

การให้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ในทรรศนะของผู้ใช้บริการ

ภาวิณี คำณะ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์

ชื่อเรื่อง

การใช้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ในทรนระณะของผู้ใช้บริการ

โดย

ภาวณิ คำนะ

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์นครเศ ริงควัด)

วันที่ 26 เดือน ๓.๓ พ.ศ. 255๐

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์)

วันที่ 26 เดือน ๓.๓ พ.ศ. 255๐

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน)

วันที่ 26 เดือน ๓.๓ พ.ศ. 255๐

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์)

วันที่ 26 เดือน ๓.๓ พ.ศ. 255๐

สำนักงานบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)

ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 29 เดือน ๓.๓ พ.ศ. 255๐

ชื่อเรื่อง	การใช้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในทรนสนะของผู้ใช้บริการ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวภาวิณี คำพะ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์นครศ รั้งควัด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว 2) พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) ทรนสนะต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ 4) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้แล้ว จากนั้น นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS/PC⁺) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประมาณ 51 ต่อ 49 อายุเฉลี่ยประมาณ 32 ปี ผู้ใช้บริการส่วนมาก จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพในบริษัทเอกชน

พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า นักท่องเที่ยวใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พักจากที่ทำงาน มากที่สุด ร้อยละ 43.5 และเคยเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จำนวนมากกว่า 7 ครั้ง ร้อยละ 42.0 ซึ่งนักท่องเที่ยวทราบชื่อเว็บไซต์จาก search engine มากที่สุด ร้อยละ 35.0 และมีการเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. และ 20.01 น. เป็นต้นไป มากที่สุดอย่างละเท่า ๆ กัน คือร้อยละ 28.5 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ร้อยละ 80 โดยอุทยานแห่งชาติที่ได้รับความนิยมใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พักมากที่สุด คือ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ ร้อยละ 57.0

ทรงสนะต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า นักท่องเที่ยวใช้บริการข้อมูลจากหัวข้อแหล่งท่องเที่ยว มากที่สุด ซึ่งเป็นหัวข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 78.5 ส่วนการให้บริการจองที่พัก-บริการ นักท่องเที่ยวได้อ่านคำแนะนำก่อนใช้บริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวจะเข้าไปใช้บริการอีกในภายหลัง และนักท่องเที่ยวมีความต้องการการเปิดให้บริการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในส่วนของทรงสนะในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการข้อมูลการท่องเที่ยว การใช้บริการจองที่พัก-บริการ การบริการของบุคลากร และการบริการด้านอื่น ๆ ตามลำดับ

ปัญหาที่พบจากการใช้ระบบบริหารจัดการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการ กรณีที่พบปัญหาส่วนมากอยู่ในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. ในส่วนของปัญหาในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาจากการจองที่พัก-บริการ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว และปัญหาอื่น ๆ ตามลำดับ

Title	Use of On-line Information Service and Accommodation Reservation as Viewed by National Park Visitors
Author	Miss Pavinee Kamka
Degree of	Master of Arts in Communications
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Nakarate Rangkawat

ABSTRACT

This research aimed to study 1) the visitors' characteristics; 2) the visitors' behavior; 3) the attitude and 4) the administration problem on information and accommodation reservation. The sample was composed of 200 Thai tourists who used Internet service for information and accommodation reservation of national parks. The questionnaire was constructed to suit the research objectives and obtained reliability. The data was analyzed using the Statistical Package for Social Sciences SPSS/PC⁺. The Statistics used included percentage, average and standard deviation.

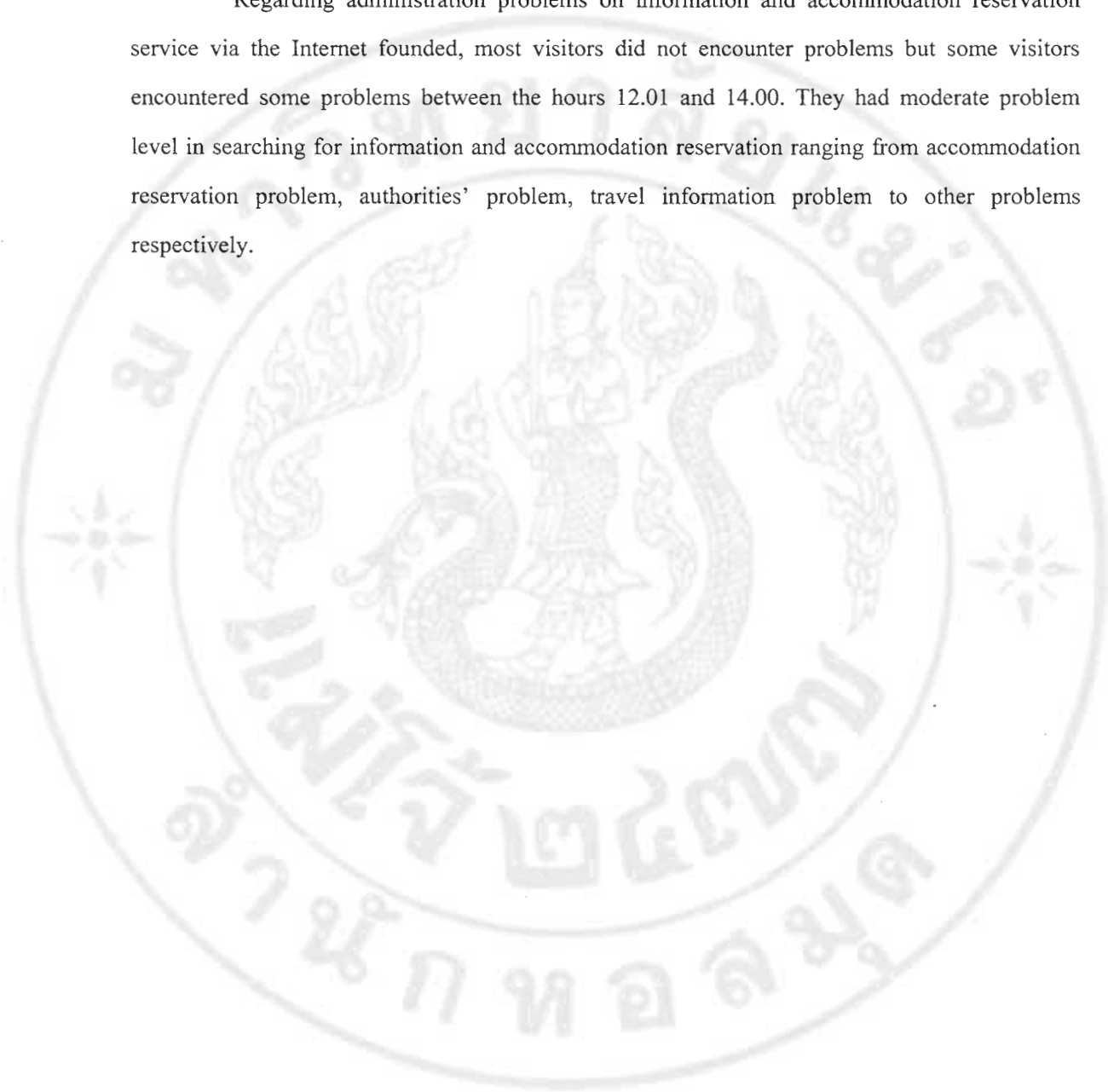
Concerning demographic characteristics, visitors included 51 female and 49 males with an average age of 32 years. Most finished the bachelor's degree and had an occupation in a private company.

Using the Internet network service behavior for information and accommodation reservation, most tourists had used its from the work place at the percentage of 43.5. 42.0 percent used this service more than 7 times. 35.0 percent knew the National Park Wildlife and Plant Department's website from search engine tool. 28.5 percentages used the National Park Wildlife and Plant Department's website between the hours of 12.01 – 16.00 and after 20.01. 80.0 percent had the objective to search for tourism information, and the most interested site was Doi Inthanon National Park, at the percentage of 57.0.

The visual of using the Internet for searching information and accommodation reservation; 78.5 percentages of sample tourists had interested in national park information, the information has influence the tourist decision, they read the service's suggestion and satisfied with the service via the Internet again, and want to reserve accommodation via the Internet. They had moderate level of attitude in searching for the information and accommodation reservation.

ranging from travel information service, accommodation reservation service, authorities' service to other service respectively.

Regarding administration problems on information and accommodation reservation service via the Internet founded, most visitors did not encounter problems but some visitors encountered some problems between the hours 12.01 and 14.00. They had moderate problem level in searching for information and accommodation reservation ranging from accommodation reservation problem, authorities' problem, travel information problem to other problems respectively.



กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ นคเรศ รังควัต ประธานที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของการวิจัยอย่างดีเยี่ยมมาด้วยดีตลอด รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ และอาจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ คอยดูแล ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ คุณปกร ชนกิจไพบูลย์ ที่คอยให้คำแนะนำ ปรึกษาและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ร่วมรุ่น ที่เรียนอยู่สาขาวิชานิติศาสตร์แม่โจ้ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือมาโดยตลอด รวมถึงพี่ ๆ น้อง ๆ ที่อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยในครั้งนี้ที่มีได้อ้างถึง

ความดีและคุณประโยชน์อันพึงมีจากปัญหาพิเศษนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณอันได้แก่ บิดามารดา ครู อาจารย์ ผู้แต่งหนังสือที่ได้นำมาอ้างอิงในงานวิจัยทุกเล่ม

ภาวิณี คำมะ

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
ความสำคัญของปัญหา	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
ขอบเขตการวิจัย	8
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	9
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	11
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	11
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือเชิงนิเวศ	33
แนวคิดการสื่อสารข้อมูลและประสิทธิผลของการสื่อสาร	37
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
ภาคสรุป	46
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
สถานที่ดำเนินการวิจัย	49
ประชากร	49
กลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การทดสอบเครื่องมือ	54

	หน้า
การรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิจัย และวิจารณ์	56
ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว	56
ตอนที่ 2 การใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	59
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	69
ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	83
บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการวิจัย	99
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	113
ภาคผนวก ข ขั้นตอนในการจองที่พัก-บริการ	125
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	130

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดูแลเว็บไซต์ของ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	5
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องเก็บข้อมูล ในแต่ละอุทยานแห่งชาติ	51
3 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	58
4 จำนวนและร้อยละของสถานที่ที่นักท่องเที่ยวใช้ในการติดต่อสื่อสาร ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	61
5 จำนวนและร้อยละของการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	62
6 จำนวนและร้อยละของแหล่งที่มาของการรู้จักเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	62
7 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	62
8 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ที่นักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการ	63
9 จำนวนและร้อยละของการเข้าใช้บริการเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติแต่ละแห่ง	63
10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลที่นักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการ	74
11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	75
12 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณของข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจ ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	75
13 จำนวนและร้อยละของความต้องการข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	76
14 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการคำแนะนำก่อนการให้บริการจองที่พัก	76
15 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคำอธิบาย ก่อนการให้บริการจองที่พัก	77
16 จำนวนและร้อยละของความต้องการจองเต็นท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	77
17 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการเว็บไซต์ในอนาคต	77
18 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่มีทรศนะต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว	78
19 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่มีทรศนะต่อการให้บริการจองที่พัก-บริการ	79

20	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่มีทรศนะต่อการบริการของบุคลากร	80
21	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่มีทรศนะต่อการบริการด้านอื่น ๆ	81
22	สรุปรทรศนะต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติ	82
23	สรุปรายละเอียดทรศนะต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติ	82
24	จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่พบปัญหาในการใช้บริการ	91
25	จำนวนและร้อยละของวิธีการแก้ปัญหาจากการใช้บริการ	91
26	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบจากการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว	93
27	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการจองที่พัก-บริการ	94
28	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบจากการสอบถามบุคลากร	95
29	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการอื่น ๆ	96
30	สรุปประเด็นปัญหาที่พบจากการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติ	97
31	สรุปรายละเอียดปัญหาที่พบจากการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติ	97

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	23
2	ตัวอย่างหน้า ข้อมูลทั่วไป	28
3	ตัวอย่างหน้า รูปแบบเว็บไซต์	28
4	ตัวอย่างหน้า ศูนย์อัฟ โหลดภาพ	29
5	ตัวอย่างหน้า Home	29
6	ตัวอย่างหน้า ที่ตั้งและการเดินทาง	30
7	ตัวอย่างหน้า ที่พัก-บริการ	30
8	ตัวอย่างหน้า แหล่งท่องเที่ยว	31
9	ตัวอย่างหน้า ข่าว-กิจกรรม	31
10	ตัวอย่างหน้า สิ่งอำนวยความสะดวก	32
11	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจแสดงวิธีการทำการจองของเจ้าหน้าที่	32
12	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจแสดงวิธีการทำการจองของนักท่องเที่ยว	33
13	ตัวอย่างใบแจ้งการชำระเงิน	33
14	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	48

บทที่ 1

บทนำ

อุทยานแห่งชาติประกอบด้วยพื้นที่กว้างขวางและหลากหลายด้วยธรรมชาติ ที่มีความโดดเด่น สวยงาม หายาก เช่น ทัศนียภาพแห่งขุนเขา ท้องทุ่ง เกาะแก่ง ชายหาด ท้องทะเล แนวปะการัง ถ้ำ น้ำตก หุบเหว หรือหินป่าที่มีลักษณะแปลกตาอันเกิดจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ หรือมีพืช สัตว์ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์ จึงเป็นสถานที่ที่พิเศษสุดสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ และเป็นแหล่งความรู้ทางการศึกษาอีกด้วย ซึ่งเมื่อปี พ.ศ.2546 กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้จัดทำเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ในด้านการศึกษาหาความรู้ การท่องเที่ยวและนันทนาการ รวมทั้งการจองที่พัก-บริการ

ความเป็นมาของปัญหา

สืบเนื่องจากสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติต่าง ๆ ทั่วประเทศ มีจำนวนลดลงทุกปี ดังจะเห็นได้จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ปีงบประมาณ พ.ศ.2546 (เดือนตุลาคม 2545 – กันยายน 2546) มีจำนวนนักท่องเที่ยว 14,364,262 คน ปีงบประมาณ พ.ศ.2547 (เดือนตุลาคม 2546 – กันยายน 2547) มีจำนวนนักท่องเที่ยว 13,433,057 คน ปีงบประมาณ พ.ศ.2548 (เดือนตุลาคม 2547 – กันยายน 2548) มีจำนวนนักท่องเที่ยว 13,374,674 คน (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2549)

จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวเริ่มให้ความสำคัญและนิยมที่จะท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติลดลง กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จึงมีความจำเป็นต้องยิ่งในการให้ความรู้ และการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ เพื่อเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยว สร้างความเข้าใจ และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ และสนับสนุนนโยบายด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศ

คุณค่าของอุทยานแห่งชาตินั้น จำแนกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ปัจจุบัน สถานการณ์ป่าไม้ โดยเฉพาะในประเทศไทย กำลังพัฒนาถูกทำลายอย่างมาก เนื่องจากความต้องการที่ดิน เพื่อการเกษตรการประกาศจัดตั้งพื้นที่เป็นอุทยานแห่งชาติก็เพื่อช่วยคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญไว้ เป็นมาตรการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีกฎหมายที่เข้มงวด มีบทลงโทษที่รุนแรง มีการบริหาร มีอัตราค่าถึง และงบประมาณที่จะดูแลได้อย่างใกล้ชิด

2. ด้านเศรษฐกิจ อุทยานแห่งชาติมีวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งคือ เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ ทำให้เกิดธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นที่มาของรายได้ ของราษฎรในท้องถิ่น และเกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการใช้แรงงานในท้องถิ่นเป็นหลัก ทำให้มีการกระจายรายได้ นอกจากนี้ พื้นที่อุทยานแห่งชาติ ยังเป็นแหล่งอนุรักษ์พันธุ์กรรมดั้งเดิม ที่สามารถนำไปใช้ในการผสมพันธุ์พืชและสัตว์ เพื่อให้ได้พันธุ์แท้ที่ทนทานต่อโรคและแมลง และให้ผลผลิตสูง ทั้งช่วยรักษา สภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการเกษตร บางแห่งเป็นต้นน้ำที่สำคัญที่ระบายน้ำลงสู่ลำธารตอนล่าง

3. ด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย อุทยานแห่งชาติ เป็นพื้นที่ที่ไม่ถูกรบกวน จึงเป็นที่ที่ นักวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านนิเวศวิทยา ต้องการเพื่อการศึกษา วิจัย ทางธรรมชาติ และเลือกพื้นที่อุทยานแห่งชาติเป็นสถานีวิจัยใน โครงการวิจัยที่สำคัญ ๆ ระดับชาติ และระดับโลก

4. ด้านสังคมและวัฒนธรรม อุทยานแห่งชาติเป็นแหล่งที่มีคุณค่าทางด้านนันทนาการที่ ประชาชนสามารถใช้เวลาว่างเที่ยวพักผ่อนทำให้ร่างกายและจิตใจดีขึ้น เป็นที่มาของสติปัญญา ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาสังคมไปในทางที่ดี

โดยบทบาทและภารกิจนั้น เกี่ยวกับการอนุรักษ์ส่งเสริมและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ในเขตพื้นที่ป่าเพื่อการอนุรักษ์ โดยการควบคุมป้องกันพื้นที่ป่าอนุรักษ์เดิมที่มีอยู่ และฟื้นฟูป่าเสื่อมโทรมให้กลับสมบูรณ์ด้วยกลยุทธ์การส่งเสริม กระตุ้นและปลูกจิตสำนึกให้ชุมชนมีความรู้สึกรักหวงแหน และการมีส่วนร่วมในการดูแลทรัพยากรท้องถิ่น เพื่อเป็นการรักษาสมดุลของระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนความหลากหลายทางชีวภาพ สำหรับเป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร แหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่า แหล่งอาหาร แหล่งนันทนาการและการท่องเที่ยวทางธรรมชาติของประชาชน

พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ.2504 (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2548: 8) ได้ให้ความหมายของอุทยานแห่งชาติไว้ว่า ที่ดิน ซึ่งรวมทั้งพื้นที่ดินทั่วไป ภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ ทะเลสาบ เกาะ และชายฝั่งที่ได้รับการกำหนดให้เป็นอุทยานแห่งชาติ ลักษณะที่ดินดังกล่าวเป็นที่ที่มีสภาพธรรมชาติที่น่าสนใจ และมีได้อยู่ในกรรมสิทธิ์หรือครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมาย ของบุคคลใดซึ่งมิใช่ทบวงการเมือง ทั้งนี้ การกำหนดดังกล่าวก็เพื่อให้คงอยู่ในสภาพเดิมเพื่อสงวนไว้ให้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาและความรื่นรมย์ของประชาชนสืบไป โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติเพื่อ

1. เพื่อคุ้มครองพื้นที่ธรรมชาติที่มีทรัพยากรที่โดดเด่น และหาได้ยากในพื้นที่นั้น ซึ่งได้แก่ พืช สัตว์ ป्राภูมิการณ์ทางธรรมชาติ ทิวทัศน์ที่สวยงาม สิ่งที่น่าสนใจทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม มิให้เสื่อมสภาพลงไป ฉะนั้น จะต้องได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายโดยเฉพาะ และมีเจ้าหน้าที่บริหารงานอย่างเพียงพอ

2. เพื่อให้เป็นสถานที่สำหรับการศึกษารธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เนื่องจากอุทยานแห่งชาตินั้น เปรียบเสมือนห้องเรียนกลางแจ้ง ซึ่งสามารถ ศึกษา ค้นคว้า วิจัยได้โดยไม่สิ้นสุด ฉะนั้น อุทยานแห่งชาติต้องมีบริการในด้านการศึกษา เช่น การบรรยายฉายภาพยนตร์ เอกสารเผยแพร่ ห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ จะต้องให้ความร่วมมือกับ สถานศึกษาหรือสถาบันต่าง ๆ เพื่อศึกษา ค้นคว้าวิชาการต่าง ๆ

3. เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยที่อุทยานแห่งชาติทั่วไปมีทิวทัศน์ที่สวยงาม ซึ่งอาจจะเป็นทิวเขา ทะเลสาบ ทุ่งหญ้า ถ้ำ หุบเหว หน้าผา ฯลฯ การพักผ่อนหย่อนใจใน อุทยานแห่งชาติกระทำได้โดยวิธีต่าง ๆ เช่น การตั้งแคมป์พักแรม ดูสัตว์ ถ่ายรูป เดินป่า ชมทิวทัศน์ เป็นต้น ฉะนั้น อุทยานแห่งชาติจะต้องจัดการให้มีกิจกรรมทางนันทนาการ จัดให้มีความสะดวกใน การคมนาคม สถานที่พักแรม ร้านอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ในการจัดการอุทยานแห่งชาติ เจ้าหน้าที่จะไม่ดับแต่งพื้นที่ด้วยพันธุ์ไม้ต่างถิ่น แต่จะจัด บริเวณให้มีความร่มรื่นด้วยไม้ท้องถิ่น และดูแลให้บริเวณท่องเที่ยวมีความสะดวกและปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยว แต่การดำเนินการดังกล่าวจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรต่าง ๆ ใน อุทยานแห่งชาติ เช่น การทำทางเดินเท้า ทางลำเลียง วางท่อนจอดเรือ บันไดเดินขึ้น-ลงน้ำตก สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้จัดทำไว้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ขณะที่ท่านได้รับความเพลิดเพลิน จากการเข้าใช้อุทยานแห่งชาติแล้ว ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ในอุทยานแห่งชาติ จะได้รับความ ปลอดภัยจากการเข้าใช้พื้นที่ของท่านเช่นกัน และเนื่องจากอุทยานแห่งชาติส่วนใหญ่ตั้งอยู่ไกลจาก ตัวเมือง การเดินทางเข้าถึงไม่สะดวกและใช้เวลามาก จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของการเดินทางเข้าถึง ที่ทางเดินที่ ที่พัก และระบบสาธารณูปโภคไว้ด้วย

หลังจากที่อินเทอร์เน็ตเริ่มแพร่หลายในประเทศไทย การให้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตเริ่มมีมากขึ้น จากเดิม ที่ใช้เพื่อการศึกษา วิจัยและพัฒนา ก็เริ่มมีการให้บริการใน รูปแบบเชิงพาณิชย์ ทั้งการซื้อ-ขายสินค้า การบริการข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์องค์กร (เยาวภา สงวนวรรณ และวิทยา สงวนวรรณ, 2540: 35)

ความสำคัญของปัญหา

เมื่อปี 2545 กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (กรมป่าไม้เดิม) มีความประสงค์จัดทำเว็บไซต์ เพื่อมุ่งเน้นที่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานในเชิงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามนโยบายของรัฐบาล อันจะนำไปสู่การกระจายรายได้ และในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างสำนึกให้เกิดความรักและอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ และยังเป็นการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ในรูปแบบที่สวยงาม เนื้อหาน่าสนใจ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
2. จัดทำรายการจองบริการต่างๆ แบบออนไลน์
3. เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปยังอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีอยู่หลายแห่งและกระจายทั่วทุกภาคของประเทศ
4. สร้างงานและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นมากขึ้น
5. เผยแพร่ความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ และรู้สึกต้องการไปเที่ยวในอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน

ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว มีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา กลุ่มคนทำงาน กลุ่มครอบครัว และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ (งานบ้านพัก กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช, 2545: 4)

การดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลและระบบจองที่พักและบริการออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ตามโครงการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติ และระบบดังกล่าว ได้เริ่มเปิดให้บริการในเดือนเมษายน 2546 โดยแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนที่ 1 เป็นการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป กิจกรรมนันทนาการ สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตั้งและการเดินทาง ที่พัก-บริการ อัตราค่าที่พัก ฯลฯ และส่วนที่ 2 เป็นการจองที่พัก-บริการ การปรับปรุงข้อมูลสามารถทำได้โดยเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน มีเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบทั้งหมด จำแนกได้ดังนี้

ตาราง 1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดูแลเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

ภาค	อุทยานแห่งชาติ		ที่พักและบริการ		พักได้ (คน)	
	ทั้งหมด	ออนไลน์	ทั้งหมด	ออนไลน์	ทั้งหมด	ออนไลน์
เหนือ	59	59	529	244	2,200	1,594
ตะวันออกเฉียงเหนือ	24	24	312	199	1,522	986
กลาง/ตะวันออกเฉียงเหนือ/ตะวันตก	25	25	311	208	1,462	883
ใต้	40	40	618	400	1,805	1,170
รวมเป็น	148	148	1,770	1,051	6,989	4,533

สำหรับผู้ให้บริการ ที่ไม่สามารถจองที่พักและบริการออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง อันเนื่องมาจากไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้งาน หรือไม่เข้าใจวิธีการจอง หรือทำการจองด้วยตนเองแล้วไม่สำเร็จ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 1 – 16 หรือ อุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ

แต่ระบบดังกล่าว ยังไม่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมากนัก เนื่องมาจากระยะเวลาที่เปิดให้บริการในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งสามารถจำแนกปัญหาเบื้องต้นได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 input

ปัญหาด้านบุคลากร

นิภาภรณ์ คำเจริญ (2543: 147 - 149) กล่าวว่า ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาระหว่างผู้ใช้และผู้ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจาก ส่วนมากผู้ต้องการใช้คอมพิวเตอร์ จะไม่ค่อยมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มาก่อน แต่สำหรับผู้ควบคุมระบบงานคอมพิวเตอร์ ส่วนมากจะเป็นผู้ที่รู้จักคอมพิวเตอร์ดี ซึ่งสามารถจำแนกเป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติมีความรู้ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เพียงใด เข้าใจการปรับปรุงข้อมูลและการใช้ระบบมากน้อยเพียงใด รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้หรือไม่

2. นักท่องเที่ยวสามารถทำการจองด้วยตนเองสำเร็จหรือไม่ ขั้นตอนใดที่นักท่องเที่ยวเกิดความสับสน หรือไม่เข้าใจในระบบการจอง และขั้นตอนใดที่ส่งผลให้การจองไม่สัมฤทธิ์ผล รวมทั้งความพึงพอใจในรูปแบบที่ใช้นำเสนอข้อมูลทางเว็บไซต์

3. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ มีการประสานการแก้ไขระบบตลอดเวลาหรือไม่

4. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติสามารถใช้ประโยชน์จากระบบบริหารข้อมูล เพื่อการประชาสัมพันธ์อุทยานฯ ได้มากน้อยเพียงใด และอัตราการปรับปรุงข้อมูลในระบบมีมากน้อยเพียงใด

ปัญหาด้านโปรแกรม

นิภาภรณ์ คำเจริญ (2543: 147 - 149) กล่าวถึงปัญหาด้านโปรแกรมว่า อาจเกิดจากความผิดพลาดในการส่งข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้การประมวลผลผิดพลาด หรือคำสั่งที่ใช้งานผิดพลาด ซึ่งจะทำให้การประมวลผลข้อมูลผิดพลาดตามไปด้วยเช่นกัน สามารถจำแนกปัญหาด้านโปรแกรมจากการให้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ดังนี้

1. การทำการจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้จองประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ระบบมีความล้มเหลวกี่ครั้ง
2. การปรับปรุงข้อมูลในระบบบริหารข้อมูล มีความยากง่ายเพียงใด ระบบมีความล้มเหลวกี่ครั้ง

ปัญหาด้านอุปกรณ์

ธนพล นันทจรัสชัย (2544: 241 - 244) ได้จำแนกปัญหาด้านอุปกรณ์ไว้หลายกรณี ได้แก่ คู่สายโทรศัพท์ โปรแกรมภายในคอมพิวเตอร์ โมเด็มถูกรบกวน หรือ TCP/IP เสีย ซึ่งสามารถจำแนกปัญหาด้านอุปกรณ์จากการให้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำการจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด
2. อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ มีความพร้อมที่จะรองรับระบบดังกล่าวหรือไม่

ส่วนที่ 2 process

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2547: 5) ได้กล่าวถึงวิธีและขั้นตอนการดำเนินการจองที่พัก-บริการ และวิธีการปรับปรุงข้อมูลในระบบบริหารข้อมูล ซึ่งสามารถจำแนกขั้นตอนการดำเนินการได้ดังนี้

1. วิธีการจองที่พัก-บริการแบบนักท่องเที่ยว มีการแนะนำวิธีการจองอย่างละเอียดหรือไม่ นักท่องเที่ยวอ่านแล้วทำตามได้อย่างถูกต้อง จนทำการจองสำเร็จหรือไม่
2. วิธีการจองบ้านพักแบบเจ้าหน้าที่ มีอัตราการจองสำเร็จมากน้อยเพียงใด
3. วิธีการชำระเงินทั้งทางธนาคารและอุทยานแห่งชาติ
4. วิธีการยืนยัน สามารถทำการยืนยันชื่อนักท่องเที่ยวที่มาชำระเงินได้ถูกต้องหรือไม่ มีปัญหาในส่วนใดบ้าง
5. วิธีการปรับปรุงข้อมูลในระบบบริหารข้อมูล มีความซับซ้อน หรือยุ่งยากเพียงใด มีอัตราการปรับปรุงข้อมูลสำเร็จมากน้อยเพียงใด

ส่วนที่ 3 output

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2547: 12) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการตรวจสอบผลการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถจำแนกขั้นตอนการดำเนินการได้ดังนี้

1. สามารถจองบ้านพักได้โดยเมื่อเช็กบ้านพักในระบบ จะปรากฏชื่อของนักท่องเที่ยวเป็นอักษรสีแดง เพื่อให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวได้ทำการจองแล้ว และต้องชำระเงินภายใน 3 วัน มิฉะนั้นระบบจะทำการตัดชื่อออก เพื่อให้นักท่องเที่ยวรายอื่นได้ทำการจองต่อไป
2. สามารถยืนยันบ้านพักที่นักท่องเที่ยวมาชำระเงินได้ โดยปรากฏชื่อของนักท่องเที่ยวเป็นอักษรสีน้ำเงิน เพื่อแสดงว่า นักท่องเที่ยวได้ชำระเงินแล้ว
3. รูปแบบของการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจเพียงใด และข้อมูลที่น่าสนใจสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน หรือไม่

