

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันสังคมโลกได้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันกันอย่างกว้างขวาง เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบายมากขึ้น ต้องยอมรับว่าปัจจุบันการประกอบธุรกิจ ตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจการด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยเฉพาะด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่สารสนเทศ ดังนั้นการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและจัดการขั้นตอนในการทำงานให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่ง ผู้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจมากขึ้น หลักใหญ่ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจ

ด้วยความสามารถในการเผยแพร่ข้อมูลและใช้ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างง่าย รวดเร็ว สะดวก ถูกต้องและแม่นยำ ด้วยต้นทุนที่ต่ำ เว็บไซต์ (website) จัดได้ว่าเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้เกิดความได้เปรียบต่อคู่แข่ง ดังนั้นธุรกิจในปัจจุบันจึงหันมาใช้และให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรมและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ด้วยเว็บไซต์มากขึ้น ด้วยเหตุที่มีความสามารถตอบสนองข้อมูลให้แก่ลูกค้าและผู้เข้าชมได้อย่างทันใจ อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่อ้างอิงถึงองค์กรธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้าและผู้เข้าชมได้อีกด้วย หากแต่ต้องขึ้นอยู่กับเนื้อหาและส่วนประกอบต่าง ๆ ของเว็บไซต์ที่ปรากฏอยู่อย่างสมบูรณ์

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมอีกประเภทหนึ่งที่มีการขยายตัวและเติบโตเร็วมาก ดังนั้นการอยู่รอดของธุรกิจนำเที่ยวหรือธุรกิจทัวร์แต่ละแห่ง จึงต้องอาศัยตัวกลางอย่างเว็บไซต์เป็นกลไกขับเคลื่อนด้านการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารที่สามารถโต้ตอบกันได้อย่างทันท่วงที โดยมีการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบจากความต้องการโดยตรงของลูกค้าและผู้ชมไปยังธุรกิจทัวร์ในเวลานั้น ๆ ดังนั้นการสร้างและพัฒนา