุดแห่งหนึ่งของไทย มีการให้บริการโดยแบ่งเป็นห้องตามประเภทความสนใจ โดยห้องบลูแพลเน็ต (BluePlanet) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและนอกประเทศ การดำน้ำ ตกปลา และจักรยานภูเขา ซึ่งผู้ใช้เว็บบอร์ดสามารถตั้งกระทู้ถามเกี่ยวกับหัวข้อที่ห้องบลูแพลเน็ต (BluePlanet) กำหนดเอาไว้ได้อย่างอิสระภายใต้กรอบของกฎหมาย และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ใช้เว็บบอร์ดด้วยกันเองในหัวข้อดังกล่าวเป็นส่วนใหญ่ โดยมีข้อกำหนดมิให้นำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในเชิงพาณิชย์ และหากผู้ใดนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวโดยได้รับผลประโยชน์จากบุคคลที่สามจะต้องแสดงให้เห็นชัดเจนในหัวข้อกระทู้นั้นๆ ว่าเป็นการนำเสนอข้อมูล โดยได้รับการสนับสนุนจากสปอนเซอร์