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาระบบการจองบ้านพักออนไลน์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของระบบบริหารข้อมูลและการจองที่พัก ระดับความเข้าใจในการใช้ระบบของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ของนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ ปัญหาที่พบจากการใช้บริการเว็บไซต์ รวมถึงขีดความสามารถในการรองรับระบบบริหารข้อมูลและการจองบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ เพื่อค้นหาแนวทางที่จะพัฒนาศักยภาพของระบบดังกล่าว ให้เกิดความสมบูรณ์ที่สุด ในการให้บริการและสนใจให้มีผู้มาใช้บริการ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว
2. พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยว
3. ทรรศนะต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
4. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษารั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้คือ

1. เจ้าหน้าที่ของแต่ละอุทยานแห่งชาติ ที่เข้าระบบบริหารจัดการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต มีความเข้าใจวิธีการบริหารจัดการข้อมูล และระบบจองบ้านพัก รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อการบริการนักท่องเที่ยวได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ ให้มีความสมบูรณ์
3. อุทยานแห่งชาติอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้เข้าระบบบ้านพักออนไลน์ สามารถนำไปศึกษา เพื่อการเปิดให้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในอนาคต
4. นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการอื่น ๆ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย ช่วยในการตัดสินใจท่องเที่ยวได้ ทั้งยังได้รับการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ดี รวดเร็ว

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้เข้ามาใช้บริการข้อมูลอุทยานแห่งชาติรวมทั้งจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ผู้วิจัยจะศึกษานั้น เจาะจงเฉพาะหน้าเว็บไซต์ที่เป็นของอุทยานแห่งชาติใน www.dnp.go.th เท่านั้น

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2548 – ตุลาคม 2549

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ระบบการจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง กระบวนการจองบ้านพักและบริการของอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศที่เปิดให้บริการทางอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ภายในเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้แก่ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ใช้ อุปกรณ์ที่ใช้ และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ทรรษะต่อการใช้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นต่อการใช้บริการต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ด้านการจองที่พัก-บริการ ด้านบุคลากร ด้านอื่น ๆ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องในการทำการจองที่พักและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ด้านการจองที่พัก-บริการ ด้านบุคลากร ด้านอื่น ๆ

ศักยภาพ หมายถึง ระดับความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในการทำการจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

อุทยานแห่งชาติ หมายถึง อุทยานแห่งชาติที่เปิดให้บริการจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลชาวไทยที่ได้เข้าใช้บริการสืบค้นข้อมูล แสดงความคิดเห็นหรือจองที่พัก-บริการจากเว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลในสังกัดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช อันได้แก่ บุคคลที่ปฏิบัติงานในอุทยานแห่งชาติ และสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ ที่มีรหัสในการเข้าไปปรับปรุง แก้ไขข้อมูลภายในเว็บไซต์

ผู้ดูแลระบบ หมายถึง บุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแล ปรับปรุง แก้ไขระบบการให้บริการทางเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง เนื้อหาภายในเว็บไซต์ที่ระบุรายละเอียดต่าง ๆ ของอุทยานแห่งชาติ ทั้งรายละเอียดทั่วไปของอุทยานแห่งชาติและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ภายในอุทยานแห่งชาติ



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่อง การใช้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในทรรณะของผู้ใช้บริการ ได้มีการตรวจเอกสารดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

1.1 วิวัฒนาการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

1.2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต

1.3 ประโยชน์และข้อจำกัดจากการใช้อินเทอร์เน็ต

1.4 ปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

1.5 การจัดทำระบบเครือข่ายข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ

1.6 การออกแบบเว็บไซต์ที่ดี

1.7 ระบบบริหารจัดการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือเชิงนิเวศ

3. แนวคิดการสื่อสารข้อมูลและประสิทธิผลของการสื่อสาร

4. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์

วิวัฒนาการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ประเทศไทยเริ่มเข้าไปสัมผัสอินเทอร์เน็ตเมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมา โดยเริ่มต้นจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (มอ.) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของประเทศไทย ที่มีการแลกเปลี่ยนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงกันกับอินเทอร์เน็ตระดับโลกมาตั้งแต่กลางปี พ.ศ.2530 โดยมี IP Address ว่า sritrang.psu.th โดยส่งผ่านไปยังอินเทอร์เน็ต munnari.oz.au เช่นกัน และส่งผ่านอินเทอร์เน็ตทางเอไอทีก็เป็นที่ยอมรับมากกว่าทาง มอ. เนื่องจากเอไอทีตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ต่อมา ในปีพ.ศ. 2531 ทางกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงาน ได้มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย

โครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อศึกษาถึงการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์ 12 แห่ง เข้าเป็นเครือข่ายเดียวกัน รวมทั้งพิจารณาความเป็นไปได้ ในการเข้าวงจรสื่อสารจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยกับสหรัฐอเมริกา

ความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย เริ่มเกิดขึ้นปี พ.ศ.2534 เมื่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เป็นเกตเวย์อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยผ่านอินเทอร์เน็ตโหนดที่ชื่อว่า chulkn.chula.ac.th เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตเต็มรูปแบบในเดือนกรกฎาคม 2535 ผ่านสายสื่อสารไปยังบริษัท UNET Technologies ประเทศสหรัฐอเมริกา (เป็นบริษัทเอกชนที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เวอร์จิเนีย)

ปัจจุบัน มีบริษัทเอกชนที่เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ทั้งหมด 11 ราย และ ณ วันนี้ บริษัทห้างร้านต่าง ๆ มีการคาดคะเนว่ามีถึงกว่า 60 องค์กรที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตแล้ว (เยาวภา สงวนวรรณ และวิทยา สงวนวรรณ, 2540: 33 – 35)

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต

มาตรฐานที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ ก็คือ โพรโตคอล ซึ่งโพรโตคอลที่เรานิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันก็คือ โพรโตคอลที่ชื่อว่า TCP/IP

TCP/IP คือ ภาษากลางบนอินเทอร์เน็ต ทำให้เครื่องสามารถเข้าใจกันได้ สิ่งที่จะช่วยให้เราอยู่ที่อยู่ของคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องก็คือ ไอพีแอดเดรส (IP Address) เป็นหมายเลขประจำตัวเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง ซึ่งไม่ซ้ำกับเครื่องอื่นในโลก โดยมีจุด เป็นสัญลักษณ์แบ่งตัวเลขเป็นชุด ซึ่งแต่ละชุดจะมีค่าได้ตั้งแต่ 0 ถึง 255

ลักษณะการทำงานของอินเทอร์เน็ต ก็คือ เราจะต้องทราบที่อยู่ของเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่ออยู่บนอินเทอร์เน็ต จึงจะสามารถติดต่อสื่อสารข้อมูลกันได้ถูกต้อง

ถึงแม้อินเทอร์เน็ตจะใช้ไอพีแอดเดรสในการทำงาน แต่เป็นตัวเลขที่ยาวทำให้ผู้ใช้จำยาก จึงมีการใช้โดเมนเนมมาใช้ซึ่งเป็นตัวอักษรที่ง่ายมาใช้แทนไอพีแอดเดรส โดเมนเนมจะไม่ซ้ำกัน และมักถูกตั้งให้สอดคล้องกับชื่อบริษัท องค์กร

ความหมายของโดเมนเนม ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นได้จำแนกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

com – กลุ่มองค์กรค้า (commercial)

edu - กลุ่มการศึกษา (education)

mit - กลุ่มองค์การทหาร (military)

net – กลุ่มองค์การ บริการเครือข่าย (network services)

org – กลุ่มองค์กรอื่น ๆ (organizations)

int – หน่วยงานที่ตั้งขึ้นโดยสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ (international)

อุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ CPU Pentium 233 ขึ้นไป
2. หน่วยความจำ (RAM) 64 MB. ขึ้นไป
3. ฮาร์ดดิสก์ความจุ 1.2 GB ขึ้นไป
4. จอภาพแบบ SVGA
5. โมเด็มความเร็วตั้งแต่ 33.6 Kbps-56 Kbps
6. โทรศัพท์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ 1 คู่สาย

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ทั่วไป จะใช้สายโทรศัพท์เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของเรา เข้ากับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่า โมเด็ม (modem) วิธีนี้เหมาะสำหรับผู้ทั่วไป เพราะสายโทรศัพท์นั้นมีอยู่ทั่วไปและไม่ยุ่งยาก แต่มีข้อเสียคือ อาจเกิดสัญญาณรบกวนภายในสาย ทำให้การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหลุดได้

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสำหรับองค์กรที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก จะใช้สาย lease line ซึ่งเป็นสายส่งข้อมูลเช่ารายเดือน การโอนย้ายข้อมูลจะมีความเร็วสูงกว่าการใช้สายโทรศัพท์ การเชื่อมต่อแบบนี้เหมาะสำหรับบริษัทหรือองค์กรที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมาก หรือต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลาเพื่อให้บริการข้อมูลเท่านั้น เพราะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการเชื่อมต่อแบบส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ISP (internet service provider) หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต สิ่งสำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ตก็คือ การจัดการอินเทอร์เน็ตมาใช้ ซึ่งในปัจจุบัน มีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้ใช้จะต้องพิจารณาเลือกรายที่ดีที่สุด สำหรับลักษณะของการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น แบ่งได้เป็น การใช้อินเทอร์เน็ตที่สถานศึกษาหรือองค์กร หากอยู่ในสถานศึกษา ก็อาจจะมีอินเทอร์เน็ตให้ใช้ฟรีหรือเสียค่าบริการเป็นเทอม ซึ่งก็จะสะดวกและประหยัดได้มาก ส่วนในองค์กรส่วนใหญ่นั้น จะมีอินเทอร์เน็ตให้ใช้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ อยู่แล้ว

การใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน จำเป็นจะต้องพิจารณาผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ โดยสามารถทำได้ ดังนี้

1. ชื่อแบบ package มาทดลองใช้ ซึ่งแบบนี้จะจำกัดชั่วโมงและจำกัดระยะเวลาในการใช้ เช่น 3 เดือน 6 เดือน เป็นต้น

2. สมัครงานสมาชิกรายเดือน ซึ่งในปัจจุบันเริ่มมีการให้บริการในลักษณะนี้มากขึ้น คือ ผู้ใช้เสียค่าบริการเป็นรายเดือน และสามารถเล่นได้ไม่จำกัดชั่วโมงภายใน 1 เดือน วิธีนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการเลือกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตคือ

1. ตรวจสอบว่ามีบริการใดให้บ้าง เพราะผู้ให้บริการบางรายให้บริการแค่ www แต่ไม่ให้บริการ e-mail เป็นต้น

2. คู่สายโทรศัพท์ที่มีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้หรือไม่ มีบริการให้โทรสอบถามเวลาที่มีข้อสงสัยหรือไม่

ระบบรักษาความปลอดภัย ได้แก่

1. สำหรับระบบคอมพิวเตอร์ควรมีกาลังไฟสำรองที่สามารถทำงานแทนกำลังไฟหลักทันทีเมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

2. สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์นั้นจะต้องมีการรักษาความปลอดภัย อย่างเข้มงวด ควรจำกัดสิทธิเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงเท่านั้น ที่จะสามารถเข้า-ออกได้ เป็นต้น

3. ไวรัสดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะปัจจุบัน มีไวรัสที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อทำลายระบบข้อมูลโดยตรง ดังนั้น จะต้องมีการตรวจสอบโปรแกรมและเตรียมการป้องกันอยู่เสมอ

4. ข้อมูลจะต้องมีการสำเนาไว้ ไม่ว่าจะบันทึกลงในหน่วยความจำสำรองหรือใช้ระบบสำรองข้อมูล และถ้าข้อมูลมีความสำคัญมากก็จะต้องมีการจัดเก็บไว้ในสถานที่ 2 แห่งขึ้นไป

5. มีการจำกัดสิทธิ์ผู้ใช้ระบบ โดยการกำหนดรหัสผ่านให้พนักงานแต่ละคนในแต่ละระดับ

ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ต

ธนพล ฉันทจรัสวิชัย (2544 : 15 - 20) กล่าวถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต ไว้ดังนี้

1. การรับส่งอีเมล อีเมล คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คล้ายจดหมายธรรมดาแต่การรับส่งจะสะดวกกว่ามาก ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าเป็นวิธีที่สะดวกและประหยัดทีเดียว นอกจากนี้แล้ว ในอีเมลเรายังสามารถส่งรูปภาพหรือเสียงแนบไปกับอีเมลก็ได้ ยิ่งทำให้การสื่อสารสะดวกกว่าจดหมายธรรมดา และถ้าเรามีอีเมลของเราเอง เราก็สามารถดูจดหมายของผู้อื่นที่ส่งมาให้เราได้เช่นเดียวกัน

2. การอ่านข่าว เราสามารถอ่านข่าวในหนังสือพิมพ์ได้หลาย ๆ ฉบับ ตามแต่เราต้องการว่าจะไปอยู่ที่ฉบับไหน อีกทั้งยังสามารถไปอ่านข่าวต่างประเทศตรงประเทศนั้น ๆ ได้เลย จะเห็นได้ว่าขอบเขตในการอ่านข่าวแทบจะไม่มีเลย จะมีก็แต่ตรงที่ว่าเราจะรับข่าวทั้งหมดได้เพียงใด

3. สำหรับค้นหาแหล่งความรู้ เราสามารถเข้าไปค้นหาที่เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่คอยให้บริการบางเว็บไซต์ถึงกับให้ใบรับรองการสอบผ่าน ว่าเราได้ศึกษาและทดสอบความรู้กับทางเว็บไซต์ อีกทั้งบางเว็บไซต์ยังมีตัวอย่างและคำแนะนำให้แก่เราที่สามารถเข้าไปหยิบมาใช้ได้เลย หรือในกรณีที่เรต้องการภาพสวย ๆ เพื่อนำไปทำรายงาน เราก็สามารถค้นหาจากอินเทอร์เน็ตได้

4. สำหรับดาวน์โหลดโปรแกรมและเกมต่าง ๆ สำหรับผู้ที่ชอบเล่นเกมทั้งเกมเก่าและเกมใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยมแล้ว เราสามารถดาวน์โหลดเพื่อนำเกมเหล่านั้นมาเล่นและยังเป็นเกมที่มีลิขสิทธิ์โดย โดยที่เราไม่ต้องไปหาซื้อ หรือถ้าต้องการโปรแกรมใด ไม่ว่าจะมียุคใหญ่หรือเล็กก็สามารถเข้าไปดาวน์โหลดโปรแกรมและเกมนี้ได้จากเว็บไซต์ที่ให้บริการทางด้านนี้โดยเฉพาะ

5. สำหรับความบันเทิงต่าง ๆ เราสามารถชมภาพยนตร์ หรือชมรายการต่าง ๆ จากเว็บไซต์ที่ให้บริการ หรือเราสามารถเข้าไปในเว็บไซต์เพื่อฟังเพลงต่าง ๆ ทั้งเก่าและใหม่ ซึ่งจะเก็บรวบรวมไว้รอให้เราไปนำมาฟัง หรือเราจะดาวน์โหลดเพลงนั้น ๆ มาเก็บไว้ ซึ่งเพลงเหล่านี้จะมีทั้งเพลงธรรมดาที่มีเสียงร้องและเพลงบรรเลงที่เรียกว่า midi

6. สำหรับสั่งซื้อสินค้า บนอินเทอร์เน็ตยังมีเว็บไซต์ที่ให้บริการรายการสินค้าให้เราเลือกมากมายและเว็บไซต์ที่แสดงสินค้านี้ ก็จะเป็นเว็บไซต์ของบริษัท ห้างร้านที่จำหน่ายสินค้าเหล่านี้ โดยทางร้านค้านี้ก็เตรียมพร้อมให้มีการจำหน่ายสินค้าในอินเทอร์เน็ตแล้ว

7. สำหรับขายสินค้าและโฆษณาประชาสัมพันธ์ เราสามารถสร้างเว็บไซต์มาแสดงรายละเอียดของสินค้า ราคา และการชำระเงิน ซึ่งเว็บไซต์นี้สามารถเข้าไปดูได้จากทุกที่บนโลกใบนี้ เราจะต้องประชาสัมพันธ์ที่อยู่ของเว็บไซต์ของเราให้บุคคลอื่น ๆ ทราบ อาจจะโดยการส่งอีเมลไปหรือดึงดูดใจผู้ที่มาชมเว็บไซต์ของเราด้วยการเสนอค่าบริการ เช่น อาจจะมีข่าวสารประจำวัน หรือมีการแจกฟรีต่าง ๆ

8. การสำรวจความคิดเห็น เป็นการสำรวจความคิดเห็นที่มีค่าใช้จายน้อยที่สุด อีกทั้งได้ข้อมูลที่กว้าง ไม่อยู่ในจุดเดียว เนื่องจากผู้ที่จะมาลงคะแนนนั้นสามารถเข้าไปทำงานได้ทุกที่ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจึงเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุด

9. สำหรับเป็นฮาร์ดดิสก์อันใหม่ ในเว็บไซต์บางเว็บไซต์ที่ให้บริการเนื้อที่สำหรับให้เรานำไฟล์หรือข้อมูลต่าง ๆ ขึ้นไปบรรจุเสมือนหนึ่งว่าเป็นเนื้อที่ในฮาร์ดดิสก์ แต่เป็นเนื้อที่ที่อยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของเรา ส่วนเนื้อที่ที่ให้บริการจะมีให้ตั้งแต่ 100 MB ไปถึง 300 MB เป็นขนาดที่ใหญ่มากทีเดียว ทำให้เราสามารถนำไฟล์สำคัญ ๆ ขึ้นไปเก็บไว้ในฮาร์ดดิสก์ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตได้ และฮาร์ดดิสก์ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตนี้ เราสามารถเข้าไปทำงานกับไฟล์ที่อยู่บนฮาร์ดดิสก์นี้ได้ทุก ๆ ที่ อีกทั้งไฟล์ที่ใช้อย่างสามารถแบ่งปันให้ผู้อื่น ๆ ที่ต้องการมาทำงานร่วมกับเราก็ได้

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2544: 174 – 176) กล่าวถึงการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตว่าในแต่ละวัน มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมากจากทุกมุมโลก และจะใช้อินเทอร์เน็ตและเว็บในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งพอจะสรุปกิจกรรมหลัก ๆ ได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร การรับ-ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ผู้ใช้สามารถรับและส่งจดหมายผ่านทางอินเทอร์เน็ตถึงเพื่อนและครอบครัวได้จากทุกมุมโลก นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถเข้ากลุ่มสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ และในทางการศึกษาก็สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการส่งการบ้านหรือรายงานได้อีกด้วย

2. การทำธุรกิจออนไลน์ ปัจจุบันหน่วยงานธุรกิจหลากหลายประเภท ได้นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการและการทำธุรกิจ โดยเฉพาะการซื้อขายสินค้า เช่น หนังสือ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์แต่งบ้าน เป็นต้น การทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตจะใช้ระบบการชำระเงินในรูปแบบที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละประเทศ

3. การศึกษาและวิจัย สถาบันการศึกษาจำนวนมากได้นำเสนอบทเรียนผ่านทางเว็บไซต์ และบางสถาบันได้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแนวทางหนึ่งของการเรียนการสอนที่เรียกว่า การเรียนการสอนทางไกล มีการทำห้องสมุดเสมือน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ โดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการเผยแพร่บทความและงานวิจัยต่าง ๆ

4. ความบันเทิง ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถฟังเพลง ดูภาพยนตร์ อ่านหนังสือหรือนวนิยาย หรือแม้แต่เล่นเกมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

ส่วน วชิราพร พุ่มบานเย็น (2545: 151) กล่าวถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. ใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-mail ซึ่งมีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารและประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการติดต่อด้วยวิธีอื่น

2. แหล่งค้นคว้าข้อมูลขนาดใหญ่ เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ หรือเปรียบเสมือนเป็นห้องสมุดสาธารณะนั่นเอง

3. แหล่งรวมโปรแกรมที่ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมต่าง ๆ มาใช้ได้ โดยมีทั้งแบบเสียค่าใช้จ่ายและแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย

4. การถ่ายโอนข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือจากสถานที่ที่ระยะทางอยู่ห่างไกลกัน

5. ใช้สนทนาพูดคุยโต้ตอบกันโดยผ่านทางเป็นพิมพ์และจอภาพ

6. แหล่งรวมความบันเทิงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาพยนตร์ ดนตรี และเกมที่สามารถเล่นได้ตอบกันผ่านทางเครือข่ายได้

7. เป็นเครื่องมือในการติดต่อซื้อขายทางธุรกิจ ซึ่งเป็นที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ก็คือ e-commerce

ถึงแม้ว่า อินเทอร์เน็ตจะมีประโยชน์มากมายเพียงใด แต่ก็ยังมีข้อจำกัดและผลกระทบที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่บ้าง ดังที่ วชิราพร พุ่มบานเย็น (2545: 151) กล่าว ดังนี้

1. ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น เพราะต้องเสียค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง
2. จะต้องมีความรู้คอมพิวเตอร์จึงจะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ ผู้ใช้จึงต้องค่อนข้างเป็นผู้ที่มีกำลังทรัพย์ในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์
3. อาจทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับสายตาได้ เพราะการจ้องมองที่หน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ๆ
4. หากใช้ไปในทางที่ไม่ถูกต้องก็เกิดผลเสียแก่ตัวผู้ใช้เองได้ เช่น เว็บไซต์ที่เป็นไปในทางลามกอนาจารและการลักลอบขโมยข้อมูล เป็นต้น

ปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

นิภาภรณ์ คำเจริญ (2543: 147 – 149) ได้กล่าวถึงปัญหาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ว่า คอมพิวเตอร์อาจนำพาให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ แต่บางหน่วยงานก็ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุหลาย ๆ อย่าง หากมีการดูแล ควบคุมที่ดี ก็สามารรถแก้ไขปัญหาได้ แต่หากไม่สามารถควบคุมได้ ย่อมประสบความสำเร็จล้มเหลว โดยอาจมีสาเหตุดังต่อไปนี้

1. เกิดความผิดพลาดของข้อมูล กล่าวคือ ถ้ามีการส่งข้อมูลผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ก็อาจจะเกิดความผิดพลาดในการประมวลผลขึ้นได้ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อส่งไปประมวลผลจะต้องตรวจสอบข้อมูลที่ได้ออย่างระมัดระวัง
2. คำสั่งที่ใช้งานผิดพลาด ซึ่งประกอบด้วยการรับค่าของข้อมูล การคำนวณค่า การแสดงผลลัพธ์ เกิดความผิดพลาด การประมวลข้อมูลก็จะผิดพลาดตามไปด้วยเช่นเดียวกัน
3. ไม่มีมาตรฐานในการทำงาน ถ้าผู้ที่ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ได้กำหนดมาตรฐานในการทำงานเอาไว้ก็ย่อมก่อให้เกิดปัญหาได้มากมาย ซึ่งที่จริงแล้ว การกำหนดมาตรฐานให้กับการใช้งานทางด้านคอมพิวเตอร์นั้นค่อนข้างยาก เนื่องจากว่า คอมพิวเตอร์จะมีการเปลี่ยนแปลงรุ่นอยู่ตลอดเวลา
4. เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้และผู้ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากโดยส่วนมากผู้ต้องการใช้คอมพิวเตอร์ จะไม่ค่อยมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์มาก่อน จึงทำให้ไม่รู้ว่าสิ่งใดควรทำและสิ่งใดไม่ควรทำ ทำให้การทำงานอาจผิดพลาดได้ สำหรับผู้ที่ควบคุมระบบงานคอมพิวเตอร์นั้น ส่วนมากจะเป็นผู้ที่รู้จักคอมพิวเตอร์ดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ แต่อาจจะไม่ชำนาญ

กับงานที่ผู้ใช้ต้องการ จากสาเหตุนี้ ก็อาจทำให้เกิดงานที่สร้างขึ้นไม่สมบูรณ์และผิดพลาดได้เช่นเดียวกัน

5. ขาดการควบคุมงานและการรักษาความปลอดภัยที่ดี กล่าวคือ ข้อมูลที่เก็บไว้ในเครื่องจะต้องมีการควบคุม ดูแลและรักษาความปลอดภัยให้ดี เพราะอาจเกิดปัญหาข้อมูลสูญหาย หรือเสียหายได้ หรืออาจมีการขโมยข้อมูลไปทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน หรือองค์กรได้

ธนพล ฉันทจรัสวิชัย (2544: 241-244) กล่าวถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้

1. disconnect ระหว่างใช้งาน คือ อาการที่เรากำลังเข้าไปดูเว็บไซต์ต่าง ๆ แล้วอยู่ ๆ ก็หลุดไป และมีหน้าต่างให้เราติดต่อใหม่ เมื่อติดต่อเข้าไปแล้วพอทำงานสักพักก็หลุดอีก ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

1.1 เซิร์ฟเวอร์มีผู้มาใช้มาก หรือในกรณีที่ผู้ใช้ติดต่อเข้ามาเกินขนาดที่ตั้งไว้ การทำงานของโปรแกรมจะทำการตัดสินใจตัดคู่สายที่ติดต่ออยู่ออกไปบ้าง

1.2 เป็นที่สายโทรศัพท์ของเราเอง ในบางกรณีที่สายโทรศัพท์ของเรามีเสียงสัญญาณแทรก ทำให้โปรแกรมแปลงสัญญาณผิดพลาดตัดการติดต่อไป

1.3 เป็นที่โปรแกรมภายในคอมพิวเตอร์ของเราเอง บางทีในขณะที่ทำงานอยู่ โปรแกรมบางโปรแกรมอาจมีปัญหา ทำให้หยุดการติดต่อ

1.4 โมเด็มถูกรบกวน สัญญาณการเดินทางของสายโทรศัพท์เป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนมากทีเดียว ถ้าหากมีสัญญาณอื่น ๆ มารบกวนก็จะเกิดปัญหาได้เช่นกัน

1.5 TCP/IP เสีย ถ้าหากเราแก้ไขมาทุก ๆ รายการแล้ว อาการก็ยังไม่ได้ดีขึ้น ก็คงต้องสันนิษฐานว่าโปรโตคอล TCP/IP ของเราที่เป็นตัวกลางสำหรับการเดินทางของอินเทอร์เน็ตคงมีปัญหาแล้ว

2. ไม่สามารถไปทำงานที่เว็บไซต์อื่น ๆ ได้แม้แต่ home เมื่อติดต่อกับศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตได้แล้ว เวลาเรียก IE ทำงานจะไม่สามารถเข้าไปทำงานที่เว็บไซต์อื่น ๆ ได้เลย แม้แต่โฮมเพจแรก และจะมีเมสเสจแสดงว่าไม่สามารถติดต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้ สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการทำงานผิดพลาดของพร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ (proxy server) ทั้งสิ้น ทั้งนี้ พร็อกซีเซิร์ฟเวอร์อาจจะมีที่อยู่ไม่ตรงกัน เช่น ในระหว่างที่ใช้งานอยู่ ทางเซิร์ฟเวอร์ได้เปลี่ยนแปลงที่อยู่ของเซิร์ฟเวอร์ใหม่ โดยไม่ได้แจ้งให้เราทราบ หรือในกรณีที่เรามีหลายแอดเดรส ถ้าเราติดต่อศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตที่แอดเดรสไหน เราจะต้องให้พร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ของแอดเดรสนั้น ถ้าใช้ไม่ตรงก็จะไม่สามารถเข้าไปทำงานที่เว็บไซต์อื่น ๆ ได้

หรือในกรณีที่เครื่องของเราได้ติดตั้ง personal web server คือ การจำลองเซิร์ฟเวอร์อื่นบนเครื่องของเรา ถ้ามีการใช้พร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ตามที่อยู่ของศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตแล้ว ก็จะสามารถเข้าไปทำงานที่เว็บไซต์ต่าง ๆ ในเซิร์ฟเวอร์จำลองด้วยเช่นกัน

3. การย้ายข้อมูลผู้จดหมายใน outlook express เมื่อเราทำงานไประยะหนึ่งแล้ว เราจะมีเมลล์ของเพื่อน ๆ ที่ส่งมาเก็บไว้ที่ inbox หรือในโฟลเดอร์อื่น ๆ อีกมากมาย เมื่อระบบ windows มีปัญหา จำเป็นที่จะต้องติดตั้งใหม่ พร้อมกับการติดตั้ง โปรแกรม outlook express ใหม่แล้ว เมลล์ต่าง ๆ ที่เก็บไว้จะหายไปทันที เหลือแต่ผู้จดหมายเปล่า ๆ ดังนั้น ถ้าเราต้องการเก็บเมลล์ทั้งหมดไว้ เราควรย้ายผู้จดหมายก่อน

การจัดทำระบบเครือข่ายข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ

กรมป่าไม้ มีความประสงค์จัดทำเว็บไซต์ เพื่อมุ่งเน้นที่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานในเชิงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามนโยบายของรัฐบาล อันจะนำไปสู่การกระจายรายได้ และในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างสำนึกให้เกิดความรัก และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และยังเป็นการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ในรูปแบบที่สวยงาม เนื้อหาน่าสนใจ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
2. จัดทำรายการจองบริการต่างๆ แบบออนไลน์ (online)
3. เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปยังอุทยานแห่งชาติ และวนอุทยาน ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีอยู่หลายแห่งและกระจายทั่วทุกภาคของประเทศ
4. สร้างงานและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นมากขึ้น
5. เผยแพร่ความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ และรู้สึกต้องการไปเที่ยวในอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน

กลุ่มเป้าหมายหลัก

1. นักเรียน นิสิต นักศึกษา
2. กลุ่มคนทำงานและกลุ่มครอบครัว
3. นักท่องเที่ยวต่างประเทศ

ขอบเขตในการดำเนินการ

1. สร้าง web page ที่มุ่งเน้นความสวยงาม สดใส และอบอุ่นจากธรรมชาติ เพื่อสร้างบรรยากาศของการพักผ่อน ผ่อนคลายและนำชื่นชมในความงามและความอ่อนโยนของธรรมชาติ ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังความรักธรรมชาติให้คงงามขึ้นในจิตใจของผู้เยี่ยมชม เว็บไซต์ และในขณะเดียวกันก็เป็นการเชิญชวนให้เกิดการท่องเที่ยวทั้งแบบไปเช้า-เย็นกลับ พักแรม และใช้บริการต่างๆ ที่ทางราชการมีไว้ให้บริการ โดย web page ที่จัดทำต้องมีเนื้อหารายละเอียด พร้อมรูปภาพและแผนที่ประกอบ นำเสนอทั้งภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และเชื่อมโยงกับ web site ของกรมป่าไม้ www.forest.go.th โดยครอบคลุมดังนี้

- 1.1 ส่วนอุทยานแห่งชาติและส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล
- 1.2 อุทยานแห่งชาติทุกแห่ง
- 1.3 วนอุทยานทุกแห่ง
- 1.4 ศูนย์ศึกษาธรรมชาติอุทยานแห่งชาติทางทะเลทุกแห่ง

2. มีระบบการจองบริการต่างๆ แบบออนไลน์ (online reservation) และมีระบบที่สามารถบริหารจำนวนห้องพัก รวมทั้งการจัดตารางเวลา และจ่ายงานไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยอัตโนมัติ ในขณะเดียวกันยังมีระบบในการปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาพ ข้อมูล ข่าวสารใหม่ๆ กิจกรรมต่างๆ สถานที่ที่น่าสนใจ และสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ๆ ที่แต่ละอุทยานแห่งชาติสร้างขึ้นด้วย ซึ่งระบบนี้จะเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานแม้ผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านโปรแกรม ทั้งนี้เพราะได้มีการพัฒนาระบบที่เรียกว่า web editor ที่ทำให้ผู้ใช้งานเพียงแต่กรอกข้อมูล และนำรูปภาพใส่เข้าไปตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้เท่านั้น ระบบก็จะสร้าง หรือปรับปรุงข้อมูลของ web page ให้ในทันที

3. การทำงานของ web editor นี้ ต้องเป็นระบบอัตโนมัติที่ทำงานผ่านทางหน้าจอ Browser เป็นหลัก ซึ่งจะทำให้สามารถใช้งานแก้ไข และเพิ่มเติมข้อมูลได้สะดวก โดย web page ภายใต้ระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ จะถูกสร้างด้วยโปรแกรมอัตโนมัติ หรือ web page generator ที่ทำงานร่วมกับ web editor ที่เป็นโปรแกรม ASP ซึ่งสร้างไว้ในรูปแบบของ template style ต่างๆ ต้องเป็นการดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลโดยตรง ในขณะที่ การจัดเตรียมข้อมูลก็สามารถที่จะ key ผ่านจากหน้าจอ browser ได้เช่นกัน หรือสามารถแปลงไฟล์ที่มีอยู่เดิมเข้าสู่ฐานข้อมูลได้ ส่วนการ edit ก็ใช้การเรียกผ่านโปรแกรม web editor ซึ่งเป็นโปรแกรม ASP อัตโนมัติ ที่สามารถเรียกข้อมูลจากหน้าจอ Browser มาแก้ไขได้โดยง่าย รวมทั้งการ upload รูปภาพต่างๆ ขึ้นไปทางหน้าจอนี้ได้ด้วย

4. หัวข้อต่างๆ ใน web page และระบบ online reservation อย่างน้อยต้องประกอบไปด้วยระบบโปรแกรมอำนวยความสะดวกย่อยๆ ดังนี้

4.1 static web pages เป็นส่วนของการพัฒนาเว็บเพจในกลุ่มที่ไม่ต้องการปรับปรุงข้อมูลบ่อยครั้งหรือไม่ ต้องแสดงข้อมูลจำนวนมากที่ต้องแสดงผลในรูปแบบซ้ำๆ กัน การพัฒนาในหน้าเว็บเพจนี้ พัฒนาด้วยโปรแกรม HTML หรือด้วย Script ภาษาอื่นตามความจำเป็น และภาพกราฟิก ซึ่งหน้าเว็บเพจนี้ มีดังนี้

4.1.1 หน้า home page เป็นหน้าแรก ที่เน้นภาพกราฟิกที่สวยงาม และเมนูหลักในการเลือกภาษา คือ ไทยและอังกฤษ สามารถเปลี่ยนภาพหรือสไลด์การนำเสนอ

4.1.2 หน้า nature of national park เป็นหน้าที่ให้ข้อมูลและคำจำกัดความเกี่ยวกับธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติ ซึ่งเป็นองค์ประกอบรวมที่จะพบในอุทยานแห่งชาติของไทย

4.1.3 หน้า how to travel in national park เป็นหน้าของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำในการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ

4.1.4 หน้า national park details เป็นหน้าหลักของการให้ข้อมูลพื้นฐานของอุทยานแห่งชาติของแต่ละภาค ประกอบด้วยแผนที่ทั้งของอุทยานแห่งชาติต่างๆ ของแต่ละภาค ก่อนแยกเข้าชมหน้ารายละเอียดของอุทยานแห่งชาติ แต่ละแห่ง

4.2 information & reservation editor system เป็นระบบปรับปรุงข้อมูล ในส่วนของแต่ละอุทยานแห่งชาติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม นันทนาการ แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานพักผ่อน ที่เกี่ยวข้องกับการจองบริการของแต่ละอุทยานแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วยระบบปรับปรุงข้อมูลหลักๆ ดังนี้

4.2.1 news / event information เป็นระบบปรับปรุงข้อมูลในส่วนของหน้าเว็บเพจที่สอง ที่ต้องแสดงถึงกิจกรรมและข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมใหม่

4.2.2 national park เป็นระบบปรับปรุงข้อมูลรายละเอียดของแต่ละอุทยานแห่งชาติในแต่ละภาคในส่วนของข้อมูลกิจกรรม นันทนาการ สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานพักผ่อน

4.3 search system & criteria เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว โดยสามารถค้นหาด้วยข้อมูลของกิจกรรม สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และสถานพักผ่อน เป็นต้น

4.4 search results & dynamic web pages เป็นระบบแสดงผลการค้นหา ซึ่งจะมีหน้าลิงค์เชื่อมต่อไปยังหน้าเว็บเพจที่แสดงข้อมูลที่ต้องการ

4.5 online reservation & payment system เป็นระบบจองห้องพัก หรือสถานพักผ่อน และ/หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวในแบบฟอร์มเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการความมั่นใจว่า จะมีที่พัก หรือได้ใช้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยวเหล่านั้น โดยเฉพาะ ผู้ที่เดินทางไปเป็นหมู่คณะมีคนจำนวนมาก

4.6 member system เป็นระบบสมาชิก เพื่ออำนวยความสะดวกที่เข้ามาใช้บริการ ในจองที่พักแรมหรือบริการอื่นๆ เป็นประจำ ที่ไม่ต้องมีการกรอกข้อมูลใหม่ทุกครั้ง โดยผู้ที่เคยใช้บริการแล้วหนึ่งครั้ง ระบบจะถือว่าเป็นสมาชิกเลยโดยอัตโนมัติ

4.7 accommodations & service allotment management เป็นระบบจัดการและบริหารจำนวนห้องพัก และ/หรือบริการต่างๆ ซึ่งจะมีการตัดจำนวนห้องพัก หรือบริการที่มีผู้จองไปแล้วตามปฏิทินเวลาได้เองโดยอัตโนมัติ

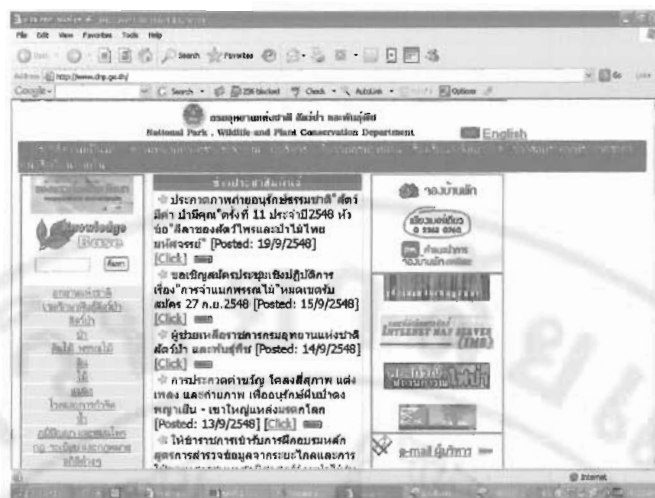
4.8 scheduling management เป็นระบบควบคุมตารางการทำงาน หรือตารางการให้บริการ ในกรณีที่มีผู้จองเข้ามา ระบบจะทำการ lock ตารางเวลา หรือการให้บริการของแต่ละอุทยานแห่งชาติไว้เลย โดยมีการแจ้งไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบทางอีเมล

4.9 statistics & sales report เป็นระบบการออกรายงานสถิติการขายบริการต่างๆ รวมทั้งสถิติของผู้เยี่ยมชม

4.10 administrative system เป็นระบบบริหารและควบคุมการออก login และ password ให้แก่เจ้าหน้าที่ และสมาชิก เพื่อเข้าไปดูแลการปรับปรุงข้อมูลในส่วนต่างๆ รวมทั้งเป็นระบบที่สามารถเข้าไปลบ หรือยกเลิกข้อมูลบางส่วนที่ไม่ถูกต้องออกจากระบบด้วย

5. การดูแลข้อมูลต่างๆ ที่จัดทำขึ้น สามารถแบ่งการดูแลเป็นส่วนๆ แยกตามความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละอุทยานแห่งชาติ หรือจะดูแลโดยเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางทั้งหมดก็ได้ โดยแต่ละส่วนจะมีรหัสผ่านควบคุมสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับ นอกจากนี้แล้วก็ยังสามารถแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดูแลในส่วนการจองบริการต่างๆ แยกไปดูแลต่างหากได้ด้วย ซึ่งการดูแลระบบนี้ ยังครอบคลุมไปถึงสิทธิในการเข้าดู หรือออกรายงานและสถิติต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วย

6. ระบบจัดการฐานข้อมูล (RDBMS) ที่ใช้ต้องเป็นภาษาตามขอบเขตในการดำเนินการข้อที่ 4 และเข้าได้กับระบบจัดการฐานข้อมูลกลางของกรมป่าไม้ เพื่อให้สอดคล้องและถ่ายโอนเข้ากับระบบที่กรมป่าไม้กำลังดำเนินการอยู่ได้อย่างต่อเนื่อง



ภาพ 1 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

การออกแบบเว็บไซต์ที่ดี

จิตเกษม พัฒนาศิริ (2539: 215 – 218) ได้กล่าวว่า การสร้างเว็บเพจนั้นก็เหมือนกับการเขียนหนังสือขึ้นมาอ่านสักเล่มหนึ่ง หนังสือเล่มนั้นจะน่าอ่านมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับกรออกแบบหน้าปกหนังสือ เนื้อหา วิธีการเขียนว่าทำให้ผู้อ่านเข้าใจมากขึ้นหรือยิ่งงงไปกันใหญ่ การเข้าไปใช้งานบนเว็บเพจของผู้ใช้หน้าใหม่แต่ละรายจะเหมือนกับการเดินทางไกลในดินแดนที่ไม่รู้จัก ซึ่งบางครั้งก็อาจหลงทาง ไม่ทราบว่าจะเดินไปทางไหนดี จะเลี้ยวซ้ายหรือเลี้ยวขวา จะไปข้างหน้าหรือข้าง ๆ ดี ทุกอย่างบนเว็บเพจล้วนแต่เป็นสิ่งที่น่าตื่นตาตื่นใจของผู้ที่ร่วมเดินทางด้วยกันทั้งนั้น เพราะในแต่ละเว็บไซต์นั้น อาจจะมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่ซับซ้อนอีกมากมาย ถ้าผู้ใช้เส้นทางรู้จักเส้นทางที่จะไปดี ก็สามารถไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็ว แต่จะทำเช่นนั้นได้อย่างไร เป็นหน้าที่ของผู้สร้างและออกแบบเว็บเพจ ที่จะต้องหาหนทางให้ผู้ใช้สามารถเดินทางไปสู่จุดหมายได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์การใช้งาน

การออกแบบเว็บเพจที่ดีจึงต้องมีสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวก ในการค้นหาสถานที่ที่ผู้ใช้จะเดินทางไปได้โดยอาจจะมีคำอธิบายสั้น ๆ ถึงความสำคัญหรือภารกิจของเว็บไซต์ที่ผู้ใช้กำลังจะเลือกเดินทางไปหา

ก่อนจะลงมือสร้าง จะต้องผ่านกระบวนการวางแผนการสร้างให้ดีกว่าก่อน เปรียบ เสมือนการสร้างบ้าน จะต้องมีการเขียนแบบแปลนให้เป็นที่ถูกใจผู้อาศัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเน้นที่ความปลอดภัยของผู้อยู่อาศัย ดังนั้นการที่จะสร้างเว็บเพจขึ้นมาสักหน้าหนึ่ง นอกเหนือ จากความสวยงามแล้ว ยังต้องมีคุณสมบัติอื่นมาประกอบได้แก่

1. มีรายการสารบัญแสดงรายละเอียดของเว็บเพจ การเข้ามาใช้เว็บเพจนั้น เปรียบเสมือน การอ่านหนังสือวารสารหรือตำราเล่มหนึ่ง การที่ผู้ใช้จะเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ ผู้สร้างเว็บเพจควร แสดงรายการทั้งหมดที่เว็บเพจนั้นมีอยู่ให้ผู้ใช้ทราบ โดยอาจจะทำอยู่ในรูปของสารบัญ หรือ จุดเชื่อม การสร้างสารบัญนี้จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลภายในเว็บเพจได้อย่างรวดเร็ว

2. เชื่อมโยงข้อมูลไปยังเป้าหมายได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ถ้าข้อมูลที่นำมาแสดงมี เนื้อหามากหรือน้อยเกินไป เว็บเพจที่สร้างขึ้นไม่สามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาแสดง อันเนื่องจาก สาเหตุใด ๆ ก็ตาม หากทราบแหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถให้ความกระจ่างแก่ผู้ใช้ได้ ก็ควรจะนำเอา แหล่งข้อมูลนั้นมาเขียนเป็นจุดเชื่อม เพื่อที่ผู้ใช้จะได้ค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและกว้างขวาง ยิ่งขึ้น

การสร้างจุดเชื่อมนั้น จะสร้างในรูปของตัวอักษรหรือรูปภาพก็ได้ แต่ควรแสดงจุด เชื่อมโยงให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย ที่นิยมสร้างกันนั้น โดยส่วนใหญ่เมื่อมีเนื้อหาตอนใดเอ่ยถึง ชื่อที่เป็นรายละเอียดเกี่ยวเนื่องกัน ก็จะสร้างเป็นจุดเชื่อมโยงทันที

3. เนื้อหากระชับ สั้น และทันสมัย เนื้อหาที่น่าสนใจควรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และ อยู่ในความสนใจของบุคคลทั่วไป หรือเป็นเรื่องที่ต้องการให้ผู้ใช้ทราบ การปรับเปลี่ยนเว็บไซต์จึง เป็นเรื่องที่ต้องทำอยู่เสมอ เพราะสิ่งใดก็ตามถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลง โอกาสที่จะถูกลืมเลือนและ สูญหายไปก็มีมาก

4. สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที ควรกำหนดจุดที่ผู้ใช้สามารถแสดง ความ คิดเห็น หรือให้คำแนะนำกับผู้สร้างได้ เช่น ใส่หมายเลขอีเมล ลงในเว็บเพจ ตำแหน่งที่เขียนควร เป็นส่วนบนสุดหรือส่วนล่างสุดของเว็บเพจนั้น ๆ ไม่ควรที่จะเขียนแทรกไว้ที่ตำแหน่งใด ๆ ของ จอภาพ เพราะผู้ใช้อาจจะหาอีเมลของเราไม่พบก็ได้

5. มีรูปภาพประกอบการนำเสนอที่ดี แต่ไม่ควรมีรูปภาพมากเกินไป มีคำกล่าวว่า ภาพ หนึ่งภาพแทนคำพูดพันคำ เพื่อเป็นการลดข้อความที่ยาว ๆ เราอาจจะใช้รูปภาพเล็ก ๆ 1 รูปมาทำ หน้าที่เป็นตัวแทนของคำพูด ที่เราต้องการให้ผู้ใช้เข้าใจได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการนำเอารูปภาพมาทำ หน้าแทนคำพูดที่เราต้องการ ถ้ารูปที่นำมาแสดงสามารถสื่อความหมายกับผู้ใช้ได้ ก็ไม่น่าจะมี ปัญหา แต่ถ้าเป็นตรงกันข้ามก็ออกจะเป็นเรื่องยุ่งยากอยู่พอสมควร เพราะจะต้องใช้ภาพประกอบ เรื่องราวตามเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ให้ตรงกับเนื้อหาด้วย วิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือ การนำ รูปภาพมาประกอบพื้นฉากหลัง ภาพที่นำมาประกอบนั้น ไม่ควรจะมีสีสันฉูดฉาดมากนัก เนื่องจาก จะลดความเด่นของเนื้อหาจริง ควรใช้ภาพที่มีสีอ่อน ๆ ไม่สว่างมาก เป็นรูปเรียบ ๆ ตัวอักษรที่นำมา แสดงบนจอภาพก็เช่นกัน ควรเลือกขนาดที่อ่านง่าย ไม่มีสีสันและลวดลายมากเกินไปจนความจำเป็น

สำหรับการนำรูปภาพมาประกอบการแสดงผล ไม่ควรใช้รูปภาพขนาดใหญ่หรือมีจำนวน รูปภาพมากเกินไป ถ้ามีความจำเป็นที่จะต้องใช้รูปภาพจำนวนมาก ขอให้ใช้รูปภาพเพียงรูปเดียว

แล้วใช้เทคนิคการแมปภาพจะดีกว่า บ่อยครั้งที่การออกแบบเว็บเพจจะเน้นไปที่ความสวยงามเป็นหลักจนละเลยความสำคัญของเนื้อหาไป

6. เข้าสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง เมื่อจะสร้างอะไรขึ้นมาสักอย่าง สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด ก็คือ กลุ่มเป้าหมายที่เราต้องการให้มาใช้บริการที่เราสร้างขึ้น การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนย่อมทำให้ผู้สร้างสามารถกำหนดเนื้อหาและเรื่องราวให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากกว่า

7. ใช้งานง่าย ในการสร้างเว็บเพจ ถ้ามีความง่ายในการใช้งาน โอกาสที่จะประสบความสำเร็จย่อมสูงขึ้นเป็นลำดับ การสร้างเว็บเพจให้ใช้งานได้ง่ายย่อมขึ้นอยู่กับเทคนิคและประสบการณ์ของผู้สร้างแต่ละคน

8. เป็นมาตรฐานเดียวกัน เว็บเพจที่ถูกสร้างขึ้นมานั้น อาจจะมีจำนวนข้อมูลมากมายหลายสิบ หลายร้อย หลายพันหน้า การทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดความสับสนกับข้อมูลที่มีจำนวนมาก จะต้องกำหนดข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยอาจจะต้องมีการแบ่งเนื้อหาของข้อมูลออกเป็น ส่วน ๆ ข้อมูลชุดใดที่สามารถจัดเป็นกลุ่ม เป็นหมวดหมู่ได้ ก็ให้จัดทำ จะทำให้ข้อมูลทุกอย่างดูเป็นระเบียบ น่าใช้งาน

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2537: 39-45) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการสร้างเว็บไซต์ให้ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. กำหนด objective ให้ชัดเจน จากคำถามที่ว่า เราจะสร้างเว็บไซต์ให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างไร นั้น ก่อนอื่นเราต้องสามารถระบุคำจำกัดความของคำว่า ผลสำเร็จ ให้ได้ ว่าเป็นอะไร แค่ไหน และแบบใด

ขั้นตอนแรก ที่เราสามารถจะสร้างเว็บไซต์ให้ประสบผลสำเร็จ คือ การกำหนดเป้าหมายขององค์กรว่า จะใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อจุดประสงค์ใด หรือกำหนดว่า ผลสำเร็จ ที่องค์กรต้องการนั้นคืออะไร เป็นเม็ดเงินที่ได้จากการขายสินค้า หรือเป็นจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้เว็บไซต์หรือเพื่อสร้างภาพพจน์ขององค์กรกันแน่ เพราะเมื่อองค์กรสามารถกำหนดนิยามของคำว่า ผลสำเร็จ ได้ชัดเจนเพียงใด ขั้นตอนที่จะต้องทำประการต่อไป ก็จะสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรได้ตรงจุดและอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

และการที่จะทำให้เว็บไซต์ของตนประสบผลสำเร็จ ก็ต้องจับประเด็นให้ได้ด้วยว่า กลุ่มเป้าหมายกลุ่มใดที่ต้องการให้เข้ามาท่องเว็บไซต์ของเรา เป้าหมายในการสร้างเว็บไซต์ ของเราจะต้องถูกกำหนดขึ้นอย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ในขั้นต่อไป

2. ออกแบบเว็บไซต์ การเริ่มต้นจากการศึกษาพื้นฐานของสื่อ world wide web จะทำให้เราเข้าใจความสามารถของเว็บและเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่ในเว็บว่าเครื่องมือแต่ละอย่างที่อยู่ในเว็บนั้นทำอะไรได้บ้าง

การเริ่มออกแบบเว็บไซต์ จะต้องเริ่มจากกระบวนการคิดย้อนกลับจากมุมมองของผู้เรียกใช้ ไม่ใช่จากตัวเราเองในฐานะผู้สร้างเว็บไซต์ ทั้งนี้ ก็เพื่อจะสร้างเว็บไซต์ให้ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด เราจะต้องตอบคำถามให้ได้ว่า ถ้าผู้ใช้เข้ามาที่เว็บไซต์ของเรา เขาอยากจะทำอะไรและวิธีการนำเสนอแบบไหนที่ผู้ใช้ต้องการ จากนั้นจึงค่อยผนวกความคิดของเราเข้าไปในขั้นตอนการออกแบบนี้ว่า เราคือใคร เราทำอะไร สินค้า-บริการของเราคืออะไร โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ได้คัดเลือกไว้ในตอนที่ศึกษาและท่องเว็บไซต์ตัวอย่างเมื่อเสร็จจากขั้นตอนนี้ เราจะได้โครงสร้างของเว็บไซต์และลิงก์ต่าง ๆ ที่สามารถนำไปพัฒนาเป็นเว็บไซต์จริงในขั้นตอนต่อไป

3. พัฒนาและทดสอบเว็บไซต์ การลงมือสร้างเว็บไซต์จะต้องกระทำที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของเราเองก่อน โดยใช้โครงสร้างที่ได้ในขั้นตอนของการออกแบบ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ hypertext link การใช้ CGI ในการสร้างฟอร์มแบบสอบถามหรือแบบแสดงความคิดเห็น การใช้ e-mail การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ หรือ what's new การแจ้งระยะเวลาของการอัปเดตเว็บไซต์ครั้งล่าสุด

เทคนิคต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถใช้ในขั้นตอนการพัฒนาเว็บไซต์โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่ในเว็บ ซึ่งก็ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวว่าจะใช้หรือไม่ใช้เทคนิคไหน เพราะความสำเร็จที่ต้องการจากการสร้างเว็บไซต์นั้น ในแต่ละองค์กรจะนิยมไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในเว็บสำหรับการสร้างเว็บไซต์ของแต่ละองค์กร ย่อมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ

เมื่อการพัฒนาเว็บไซต์เสร็จเรียบร้อยแล้ว จนได้เว็บไซต์ต้นแบบอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เราจะต้องทดสอบลิงก์ต่าง ๆ ภายในไซต์ การเรียงลำดับของเว็บเพจแต่ละหน้า เลย์เอาต์หน้าตาของเว็บเพจตามที่ต้องการ และเมื่อทุกอย่างถูกต้องลงตัวดีแล้ว จึงทดลองนำไปไว้ในเซิร์ฟเวอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตจริง ๆ ควรใช้เวลาในการทดสอบกับโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์อื่น ๆ นอกเหนือจากที่เราใช้พัฒนาในเครื่องของเราเพื่อดูข้อแตกต่างแต่ละจุดที่จะต้องแก้ไขเพิ่มเติม

หลังจากที่ทุกอย่างถูกทดสอบเรียบร้อยแล้ว ขั้นต่อไปคือ เตรียมการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ผ่านทางสื่อปัจจุบัน ตลอดจนเตรียมบุคลากรที่รับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องรับทราบ รวมทั้งลงทะเบียนที่อยู่เว็บไซต์ของเรากับผู้ให้บริการค้นหาเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เรียกว่า search engine เพื่อให้แน่ใจว่ากลุ่มผู้ใช้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ทุกวิถีทาง และถ้าจำเป็นอาจจะติดต่อขอเชื่อมลิงก์หรือลงโฆษณาในเว็บไซต์ยอดนิยมต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์ของเราให้มากที่สุด

4. ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เว็บไซต์ที่ดี จะประสบความสำเร็จไปไม่ได้หากไม่มีผู้คนเข้ามาดู การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่ออื่นที่มีอยู่ปัจจุบัน เป็นสิ่งจำเป็นนอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเว็บเอง

5. ตรวจสอบ feedback และปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เทคโนโลยีและเครื่องมือที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตนั้น พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก พร้อม ๆ กับการอัปเดตข้อมูลในเว็บไซค์ก็เป็นที่ไปอย่างง่ายดายและรวดเร็ว เว็บไซต์ที่ดีอีกประการหนึ่งจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพราะผู้เรียกใช้คงจะไม่กลับมาเป็นหนที่สองหากเขาได้รับข้อมูลเดิม ๆ หรือเห็นหน้าตาเว็บเพจแบบเดิม ๆ อยู่ตลอด

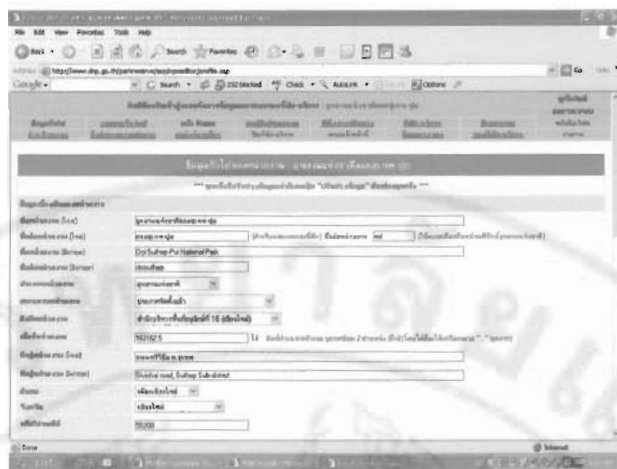
ขั้นตอนสุดท้ายในการสร้างเว็บไซต์ให้ประสบผลสำเร็จคือ จะต้องหมั่นตรวจสอบ feedback และปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ จะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเว็บไซค์อื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอด้วย หมั่นสังเกตไอเดียใหม่ ๆ ของผู้สร้างเว็บไซค์ที่เป็นที่นิยมรายอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับใช้กับเว็บไซค์ของเราให้น่าสนใจอยู่เสมอ

ระบบบริหารจัดการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนนั้นทนาการและสื่อความหมาย (2547) ระบบบริหารจัดการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต จัดทำไว้ 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ในส่วนนี้ จะมีฟังก์ชันในการปรับปรุงดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ใช้สำหรับแก้ไข เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลทั่วไปของอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานต่าง ๆ เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร E-mail และระบบรักษาความปลอดภัย ในที่นี้คือ การตั้งชื่อ Login และ Password



ภาพ 2 ตัวอย่างหน้า ข้อมูลทั่วไป

ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

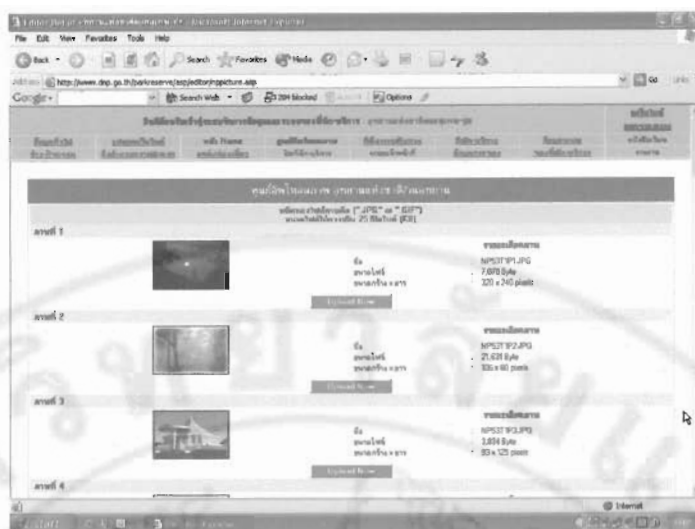
2. รูปแบบเว็บไซต์ สำหรับเลือกรูปแบบเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ตามรูปแบบที่หน่วยงานต้องแสดงผลให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์เห็น ในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบ



ภาพ 3 ตัวอย่างหน้า รูปแบบเว็บไซต์

ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

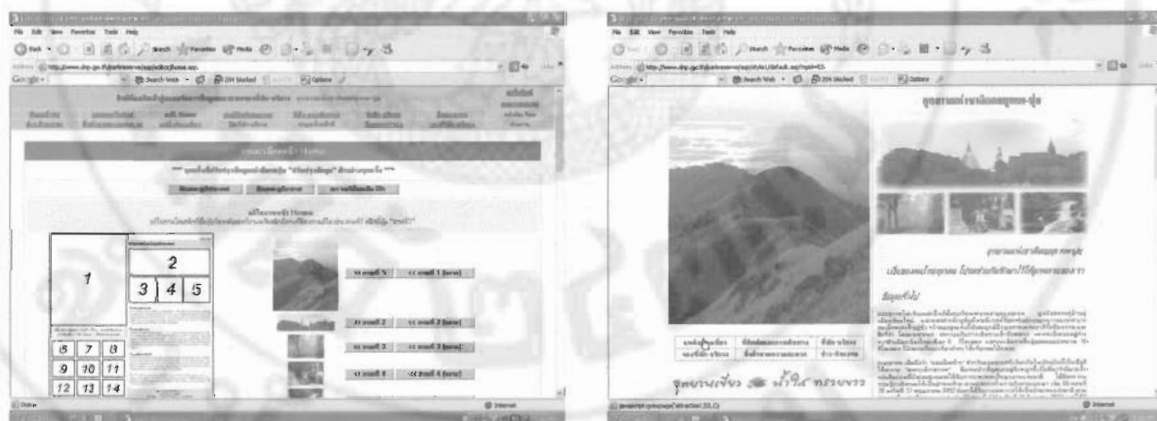
3. ศูนย์อัปโหลดภาพ เป็นสถานที่สำหรับเก็บและโหลดภาพประกอบในเว็บไซต์ โดยหน้าอื่นสามารถเลือกภาพจากที่เก็บภาพนี้ไปใช้ได้ สามารถเก็บภาพได้จำนวน 20 ภาพ ซึ่งภาพต้องเป็นไฟล์ภาพชนิด jpeg หรือ gif และมีขนาดไม่เกิน 25 kb. (25 กิโลไบต์)



ภาพ 4 ตัวอย่างหน้า ศูนย์ข้อมูลภาพถ่าย

ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

4. หน้า home สำหรับการแก้ไข เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานต่าง ๆ เช่น ภาพ ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิอากาศ และ พรรณไม้และสัตว์ป่า



ภาพ 5 ตัวอย่างหน้า home

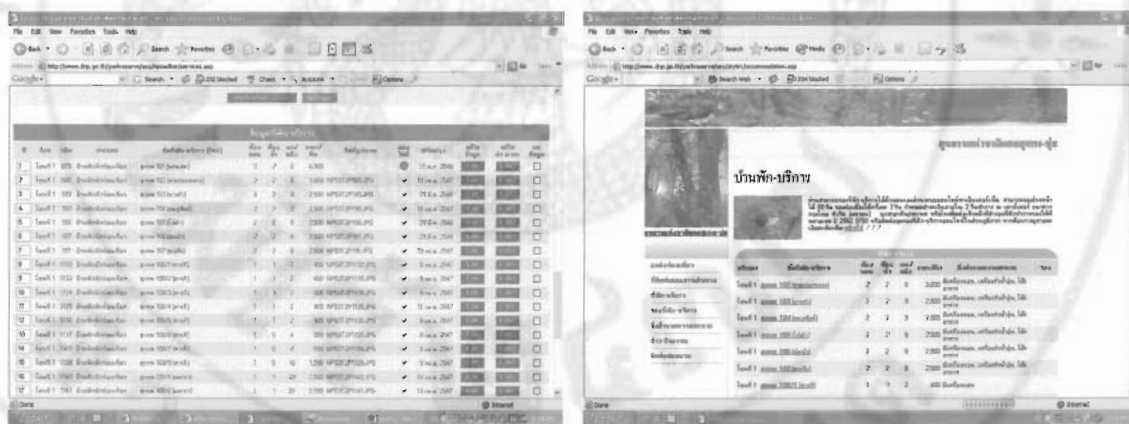
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

5. ที่ตั้งและการเดินทาง สำหรับการแก้ไข เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ตั้ง และการเดินทางของอุทยานแห่งชาติต่าง ๆ รวมทั้งการใส่แผนที่แสดงเส้นทางการเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่อุทยานฯ



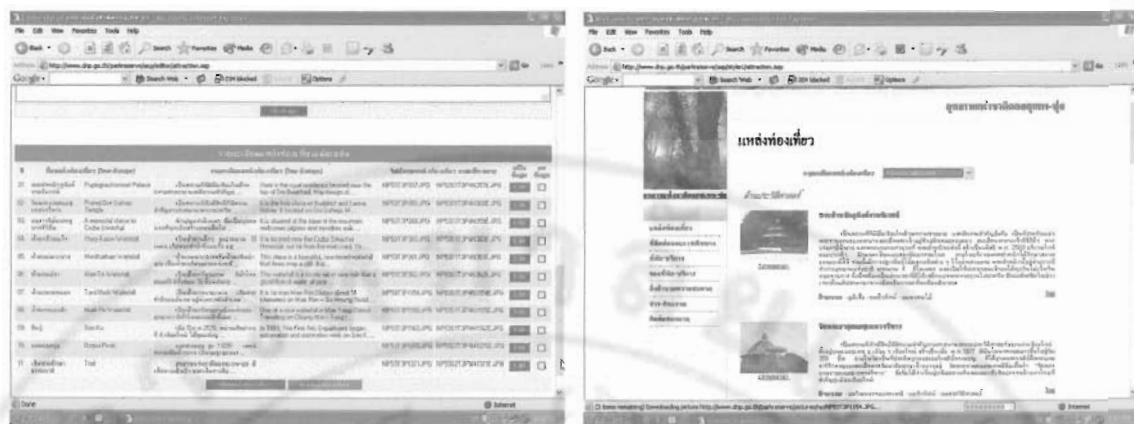
ภาพ 6 ตัวอย่างหน้า ที่ตั้งและการเดินทาง
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

6. ที่พัก-บริการ สำหรับแก้ไข เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่พัก-บริการของอุทยานแห่งชาติ



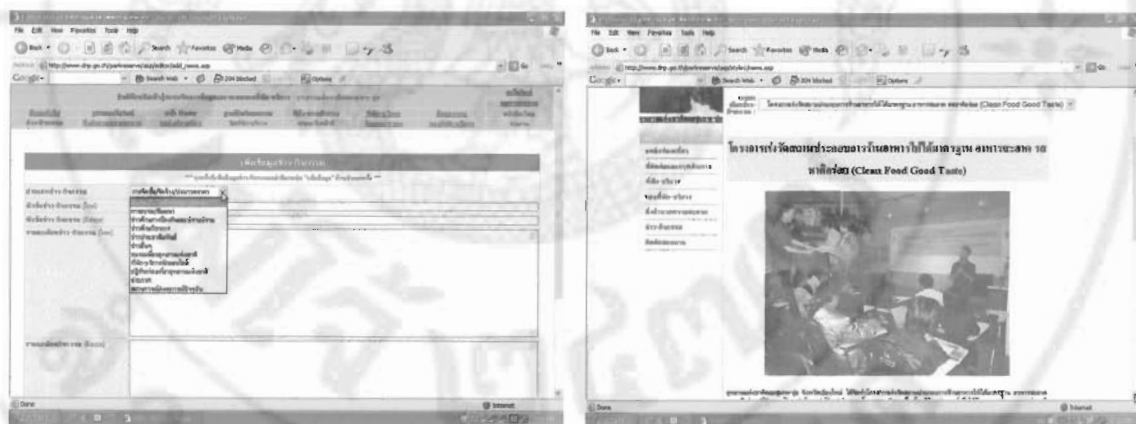
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

7. แหล่งท่องเที่ยว สำหรับแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ รวมทั้งข้อมูลกิจกรรมที่จะสามารถดำเนินการได้ในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ



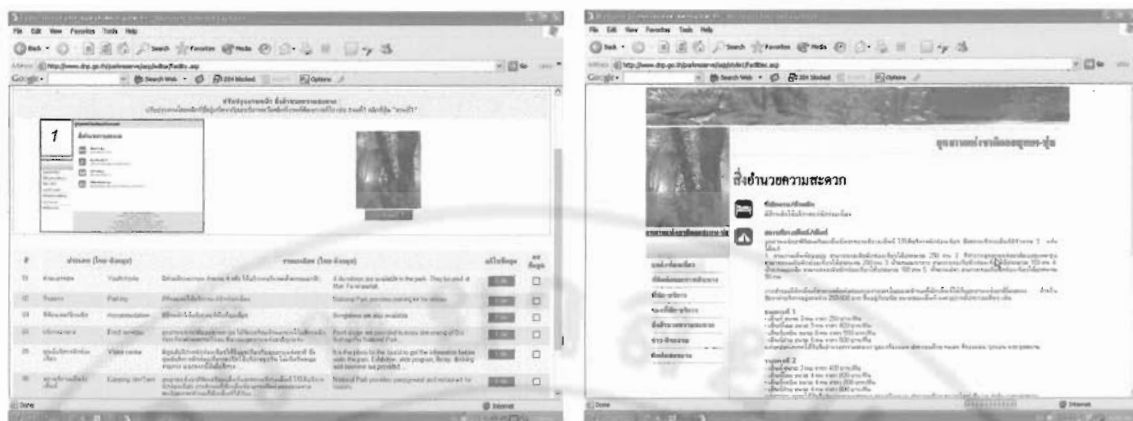
ภาพ 8 ตัวอย่างหน้า แหล่งท่องเที่ยว
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

8. ข่าว-กิจกรรม เป็นส่วนที่ใช้ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสาร เหตุการณ์ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอุทยานแห่งชาติ สามารถใส่ภาพประกอบคำบรรยายได้



ภาพ 9 ตัวอย่างหน้า ข่าว-กิจกรรม
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

9. สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นส่วนที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบว่า บริเวณใด มีสิ่งอำนวยความสะดวกใดให้บริการบ้าง

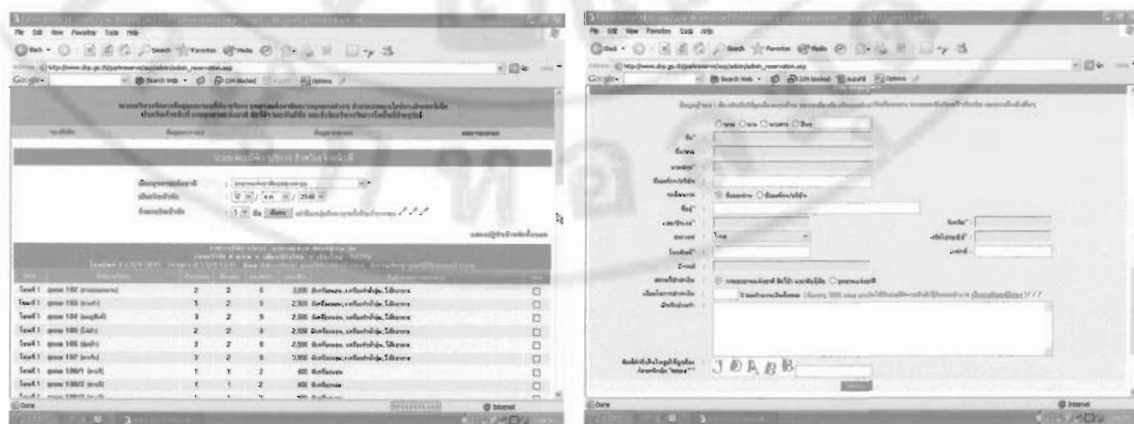


ภาพ 10 ตัวอย่างหน้า สิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

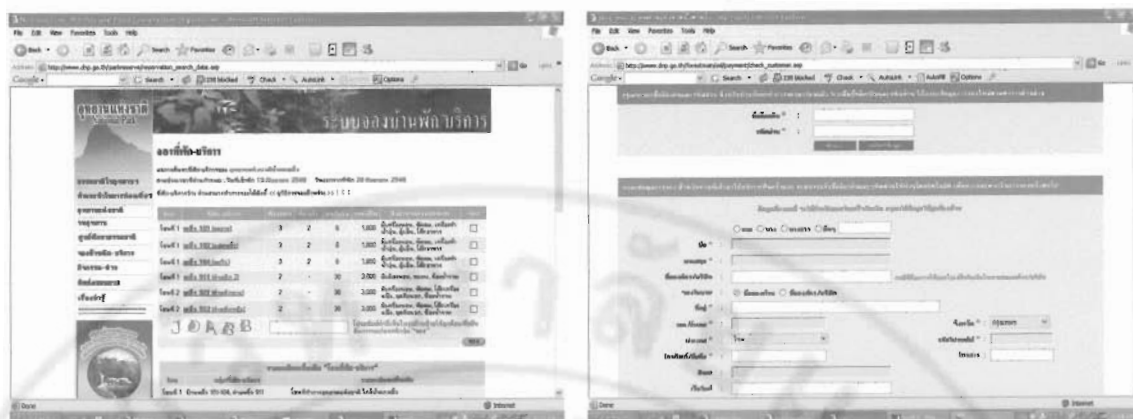
ส่วนที่ 2 เป็นการจองที่พัก-บริการให้นักท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. นักท่องเที่ยวเข้าทำการจองผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง
2. เจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาตินั้น ๆ เป็นผู้ทำการจองให้
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ หรือเจ้าหน้าที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เป็นผู้ทำการจองให้

วิธีการจองทั้ง 3 ลักษณะ จะมีวิธีการดำเนินการที่เหมือนกันคือ 1) ค้นหาบ้านพักที่ว่างในช่วงเวลาที่ต้องการทำการจอง 2) เลือกบ้านที่ต้องการทำการจอง 3) กรอกข้อมูลผู้จอง ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็น 4) พิมพ์แบบชำระเงิน เป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการทำการจอง

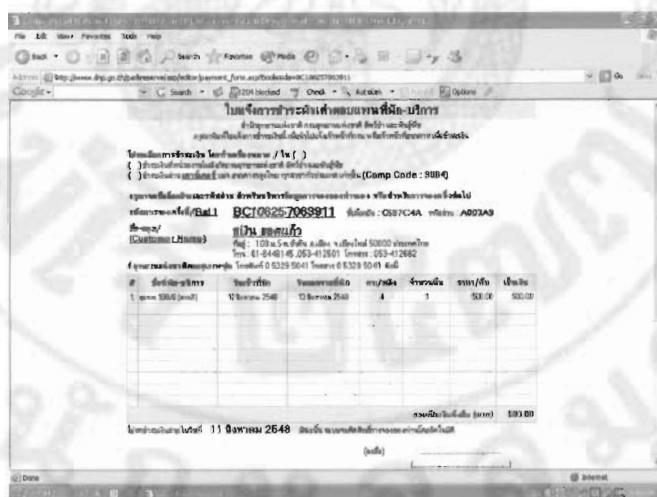


ภาพ 11 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจแสดงวิธีการทำการจองของเจ้าหน้าที่
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)



ภาพ 12 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจแสดงวิธีการทำการจองของนักท่องเที่ยว
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

ซึ่งไม่ว่าจะทำการจองในลักษณะใด การชำระเงิน สามารถทำได้ 3 วิธี คือ ชำระเงินที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช หรืออุทยานแห่งชาติที่ได้ทำการจอง นอกจากนั้น ยังสามารถชำระเงินผ่านธนาคารกรุงไทย ทุกสาขาทั่วประเทศ



ภาพ 13 ตัวอย่างใบแจ้งการชำระเงิน
ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2550)

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือเชิงนิเวศ มาจากคำว่า ภาษาอังกฤษว่า Ecotourism ซึ่งเป็นคำที่ผสมกันระหว่างคำว่า Ecology หรือ นิเวศวิทยา กับคำว่า Tourism หรือ การท่องเที่ยว

The Ecotourism Society (1991:) เป็นองค์กรภาคเอกชนที่มีบทบาทโดยตรงเกี่ยวกับการศึกษาวางแผน และเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้กำหนดความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่า

...การเดินทางไปเยือนแหล่งธรรมชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ธรรมชาติด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือทำลายคุณค่าของระบบนิเวศ และในขณะเดียวกันก็ช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนท้องถิ่น...

ดร.ชนิ เอ็มพันธุ์ และคณะ (2547: 2-1) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ธรรมชาติ และอาจรวมไปถึงแหล่งประวัติศาสตร์ โบราณคดีและวัฒนธรรมที่ปรากฏในพื้นที่ธรรมชาตินั้นด้วย โดยมุ่งเน้นที่คุณค่าของธรรมชาติหรือลักษณะเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว ไม่ใช่เน้นที่การเสริมสร้างหรือการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. เป็นการท่องเที่ยวที่ทุกฝ่ายมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติระบบนิเวศและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ไม่ทำลายและทำให้สิ่งแวดล้อมหรือธรรมชาติเสื่อมโทรม
3. เน้นให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส เรียนรู้ หรือมีประสบการณ์กับสภาพแวดล้อมธรรมชาติโดยตรง และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาเรียนรู้สภาพแวดล้อมธรรมชาติ ซึ่งนอกจากจะได้รับความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างจรรยาบรรณด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวก
4. เป็นการท่องเที่ยวที่ให้ประโยชน์กลับคืนสู่ธรรมชาติและ การอนุรักษ์ธรรมชาติ ในขณะเดียวกัน จะเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540: 52) ได้กำหนดนิยามของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนี้

...การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติมีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน...

หลักการพื้นฐานของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ดร.ชนันท์ เอ็มพันธุ์ และคณะ (2547: 2-2) ได้พิจารณาหลักการหรือแนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน ความคุมผลกระทบให้อยู่ในระดับต่ำ มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน
2. การสร้างจิตสำนึก และกระบวนการศึกษาเรียนรู้ธรรมชาติ
3. เน้นการคงไว้ซึ่งธรรมชาติ มีการคัดแปลงหรือพัฒนาพื้นที่น้อยและกลมกลืนกับธรรมชาติ
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น การกระจายประโยชน์สู่ท้องถิ่นและความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ

องค์ประกอบหลักของการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยทั่วไปแล้ว ต้องครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว มีประเด็นสำคัญคือ ความสามารถของพื้นที่และระบบนิเวศในการรองรับการท่องเที่ยว เพื่อให้ทรัพยากรท่องเที่ยวยังคงอยู่ได้อย่างยั่งยืนโดยไม่เสื่อมโทรมลงไปอย่างถาวร และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่นตามมา ศักยภาพของทรัพยากรท่องเที่ยว ในการดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมไปถึงการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสม

กิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรเป็นกิจกรรมที่มีโอกาสได้ใกล้ชิดและได้รับประสบการณ์ตรงจากธรรมชาติและวิถีชีวิตท้องถิ่น มีโอกาสได้เข้าใจ เรียนรู้ และเกิดความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรท่องเที่ยว มีโอกาสที่จะสร้างงานและรายได้แก่คนท้องถิ่น รวมทั้งกิจกรรมที่ส่งผลด้านการอนุรักษ์ซึ่งอาจเป็นทางตรงหรือทางอ้อม และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติและวิถีชีวิตท้องถิ่น

2. นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการจัดการด้านการตลาด ส่วนใหญ่จะค่อนข้างไปทางสูงอายุ (40-50ปี) มีการศึกษาและรายได้ดี (Wauer, 1980; Kellert, 1985; Butler & Fenton, 1987; and Hvenegaard, 1994) นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ มีความปรารถนาที่จะได้ท่องเที่ยวในสถานที่ที่เป็นธรรมชาติหรือมีวัฒนธรรมท้องถิ่นที่แปลกแตกต่างไปจากชีวิตประจำวัน (Valentine, 1992) มีความประสงค์ที่จะได้รับรู้ และ/หรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับธรรมชาติ ทั้งทางตรงและทางอ้อม (Kretchman & Eagles, 1990; Fennel & Eagles, 1990; and Eagles, 1992) มีความสนุกสนาน และมีความตั้งใจอย่างแรงกล้า ที่จะไปเดินทางท่องเที่ยว โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อ

สิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตท้องถิ่น ดังนั้น จึงเป็นผู้พร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นนั้น และไม่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในลักษณะเช่นเดียวกับถิ่นที่ตนเองอยู่อาศัยหรือคุ้นเคย หรือในลักษณะที่ได้รับจากการบริการในเมืองใหญ่ ดังนั้น ความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวไม่ใช่เป็นสิ่งสำคัญเท่าใดนัก แต่นักท่องเที่ยวประเภทนี้ มักจะไม่อดทนกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่แออัด เสียงอีกที และถึงแปลกปลอมที่ขัดกับธรรมชาติ (Lindberg, 1991) การวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำเป็นต้องมีการศึกษาถึงลักษณะภูมิหลังของกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมไปถึงข้อเสนอแนะถึงแนวทางการเข้าถึงตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

โดยปกติแล้ว นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นผู้ที่สนใจและเคร่งครัดในการรับผิดชอบดูแลธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศหน้าใหม่ที่ขาดประสบการณ์ หรือความรู้ในเรื่องการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเหมาะสมในแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่สำคัญที่เจ้าของพื้นที่และผู้ประกอบการรวมถึงมัคคุเทศก์ ที่จะต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวในการปฏิบัติตนและกฎระเบียบต่าง ๆ ก่อนการท่องเที่ยวจะเริ่มขึ้น

3. การบริการด้านต่าง ๆ และสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุมตั้งแต่ ที่พัก อาหาร ยานพาหนะขนส่งนักท่องเที่ยว ตลอดจนการบริการกิจกรรมท่องเที่ยว การนำเที่ยว และการสื่อความหมายธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว ในบางแห่งการบริการเรื่องที่พักหรืออาหารอาจไม่จำเป็นขึ้นอยู่กับสภาพหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น เน้นการบริการด้านสื่อความหมายและการให้ข่าวสารข้อมูล เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การบริการศูนย์ข้อมูลและบริการนักท่องเที่ยว การบริการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวในระหว่างการประกอบกิจกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น

การบริการด้านต่าง ๆ ที่มีโอกาสในการสร้างรายได้แก่ประชาชนท้องถิ่น เช่น บริการที่พัก อาหาร ยานพาหนะ และมัคคุเทศก์นำเที่ยวนั้น เน้นให้ประชาชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมและดำเนินกิจการต่างๆ ในภาคบริการดังกล่าว เช่น จัดที่พักที่สอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น (eco-lodge) เป็นมัคคุเทศก์นำทางในการเดินป่าและเป็นนักสื่อความหมายธรรมชาติ เป็นต้น

4. การบริหารจัดการ ถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมดูแลและจัดการให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ การบริหารจัดการนี้ ประกอบด้วย องค์กรและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมไปถึง แผนงาน โครงการ มาตรการและกฎระเบียบต่างๆ ในการควบคุมดูแลให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นไปตามหลักการที่ถูกต้อง และยังเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการบริหารจัดการ

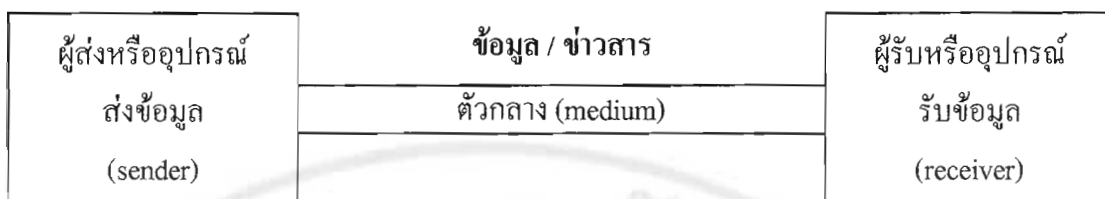
องค์กรรับผิดชอบ ควรทำหน้าที่บริหารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น กรมป่าไม้ รัฐบาลศึกษา เช่น ออป. หรือ องค์กรท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น องค์กรเหล่านี้ล้วนมีหน้าที่ในการดูแลจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน จัดการและป้องกันผลกระทบจากการท่องเที่ยว มีการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานด้านการจัดการการท่องเที่ยวในทุกองค์ประกอบ พัฒนาลังอำนาจความสะดวกและบำรุงรักษาจัดการบริหารด้านการบริการต่างๆ โดยดูแลให้การบริการต่าง ๆ ได้มาตรฐาน เช่น ความปลอดภัยและความสะอาด เป็นต้น และมีการจัดการบริหารด้านการเงินอย่างโปร่งใส รวมไปถึงบังคับใช้กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวในพื้นที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ หน่วยงานของรัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลไปยังนักท่องเที่ยว เมื่อการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นมีความพร้อมช่วยเหลือด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการบริการด้านต่างๆ เช่น บริการนำเที่ยว และสื่อความหมาย เป็นต้น นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐ เช่น กรมป่าไม้ ยังทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของพื้นที่ในความรับผิดชอบ

แนวคิดการสื่อสารข้อมูลและประสิทธิผลของการสื่อสาร

การสื่อสารข้อมูล หมายถึง การโอนถ่ายข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างต้นทางกับปลายทาง โดยใช้อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีตัวกลาง เช่น ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์สำหรับควบคุมการส่งและการไหลของข้อมูลจากต้นทางไปยังปลายทาง นอกจากนี้ อาจจะมีผู้รับผิดชอบในการกำหนดกฎเกณฑ์ในการส่งหรือรับข้อมูลตามรูปแบบที่ต้องการ

ในปัจจุบัน รูปแบบของการสื่อสารที่นิยมใช้กันมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งได้เริ่มเข้ามามีบทบาทต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ หลายปีแล้ว ซึ่งทำให้เราสามารถโอนย้ายข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลไกล ๆ ได้ โดยใช้ระยะเวลาอันสั้น สะดวกรวดเร็ว และประหยัดรายจ่าย นอกจากนี้ ข้อมูลที่เราสามารถส่งหรือรับนั้น ยังมีได้หลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ภาพ และเสียง เป็นต้น สำหรับรูปแบบการติดต่อกันนั้น อาจจะติดต่อกันทาง e-mail หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อกันโดยการพูดผ่านไมโครโฟน ซึ่งมีทั้งแบบที่สามารถเห็นหน้าคู่สนทนาโดยใช้กล้องมาช่วย และแบบที่ได้ยินเฉพาะเสียงอย่างเดียวเท่านั้น

การสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ติดต่อเมื่อมีองค์ประกอบพื้นฐานของระบบสื่อสารข้อมูล ดังต่อไปนี้



1. ผู้ส่งหรืออุปกรณ์ส่งข้อมูล (sender) ข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่ต้นทางจะต้องจัดเตรียมนำเข้าสู่อุปกรณ์สำหรับส่งข้อมูล ซึ่งได้แก่ เครื่องพิมพ์หรืออุปกรณ์ควบคุมต่าง ๆ งานไมโครเวฟ งานดาวเทียม ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นถูกเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถส่งข้อมูลนั้นได้ก่อน

2. ผู้รับหรืออุปกรณ์รับข้อมูล (receiver) ข้อมูลที่ถูกส่งจากอุปกรณ์ส่งข้อมูลต้นทาง เมื่อไปถึงปลายทางก็จะมีอุปกรณ์สำหรับรับข้อมูลเหล่านั้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไป อุปกรณ์เหล่านี้ได้แก่ เครื่องพิมพ์ คอมพิวเตอร์ งานไมโครเวฟ งานดาวเทียม ฯลฯ

3. โปรโตคอล (protocol) โปรโตคอล คือ กฎระเบียบ หรือวิธีการที่ใช้เป็นข้อกำหนดสำหรับการสื่อสาร เพื่อผู้รับและผู้ส่งเข้าใจกันได้ ซึ่งมีหลายชนิดให้เลือกใช้ เช่น TCP/IP, X.25, SDLC เป็นต้น

4. ซอฟต์แวร์ (software) การส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีโปรแกรมสำหรับดำเนินการ และควบคุมการส่งข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่กำหนดไว้ ได้แก่ Novell's Netware, UNIX, Windows NT ฯลฯ

5. ข่าวสาร (message) เป็นรายละเอียดซึ่งอยู่ในรูปต่าง ๆ ที่จะส่งผ่านระบบการสื่อสารซึ่งมีหลายรูปแบบดังนี้

5.1 ข้อมูล เป็นรายละเอียดของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถูกสร้างและจัดเก็บด้วยคอมพิวเตอร์ มีรูปแบบแน่นอน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เป็นต้น ข้อมูลสามารถนับจำนวนได้และส่งผ่านระบบสื่อสารได้เร็ว

5.2 ข้อความ อยู่ในรูปของเอกสารหรือตัวอักษร ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนชัดเจน นับจำนวนได้ค่อนข้างยาก และมีความสามารถในการส่งปานกลาง

5.3 รูปภาพ เป็นข่าวสารที่อยู่ในรูปของภาพกราฟิกแบบต่าง ๆ ได้แก่ รูปภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพวิดีโอ ซึ่งข้อมูลชนิดนี้จะต้องอาศัยสื่อสำหรับเก็บและใช้หน่วยความจำเป็นจำนวนมาก

5.4 เสียง อยู่ในรูปของเสียงพูด เสียงดนตรี หรือเสียงอื่น ๆ ข้อมูลชนิดนี้จะกระจัดกระจาย ไม่สามารถวัดขนาดที่แน่นอนได้ การส่งจะทำได้ด้วยความเร็วค่อนข้างต่ำ

6. ตัวกลาง (medium) เป็นตัวกลางหรือสื่อกลางที่ทำหน้าที่นำข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ จากผู้ส่งหรืออุปกรณ์ส่งต้นทางไปยังผู้รับอุปกรณ์รับปลายทาง ซึ่งมีหลายรูปแบบ ได้แก่ สายไฟ ขดลวด สายเคเบิล สายไฟเบอร์ออฟติก ตัวกลางอาจจะอยู่ในรูปของคลื่นที่ส่งผ่านทางอากาศ เช่น คลื่นไมโครเวฟ คลื่นดาวเทียม หรือคลื่นวิทยุ

รูปแบบการนำเสนอของสื่ออินเทอร์เน็ตกับสื่ออื่น ๆ ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่แตกต่างกัน อย่างเช่น สื่อทีวี จะนำเสนอเนื้อหาที่แทนด้วยคำพูดสั้น ๆ ภาพยนตร์ เพลงประกอบ รวมถึงรูปภาพ ที่สื่อถึงอารมณ์ที่ต้องการให้ผู้ชมรู้สึกไปตามจุดมุ่งหมายของการนำเสนอหรือโฆษณานั้น ๆ โดยที่รายละเอียดของข้อมูล ข่าวสาร หรือ information เป็นเรื่องรองลงไป ส่วนสื่อวิทยุ ก็จะถ่ายทอดเนื้อหาเฉพาะทางเสียงที่เราสามารถจะได้ยินเท่านั้น และก็ยังถูกจำกัดด้วยเวลาในการนำเสนออยู่ดี

ในขณะที่สื่ออินเทอร์เน็ต ถือว่าเป็นสื่อประเภท information-based media รูปแบบการนำเสนอทางสื่ออินเทอร์เน็ต จึงเน้นที่ข่าวสารที่ผู้ใช้สื่อจะได้รับเป็นหลัก โดยที่รูปภาพและเสียงจะเป็นส่วนประกอบของการนำเสนอเนื้อหาเพื่อให้ดูน่าสนใจและครบสมบูรณ์มากขึ้น

ทั้งนี้ เพราะเนื่องจากข้อจำกัดของสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่กระจายอยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยังถูกจำกัดอยู่ที่ประสิทธิภาพของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารด้วย (พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์, 2537: 34)

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ (2537: 35) ยังได้กล่าวถึงข้อแตกต่างอีกประการหนึ่งของสื่ออินเทอร์เน็ต เมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ ว่า สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นการติดต่อสื่อสารที่มี 2 ทิศทางไป-กลับ ทำให้ผู้ใช้สามารถโต้ตอบได้ทันที ขณะที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคจึงได้รับความสะดวกในการดูข้อมูลข่าวสารและในการสั่งซื้อสินค้า ในขณะที่องค์กรหรือบริษัทที่ขายสินค้าและบริการ ก็สามารถสร้างบริการที่จะกระชับความสัมพันธ์และดำเนินกิจกรรมทางการตลาดกับผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าได้ใกล้ชิดมากขึ้น

ประสิทธิผลของการสื่อสาร

การสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด จะต้องเป็นการสื่อสารสองทาง และอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง จึงจะเกิดผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสาร ดังคำกล่าวที่ว่า การสื่อสารจะเกิดประโยชน์สูงสุด หรือมีประสิทธิผล เมื่อผู้รับสารสามารถรับรู้ข่าวสาร ตรงกับความหมายของสารที่ผู้ส่งสาร ทำการสื่อสารออกไป เท่านั้น ดังนั้น จึงมีผู้เสนอแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิผลการสื่อสาร อาทิ เช่น คูลิป และคณะ (Cullip, S.M. et al., 1978: 45 อ้างใน วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ 2545: 2) กล่าวถึงหลักของการสื่อสารให้มีประสิทธิผล (The 7 C's of Effective Communication) ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือ (credibility) การสื่อสารให้ได้ผลต้องเริ่มต้นด้วยบรรยากาศ ความเชื่อถือไว้วางใจ

2. ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (context) ทั้งสภาพวัฒนธรรมและสังคม

3. เนื้อหาสาระ (content) จะต้องมีความหมายหรือมีประโยชน์ต่อผู้รับ

4. ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง (continuity and consistency) การสื่อสารต้องมีการย้ำเตือนเสมอไปอย่างเที่ยงตรง แน่นนอน

5. ช่องทางข่าวสาร (channels) ข่าวสารต้องส่งถูกช่องทาง

6. ความสามารถของผู้รับ (capability of audience) การสื่อสารต้องพิจารณาขีดความสามารถของผู้รับ ให้ผู้รับสารใช้ความพยายามน้อยที่สุดที่จะเข้าใจสาร

7. ความแจ่มแจ้ง (clarity) ข่าวสารต้องเข้าใจง่าย ชัดเจน

อีกแนวคิดหนึ่งระบุว่า การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพที่ใช้ 7 C's (The 7 C's of Effective Communication) เหมือนกัน แต่ในความหมายที่ต่างกัน คือ การสื่อสารที่ดีต้องมี

1. ความกระชับ (clear) ชัดเจน

2. กระชับ (concise) ไม่เยิ่นเย้อ

3. สมบูรณ์ (complete) ได้รับความครบถ้วน ไม่เคลือบแคลง ขาดหาย

4. ถูกต้อง (correct) พิสูจน์ได้

5. มีมารยาท (courteous) ถูกคน ถูกกาล ถูกเทศะ รู้ที่ต่ำที่สูง

6. พิจารณาการรอบคอบ (considerate) รู้กฎ รู้ระเบียบ รู้จรรยาบรรณ รู้เขารู้เรา

7. มีความเป็นรูปธรรม (concrete) จะสื่อสารอะไร ควรให้เข้าใจได้ทันที ใช้ภาษายกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

การศึกษาในอีกทศวรรษหนึ่ง ปี 1998 Esta de Fossard (1998: 45) แห่งมหาวิทยาลัย John Hopkins (U.S.A.) ได้เสนอหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ประสิทธิภาพการสื่อสาร 7 ประการ (the Seven C's of effective communication) ในโปรแกรมการสื่อสารเพื่อพัฒนาสังคม (population communication services and center for communication program) โดยใช้บทละครวิทยุ เป็นสื่อในการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยลักษณะพิเศษที่น่าสนใจ นอกจากการสร้างควมบันเทิงแก่ผู้ฟังแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเชิงบวกแก่กลุ่มผู้ฟังได้ จึงได้ประสิทธิภาพการสื่อสาร 7 ประการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการสื่อสาร (วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์, 2545: 1) ดังนี้

1. การสื่อสารที่ดีต้องทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ (command attention) ดึงผู้ฟังให้สนใจ ข่าวสาร ตั้งใจและเปิดใจที่จะรับสาร การสื่อสารที่น่าสนใจ เกิดจากผู้ส่งสารที่โดดเด่น และข่าวสารที่ตื่นเต้น เร้าใจ สามารถดึงดูดผู้รับสารให้สนใจรับฟังตลอดเรื่องได้ นอกจากนี้ ยังสร้างความน่าสนใจ

ด้วยการใช้ตัวสารที่เป็นสื่อทางสังคม (social massage) ด้วยการทำให้โดดเด่นแตกต่างจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับสารจะได้รับตามปกติทั่วไปได้

2. การสื่อสารที่ดี ต้องเข้าถึงปัญญาและอารมณ์ของผู้รับสาร (cater to the heart and the head) ทำให้ผู้รับสาร มองเห็นความเป็นตรรกะ เห็นด้วยในเหตุผล และตื่นตา ตื่นใจ มีความประทับใจในผู้ส่งสาร / เนื้อหา / วิธีการ การสร้างอารมณ์ ความรู้สึก มีความสำคัญไม่น้อยกว่าข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อดึงดูดผู้รับสาร และสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การตอบสนองอารมณ์ จะทำให้ผู้รับสารครุ่นคิดถึงข่าวสารนั้นอย่างจริงจัง และอาจส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้รับสาร หากการตัดสินใจนั้น มีอารมณ์ หรือความรู้สึกที่ดีมาเกี่ยวข้องด้วย

3. การสื่อสารที่ดี ต้องทำให้เกิดการตอบสนอง (call to action) ข่าวสารที่มีความชัดเจนทั้งด้านเนื้อหา (content) และการกระทำ (action) ที่ทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจและจดจำ ระลึกได้ โดยผู้รับสารต้องรู้ว่าผู้ส่งสารต้องการให้ทำอะไร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เกิดการตอบสนองที่ดี

4. การสื่อสารที่ดี เนื้อหาสาระต้องชัดเจน (clarity the message) ไม่คลุมเครือ เป็นเรื่องจริง สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ เนื่องจาก บทบาทของข่าวสารมีอิทธิพลต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับสาร หากผู้รับสารเชื่อถือและไว้วางใจ ว่าข่าวสารนั้นเป็นจริงและผู้ส่งสารมีความเชื่อถือได้ จะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามได้ง่าย

5. การสื่อสารที่ดีต้องทำให้ผู้รับสารรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ (communicate a benefit) ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมใหม่ หากเขาเชื่อว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์แก่เขาจริงเสมือน บทบาทของตัวละครที่หลากหลายในละครวิทยุ สามารถสื่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนวิถีชีวิตแก่ผู้ฟังได้

6. การสื่อสารที่ดี ต้องทำให้ผู้รับสารเกิดความไว้วางใจ (create trust) จูงใจให้ลงมือกระทำ บุคคลทั่วไป ต้องการแรงสนับสนุนในการมองหาความคิดใหม่ ๆ การตัดสินใจที่ยากและความพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ผู้ส่งสารมีอิทธิพลที่จะผลักดัน และสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับสารทดลองเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใหม่ ๆ ที่ดีขึ้น และแนะนำความรู้ใหม่ไปยังบุคคลอื่น

7. การสื่อสารที่ดี เนื้อหาสาระต้องคงที่ สม่ำเสมอ (convey a consistent message) การที่ผู้ส่งสารเสนอข่าวสารแก่ผู้รับสารในลักษณะต่อเนื่อง คงเส้นคงวา เหมาะสม และเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของผู้รับสาร การย้ำหลักการในการเสนอข่าวสาร จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจความคิดใหม่ เรียนรู้ที่จะสร้างพฤติกรรมใหม่ที่เหมาะสม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดประสิทธิผลการสื่อสาร 7 ประการ เป็นกรอบแนวคิดใน

การประเมิน เนื่องจากการเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากความถูกต้องเหมาะสมของข่าวสารแล้ว ควรมีการสร้างแรงจูงใจ โน้มน้าวจิตใจให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมด้วย

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

Maslow (1970 อ้างใน เสรี วงษ์มณฑา 2536: 6) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยากเรียนรู้ (needs for cognitive) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบ และความเข้าใจสภาวะแวดล้อมของตนเอง ความต้องการที่จะเรียนรู้นี้ เป็นแรงผลักดันที่มนุษย์เรียนรู้จากการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้สรุปถึงข้อเท็จจริงของการศึกษาเรื่องนี้ว่า

1. มนุษย์ จะแสวงหาข่าวสารตามความพึงพอใจ ไม่ได้ถูกยัดเยียดให้อ่าน ดู หรือฟัง มนุษย์มีทางเลือกที่จะหลบหลีกข่าวสารได้ถ้าต้องการ

2. การใช้สื่อสารมวลชนของมนุษย์มีจุดมุ่งหมาย (goal-directed)

3. สื่อสารมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่น ๆ อีกหลายอย่าง ที่อาจจะตอบสนองความต้องการ (need for orientation) ของมนุษย์ได้

4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตนเองจากความสนใจ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ กัน

5. มนุษย์ทุกคนเป็นปัจเจกบุคคลที่มีความต้องการส่วนตัว

แม็คคอมบี้ และเบ็คเกอร์ (McCombs and Becker, 1979: 51 – 52) ได้กล่าวในเรื่องการใช้สื่อตามความพอใจและต้องการ ว่าบุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการดังต่อไปนี้

1. ต้องการรู้เหตุการณ์ (surveillance) โดยการสังเกตการณ์และติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ จากสื่อมวลชน เพื่อให้รู้ทันต่อเหตุการณ์ให้ทันสมัยและรู้ว่าอะไรมีความสำคัญพอที่จะเรียนรู้

2. ต้องการช่วยตัดสินใจ (decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การรับสื่อมวลชน ทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะหรือเหตุการณ์รอบ ๆ ตัว

3. ความต้องการข้อมูลเพื่อการพูดคุยหรือสนทนา (discussions) โดยการรับสื่อมวลชน ทำให้บุคคลมีข้อมูลที่น่าไปใช้ในการพูดคุยกับผู้อื่น

4. ความต้องการมีส่วนร่วม (participating) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว

5. ความต้องการเสริมความคิดเห็น หรือการสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (reinforcement)

6. ต้องการความบันเทิง (relaxing and entertainment) เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2541: 68) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ โดยถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็แสดงว่า ลูกค้าพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ก็แสดงว่า ไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจยังรวมถึงการสนองตอบลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการจริง ๆ ขณะเวลาที่เขาต้องการและในวิถีทางที่เขาต้องการ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นการสนองความจำเป็นของลูกค้า ซึ่งอาจทำการจัดระดับความพึงพอใจได้ 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 การสนองตอบความจำเป็นของลูกค้า

ระดับที่ 2 สนองความคาดหวังของลูกค้าในวิถีทางที่อยากกลับมาใช้บริการอีก

ระดับที่ 3 สนองเกินความคาดหวังของลูกค้า โดยทำมากกว่าที่ลูกค้าจะคาดถึง

สิ่งสำคัญในการสนองตอบความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ก็คือ ทำการค้นหาว่าลูกค้ามีความต้องการหรือมีความจำเป็นอะไร แล้วจึงสนองความต้องการและความจำเป็นนั้น ซึ่งระดับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนจะแตกต่างกัน แต่ความต้องการพื้นฐานคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นบุคคลใดก็ตาม ความต้องการก็จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจประกอบด้วย

1. ความต้องการในตัวสินค้าและบริการ ซึ่งลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับสินค้าที่ตรงกับความต้องการและบริการที่รวดเร็ว ประทับใจ โดยไม่บกพร่อง ซึ่งก็จะเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าสนใจ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านราคาแล้ว ยังมีความสำคัญมากกว่า

2. ราคาแข่งขัน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะหากเป็นสินค้าที่มีจำนวนมาก

3. คุณภาพและความเชื่อใจได้ ลูกค้าคาดหวังว่าสินค้าและบริการที่เขาซื้อไปจะมีคุณภาพสูง และสามารถที่จะเชื่อถือได้

4. การส่งมอบสินค้า ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีการส่งมอบที่ตรงเวลา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และการส่งมอบนั้น จะต้องทำด้วยความมีประสิทธิภาพไม่เกิดความบกพร่อง

5. การบริการหลังการขาย เมื่อลูกค้าได้ทำการซื้อสินค้า หรือใช้บริการแล้ว ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังว่า หากเกิดปัญหากับสินค้าหรือบริการที่ได้รับ เขาจะได้รับความช่วยเหลือและการแนะนำเป็นอย่างดี

6. สถานที่ ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกสบาย ในการซื้อสินค้าหรือการรับบริการ
ทั้งนี้ รวมถึงบรรยากาศและความสะดวกในการบริการด้วย

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 62 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไป กำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ทุกประเด็นก็ควรนำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2535) ได้กล่าวว่า เทคนิคของ Likert สามารถนำมาวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่อง และให้ค่าเที่ยงตรงสูง และสามารถกระทำได้หลายวิธี จะเลือกวิธีใด ก็ต้องคำนึงเรื่องที่จะศึกษาว่าวิธีใดจะถูกต้อง และเหมาะสมมากที่สุด วิธีการ โดยทั่วไป มีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะเกี่ยวกับเรื่องการบริหารความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้ จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้น จะได้คำตอบ ซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์การที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระวัฒน์ แซ่ลู้ย (2545: 3) เรื่อง วิธีสืบค้นข้อมูลทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชาวไทย พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งาน 1-2 ปี โดยมีความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 20-24 ครั้งต่อเดือน ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้งนาน 2-3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อหาข้อมูลทางวิชาการ

สภาพปัญหาที่พบจากการสืบค้นข้อมูลทางการท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องของการสื่อสารมีความเร็วต่ำ ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าในระดับมากที่สุด

ในการปรับปรุงเว็บไซต์ ควรที่จะจัดให้มีเนื้อหาข้อมูลทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่สามารถดาวน์โหลดไปอ่านได้ ควรมีการอัปเดตข้อมูลด้านการท่องเที่ยวภายในเว็บอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการออกแบบเว็บไซต์ที่ง่าย จับไว้ในการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว มีการคาดหวังในระดับมากที่สุด

ประกาศรี ศรีโน (2545: 4) เรื่อง การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อการศึกษาค้นคว้า พบว่า นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการศึกษาค้นคว้าน้อยกว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนสาเหตุสำคัญที่นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าน้อย ได้แก่ ปัญหาความไม่เชี่ยวชาญในภาษาต่างประเทศ ความจำกัดของระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ช่วงเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีน้อย ข้อมูลบางอย่างดาวน์โหลดไม่ได้หรือใช้เวลาดาวน์โหลดนาน แหล่งข้อมูลในอินเทอร์เน็ตไม่น่าเชื่อถือ และนักศึกษาไม่เห็นความสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ต

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของ วชิระ มีมานัส (2545: 3) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองโดยเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย โดยมีการใช้บริการค้นหาข้อมูลเพิ่มข้อมูลและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด แต่ส่วนใหญ่ใช้เวลาบนอินเทอร์เน็ตไม่มากนัก ส่วนปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีปัญหาในด้านการขาดทักษะและบุคลากรเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต และความเร็วด้านการสื่อสารข้อมูลต่ำ มากกว่ากลุ่มสาขาวิชาอื่น สำหรับกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย พบปัญหาในเรื่องการขาดงบประมาณให้การสนับสนุนและทำนุบำรุงต่อระบบอินเทอร์เน็ต

ศุจิภา ดวงมณี (2539: 3) เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน world wide web ของสื่อมวลชนไทย ผลการวิจัยพบว่า สื่อมวลชนไทยในปัจจุบันนั้น ใช้ช่องทาง world wide web เพื่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับการสื่อสารข้อมูลไปในระดับโลก เนื่องจาก world wide web เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อได้เปรียบทางด้านความเร็ว สามารถนำเสนอข้อมูลได้หลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน และเป็นช่องทางในการแพร่กระจายข่าวสารไปถึงระดับโลกได้ในราคาที่ต่ำกว่าสื่อประเภทอื่น

รูปแบบของข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชนไทยประเภทต่าง ๆ ที่ปรากฏบน world wide web นั้น มีความแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ โดยส่วนใหญ่แล้วมีรูปแบบที่เรียบง่าย เป็นตัวหนังสือ และมีภาพประกอบมากในสื่อประเภทนิตยสาร สำหรับสื่อประเภทวิทยุและโทรทัศน์ มีการนำเสนอข้อมูลภาพเคลื่อนไหวและเสียง

ในอนาคตสื่อมวลชนไทยมีแนวโน้มที่จะใช้ world wide web เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารมากขึ้น ในรูปแบบที่ทันสมัย และติดตามเทคโนโลยีมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามยังคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้งานเป็นหลัก

สุนทร พวงสุวรรณ (2544: 4) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่ ไว้ว่า นักเรียนโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่ ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาน้อย ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารและการบันเทิงมากกว่า และยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการศึกษา สำหรับสาเหตุที่นักเรียนใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาน้อยคือนักเรียนไม่มีเวลา มีปัญหาในเรื่องของภาษาอังกฤษในอินเทอร์เน็ต และขาดทักษะในการค้นหาข้อมูล ในส่วนปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในโรงเรียน คือ การจัดการระบบ และการจัดการบริการ

ภาคสรุป

จากการตรวจสอบเอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว จะเห็นได้ว่า การเปิดให้บริการข้อมูลและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่ออินเทอร์เน็ตเริ่มแพร่หลายเข้าสู่ประเทศไทย ความนิยมในการใช้อินเทอร์เน็ตมีมากขึ้น มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย ทั้งในส่วนราชการ เอกชน องค์กรต่าง ๆ เนื่องจาก อินเทอร์เน็ตสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลขนาดใหญ่ สนทนา พูดคุย ทำธุรกิจ แต่การใช้อินเทอร์เน็ตในบางหน่วยงานอาจไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้ เนื่องจากความผิดพลาดของข้อมูล ไม่มีมาตรฐานในการทำงาน ขาดการควบคุมรักษาความปลอดภัย และความสามารถของผู้ใช้และผู้ควบคุม

เมื่อกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช พิจารณาเลือกการให้บริการข้อมูล เพื่อบริการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติขึ้น

การออกแบบเว็บไซต์จึงมีความจำเป็น เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการและกลับมาใช้ใหม่ หลังจากจัดทำเว็บไซต์แล้ว ต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้คุ้มค่าแก่การลงทุน

การออกแบบเว็บไซต์ต้องสามารถอำนวยความสะดวกในการค้นหา มีเนื้อหากระชับ สั้น ทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลไปยังเป้าหมายได้ตรงกับความต้องการ ใช้งานง่าย โต้ตอบกับผู้ใช้ได้ทันที มีภาพประกอบที่ดี เข้าสู่กลุ่มเป้าหมายได้ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ของที่พักรวมเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว กระจายรายได้ และเผยแพร่ความรู้ด้านการอนุรักษ์ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียน นิสิต นักศึกษา คนทำงาน และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

การนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยว นั้น ต้องคำนึงถึงหลักในการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อ เรียนรู้ถึงวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ธรรมชาติด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้เกิด การเปลี่ยนแปลง หรือทำลายคุณค่าของระบบนิเวศ และช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเกิดประโยชน์ต่อประชาชนท้องถิ่น

การนำเสนอข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีข้อจำกัดที่ประสิทธิภาพของช่อง ทางการติดต่อสื่อสาร และความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร แต่ถือได้ว่า เป็นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ที่สามารถโต้ตอบการสื่อสารกันได้ทันที

การสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ ข้อมูลข่าวสารนั้น ต้องมีความน่าเชื่อถือ เหมาะสมกลมกลืน กับสภาพแวดล้อม มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ มีความสม่ำเสมอ เข้าใจง่าย และชัดเจน

การใช้สื่อเพื่อการสื่อสาร ต้องสามารถสนองความต้องการ 3 ประการ คือ ต้องการรู้ เหตุการณ์ ช่วยตัดสินใจ และพุดคุยสนทนา การมีส่วนร่วม เสริมความเห็นและความบันเทิง

ซึ่งจากผลการตรวจเอกสาร สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพ 14 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจำนวน 200 คน โดยศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ ทัศนคติต่อการใช้บริการในด้านต่าง ๆ รวมถึงปัญหาการใช้บริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลและประมวลผล เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการข้อมูลและจองที่พักของอุทยานแห่งชาติ ผ่าน www.dnp.go.th

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง การใช้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย ความสำคัญดังนี้ คือ แหล่งข้อมูล ประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย จังหวัดเชียงใหม่

ประชากร

นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการข้อมูลและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช โดยในปี 2547 ที่ผ่านมามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ 1,546,511 คน แต่จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการจองที่พักด้วยตนเอง ในปี 2547 มีจำนวน 15,892 คน จากสูตรการสุ่มขนาดตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1976 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535: 68) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 7\%$ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ซึ่งในที่นี้

n คือ ขนาดของตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N คือ ขนาดประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

จากสูตรข้างต้น สามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{15,892}{1 + 15,892 (0.07)^2} \\
 &= \frac{15,892}{1 + 15,892 (0.0049)} \\
 &= \frac{15,892}{1 + 77.87} \\
 &= \frac{15,892}{78.87} \\
 &= 201.49 \\
 &\cong 200 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง นำมากำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การ สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

1. จับฉลากเลือกอุทยานแห่งชาติ ตามเกณฑ์ในการแบ่งอุทยานแห่งชาติด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติกลุ่ม A B C อุทยานแห่งชาติที่ประกาศจัดตั้งแล้ว อุทยานแห่งชาติที่มี e-mail อุทยานแห่งชาติที่เปิดให้บริการที่เปิดให้บริการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และอุทยานแห่งชาติที่เปิดให้บริการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเปิดให้บริการข้อมูลผ่าน e-mail ของอุทยานแห่งชาติ รวมทั้งสิ้น 8 กลุ่ม ซึ่งผลการจับสลาก ได้แก่ การเปิดบริการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการเปิดให้บริการข้อมูลผ่าน e-mail ของอุทยานแห่งชาติ (กรมอุทยานฯ : 2549) มีจำนวน 20 อุทยานแห่งชาติ ดังตาราง 2
2. ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการข้อมูลและจองที่พักบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของแต่ละอุทยานแห่งชาติ
3. กำหนดให้เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ แจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่จองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องเก็บข้อมูลในแต่ละอุทยานแห่งชาติ

อุทยานแห่งชาติ	จำนวนนักท่องเที่ยว	กลุ่มตัวอย่าง
อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่	5,198	70
อุทยานแห่งชาติตะรุเตา	734	10
อุทยานแห่งชาติตากสินมหาราช	728	10
อุทยานแห่งชาติตาคลี	327	4
อุทยานแห่งชาติผาแต้ม	291	4
อุทยานแห่งชาติดอยผ้าห่มปก	186	2
อุทยานแห่งชาติออบหลวง	85	1
อุทยานเขื่อนลำนาน	462	6
อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย	774	10
อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์	1,840	25
อุทยานแห่งชาติเอราวัณ	798	11
อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน	1,245	17
อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์	690	9
อุทยานแห่งชาติภูผาม่าน	0	0
อุทยานแห่งชาติดอยภูคา	643	9
อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง	254	3
อุทยานแห่งชาติปางสีดา	200	3
อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-เกาะเสม็ด	371	5
อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะพีพี	94	1
อุทยานแห่งชาติภูพาน	35	0
รวม	14,955	200

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การใช้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในทัศนะของผู้ใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ คือ

วิธีการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวที่ใช้แบบสอบถามรวบรวม (questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของประชากร ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ที่อยู่ แบบสอบถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือกหลายข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยจะศึกษาในเรื่องของความถี่ในการใช้ ระยะเวลาในการใช้ สถานที่ใช้บริการ – อุปกรณ์ต่อพ่วงที่ใช้ รวมทั้ง ความรู้ ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งการศึกษาดังกล่าว แบ่งเป็น 3 กรณี ได้แก่

กรณีที่ 1 คือ ผู้ที่ใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพียงอย่างเดียว

กรณีที่ 2 คือ ผู้ที่ใช้บริการจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพียงอย่างเดียว

กรณีที่ 3 คือ ผู้ที่ใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ทั้งสองอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกหลายข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้แก่ ทัศนคติต่อรูปแบบที่น่าสนใจ ถ้อยคำ สำนวน สี สัน ภาพประกอบ คำอธิบาย ประกอบการใช้ และความยากง่ายในการเข้าใช้บริการ โดยแบบสอบถามเป็นแบบคำถามที่ให้เลือกตอบแบบมีน้ำหนัก โดยได้แบ่งระดับทัศนคติที่มีต่อเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนและระดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-
บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ระดับของทรงสนะที่มีต่อเว็บไซต์ของกรมอุทยานฯ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม มีดังนี้
ระดับของทรงสนะที่มีต่อเว็บไซต์ของกรมอุทยานฯ

	คะแนน
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1.00 – 1.50

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ได้แก่ ความคิดเห็น ความต้องการในเว็บไซต์เพิ่มเติม และ
เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ โดยแบบสอบถามเป็นแบบคำถามให้เลือกตอบ แบบมี
น้ำหนัก โดยได้แบ่งระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากการใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยาน
แห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนและระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-
บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม มีดังนี้

ระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	คะแนน
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1.00 – 1.50

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือในงานวิจัย เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ได้ข้อมูลที่ดี มีคุณค่า และถูกต้อง โดยทำการทดสอบดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปปรึกษากับกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและแก้ไข
2. ตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยทดสอบแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวก่อนจำนวน 25 คน ซึ่งพิจารณาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha) จากโปรแกรม SPSS ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.863
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ แล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบจำนวน 200 ราย ซึ่งมีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอความร่วมมือกับกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ที่จะทำการวิจัย
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยว จำนวน 200 คน โดยการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้กลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่างที่กำหนดไว้ คือ 200 ราย
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ มาวิเคราะห์หาคำคำตอบ และประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วจัดหมวดหมู่ข้อมูล เพื่อความสะดวกในขั้นตอนการวิเคราะห์
2. ลงรหัสข้อมูล ก่อนป้อนข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อสามารถตรวจสอบและป้องกันความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
 - 3.1 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรและพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ที่อยู่ ความถี่ในการใช้ ระยะเวลาในการใช้ สถานที่ใช้
 - 3.2 วัดระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยว ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ช่วง คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การศึกษาในส่วนที่ 4 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จะได้รวบรวมและประมวลผล แบ่งเป็นหมวดหมู่ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากส่วนที่ 1 - 3

บทที่ 4

ผลการวิจัย และวิจารณ์

การวิจัย เรื่อง การใช้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใน
ทัศนระของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 200 คน โดยศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการ
ข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก ทัศนระต่อการใช้บริการและปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยแสดง
รายละเอียดของผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ผลการวิจัย

ในการเขียนรายงานผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อง่ายต่อความเข้าใจ จึงได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น
4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบ
อินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ทัศนระต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบ
อินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบ
อินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยแต่ละตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

จากการศึกษาเรื่อง การใช้บริการข้อมูลและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในทัศนระ
ของผู้ใช้บริการ ได้แสดงรายละเอียดต่าง ๆ ดังปรากฏในตาราง 3 ดังนี้

เพศ นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.0 ส่วนเพศชาย มีเพียงร้อยละ 48.5 ไม่
ระบุเพศ ร้อยละ 0.5

อายุ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการมีอายุเฉลี่ย 32 ปี (32.60) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.801 โดย
นักท่องเที่ยวยที่ใช้บริการ อายุมากที่สุด 63 ปี และน้อยที่สุด 16 ปี ซึ่งผู้ให้บริการมากที่สุด มีอายุ 30 ปี

ระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.5 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง ร้อยละ 12.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 9.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 1.5 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และไม่ระบุระดับการศึกษา ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

อาชีพ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ ประกอบอาชีพในบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ ร้อยละ 22.5 ประกอบกิจการส่วนตัว ร้อยละ 15.5 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 15.0 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.5 และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

สรุป

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ประมาณ 51 ต่อ 49 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพในบริษัทเอกชน

วิจารณ์ผล

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว มีสัดส่วนเป็นเพศ หญิง มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ปัจจุบัน ประชากรหญิงมีมากกว่าประชากรชาย ประกอบกับการจัดเก็บสถิติการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549)

ส่วนเรื่องของอายุของนักท่องเที่ยว มีอายุเฉลี่ย 32 ปี อาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มคนที่อยู่ระหว่างวัยทำงาน ซึ่งตรงกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติต่าง ๆ ทั่วประเทศ ที่มีปริมาณมากกว่ากลุ่มนักศึกษาที่เข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2549)

สำหรับระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปริญญาตรี อาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มที่มีความรู้ มีความเข้าใจ และคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีและมีแนวโน้มในการยอมรับนวัตกรรมมาใช้ได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง วิธีสืบค้นข้อมูลทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชาวไทย ของ จิระวัฒน์ แซ่ล้วย (2545) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนอาชีพของนักท่องเที่ยว ประกอบอาชีพในบริษัทเอกชน อาจเนื่องจาก จำนวนผู้ทำงานในบริษัทเอกชน มีจำนวนมากที่สุด ตามสถิติจำนวนผู้มีงานทำ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2549) ประกอบกับอัตราในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าอาชีพอื่น ตามสถิติจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2549)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวก่อนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (200)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	102	51.0
ชาย	97	48.5
ไม่ระบุเพศ	1	0.5
2. อายุ		
16 – 20 ปี	13	6.5
21 – 25 ปี	31	15.5
26 – 30 ปี	45	22.5
31 – 35 ปี	36	18.0
36 – 40 ปี	24	12.0
41 – 45 ปี	26	13.0
46 – 50 ปี	6	3.0
51 – 55 ปี	2	1.0
56 – 60 ปี	2	1.0
60 ปีขึ้นไป	1	0.5
ไม่ระบุอายุ	14	7.0
ค่าเฉลี่ย = 32.60 ปี S.D. = 8.801 Minimum = 16 ปี Maximum = 63 ปี Mode = 30 ปี		
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.5
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3	1.5
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	18	9.0
ปวศ. หรือ อนุปริญญา	24	12.0
ปริญญาตรี	116	58.0
สูงกว่าปริญญาตรี	37	18.5
ไม่ระบุ	1	0.5

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (200)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	67	33.5
รับราชการ	45	22.5
กิจการส่วนตัว	31	15.5
นักเรียน / นักศึกษา	30	15.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	9.5
อื่น ๆ	8	4.0
- แม่บ้าน		
- ลูกจ้างประจำ		
- ลูกจ้าง		

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย ความถี่ ระยะเวลา และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยว ร้อยละ 43.5 มีความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พักที่ทำงาน มีการใช้บริการที่บ้าน ร้อยละ 41.5 ที่ร้านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 19.0 ที่หอพัก ร้อยละ 9.0 และที่อื่น ๆ ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตาราง 4)

ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ นักท่องเที่ยวร้อยละ 42.0 มีการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากกว่า 7 ครั้ง รองลงมา ใช้บริการ 2 - 4 ครั้ง ร้อยละ 27.0 ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้ง ร้อยละ 17.5 และใช้บริการ 5 - 7 ครั้ง ร้อยละ 13.5 (ตาราง 5)

การรู้จักเว็บไซต์ นักท่องเที่ยวร้อยละ 35.0 รู้จักเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จากการค้นหาจากบริการ search engine รองลงมา ร้อยละ 34.2 ทราบจากเพื่อน ร้อยละ 32.0 ทราบจาก เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 5.5 ทราบจากโทรทัศน์ และร้อยละ 2.5 ทราบจากวิทยุ (ตาราง 6)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช นักท่องเที่ยวร้อยละ 28.5 เข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

ช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. เช่นเดียวกับเวลา 20.01 น. เป็นต้นไป มากที่สุด รองลงมา ช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. ร้อยละ 28.0 และช่วงเวลา 08.01 – 12.00 น. ร้อยละ 14.5 (ตาราง 7)

วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ นักท่องเที่ยวร้อยละ เข้าเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ร้อยละ 80 รองลงมา เพื่อจองที่พัก-บริการ ร้อยละ 74.5 เพื่อค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นคว้า ร้อยละ 21.5 และเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ร้อยละ 0.5 (ตาราง 8)

การให้บริการข้อมูลของอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ นักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการข้อมูลของ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ มากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมา อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย ร้อยละ 45 อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ร้อยละ 42 อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง ร้อยละ 36.5 อุทยาน แห่งชาติภูกระดึง ร้อยละ 35 อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ร้อยละ 33.5 อุทยานแห่งชาติภูหิน ร่องกล้า ร้อยละ 29 อุทยานแห่งชาติน้ำหนาว ร้อยละ 27 อุทยานแห่งชาติเขาค้อ ร้อยละ 24 และ อุทยานแห่งชาติเอราวัณ ร้อยละ 22.5 ส่วนอุทยานแห่งชาติที่นักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการข้อมูล น้อยที่สุด ซึ่งมีค่าร้อยละ 0.5 เท่ากัน จำนวน 6 อุทยานแห่งชาติ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติถ้ำสะเกิน อุทยานแห่งชาติแม่ปืม อุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน อุทยานแห่งชาติภูสระดอกบัว อุทยานแห่งชาตินาญ น้ำโสม และอุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง (ตาราง 9)

สรุป

จากการศึกษาการเข้าใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า นักท่องเที่ยวใช้อินเทอร์เน็ตที่ทำงาน เพื่อใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ มากที่สุด และเคยเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ จำนวนมากกว่า 7 ครั้ง

ส่วนแหล่งที่มาของเว็บไซต์ นักท่องเที่ยวทราบจาก search engine มากที่สุด และมีการเข้า ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. และ 20.01 น. เป็นต้นไป มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

สำหรับอุทยานแห่งชาติที่ได้รับความนิยมใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พักมากที่สุด คือ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์

วิจารณ์ผล

จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ทำงาน ซึ่ง นักท่องเที่ยวส่วนมากเข้าใช้บริการมากกว่า 7 ครั้งขึ้นไป ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก นักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติ จะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมที่มีความนิยมท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ

สำหรับแหล่งที่มาของเว็บไซต์ นักท่องเที่ยวทราบจาก search engine มากที่สุด และมีการ เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. และ 20.01 น. เป็นต้นไป มากที่สุด ตรงกับข้อมูลสถิติ

ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่พบว่า ช่วงเวลาที่คนเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2549)

ส่วนวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นั้น ส่วนมาก จะเข้าใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว รองลงมา คือ การจองที่พัก-บริการ เนื่องจาก ก่อนการตัดสินใจจองที่พัก-บริการ ต้องมีการศึกษาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและด้านอื่น ๆ ของอุทยานแห่งชาติก่อน เพื่อประกอบการตัดสินใจ

ซึ่งอุทยานแห่งชาติที่ได้รับความนิยมในการเข้าใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ คอยอินทนนท์ เมื่อเทียบกับสถิติการเข้าใช้บริการเว็บไซต์จากกรมอุทยานแห่งชาติ พบว่า เป็นอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ระบบการนับผู้เข้าชมเว็บไซต์ เป็นระบบที่มีการนับจำนวนครั้งที่เข้าชม ทำให้ไม่สามารถระบุสถิติที่ชัดเจนได้ว่า นักท่องเที่ยวเข้าชมเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติใดมากที่สุด เนื่องจาก นักท่องเที่ยวหนึ่งคน อาจเข้าค้นหาข้อมูลอุทยานชาตินั้น ๆ มากกว่า 1 ครั้ง

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของสถานที่ที่นักท่องเที่ยวใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน	87	43.5
บ้าน	83	41.5
ร้านอินเทอร์เน็ต	19	9.5
หอพัก	9	4.5
อื่น ๆ		
- สถานศึกษา	2	1.0

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง	35	17.5
2 – 4 ครั้ง	54	27.0
5 – 7 ครั้ง	27	13.5
มากกว่า 7 ครั้ง	84	42.0

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของแหล่งที่มาของการรู้จักเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

แหล่งที่มา	จำนวน	ร้อยละ
Search engine	70	35.0
เพื่อน	69	34.5
เจ้าหน้าที่	64	32.0
โทรทัศน์	11	5.5
วิทยุ	5	2.5

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
08.01 – 12.00 น.	29	14.5
12.01 – 16.00 น.	57	28.5
16.01 – 20.00 น.	56	28.0
20.01 เป็นต้นไป	57	28.5
ไม่ระบุ	1	0.5

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ที่นักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	160	80.0
จองที่พัก-บริการ	149	74.5
ค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นคว้า	43	21.5
ไม่ระบุ	1	0.5

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของการเข้าใช้บริการเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติแต่ละแห่ง

อุทยานแห่งชาติ	จำนวน	ร้อยละ
คอยอินทนนท์	114	57.0
คอยสุเทพ-ปุย	90	45.0
เขาใหญ่	84	42.0
ห้วยน้ำดัง	73	36.5
ภูกระดึง	70	35.0
แก่งกระจาน	67	33.5
ภูหินร่องกล้า	58	29.0
น้ำหนาว	54	27.0
เขาค้อ	48	24.0
เอราวัณ	45	22.5
ภูเรือ	45	22.5
ทุ่งแสลงหลวง	45	22.5
ห่มเกล้าสุรินทร์	44	22.0
ห่มเกล้าสิมิลัน	44	22.0
ผาแต้ม	44	22.0
เขื่อนศรีนครินทร์	43	21.5
ไทรโยค	40	20.0

ตาราง 9 (ต่อ)

อุทยานแห่งชาติ	จำนวน	ร้อยละ
หมู่เกาะอ่างทอง	38	19.0
ป่าหินงาม	38	19.0
หมู่เกาะช้าง	36	18.0
ภูสอยดาว	36	18.0
เขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด	35	17.5
แจ้ห่ม	34	17.0
เชียงดาว	33	16.5
ตะรุเตา	32	16.0
น้ำตกพลิ้ว	31	15.5
เขาสารภะ	31	15.5
หาดวนกร	26	13.0
คอกภูคา	25	12.5
ทองผาภูมิ	24	12.0
คอกขุนตาล	24	12.0
เขาชะเมา-เขาวง	24	12.0
ออบหลวง	23	11.5
แม่จัน	23	11.5
คลองลาน	23	11.5
เขาสก	23	11.5
หาดนพรัตน์ธารา-หมู่เกาะพีพี	22	11.0
หมู่เกาะลันตา	22	11.0
น้ำตกเจ็ดสาวน้อย	22	11.0
ทับลาน	21	10.5
ศรีลำนารายณ์	20	10.0
ดงพญาเทพ	20	10.0
คอกหลวง	20	10.0
คอกผามวก (แม่ผาง)	20	10.0

ตาราง ๑ (ต่อ)

อุทยานแห่งชาติ	จำนวน	ร้อยละ
เขาคิชฌกูฏ	20	10.0
เขาแหลม	19	9.5
เขาหลัก-ลำรู่	19	9.5
ตาดโตน	18	9.0
อ่าวพังงา	17	8.5
ปางสีดา	17	8.5
ภูเวียง	16	8.0
อ่าวมะนาว-เขาดันหยง	15	7.5
หาดเจ้าไหม	15	7.5
ลานสาง	15	7.5
น้ำตกชาติตระการ	15	7.5
กุยบุรี	15	7.5
เขาหลวง	14	7.0
เขาพระวิหาร	14	7.0
หมู่เกาะชุมพร	13	6.5
สาละวิน	13	6.5
ภูผาม่าน	13	6.5
น้ำตกแม่สุรินทร์	13	6.5
ตากหมอก	13	6.5
แม่ปิง	12	6.0
น้ำพอง	12	6.0
คลองวังเจ้า	12	6.0
ศรีน่าน	11	5.5
ภูจองนายอย	11	5.5
ออบขาน	10	5.0
หมู่เกาะระ-เกาะพระทอง	10	5.0
แม่จริม	10	5.0

ตาราง 9 (ต่อ)

อุทยานแห่งชาติ	จำนวน	ร้อยละ
มุกดาหาร	10	5.0
ภูพาน	10	5.0
พุเตย	10	5.0
ถ้ำปลา-น้ำตกผาเสื่อ	10	5.0
แหลมสน	9	4.5
หาดขนอม-หมู่เกาะทะเลใต้	9	4.5
ภูเก้า-ภูพานคำ	9	4.5
น้ำตกห้วยยาง	9	4.5
น้ำตกสามหลั่น (พระพุทธรูป)	9	4.5
เฉลิมรัตนโกสินทร์	9	4.5
แก่งตะนะ	9	4.5
ศรีสัชนาลัย	8	4.0
ถ้ำคลองงู	8	4.0
น้ำตกพาเจริญ	8	4.0
ทะเลบัน	8	4.0
เขาปู่-เขาย่า	8	4.0
ศรีพังงา	7	3.5
รามคำแหง	7	3.5
ภูสวนทราย (นาแห้ว)	7	3.5
ภูแลนคา	7	3.5
น้ำตกคลองแก้ว	7	3.5
ไทรทอง	7	3.5
เขาลำปี-หาดท้ายเหมือง	7	3.5
ขุนแจ	7	3.5
สิรินธร	6	3.0
แม่วาง	6	3.0
แม่เมย	6	3.0

ตาราง 9 (ต่อ)

อุทยานแห่งชาติ	จำนวน	ร้อยละ
แม่ตะไคร้	6	3.0
ภูซาง	6	3.0
บางลาย	6	3.0
น้ำตกทรายขาว	6	3.0
ธารเสด็จ-เกาะพะงัน	6	3.0
ธารโบกขรณี	6	3.0
ลำน้ำน่าน	5	2.5
ลำน้ำกระบูนรี	5	2.5
แม่โถ	5	2.5
บูโด-สุไหงปาตี	5	2.5
คอยเวียงผา	5	2.5
ขุนน้ำน่าน	5	2.5
หมู่เกาะเภตรา	4	2.0
หมู่เกาะพยาม	4	2.0
ลำน้ำกก	4	2.0
แม่ยม	4	2.0
ภูลังกา	4	2.0
น้ำตกหงาว	4	2.0
ถ้ำผาไท	4	2.0
ไต้ร่มเย็น	4	2.0
ตาพระยา	4	2.0
คอยผากลอง	4	2.0
เขาพนมเบญจา	4	2.0
เขานัน	4	2.0
ขุนสถาน	4	2.0
แก่งกรุง	4	2.0
สันกาลาคีรี	3	1.5

ตาราง ๑ (ต่อ)

อุทยานแห่งชาติ	จำนวน	ร้อยละ
เวียงโกศัย	3	1.5
แม่วะ	3	1.5
แม่เงา	3	1.5
ภูผาเหล็ก	3	1.5
ภูผายล	3	1.5
นันทบุรี	3	1.5
คอยภูนาง	3	1.5
เขาสิบห้าชั้น	3	1.5
ขุนขาน	3	1.5
แก่งเจ็ดแคว	3	1.5
น้ำตกสี่ขีด	2	1.0
น้ำตกซีโป	2	1.0
คอยง	2	1.0
คลองพนม	2	1.0
คลองตรอน	2	1.0
เขาน้ำค้าง	2	1.0
ขุนพะวอ	2	1.0
แม่ปืม	1	0.5
ภูสระดอกบัว	1	0.5
น้ำตกโยง	1	0.5
นาซุง-น้ำโสม	1	0.5
ถ้ำสะแก	1	0.5
เฉลิมพระเกียรติไทยประจัน	1	0.5

ตอนที่ 3 ทรรศนะต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาเรื่อง ทรรศนะต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลด้านการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ข้อมูลด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ข้อมูลด้านการจองที่พัก-บริการ ข้อมูลด้านบุคลากร และข้อมูลด้านอื่น ๆ นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

ทรรศนะต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์

หัวข้อในเว็บไซต์ที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ นักท่องเที่ยว ร้อยละ 78.5 ใช้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ มากที่สุด รองลงมา มีการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก-บริการ ร้อยละ 64.0 มีการใช้บริการจองที่พัก-บริการ ร้อยละ 59.5 ที่ติดต่อและการเดินทาง ร้อยละ 45.0 ข้อมูลทั่วไป ร้อยละ 41.0 สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 28.0 ลักษณะภูมิอากาศ ร้อยละ 22.5 ลักษณะภูมิประเทศ ร้อยละ 17.0 พืชพรรณและสัตว์ป่า ร้อยละ 13.5 และข่าว-กิจกรรม ร้อยละ 7.5 ตามลำดับ (ตาราง 10)

ข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ร้อยละ 68 เห็นว่า ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมา ข้อมูลที่พัก-บริการ ร้อยละ 60.5 ที่ติดต่อและการเดินทาง ร้อยละ 38.0 สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 33.0 ลักษณะภูมิอากาศ ร้อยละ 26.5 ลักษณะภูมิประเทศ ร้อยละ 21.0 ข้อมูลทั่วไปและพืชพรรณและสัตว์ป่า ร้อยละ 18.0 และข่าว-กิจกรรม ร้อยละ 5.0 ตามลำดับ (ตาราง 11)

ความเพียงพอของข้อมูลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ร้อยละ 62 เห็นว่า ข้อมูลที่นำเสนอ มีเพียงพอต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ในขณะที่ นักท่องเที่ยว ร้อยละ 38.0 เห็นว่า ข้อมูลที่ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้มีการตัดสินใจท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ข้อมูลด้านที่พัก-บริการ ร้อยละ 16.5 รองลงมา ข้อมูลเกี่ยวกับที่ติดต่อและการเดินทาง ร้อยละ 15.5 สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 11.0 แหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 10.5 ข่าว-กิจกรรม ร้อยละ 7.0 ข้อมูลทั่วไป ร้อยละ 5.0 ลักษณะภูมิอากาศ ร้อยละ 4.5 ลักษณะภูมิประเทศ ร้อยละ 3.0 และพืชพรรณและสัตว์ป่า ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตาราง 12)

การขอรับบริการข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ นักท่องเที่ยว ร้อยละ 22.5 ไม่มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ในขณะที่ นักท่องเที่ยว ร้อยละ 77.5 มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ข้อมูลด้านการเดินทาง ร้อยละ 43.0 ข้อมูลเกี่ยวกับการจองที่พักและข้อมูลที่พัก-บริการ ร้อยละ 39.0 ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 32.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 25.5 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะภูมิอากาศ ร้อยละ 17.0 และข้อมูลอื่น ๆ ร้อยละ 2.0 (ตาราง 13)

การใช้บริการคำแนะนำก่อนการใช้บริการ นักท่องเที่ยวร้อยละ 93.0 มีการอ่านคำแนะนำก่อนการทำการจองที่พัก-บริการ ในขณะที่ นักท่องเที่ยว ร้อยละ 6.5 ไม่ได้อ่านคำแนะนำก่อนทำการจอง (ตาราง 14)

ความสามารถในการสื่อความหมายเพื่อการจองที่พัก นักท่องเที่ยวร้อยละ 89.0 เห็นว่า ข้อมูลที่นำเสนอเพื่อให้คำแนะนำก่อนทำการจองที่พัก เป็นจำนวนที่เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ ในขณะที่ นักท่องเที่ยว ร้อยละ 10.5 เห็นว่า ข้อมูลที่นำเสนอ ยากต่อการเข้าใจ ไม่เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการที่พัก-บริการ (ตาราง 15)

ความต้องการในการเปิดให้บริการจองเดินทางผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวร้อยละ 73.0 มีความต้องการให้เปิดให้บริการจองเดินทางผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ นักท่องเที่ยว ร้อยละ 27.0 ไม่ต้องการให้มีการจองเดินทางผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ตาราง 16)

แนวโน้มในการใช้บริการเว็บไซต์ครั้งต่อไป นักท่องเที่ยวร้อยละ 97.0 มีความต้องการในการใช้บริการข้อมูลและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป ในขณะที่นักท่องเที่ยวร้อยละ 2.5 ไม่ประสงค์จะใช้บริการข้อมูลและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอีก (ตาราง 17)

ทรรศนะต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.35 แยกตามองค์ประกอบในเรื่อง ความเชื่อถือได้ของข้อมูล มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ง่ายต่อความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับจำนวนที่ใช้ส่วนความทันสมัยของข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.39 การเข้าถึงข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.37 ความสัมพันธ์กันระหว่างภาพและเนื้อหา ค่าเฉลี่ย 3.32 เนื้อหาในแต่ละหัวข้อครอบคลุมและตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับปริมาณข้อมูลที่น่าสนใจ และภาพประกอบข้อมูลอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ (ตาราง 18)

ทรรศนะต่อการจองที่พัก-บริการ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการจองที่พัก-บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.31 แยกตามองค์ประกอบในเรื่อง การชำระเงินผ่านธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาคือ การเลือกวันเข้าพัก ค่าเฉลี่ย 3.47 คำอธิบายก่อนใช้บริการจองที่พัก-บริการ ค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน สำหรับระยะเวลาการจองที่พักล่วงหน้า 60 วัน มีค่าเฉลี่ย 3.30 การชำระเงินผ่านกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ค่าเฉลี่ย 3.28 การชำระเงินผ่านอุทยานแห่งชาติ ค่าเฉลี่ย 3.22 รายละเอียดประกอบที่พัก ค่าเฉลี่ย 3.19 และภาพประกอบที่พัก อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ (ตาราง 19)

ทรสณะต่อการบริการของบุคลากร

นักท่องเที่ยวนิยมมีความพึงพอใจต่อการบริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.24 แยกตามองค์ประกอบในเรื่อง ความรวดเร็วในการตอบปัญหา มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.28 รองลงมาคือ ความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.26 และช่องทางการสื่อสารในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ (ตาราง 20)

ทรสณะต่อการบริการอื่นๆ

นักท่องเที่ยวนิยมมีความพึงพอใจต่อการบริการอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.18 แยกตามองค์ประกอบในเรื่อง ความสะดวกในการใช้งาน มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.32 รองลงมา คือ การจัดวางหัวข้อต่าง ๆ ในเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.26 คำอธิบายก่อนใช้บริการเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.23 สีต้นของเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.21 การจัดหน้าเว็บเพจ ค่าเฉลี่ย 3.19 ขนาดของรูปภาพ ค่าเฉลี่ย 3.07 และความละเอียดของรูปภาพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.01 ตามลำดับ (ตาราง 21)

ซึ่งทรสณะต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติในภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวมีทรสณะต่อการใช้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ ทรสณะต่อการใช้บริการจองที่พัก-บริการ ทรสณะต่อการบริการของบุคลากร และทรสณะต่อการบริการด้านอื่น ๆ น้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.18 (ตาราง 22)

สำหรับรายละเอียดของทรสณะต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติในภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวมีทรสณะต่อความเชื่อถือได้ของข้อมูล มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมา คือ การชำระเงินผ่านธนาคาร การเลือกวันเข้าพัก จำนวนที่ใช้ ข้อมูลง่ายต่อความเข้าใจ คำอธิบายก่อนใช้บริการ การพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน ความทันสมัยของข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และ ความสัมพันธ์กันระหว่างภาพและเนื้อหา ส่วนทรสณะต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติน้อยที่สุด 10 อันดับ ได้แก่ คำอธิบายก่อนใช้บริการ การชำระเงินผ่านอุทยานแห่งชาติ สีต้นของเว็บไซต์ รายละเอียดประกอบที่พัก การจัดหน้าเว็บเพจ ช่องทางการสื่อสารในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ภาพประกอบข้อมูล ขนาดของรูปภาพ ภาพประกอบบ้านพัก และความละเอียดของรูปภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.01 (ตาราง 23)

สรุป

จากการศึกษาทรสณะต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า นักท่องเที่ยวมีทรสณะต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทรสณะต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ พบว่า นักท่องเที่ยวใช้บริการข้อมูลจากหัวข้อแหล่งท่องเที่ยว มากที่สุด และข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ

ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ ซึ่งข้อมูลที่น่าสนใจแต่ละหัวข้อ มีเพียงพอต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่เห็นว่า ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว นั้น ข้อมูลที่ต้องการทราบเพิ่มเติมมากที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก-บริการ

ในส่วนของการใช้บริการของที่พัก-บริการ นักท่องเที่ยวได้อ่านคำแนะนำก่อนใช้บริการ โดยให้ความเห็นว่า ข้อมูลที่น่าสนใจ มีส่วนช่วยทำให้ทำการจองที่พักง่ายขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ จะเข้าใช้บริการอีกในภายหลัง

สำหรับการเปิดให้บริการจองเต็นท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับการเปิดให้บริการจองเต็นท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. ทรนสนะต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวมีทรนสนะต่อความเชื่อถือได้ของข้อมูลมากที่สุด และมีทรนสนะต่อภาพประกอบข้อมูลน้อยที่สุด

3. ทรนสนะต่อการใช้บริการของที่พัก-บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวมีทรนสนะต่อการชำระเงินผ่านธนาคาร มากที่สุด และมีทรนสนะต่อภาพประกอบบ้านพัก น้อยที่สุด

4. ทรนสนะต่อการบริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวมีทรนสนะต่อความรวดเร็วในการตอบปัญหา มากที่สุด และมีทรนสนะต่อช่องทางการสื่อสารในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ น้อยที่สุด

5. ทรนสนะต่อการบริการด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวมีทรนสนะต่อความสะดวกในการใช้งาน มากที่สุด และมีทรนสนะต่อความละเอียดของรูปภาพ น้อยที่สุด

ในภาพรวมแล้ว นักท่องเที่ยวมีทรนสนะต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว มากที่สุด และมีทรนสนะต่อการบริการด้านอื่น ๆ น้อยที่สุด โดยสภาพของการบริการที่นักท่องเที่ยวมีทรนสนะต่อการบริการมากที่สุด ได้แก่ การชำระเงินผ่านธนาคาร และทรนสนะต่อความละเอียดของรูปภาพ น้อยที่สุด

ข้อมูลเพิ่มเติมที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบ

นักท่องเที่ยวบางส่วนได้แสดงความต้องการข้อมูลเพิ่มเติมในเว็บไซต์ อันได้แก่

1. ข้อมูลรายละเอียดการเดินทางโดยละเอียด และทางเลือกในการเดินทางไปอุทยานแห่งชาติ รวมถึง การเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่ พร้อมแผนที่แสดงการเดินทางโดยละเอียด โดยเฉพาะแผนที่แบบเดียวกับแผนที่ทางหลวง

2. ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว พร้อมภาพประกอบที่ชัดเจน

3. รายละเอียดบ้านพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในบ้านพัก พร้อมภาพประกอบ เพื่อการตัดสินใจในการทำการจองที่พัก-บริการ รวมทั้งแผนผังแสดงตำแหน่งบ้านพัก

4. ข้อมูลสภาพอากาศในแต่ละวัน เพื่อการพยากรณ์อากาศก่อนการเดินทาง

5. ข้อมูลความหนาแน่น หรือปริมาณนักท่องเที่ยวในแต่ละวัน
6. ปฏิทินการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ เพื่อการวางแผนการเดินทาง
7. รายละเอียดเส้นทางและเครื่องนอน พร้อมภาพประกอบ
8. ภาพและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ
9. ข้อมูลด้านการศึกษารรรมชาติ
10. การบริการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ยืนยันหลังจากชำระเงินแล้ว

วิจารณ์ผล

จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ มากที่สุด เนื่องจาก ข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

นอกเหนือจากข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแล้ว ข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก-บริการ เป็นข้อมูลที่มีความสำคัญ และนักท่องเที่ยวต้องการทราบโดยละเอียด เพื่อประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยวและพักผ่อน สอดคล้องกับคำกล่าวของครรรชนี เอมพันธุ์ และคณะ (2547 : 2-2) ที่ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น เน้นการบริการด้านสื่อความหมายและการให้ข่าวสารข้อมูล เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น

เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแล้ว นักท่องเที่ยวจะให้ความสนใจกับการเดินทางไปอุทยานแห่งชาตินั้น ๆ มากที่สุด ดังคำกล่าวในเรื่องการใช้สื่อตามความพึงพอใจและความต้องการ ของแม็คคอมบี้ และเบ็คเกอร์ (McCombs and Becker, 1979 : 51 – 52) ที่ว่า บุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการเพื่อให้รู้เหตุการณ์ เพื่อช่วยตัดสินใจ เพื่อการพูดคุย ต้องการมีส่วนร่วม ต้องการเสริมความคิดเห็น และต้องการความบันเทิง

เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแล้ว นักท่องเที่ยวจะใช้บริการจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยอ่านคำแนะนำก่อนใช้บริการ เพื่อความสะดวก และสร้างความเข้าใจก่อนการใช้บริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวลงความเห็นว่าจะเข้ามาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ประกอบกับ มีความต้องการเปิดบริการจองเส้นทางผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสำรองที่พักของอุทยานแห่งชาตินั้น ๆ ด้วย

สอดคล้องกับทิวารินทร์ สิ้นสูงสุต และวันทิพย์ สิ้นสูงสุต (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ มี 3 ระดับ คือ การสนองตอบความจำเป็นของลูกค้า สามารถสนองความคาดหวังของลูกค้าในวิถีทางที่อยากกลับมาใช้บริการอีก และสนองเกินความคาดหวังของลูกค้า โดยทำมากกว่าที่ลูกค้าจะคาดหวัง

สำหรับทรรชนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในหัวข้อของการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีทรรชนะต่อความ

เชื่อถือได้ของข้อมูลมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิผลการสื่อสาร คูลิป และคณะ (Cullip, S.M. et al., 1978: 45 อ้างใน วิทยา คำรงเกียรติศักดิ์ 2545: 2) คือ การสื่อสารจะมีประสิทธิผล ต้องประกอบด้วย ความเชื่อถือ ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม เนื้อหาสาระ ความสม่ำเสมอ ช่องทางข่าวสาร ความสามารถของผู้รับ และความแจ่มแจ้ง

ส่วนทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในหัวข้อของการจองที่พัก-บริการ นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการชำระเงินผ่านธนาคารมากที่สุด

ด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวในหัวข้อของการบริการของบุคลากร นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความรวดเร็วในการตอบปัญหามากที่สุด

นอกจากนั้น ทัศนคติของนักท่องเที่ยวในหัวข้อของการบริการอื่น ๆ นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสะดวกในการใช้งานมากที่สุด ดังที่จิตเกษม พัฒนาศิริ (2539 : 215 – 218) กล่าวว่า เว็บไซต์ที่ดี จะต้องทำให้ผู้ใช้สามารถเดินทางไปสู่จุดหมายได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับวัตถุประสงค์การใช้งาน

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลที่นักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการ

เนื้อหา	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งท่องเที่ยว	157	78.5
ที่พัก-บริการ	135	64.0
จองที่พัก-บริการ	123	59.5
ที่ติดต่อและการเดินทาง	90	45.0
ข้อมูลทั่วไป	82	41.0
สิ่งอำนวยความสะดวก	59	28.0
ลักษณะภูมิอากาศ	45	22.5
ลักษณะภูมิประเทศ	34	17.0
พืชพรรณและสัตว์ป่า	27	13.5
ข่าว-กิจกรรม	16	7.5

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

เนื้อหา	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งท่องเที่ยว	136	68.0
ที่พัก-บริการ	121	60.5
ที่ติดต่อและการเดินทาง	76	38.0
สิ่งอำนวยความสะดวก	66	33.0
ลักษณะภูมิอากาศ	53	26.5
ลักษณะภูมิประเทศ	42	21.0
พืชพรรณและสัตว์ป่า	36	18.0
ข้อมูลทั่วไป	35	17.5
ข่าว-กิจกรรม	10	5.0

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณของข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	124	62.0
ไม่เพียงพอ	76	38.0
- ที่พัก-บริการ	33	16.5
- ที่ติดต่อและการเดินทาง	31	15.5
- สิ่งอำนวยความสะดวก	22	11.0
- แหล่งท่องเที่ยว	21	10.5
- ข่าว-กิจกรรม	14	7.0
- ข้อมูลทั่วไป	10	3.5
- ลักษณะภูมิอากาศ	9	4.5
- ลักษณะภูมิประเทศ	6	3.0
- พืชพรรณและสัตว์ป่า	4	2.0

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของความต้องการข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

ความต้องการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สอบถาม	45	22.5
สอบถาม	155	77.5
- การเดินทาง	86	43.0
- การจองที่พัก	78	39.0
- ที่พัก-บริการ	78	39.0
- แหล่งท่องเที่ยว	65	32.5
- สิ่งอำนวยความสะดวก	51	25.5
- ลักษณะภูมิอากาศ	34	17.0
- อื่น ๆ	4	2.0
ระเบียบการเข้าอุทยานฯ ประวัติศาสตร์		

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการคำแนะนำก่อนการใช้บริการจองที่พัก

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อ่าน	186	93.0
ไม่อ่าน	13	6.5
ไม่ระบุ	1	0.5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคำอธิบายก่อนการให้บริการ
ของที่พัก

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ง่ายต่อการเข้าใจ	178	89.0
ยากต่อความเข้าใจ	21	10.5
ไม่ระบุ	1	0.5

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของความต้องการจองเตียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	146	73.0
ไม่ต้องการ	54	27.0

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการเว็บไซต์ในอนาคต

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการอีก	194	97.0
ไม่ใช้	5	2.5
ไม่ระบุ	1	0.5

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่มีทัศนคติต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว

สภาพของการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว	ระดับทัศนคติต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว								S.D.	ความหมาย			
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย				ไม่พอใจ		
	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %						
1. ความเชื่อถือได้ของข้อมูล	16	8.0	99	49.5	71	35.5	13	6.5	1	0.5	3.58	0.75	มาก
2. จำนวนที่ใช้	10	5.0	88	44.0	83	41.5	19	9.5	-	-	3.45	0.73	ปานกลาง
3. ข้อมูลง่ายต่อความเข้าใจ	7	3.5	93	46.5	83	41.5	16	8.0	1	0.5	3.45	0.71	ปานกลาง
4. ความทันสมัยของข้อมูล	3	1.5	85	42.5	98	49.0	14	7.0	-	-	3.39	0.64	ปานกลาง
5. การเข้าถึงข้อมูล	11	5.5	80	40.0	83	41.5	23	11.5	3	1.5	3.37	0.82	ปานกลาง
6. ความสัมพันธ์กันระหว่างภาพและเนื้อหา	6	3.0	78	39.0	91	45.5	24	12.0	1	0.5	3.32	0.74	ปานกลาง
7. เนื้อหาในแต่ละหัวข้อครอบคลุมและตรงกับความต้องการ	6	3.0	70	35.0	91	45.5	31	15.5	2	1.0	3.24	0.78	ปานกลาง
8. ปริมาณข้อมูลที่นำเสนอ	8	4.0	68	34.0	93	46.5	26	13.0	5	2.5	3.24	0.82	ปานกลาง
9. ภาพประกอบข้อมูล	8	4.0	59	29.5	87	43.5	42	21.0	4	2.0	3.13	0.82	ปานกลาง
รวม											3.35		ปานกลาง

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่มีทัศนคติต่อการใช้บริการของที่พัก-บริการ

สภาพของการบริการของที่พัก-บริการ	ระดับทัศนคติต่อการบริการของที่พัก-บริการ								S.D.	ความหมาย			
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย				$\bar{X}$		
	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %					
1. การชำระเงินผ่านธนาคาร	27	13.5	79	39.5	75	37.5	14	7.0	4	2.0	3.54	0.92	มาก
2. การเลือกวันเข้าพัก	15	7.5	89	44.5	73	36.5	20	10.0	3	1.5	3.47	0.83	ปานกลาง
3. คำอธิบายก่อนใช้บริการของที่พัก-บริการ	12	6.0	87	43.5	75	37.5	23	11.5	3	1.5	3.41	0.83	ปานกลาง
4. การพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน	15	7.5	84	42.0	72	36.0	25	12.5	3	1.5	3.41	0.89	ปานกลาง
5. ระยะเวลาการจองที่พักล่วงหน้า 60 วัน	12	6.0	79	39.5	72	36.0	31	15.5	6	3.0	3.30	0.91	ปานกลาง
6. การชำระเงินผ่านกรมอุทยานฯ	16	8.0	67	33.5	87	43.5	18	9.0	6	3.0	3.28	1.04	ปานกลาง
7. การชำระเงินผ่านอุทยานแห่งชาติ	17	8.5	60	30.0	91	45.5	21	10.5	4	2.0	3.22	1.05	ปานกลาง
8. รายละเอียดประกอบที่พัก	7	3.5	71	35.5	79	39.5	39	19.5	3	1.5	3.19	0.87	ปานกลาง
9. ภาพประกอบบ้านพัก	11	5.5	54	27.0	76	38.0	49	24.5	9	4.5	3.03	0.98	ปานกลาง
รวม											3.31		ปานกลาง

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่มีทัศนคติต่อการบริการของบุคลากร

สภาพของการบริการของบุคลากร	ระดับทัศนคติต่อการบริการของบุคลากร										S.D.	ความหมาย	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง		น้อย	ไม่พอใจ	$\bar{X}$						
			จำนวน %	จำนวน %									
								จำนวน %	จำนวน %				
1. ความรวดเร็วในการตอบปัญหา	6	3.0	69	34.5	104	52.0	18	9.0	1	0.5	3.28	0.77	ปานกลาง
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ต	6	3.0	67	33.5	104	52.0	20	10.0	2	1.0	3.26	0.76	ปานกลาง
3. ช่องทางการสื่อสารในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	6	3.0	64	32.0	98	49.0	27	13.5	2	1.0	3.18	0.85	ปานกลาง
รวม											3.24		ปานกลาง

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่มีทัศนคติต่อการบริการด้านอื่น ๆ

สภาพของการบริการด้านอื่น ๆ	ระดับทัศนคติต่อการบริการด้านอื่น ๆ							S.D.	ความหมาย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ	$\bar{X}$							
	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %								
1. ความสะดวกในการใช้งาน	8	4.0	75	37.5	96	48.0	15	7.5	5	2.5	3.32	0.81	ปานกลาง
2. การจัดวางหัวข้อต่าง ๆ ในเว็บไซต์	9	4.5	67	33.5	97	48.5	22	11	4	2.0	3.26	0.83	ปานกลาง
3. คำอธิบายก่อนใช้บริการเว็บไซต์	4	2.0	72	36.0	94	47.0	27	13.5	2	1.0	3.23	0.78	ปานกลาง
4. ลีตินของเว็บไซต์	3	1.5	68	34.0	101	50.5	25	12.5	2	1.0	3.21	0.75	ปานกลาง
5. การจัดหน้าเว็บเพจ	5	2.5	65	32.5	101	50.5	21	10.5	7	3.5	3.19	0.83	ปานกลาง
6. ขนาดของรูปภาพ	5	2.5	53	26.5	99	49.5	38	19.0	4	2.0	3.07	0.82	ปานกลาง
7. ความละเอียดของรูปภาพ	6	3.0	45	22.5	102	51.0	39	19.5	7	3.5	3.01	0.85	ปานกลาง
รวม											3.18		ปานกลาง

ตาราง 22 สรุปทัศนคติต่อการบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติ

สภาพของการบริการ	$\bar{X}$	ความหมาย
1. ทัศนคติต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว	3.35	ปานกลาง
2. ทัศนคติต่อการใช้บริการจองที่พัก-บริการ	3.31	ปานกลาง
3. ทัศนคติต่อการบริการของบุคลากร	3.24	ปานกลาง
4. ทัศนคติต่อการบริการด้านอื่น ๆ	3.18	ปานกลาง

ตาราง 23 สรุปรายละเอียดทัศนคติต่อการบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติ

สภาพของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การชำระเงินผ่านธนาคาร	3.58	0.92	มาก
2. ความเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.58	0.75	มาก
3. การเลือกวันเข้าพัก	3.47	0.83	ปานกลาง
4. ส่วนวนที่ใช้	3.45	0.73	ปานกลาง
5. ข้อมูลง่ายต่อความเข้าใจ	3.45	0.71	ปานกลาง
6. การพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน	3.41	0.89	ปานกลาง
7. คำอธิบายก่อนใช้บริการจองที่พัก-บริการ	3.41	0.83	ปานกลาง
8. ความทันสมัยของข้อมูล	3.39	0.64	ปานกลาง
9. การเข้าถึงข้อมูล	3.37	0.82	ปานกลาง
10. ความสะดวกในการใช้งาน	3.32	0.81	ปานกลาง
11. ความสัมพันธ์กันระหว่างภาพและเนื้อหา	3.32	0.74	ปานกลาง
12. ระยะเวลาการจองที่พักล่วงหน้า 60 วัน	3.30	0.91	ปานกลาง
13. การชำระเงินผ่านกรมอุทยานฯ	3.28	1.04	ปานกลาง
14. ความรวดเร็วในการตอบปัญหา	3.28	0.77	ปานกลาง
15. การจัดวางหัวข้อต่าง ๆ ในเว็บไซต์	3.26	0.83	ปานกลาง
16. ความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ต	3.26	0.76	ปานกลาง

ตาราง 23 (ต่อ)

สภาพของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
17. ปริมาณข้อมูลที่น่าเสนอ	3.24	0.78	ปานกลาง
18. เนื้อหาในแต่ละหัวข้อครอบคลุมและตรงกับความต้องการ	3.24	0.74	ปานกลาง
19. คำอธิบายก่อนใช้บริการเว็บไซต์	3.23	0.78	ปานกลาง
20. การชำระเงินผ่านอุทยานแห่งชาติ	3.22	1.05	ปานกลาง
21. สีเส้นของเว็บไซต์	3.21	0.75	ปานกลาง
22. รายละเอียดประกอบที่ปัก	3.19	0.87	ปานกลาง
23. การจัดหน้าเว็บเพจ	3.19	0.83	ปานกลาง
24. ช่องทางการสื่อสารในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	3.18	0.85	ปานกลาง
25. ภาพประกอบข้อมูล	3.13	0.82	ปานกลาง
26. ขนาดของรูปภาพ	3.07	0.82	ปานกลาง
27. ภาพประกอบบ้านพัก	3.03	0.98	ปานกลาง
28. ความละเอียดของรูปภาพ	3.01	0.85	ปานกลาง

ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการให้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาที่พบจากการให้บริการข้อมูลและจองที่พัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลด้านการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ข้อมูลด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ข้อมูลด้านการจองที่พัก-บริการ ข้อมูลด้านบุคลากร และข้อมูลด้านอื่นๆ นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

ปัญหาที่พบจากการให้บริการผ่านเว็บไซต์

ช่วงเวลาที่พบปัญหาในการให้บริการบ่อยที่สุด นักท่องเที่ยว ร้อยละ 20.0 ไม่พบปัญหาในการให้บริการ สำหรับนักท่องเที่ยวที่พบปัญหาในการให้บริการ จะพบปัญหาในการให้บริการ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น.มากที่สุด ร้อยละ 14.0 รองลงมา ช่วงเวลา 20.01 – 22.00 น. ร้อยละ 10.5 ช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. ร้อยละ 9.0 ช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. ร้อยละ 8.5 ช่วงเวลา 22.01 –

24.00 น. ร้อยละ 8.0 ช่วงเวลา 08.01 – 10.00 น. และ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. ร้อยละ 7.5 ช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ร้อยละ 7.0 ช่วงเวลา 06.01 – 08.00 น. ร้อยละ 4.5 ช่วงเวลา 00.01 – 02.00 น. และ 04.01 – 06.0 น. ร้อยละ 1.5 และช่วงเวลา 02.01 – 04.00 น. ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ (ตาราง 24)

การแก้ไขปัญหา นักท่องเที่ยว ร้อยละ 61.5 แก้ไขปัญหาจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยการโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับความพึงพอใจในระดับดีมาก ร้อยละ 14.5 ระดับดี ร้อยละ 30.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 12.0 ระดับน้อย ร้อยละ 1.5 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 3.0 รองลงมา e-mail ถึงเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 45.5 ซึ่งได้รับความพึงพอใจในระดับดีมาก ร้อยละ 4.0 ระดับดี ร้อยละ 19.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 15.5 ระดับน้อย ร้อยละ 2.0 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 5.0 ยกเลิกการให้บริการ ร้อยละ 38.0 แก้ไขด้วยตนเอง ร้อยละ 28.0 อื่น ๆ ร้อยละ 1.5 (ตาราง 25)

ปัญหาที่พบจากการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวพบปัญหาเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.76 แยกตามองค์ประกอบในเรื่องความสมบูรณ์ของข้อมูล มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.06 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัยของข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.94 ภาพประกอบแหล่งท่องเที่ยวไม่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.91 การเสียเวลาในการสืบค้น เนื่องจากข่าวสาร มีมากเกินไป ค่าเฉลี่ย 2.69 ข้อมูลที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 2.68 ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ ค่าเฉลี่ย 2.67 ข้อมูลยากต่อความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 2.67 และตัวอักษรไม่ชัดเจน อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.48 ตามลำดับ (ตาราง 26)

ปัญหาที่พบจากการจองที่พัก-บริการ

นักท่องเที่ยวพบปัญหาเกี่ยวกับการจองที่พัก-บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.82 แยกตามองค์ประกอบในเรื่องความเชื่อถือได้ของราคาที่พัก มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.01 รองลงมาคือ ความเชื่อถือได้ของการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 2.93 ภาพประกอบบ้านพักไม่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.78 รายละเอียดบ้านพักไม่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.77 และขั้นตอนในการทำ การจองที่พักยุ่งยาก อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ (ตาราง 27)

ปัญหาที่พบจากการสอบถามบุคลากร

นักท่องเที่ยวพบปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.81 แยกตามองค์ประกอบในเรื่องการติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.84 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ตของอุทยานฯ ไม่ทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 2.82 ส่วนการตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่ชัดเจน อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ (ตาราง 28)

ปัญหาด้านอื่น ๆ

นักท่องเที่ยวยกปัญหาอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.58 แยกตามองค์ประกอบในเรื่องความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.66 รองลงมาคือ มีคนใช้ระบบจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.65 ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 2.59 และสี่สัณเว็บไซต์ดูคาดเกินไป อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.42 ตามลำดับ (ตาราง 29)

ซึ่งปัญหาในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติในภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวยกปัญหาจากการจองที่พัก-บริการ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.82 รองลงมาคือ ปัญหาจากการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว ปัญหาจากการสอบถามบุคลากร และปัญหาจากการใช้บริการ อื่น ๆ น้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.58 (ตาราง 30)

สำหรับรายละเอียดของแต่ละปัญหา นักท่องเที่ยวยกปัญหาในเรื่องของความสมบูรณ์ของข้อมูล มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.06 รองลงมาคือ ความเชื่อถือได้ของราคาที่พัก ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัยของข้อมูล ความเชื่อถือได้ของการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภาพประกอบบ้านพักไม่ชัดเจน การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ตของอุทยานแห่งชาติไม่ทั่วถึง รายละเอียดบ้านพักไม่ชัดเจน การตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ไม่ชัดเจน ภาพประกอบแหล่งท่องเที่ยวไม่ชัดเจน ข้อมูลข่าวสารมีมากเกินไปทำให้เสียเวลาในการสืบค้น ข้อมูลที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบ มีคนใช้ระบบจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูล ข้อมูลยากต่อความเข้าใจ ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ ขั้นตอนในการทำการจองที่ยุ่งยาก ตัวอักษรไม่ชัดเจน และสี่สัณเว็บไซต์ดูคาดเกินไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.42 (ตาราง 31)

สรุป

จากการศึกษาสภาพปัญหา พบว่า นักท่องเที่ยวยกประสบปัญหาจากการใช้บริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ พบว่า นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการ สำหรับนักท่องเที่ยวที่พบปัญหา ส่วนมาก อยู่ในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. ซึ่งเมื่อนักท่องเที่ยวยกประสบกับปัญหา นักท่องเที่ยวจะโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่ เพื่อแก้ไขและรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ

2. ปัญหาจากการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวประสบปัญหาในเรื่องความสมบูรณ์ของข้อมูล มากที่สุด และพบปัญหาเรื่อง ตัวอักษรไม่ชัดเจน น้อยที่สุด

3. ปัญหาจากการจองที่พัก-บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวประสบปัญหาในเรื่องความเชื่อถือได้ของราคาที่พัก มากที่สุด และพบปัญหาเรื่อง ขั้นตอนในการทำการจองที่ยุ่งยาก น้อยที่สุด

4. ปัญหาจากการสอบถามบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวมีประสบปัญหาในเรื่อง การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุด และพบปัญหาเรื่อง การตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่ชัดเจน น้อยที่สุด

5. ปัญหาจากการใช้บริการอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวประสบปัญหาในเรื่องความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบ มากที่สุด และพบปัญหาเรื่อง ลีสันเว็บไซต์ดูคาดเกินไป น้อยที่สุด

ในภาพรวมแล้ว นักท่องเที่ยวพบปัญหาในด้านการจองที่พัก-บริการ มากที่สุด และปัญหาด้านการให้บริการอื่น ๆ น้อยที่สุด โดยสภาพของปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ความสมบูรณ์ของข้อมูล และปัญหาในเรื่องตัวอักษรไม่ชัดเจน น้อยที่สุด

ปัญหาที่ต้องการให้ดำเนินการแก้ไข

นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มเติม ดังนี้

1. การเข้าค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ทำได้ยาก ใช้เวลานาน
2. นักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในการจองที่พัก เนื่องจาก ไม่มีการแจ้งการยืนยันหลังจากที่ได้ชำระเงินแล้ว
3. นักท่องเที่ยวจองที่พักไม่สำเร็จ เนื่องจาก ระบบเกิดปัญหาระหว่างทำการจอง ทำให้ไม่สามารถจองที่พักได้เองทางระบบอินเทอร์เน็ต
4. ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักของอุทยานแห่งชาติไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจทำการจองได้ทันที
5. แผนที่การเดินทางไปอุทยานแห่งชาติไม่ละเอียด ทำให้มีความลำบากในการเดินทางไปอุทยานแห่งชาติ
6. ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติมีไม่เพียงพอ
7. การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์มีน้อยเกินไป
8. ข้อมูลที่นำเสนอไม่ถูกต้อง ไม่เพียงพอ และขาดการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ
9. ภาพประกอบข้อมูลต่าง ๆ ไม่ชัดเจน

10. ขั้นตอนในการทำการจองที่พักยุ่งยาก

11. หลังจากทำการจองที่พัก-บริการแล้ว ในใบแจ้งการชำระเงิน วันที่เข้าพัก และวันออกจากที่พัก เป็นวันเดียวกัน

นอกจากนั้น ยังมีปัญหาด้านการใช้บริการอื่น ๆ ดังนี้

1. ถนนเข้าอุทยานแห่งชาติ บางแห่งชำรุด เห็นควรของบประมาณในการปรับปรุง
2. ค่าธรรมเนียมเข้าอุทยานแห่งชาติมีราคาแพง
3. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พัก มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ
4. การควบคุมนักท่องเที่ยวในการดื่มของมึนเมาในอุทยานแห่งชาติ
5. การจัดระเบียบพื้นที่ทางเดินเท้า
6. การไม่ระบุเวลาเข้า – ออกที่พัก
7. การขาดพื้นที่จัดกิจกรรมรอบกองไฟ
8. บ้านพักนักท่องเที่ยวไม่สะอาด
9. ระบบกำจัดขยะไม่มีประสิทธิภาพ ถึงขยะไม่เพียงพอต่อความต้องการ
10. กรณีเข้าพักล่าช้า ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่บริการ ทำให้ยากลำบากในการเข้าพัก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาระบบบริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

นักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาบริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. ในการจองที่พักแต่ละครั้ง ควรมีความเสมอภาคในการทำการจอง เนื่องจาก ในบางกรณี มีการจองล่วงหน้า 60 วัน
2. วิธีการชำระเงินค่าที่พัก ควรเพิ่มวิธีการชำระเงินให้หลากหลายขึ้น เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต เพิ่มจำนวนธนาคารที่รับชำระเงิน และให้ชำระเงินค่าที่พักได้ทุกอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ
3. ในการปรับปรุงข้อมูลแต่ละครั้ง ควรระบุวันที่ปรับปรุงข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจในความทันสมัย และความชัดเจนของข้อมูล อีกทั้ง ข้อมูลควรมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
4. เปิด web board ในเว็บไซต์ของแต่ละอุทยานแห่งชาติ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นหลังจากท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ หรือเป็นแหล่งรวบรวมภาพแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาตินั้น ๆ
5. เปิดบริการ call center เพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวกรณีพบปัญหาจากการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ ตลอด 24 ชั่วโมง
6. การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปได้รู้จักมากขึ้น

7. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้น่าดึงดูดใจ

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ ดังนี้

1. ไฟส่องสว่างตลอดเส้นทางเข้าอุทยานแห่งชาติ กรณี เข้าถึงอุทยานแห่งชาติในช่วงเวลากลางคืน
2. อุทยานแห่งชาติควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง
3. อุทยานแห่งชาติควรจัดทำป้ายบอกทางให้เห็นเด่นชัด ทั้งป้ายบอกทางเข้าอุทยานแห่งชาติ และป้ายบอกเส้นทางไปแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ
4. อุทยานแห่งชาติควรรวมค่าธรรมเนียมเข้าอุทยานแห่งชาติในค่าที่พัก เพื่อความสะดวกในการเข้าพักของนักท่องเที่ยว
5. อุทยานแห่งชาติควรสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

วิจารณ์ผล

จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการ เนื่องจากปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ จะเป็นปัญหาที่พบเป็นประจำ ทำให้เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงจุด และสามารถชี้แจง อธิบาย แก้ไขปัญหาแก่นักท่องเที่ยวได้ จากการสอบถามผู้ดูแลระบบ พบว่า ปัญหาการให้บริการที่พบบ่อยที่สุด ไม่ได้เกิดจากระบบให้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ แต่เป็นปัญหาที่เกิดจากการปรับปรุง server ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ซึ่งจะมีผลทำให้ไม่สามารถเข้าใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ แต่ปัญหาดังกล่าว ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยนัก

ส่วนระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวพบปัญหา เกิดจากช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ อาจเป็นช่วงเวลาที่มิใช่ผู้ใช้บริการมาก ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ดังคำกล่าวของธนพล ฉันทวีชัย (2544: 241 – 244) ที่กล่าวถึงปัญหาจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกรณี server มีผู้มาใช้มาก หรือมีผู้ติดต่อเข้ามาเกินขนาดที่ตั้งไว้ การทำงานของโปรแกรมจะทำการตัดสินใจตัดคู่สายที่ติดต่ออยู่ออกไปบ้าง ซึ่งส่งผลให้อินเทอร์เน็ตหลุด ไม่สามารถเข้าใช้บริการข้อมูลที่ต้องการได้

ด้านปัญหาจากการใช้บริการ นักท่องเที่ยวพบปัญหาด้านการจองที่พัก-บริการ มากที่สุด อาจเนื่องมาจาก ระบบการให้บริการจองที่พัก เป็นระบบที่นักท่องเที่ยวคาดหวังในการใช้บริการมากที่สุด เพราะหลังจากที่นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแล้ว นักท่องเที่ยวจะพิจารณาถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและที่พักที่แต่ละอุทยานแห่งชาติเปิดให้บริการ กรณีที่อุทยานแห่งชาติเปิดให้บริการจองที่พักอุทยานแห่งชาติผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวย่อมมีความต้องการใช้บริการจองที่พักเหล่านั้น

สำหรับปัญหาจากการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวประสบปัญหาในเรื่องความสมบูรณ์ของข้อมูล มากที่สุด เนื่องจาก ข้อมูลที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ เป็นข้อมูลที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้มอบให้ผู้รับจ้างทำเว็บไซต์ เป็นผู้ดำเนินการกรอกข้อมูลเบื้องต้นของแต่ละอุทยานแห่งชาติ เพื่อให้แต่ละอุทยานแห่งชาติดำเนินการปรับปรุงข้อมูลหลังจากที่เว็บไซต์ถูกเผยแพร่ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ดังนั้น ข้อมูลที่นำเสนอในเบื้องต้น จึงเป็นข้อมูลที่อาจมีความผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกับความเป็นจริง ประกอบกับเป็นข้อมูลที่ไม่ได้ผ่านการตรวจสอบ ปรับปรุงก่อนนำเสนอ จึงอาจเปิดความผิดพลาดของข้อมูลได้ และเมื่อแต่ละอุทยานแห่งชาติขาดความต่อเนื่องในการเข้าปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ นักท่องเที่ยวจึงประสบกับปัญหาทั้งในเรื่องของความสมบูรณ์ของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และความทันสมัยของข้อมูล ดังแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ของคูลิป และคณะ อ้างใน วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ (2545: 2) ที่กล่าวว่า การที่สื่อสารที่ดีต้องมีความกระชับ กระชับ สมบูรณ์ ถูกต้อง มีมารยาท พินิจพิจารณา และมีความเป็นรูปธรรม

ด้านปัญหาจากการจองที่พัก-บริการ นักท่องเที่ยวประสบปัญหาในเรื่องความเชื่อถือได้ของราคาที่พัก มากที่สุด สืบเนื่องจากการขาดบุคลากรในการปรับปรุงข้อมูลที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ของแต่ละอุทยานแห่งชาติ ส่งผลให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่นำเสนอ ขาดความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะราคาที่พัก ซึ่งเป็นรายละเอียดสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักของแต่ละอุทยานแห่งชาติ และเป็นผลต่อเนื่องถึงระดับเงินรายได้ของอุทยานแห่งชาติอีกด้วย ดังนั้น การปรับปรุงราคาที่พักให้ถูกต้อง ชัดเจน จึงเป็นสิ่งที่แต่ละอุทยานแห่งชาติควรให้ความสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อให้การบริการนักท่องเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังคำกล่าวเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการสื่อสาร (วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์, 2545: 1) ที่กล่าวว่า การสื่อสารที่ดี ต้องทำให้ผู้รับการเกิดความสนใจ ต้องเข้าถึงปัญหาและอารมณ์ของผู้รับสาร ต้องทำให้เกิดการตอบสนอง เนื้อหาสาระต้องชัดเจน ต้องทำให้ผู้รับสารรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ต้องทำให้ผู้รับการเกิดความไว้วางใจ และเนื้อหาสาระต้องคงที่ สม่ำเสมอ

ส่วนปัญหาจากการสอบถามบุคลากร นักท่องเที่ยวมีประสบปัญหาในเรื่อง การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก อุทยานแห่งชาติโดยมากประสบปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในเรื่องของอุปกรณ์การเชื่อมต่อ สัญญาณในการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต และบุคลากรผู้รับผิดชอบ ส่งผลให้ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

สำหรับปัญหาจากการใช้บริการอื่น ๆ นักท่องเที่ยวประสบปัญหาในเรื่อง ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบ มากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ มีผู้เข้ารับบริการข้อมูลมากเช่นเดียวกัน ส่งผลให้การส่งผ่านข้อมูลในระบบเกิดความล่าช้า

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวเสนอแนะ ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงถึงปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาที่พบในใบแจ้งการชำระเงิน กรณีวันที่เข้าพัก และวันออกจากที่พัก เป็นวันเดียวกันนั้น เกิดจาก ระบบคำนวณวันของคอมพิวเตอร์ที่นักท่องเที่ยวใช้ทำการจองผิดพลาด ทำให้วันที่ของคอมพิวเตอร์ที่นักท่องเที่ยวใช้ ไม่ตรงกับคอมพิวเตอร์ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ส่งผลให้วันเข้าพัก และวันออกจากที่พัก เป็นวันเดียวกัน แต่ปัญหาดังกล่าว จะไม่ส่งผลให้เกิดการจองที่หักซ้อนกันได้

2. การปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ของอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้มอบหมายให้แต่ละอุทยานแห่งชาติทำการปรับปรุงเอง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว แต่ในปัจจุบัน บางอุทยานแห่งชาติ ยังไม่มีอินเทอร์เน็ต บางอุทยานแห่งชาติ ขาดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรง ทำให้ข้อมูลที่น่าเสนอไม่สมบูรณ์ และล่าสมัย ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าว อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยการจัดหาระบบอินเทอร์เน็ตให้แต่ละอุทยานแห่งชาติ ประกอบกับ การมอบหมายให้สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ต่าง ๆ รับผิดชอบในการปรับปรุงข้อมูลอุทยานแห่งชาติที่อยู่ภายใต้การดูแล

นอกจากนั้น ข้อเสนอแนะที่นักท่องเที่ยวได้เสนอแนะ ผู้วิจัย ได้นำเสนอต่อเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบ ซึ่งได้ข้อสรุปต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเสมอภาคในการทำการจอง เนื่องจาก ในบางกรณี มีการจองล่วงหน้า 60 วัน นั้น จะเกิดขึ้นในบางกรณี เช่น อุทยานแห่งชาติมีกำหนดการจัดค่ายเยาวชนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นโครงการของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ที่ได้รับการอนุมัติให้จองล่วงหน้า 60 วันได้

2. ความต้องการเพิ่มวิธีการชำระเงินค่าที่พัก อยู่ระหว่างการศึกษา เนื่องจากการจองที่พักแล้วชำระเงินที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จะเป็นผู้ดำเนินการตรวจเช็คข้อมูล และยืนยันการจอง ทำให้ไม่สะดวกในการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต สำหรับการชำระเงินค่าที่พักได้ทุกอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศนั้น ขณะนี้ อยู่ระหว่างดำเนินการสร้างความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมร่วมกับอุทยานแห่งชาติ ซึ่งปัจจุบัน มีอุทยานแห่งชาติ 2 แห่ง ที่สามารถจองที่พักและรับชำระเงินที่พักของอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศได้ คือ อุทยานแห่งชาติคอยสุเทพ-ปุย และอุทยานแห่งชาติตะรุเตา

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่พบปัญหาในการใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
06.01 – 08.00 น.	9	4.5
08.01 – 10.00 น.	15	7.5
10.01 – 12.00 น.	15	7.5
12.01 – 14.00 น.	28	14.0
14.01 – 16.00 น.	17	8.5
16.01 – 18.00 น.	14	7.0
18.01 – 20.00 น.	18	9.0
20.01 – 22.00 น.	21	10.5
22.01 – 24.00 น.	16	8.0
00.01 – 02.00 น.	3	1.5
02.01 – 04.00 น.	1	0.5
04.01 – 06.00 น.	3	1.5
อื่น ๆ /ไม่เคยพบปัญหา	40	20.0

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของวิธีการแก้ปัญหาจากการใช้บริการ

วิธีการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
แก้ไขด้วยตนเอง	56	28.0
ยกเลิกการใช้บริการ	76	38.0
โทรหาเจ้าหน้าที่	122	61.0
- ดีมาก	29	14.5
- ดี	60	30.0
- ปานกลาง	24	12.0
- น้อย	3	1.5
- น้อยที่สุด	6	3.0

ค่าเฉลี่ย = 3.84 S.D. = 2.029 ความหมาย = มาก

ตาราง 25 (ต่อ)

วิธีการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ส่ง e-mail หาเจ้าหน้าที่	91	45.5
- ดีมาก	8	4.0
- ดี	38	19.0
- ปานกลาง	31	15.5
- น้อย	4	2.0
- น้อยที่สุด	10	5.0
ค่าเฉลี่ย = 3.33 S.D. = 1.819 ความหมาย = ปานกลาง		
อื่น ๆ	3	1.5

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบจากการสอบถามบุคลากร

สภาพของปัญหาจากการ สอบถามบุคลากร	ระดับของปัญหาที่พบจากการสอบถามบุคลากร												
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		S.D.	ความหมาย	
	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %					
1. การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	5	2.5	38	19.0	93	46.5	51	25.5	10	5.0	2.84	0.93	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการ บริการทางอินเทอร์เน็ตของอุทยานฯ ไม่ทั่วถึง	7	3.5	28	14.0	100	50.0	53	26.5	11	5.5	2.82	0.88	ปานกลาง
3. การตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้ บริการทางอินเทอร์เน็ต ไม่ชัดเจน	6	3.0	30	15.0	91	45.5	57	28.5	14	7.0	2.76	0.93	ปานกลาง
รวม											2.81		ปานกลาง

ตาราง 30 สรุปประเด็นปัญหาที่พบจากการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติ

สภาพของปัญหา	$\bar{X}$	ความหมาย
1. ปัญหาจากการใช้บริการจองที่พัก-บริการ	2.82	ปานกลาง
2. ปัญหาจากการสอบถามบุคลากร	2.81	ปานกลาง
3. ปัญหาจากการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว	2.76	ปานกลาง
4. ปัญหาจากการใช้บริการอื่น ๆ	2.58	ปานกลาง

ตาราง 31 สรุปรายละเอียดปัญหาที่พบจากการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติ

สภาพของปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความสมบูรณ์ของข้อมูล	3.06	0.83	ปานกลาง
2. ความเชื่อถือได้ของราคาที่พัก	3.01	1.15	ปานกลาง
3. ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัยของข้อมูล	2.94	0.87	ปานกลาง
4. ความเชื่อถือได้ของการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	2.93	1.04	ปานกลาง
5. ภาพประกอบบ้านพักไม่ชัดเจน	2.91	0.92	ปานกลาง
6. การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	2.84	0.93	ปานกลาง
7. การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ตของอุทยานแห่งชาติไม่ทั่วถึง	2.82	0.88	ปานกลาง
8. รายละเอียดบ้านพักไม่ชัดเจน	2.78	0.97	ปานกลาง
9. การตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ไม่ชัดเจน	2.77	0.99	ปานกลาง
10. ภาพประกอบแหล่งท่องเที่ยวไม่ชัดเจน	2.76	0.93	ปานกลาง
11. ข้อมูลข่าวสารมีมากเกินไปทำให้เสียเวลาในการสืบค้น	2.69	0.81	ปานกลาง
12. ข้อมูลที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ	2.68	0.82	ปานกลาง

ตาราง 31 (ต่อ)

สภาพของปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
13. ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้	2.67	0.89	ปานกลาง
14. ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบ	2.67	0.88	ปานกลาง
15. มีคนใช้ระบบจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูล	2.66	0.96	ปานกลาง
16. ข้อมูลยากต่อความเข้าใจ	2.65	0.88	ปานกลาง
17. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์	2.61	0.95	ปานกลาง
18. ขั้นตอนในการทำการจองที่ยุ่งยาก	2.59	0.93	ปานกลาง
19. ตัวอักษรไม่ชัดเจน	2.48	0.84	น้อย
20. สีบนเว็บไซต์ดูฉูดฉาดเกินไป	2.42	0.85	น้อย

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้จัดทำเว็บไซต์ขึ้น เมื่อปี 2546 เพื่อเผยแพร่ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ และวนอุทยาน และจัดทำรายการจองบริการต่างๆ แบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปยังอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน รวมทั้งเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น ทั้งยัง เป็นการเผยแพร่ความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว และรู้สึกต้องการไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานแห่งชาติ แม้ว่ากรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้เปิดให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต มาได้ระยะเวลาหนึ่ง แต่การเข้าถึงเว็บไซต์ของนักท่องเที่ยว ยังไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าที่ควร ประกอบกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านของปริมาณข้อมูลที่น่าสนใจ ความทันสมัยและความเชื่อถือได้ของข้อมูล รวมทั้งบุคลากรผู้รับผิดชอบในการดูแล ปรับปรุงข้อมูลในระบบ ที่ยังมีไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาเพื่อหาปัญหาที่แท้จริงของระบบบริหารข้อมูลและจองที่พัก ระดับความเข้าใจในการใช้ระบบของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และขีดความสามารถในการรองรับระบบบริหารข้อมูลและจองบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ เพื่อค้นหาแนวทางที่จะพัฒนาศักยภาพของระบบดังกล่าว ให้เกิดความสมบูรณ์ในการให้บริการและสนใจให้ ผู้มาใช้บริการ สามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยวและจองที่พัก-บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะประชากรศาสตร์

พบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงร้อยละ 51.0 เพศชายร้อยละ 48.5 มีอายุเฉลี่ย 32 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 58.0 และประกอบอาชีพในบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 33.5

พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ทำงานมากที่สุด ร้อยละ 43.5 มีอัตราการใช้บริการมากกว่า 7 ครั้ง ร้อยละ 42.0 โดยรู้จักเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จาก search engine มากที่สุด ร้อยละ 34.5

ในด้านการให้บริการ นักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. และ 20.01 เป็นต้นไป มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 80.0 ซึ่งนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการข้อมูลของอุทยานแห่งชาติคอยอินทนนท์มากที่สุด

ทรงสนะต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ทรงสนะต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีทรงสนะต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พักในองค์ประกอบต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

หัวข้อในเว็บไซต์ที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ นักท่องเที่ยวร้อยละ 78.5 ใช้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด และใช้บริการข้อมูล หัวข้อข่าว-กิจกรรม น้อยที่สุด ร้อยละ 7.5

ข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวร้อยละ 68.0 เห็นว่า ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวมากที่สุด และหัวข้อข่าว – กิจกรรม มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด ร้อยละ 5.0

ความเพียงพอของข้อมูลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวร้อยละ 62.0 ลงความเห็นว่า ข้อมูลมีเพียงพอต่อการตัดสินใจ ในขณะที่นักท่องเที่ยวร้อยละ 38.0 ที่เห็นว่า ข้อมูลควรมีการปรับปรุง โดยเฉพาะ ข้อมูลด้านที่พัก-บริการ ร้อยละ 16.5 มากที่สุด และข้อมูลด้านพืชพรรณและสัตว์ป่า ร้อยละ 2.0 น้อยที่สุด

การขอรับบริการข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ นักท่องเที่ยวร้อยละ 22.5 ไม่มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ในขณะที่ ร้อยละ 77.5 มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ข้อมูลด้านการเดินทาง ร้อยละ 43.0 มากที่สุด และข้อมูลอื่น ๆ น้อยที่สุด ร้อยละ 2.0

การให้บริการคำแนะนำก่อนการให้บริการ นักท่องเที่ยวร้อยละ 93.0 มีการอ่านคำแนะนำก่อนการให้บริการ ขณะที่นักท่องเที่ยวร้อยละ 6.5 ไม่เคยอ่านคำแนะนำก่อนการให้บริการ

ความสามารถในการสื่อความหมายเพื่อการจองที่พัก นักท่องเที่ยวร้อยละ 89.0 เห็นว่า คำแนะนำก่อนทำการจองที่พัก มีสำนวนที่เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ความต้องการในการเปิดให้บริการจองเต็นท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวร้อยละ 73.0 มีความต้องการให้เปิดให้บริการจองเต็นท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

แนวโน้มในการใช้บริการเว็บไซต์ครั้งต่อไป นักท่องเที่ยวร้อยละ 97.0 มีความต้องการในการใช้บริการข้อมูลและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป

ทรศนะต่อการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวมีทรศนะต่อความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล มากที่สุด และภาพประกอบข้อมูล อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทรศนะต่อการจองที่พัก-บริการ

นักท่องเที่ยวมีทรศนะต่อการชำระเงินผ่านธนาคาร มากที่สุด และภาพประกอบ ที่พัก น้อยที่สุด

ทรศนะต่อการบริการของบุคลากร

นักท่องเที่ยวมีทรศนะต่อความรวดเร็วในการตอบปัญหา มากที่สุด และช่องทางการสื่อสารในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ น้อยที่สุด

ทรศนะต่อการบริการอื่น ๆ

นักท่องเที่ยวมีทรศนะต่อความสะดวกในการใช้งาน มากที่สุด และความละเอียดของรูปภาพ น้อยที่สุด

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการผ่านเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีทรศนะต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในองค์ประกอบต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ช่วงเวลาที่พบปัญหาในการใช้บริการน้อยที่สุด นักท่องเที่ยว ร้อยละ 20.0 ไม่พบปัญหาในการใช้บริการ สำหรับนักท่องเที่ยวที่พบปัญหาในการใช้บริการ จะพบปัญหาในการใช้บริการ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น.มากที่สุด และช่วงเวลา 02.01 – 04.00 น. น้อยที่สุด ร้อยละ 0.5

การแก้ไขปัญหา นักท่องเที่ยว ร้อยละ 61.5 แก้ไขปัญหาจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยการโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับความพึงพอใจในระดับดี ร้อยละ 30.0 และวิธีอื่น ๆ น้อยที่สุด ร้อยละ 1.5

ปัญหาที่พบจากการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวพบปัญหาเกี่ยวกับความสมบูรณ์ของข้อมูล มากที่สุด และไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ รวมทั้งตัวอักษรไม่ชัดเจน น้อยที่สุด

ปัญหาที่พบจากการจองที่พัก-บริการ

นักท่องเที่ยวพบปัญหาเกี่ยวกับความเชื่อถือได้ของราคาที่พัก มากที่สุด และขั้นตอนในการทำ การจองที่พักยุ่งยาก น้อยที่สุด

ปัญหาที่พบจากการสอบถามบุคลากร

นักท่องเที่ยพบปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุด และการตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่ชัดเจน น้อยที่สุด

ปัญหาด้านอื่น ๆ

นักท่องเที่ยพบปัญหาความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบ มากที่สุด สีต้นเว็บไซต์ดูคดเกินไป น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการ ทัศนคติต่อการใช้บริการและปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (เดือนธันวาคม 2549 – เมษายน 2550) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการศึกษา คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีข้อเสนอแนะจากสรุปผลการวิจัย ดังนี้

สรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเว็บไซต์

1. ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการส่วนมาก มีอายุเฉลี่ย 32 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งกลุ่มดังกล่าว เป็นหนึ่งในจำนวนกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายในการจัดทำเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มที่ให้ความนิยมในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ ทั้งในด้านการพักผ่อนหย่อนใจ การจัดกิจกรรม ประชุม สัมมนา เนื่องจาก เป็นกลุ่มที่มีงบประมาณ และความต้องการท่องเที่ยวสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ดังนั้น กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรที่จะมุ่งเน้น สนับสนุนกลุ่มดังกล่าวในการจัดกิจกรรมในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ เพื่อส่งเสริม และสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ประกอบกับ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ในอุทยานแห่งชาติ รวมทั้งการจัดทำปฏิทินการท่องเที่ยวประจำปี เพื่อเผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว ทราบความเคลื่อนไหว และกิจกรรมต่าง ๆ ภายในอุทยานแห่งชาติ และวางแผนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับอุทยานแห่งชาติ ทำให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ในการร่วมสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติได้อีกทางหนึ่ง

สำหรับกลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรให้การประชาสัมพันธ์ สนับสนุนในการจัดกิจกรรมนันทนาการและส่งเสริมการอนุรักษ์ รวมทั้ง การเผยแพร่กิจกรรมที่อุทยานแห่งชาติได้จัดทำร่วมกับกลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษาต่าง ๆ ในเว็บไซต์ เพื่อให้กลุ่มนักศึกษาทราบว่า แต่ละอุทยานแห่งชาติ สามารถรองรับการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มดังกล่าวได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ซึ่งกลุ่มดังกล่าว ควรมีการสนับสนุนในฤดูกาลที่ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยว เพื่อจำกัดปริมาณนักท่องเที่ยวเข้าใช้ประโยชน์ในพื้นที่ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

ในส่วน of ประชาชนทั่วไป ซึ่งนิยมท่องเที่ยวในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ควรจัดกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว สำหรับช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่นิยมความเป็นส่วนตัว เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และได้สัมผัสกับธรรมชาติอย่างแท้จริง ประกอบกับ การจัดทำช่องทางแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะสามารถประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อีกทางหนึ่ง

2. ด้านการใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า

2.1. นักท่องเที่ยวใช้อินเทอร์เน็ตที่ทำงานมากที่สุด สอดคล้องกับองค์ประกอบส่วนบุคคลที่นักท่องเที่ยวส่วนมากที่ใช้บริการเป็นพนักงานบริษัท และเข้าใช้บริการมากกว่า 7 ครั้ง ดังนั้น ผู้ดูแลระบบ ควรออกแบบและจัดทำเว็บไซต์ ให้น่าดึงดูดใจ มีสีสัน และมีหลายรูปแบบในการนำเสนอ เพื่อเห็นความแตกต่างของแต่ละอุทยานแห่งชาติ และเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงข้อมูลภายในเว็บไซต์ อยู่เสมอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมกลับเข้ามาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ตลอดเวลา และ ดึงนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ ให้ติดตามความเคลื่อนไหวของอุทยานแห่งชาติอยู่เสมอ เป็นการเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวเข้าชม เว็บไซต์และสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติได้อีกทางหนึ่งด้วย

2.2. นักท่องเที่ยวทราบชื่อเว็บไซต์จาก search engine มากที่สุด ดังนั้น กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรเพิ่มแนวทางในการประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม โดยใช้สื่อที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช มี ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอกย้ำ เตือนความจำแก่นักท่องเที่ยว

2.3. นักท่องเที่ยวเข้าเว็บไซต์เพื่อค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ดังนั้น เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ ควรปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ ทั้งการให้ข้อมูลที่เป็นการปรับปรุงภาพ ข้อมูลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบความเคลื่อนไหวของ

อุทยานแห่งชาติตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจท่องเที่ยวได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และยังสามารถจูงใจนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ ให้เดินทางไปท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่งด้วย

2.4. ผลการวิจัยในเรื่องความสนใจเว็บไซต์ นักท่องเที่ยวสนใจเข้า เว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์มากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ ควรจัดทำเจ้าหน้าที่ดูแล ปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติอื่น ๆ ควรเร่งรัดดำเนินการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอุทยานแห่งชาติที่มีระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ทั้งนี้ หากอุทยานแห่งชาติใด ไม่สามารถดำเนินการเองได้ ควรมอบหมายให้สำนักบริหารอนุรักษ์ที่สังกัดอยู่ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

2.5. นักท่องเที่ยวส่วนมาก ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการ แต่ในกรณีที่พบปัญหา นักท่องเที่ยวจะโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับความพึงพอใจในระดับดี ดังนั้น กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรจัดฝึกอบรมทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานในด้านการปรับปรุงข้อมูลและจองที่พักอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้สร้างความเข้าใจในการใช้บริการจากระบบบริหารจัดการข้อมูลและจองที่พัก รวมทั้ง ทราบถึงแนวทาง วิธีการแก้ไขปัญหากรณีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีขึ้น เกิดความพึงพอใจและมีความต้องการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

2.6. นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อการบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด และมีทัศนคติต่อการบริการด้านอื่น ๆ น้อยที่สุด ดังนั้น อุทยานแห่งชาติ ทุกแห่ง ควรให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีความทันสมัย ครอบคลุมต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ประกอบกับจัดหาภาพประกอบข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีในแหล่งท่องเที่ยว และสามารถวางแผนการทำกิจกรรมในอุทยานแห่งชาติล่วงหน้าได้ สำหรับการบริการด้านอื่น ๆ ผู้ดูแลระบบ ควรพิจารณาในการจัดทำออกแบบหน้าเว็บไซต์เพิ่มเติม และสร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติผู้รับผิดชอบการปรับปรุงข้อมูล ในการปรับปรุงข้อมูลและการนำเข้าภาพ เพื่อให้การปรับปรุงข้อมูลและการนำเข้าภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.7. นักท่องเที่ยวประสบปัญหาด้านการจองที่พัก-บริการ มากที่สุด และประสบปัญหาด้านการใช้บริการอื่น ๆ น้อยที่สุด ดังนั้น อุทยานแห่งชาติ ควรเร่งรัดในการปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับบ้านพัก ในด้านราคาที่พัก ภาพประกอบที่พัก และรายละเอียดบ้านพักต่าง ๆ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจจองที่พักได้มากยิ่งขึ้น สำหรับปัญหาด้านการใช้บริการอื่น ๆ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรมีการตรวจสอบระบบการบริการอยู่เสมอ ประกอบกับ การปรับปรุง server ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว

3. ด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอว่า ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ควรปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และควรระบุวันที่ปรับปรุงข้อมูล เพื่อแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบว่า ข้อมูลที่นำเสนอเป็นปัจจุบันมากน้อยเพียงใด ส่วนด้านการออกแบบเว็บไซต์ ควรปรับปรุงให้น่าดึงดูดใจผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้ทั่วถึง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปรับปรุงเว็บไซต์ของแต่ละอุทยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ประกอบกับ ข้อมูลที่นำเสนอ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ สำหรับการออกแบบเว็บไซต์ ปัจจุบัน มี 2 รูปแบบ ควรที่จะจัดทำรูปแบบเว็บไซต์เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มทางเลือกในการปรับปรุงเว็บไซต์ให้แก่อุทยานแห่งชาติ ในส่วนของการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เห็นควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เนื่องจาก การเปิดตัวในปีแรก กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้ทุ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ แต่เพียงช่วงเวลาหนึ่ง ส่งผลให้ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ดังนั้น ควรที่จะจัดสรรงบประมาณในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง และใช้ประโยชน์จากสื่อต่าง ๆ ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ อีกทั้ง การติดข้อความให้เห็นเด่นชัด ในแหล่งท่องเที่ยว และบริเวณสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของอุทยานแห่งชาติ ให้นักท่องเที่ยวเห็น เพื่อตอบย้ำ และย้ำเตือนความจำของนักท่องเที่ยว

4. ด้านการจองที่พัก-บริการ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต้องการความมั่นใจหลังจากทำการจองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้ง มีความต้องการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมที่พัก-บริการ เพื่อเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้ดูแลระบบ ควรพัฒนาระบบให้สามารถตอบรับการทำการจอง และระบบตอบรับการชำระเงินของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวหลังจากการใช้บริการ ในส่วนของการเพิ่มช่องทางการชำระเงิน ควรที่จะทำการศึกษาผลดี - ผลเสีย และวิธีการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านการบริการของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

5.1. นักท่องเที่ยวต้องการให้เปิดบริการ call center เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในกรณีที่นักท่องเที่ยวประสบปัญหาจากการใช้บริการ ดังนั้น กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรพิจารณาความเป็นไปได้ในการให้บริการแบบ call center หรือ จัดให้มีคู่มือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ นักท่องเที่ยว สามารถค้นหาและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

5.2. นักท่องเที่ยวพบปัญหาในเรื่องการติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุด และปัญหาในการตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่เพื่อใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่ชัดเจนมากที่สุด ดังนั้น อุทยานแห่งชาติที่มีความพร้อมในการให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต ควรเร่งรัด

ดำเนินการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เปิดให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทางระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสนทนาออนไลน์ ซึ่งจะสามารถเพิ่มทางเลือกในการให้บริการนักท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น สำหรับอุทยานแห่งชาติใดที่ยังไม่สามารถให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ ควรมอบหมายให้สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่สังกัดอยู่รับผิดชอบในการเปิดให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในส่วนของการแก้ไขปัญหาในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ทบทวน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และปัญหาที่พบจากการให้บริการต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธี

6. ด้านการบริการอื่น ๆ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้เปิดบริการ web board ในเว็บไซต์ของแต่ละอุทยานแห่งชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติและประสบการณ์ในการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาตินั้น ๆ ดังนั้น ผู้ดูแลระบบ ควรศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดให้บริการ web board ในเว็บไซต์ของแต่ละอุทยานแห่งชาติ เนื่องจาก การเปิดให้บริการ web board มีทั้งผลดี และผลเสีย หากมีการควบคุมดูแลที่ดี จะเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาตินั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี แต่หากขาดการควบคุมที่ดี อาจมีข้อความที่ไม่เหมาะสม หรือผลกระทบอื่น ๆ ต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติได้

7. ด้านทรนสนะต่อการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า

7.1. นักท่องเที่ยวมีทรนสนะต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การชำระเงินผ่านธนาคาร ความเชื่อถือได้ของข้อมูล การเลือกวันเข้าพัก จำนวนที่ใช้ และข้อมูลง่ายต่อความเข้าใจ ดังนั้น กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรพิจารณาเปิดให้บริการชำระเงินผ่านธนาคารอื่นเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มวิธีการชำระเงินด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม หรือการชำระผ่านบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวในการใช้บริการ ในส่วนของการให้บริการข้อมูล อุทยานแห่งชาติ ควรจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความเชื่อถือได้ของข้อมูล ประกอบกับข้อมูลที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ทุกครั้ง ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนที่ใช้ก่อนนำเสนอ เพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล สำหรับการเลือกวันเข้าพัก ควรจัดทำตารางแสดงปริมาณนักท่องเที่ยวที่ทำการจองล่วงหน้าของแต่ละวัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบถึงความหนาแน่นของแต่ละอุทยานแห่งชาติ ซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยว อีกทั้ง ยังสามารถจำกัดปริมาณนักท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาตินั้น ๆ ได้อีกทางหนึ่ง เพื่อป้องกันความเสื่อมโทรมอันอาจเกิดขึ้นจากการเข้าไปท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติมากเกินไป

7.2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เฉลี่ยต่ำสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความละเอียดของรูปภาพ ภาพประกอบบ้านพัก ขนาดของรูปภาพ ภาพประกอบข้อมูล และช่องทางการสื่อสารในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ดังนั้น ผู้ดูแลระบบ ควรปรับปรุงระบบให้สามารถนำเสนอภาพที่มีความละเอียดที่สูงขึ้น เพื่อความชัดเจนของภาพที่นำเสนอ ประกอบกับ ปริมาณภาพที่นำเสนอในเว็บไซต์ ให้เพิ่มจำนวนในการนำเสนอมากขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มองเห็นองค์ประกอบของภาพโดยรวมมากขึ้น ในการพิจารณาตัดสินใจท่องเที่ยวหรือจองที่พัก สำหรับขนาดของภาพในเว็บไซต์ ผู้ดูแลระบบ ไม่ควรกำหนดให้มีเพียงขนาดเดียว เนื่องจาก การวางภาพขนาดเดียวกันหลาย ๆ ภาพ จะส่งผลให้ภาพขาดจุดเด่นที่น่าสนใจของแต่ละภาพ จึงควรกำหนดให้ภาพที่นำเสนอมีขนาดแตกต่างกันบ้าง เพื่อให้นักท่องเที่ยวเห็นจุดเด่นของภาพที่นำเสนอมากขึ้น ส่วนช่องทางการสื่อสารในการติดต่อเจ้าหน้าที่ นอกจากทางโทรศัพท์แล้ว ควรเพิ่มทางเลือกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทั้งทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรสนับสนุนให้ทุกอุทยานแห่งชาติ เพิ่มทางเลือกในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และทุกอุทยานแห่งชาติที่มีอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว เปิดให้บริการทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และตอบปัญหาทางระบบออนไลน์ โดยจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

7.3. นักท่องเที่ยวพบปัญหาต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความเชื่อถือได้ของราคาที่ปัก ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัยของข้อมูล ความเชื่อถือได้ของการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และภาพประกอบบ้านพักไม่ชัดเจน ดังนั้น อุทยานแห่งชาติทุกแห่ง ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการปรับปรุงข้อมูลที่นำเสนอในเว็บไซต์ให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน และให้ทันสมัยอยู่เสมอ ในกรณีที่อุทยานแห่งชาติใด ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือไม่มีระบบอินเทอร์เน็ต ควรมอบหมายให้สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่สังกัดอยู่ รับผิดชอบในการปรับปรุงข้อมูลแทน ในส่วนของความเชื่อถือได้ของราคาที่ปัก อุทยานแห่งชาติทุกแห่ง ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทำการตรวจสอบราคาที่ปัก-บริการให้ถูกต้อง พร้อมทั้งรายละเอียดประกอบบ้านพักแต่ละหลังที่รับผิดชอบ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ สำหรับภาพประกอบบ้านพักไม่ชัดเจน อุทยานแห่งชาติทุกแห่งควรเร่งรัดมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทำการปรับปรุงภาพถ่ายที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต ให้นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นรายละเอียดภายในบ้านพักได้อย่างชัดเจน เพื่อประกอบการตัดสินใจในการจองที่พัก-บริการของแต่ละอุทยานแห่งชาติ

7.4. ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบจากการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เหลือค่าสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ สีสันเว็บไซต์ดูฉูดฉาดเกินไป ตัวอักษรไม่ชัดเจน ขั้นตอนในการทำการจองที่ยุ่งยาก ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ และข้อมูลยากต่อความเข้าใจ ดังนั้น ผู้ดูแลระบบ ควรเพิ่มรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลผ่านเว็บไซต์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการใช้ตัวอักษร อาจเพิ่มสีสันทันและขนาดของตัวอักษรในกรณีที่ต้องการให้เห็นข้อความที่สำคัญ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสังเกตเห็นข้อความดังกล่าว สำหรับข้อมูลยากต่อความเข้าใจ อุทยานแห่งชาติทุกแห่ง ที่ทำการปรับปรุงข้อมูลภายในเว็บไซต์ ควรมีการตรวจสอบสำนวน และข้อมูลก่อนนำเสนอ โดยแต่ละอุทยานแห่งชาติอาจมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสำนวนก่อนมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ ดำเนินการนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการเก็บข้อมูลครั้งต่อไป ควรเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวทุกอุทยานแห่งชาติ เนื่องจาก นักท่องเที่ยวมีความต้องการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแตกต่างกัน และ ควรหลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาเทศกาล เนื่องจาก ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวจะมีจำนวนมาก แต่นักท่องเที่ยวไม่มีเวลาในการตอบแบบสอบถามจำนวนมาก

ตัวแปรที่ควรวิจัยเพิ่มเติม ได้แก่ ภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยว รายได้ และช่วงเวลาในการท่องเที่ยว เพื่อทราบถึงความต้องการ และแนวทางการวางแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สามารถวางแผนจำกัดปริมาณนักท่องเที่ยวในแต่ละอุทยานแห่งชาติ เพื่อลดผลกระทบอันอาจจะเกิดขึ้นจากปริมาณนักท่องเที่ยวที่มากเกินไปในแต่ละอุทยานแห่งชาติ

เรื่องที่ควรวิจัย ได้แก่

1. ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
2. ระบบการจัดการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติ
3. ความสามารถในการรองรับได้ของแต่ละอุทยานแห่งชาติในการให้บริการข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

บรรณานุกรม

- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. 2549. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dnp.go.th> (24 มิถุนายน 2549).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2549. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php (3 ตุลาคม 2549).
- จิตเกษม พัฒนศิริ. 2539. เริ่มสร้างโฮมเพจด้วย HTML. กรุงเทพฯ: วิตตี้ กรุ๊ป.
- จิระวัฒน์ แซ่ด้อย. 2545. วิธีสืบค้นข้อมูลทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชาวไทย. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนพล จันจรัสวิชัย. 2544. อินเทอร์เน็ตเบื้องต้น สำหรับติดตั้งและใช้งานด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดร.ชนนี เอมพันธุ์, สุทัศน์ วรรณะเลิศ และ เรณูภา รัชโน. 2547. คู่มือการจำแนกเขตท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- นิภาภรณ์ คำเจริญ. 2543. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: เอส. พี. ซี. บุ๊คส์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535. การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 2. ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- _____. 2535. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: พี แอนด์ บี พับลิชชิ่ง.
- ประภาศรี ศรีโน. 2545. การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อการศึกษาค้นคว้า. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. 2539. การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ยงพลเทรดดิ้ง.
- พิพัฒนา ยอดพุดติการ. 2537. เริ่มต้นธุรกิจกับอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เขาวภา สงวนวรรณ และวิทยา สงวนวรรณ. 2540. การออกแบบเว็บกราฟฟิกด้วย HTML3.2. กรุงเทพฯ: เอส. พี. ซี. พรินติ้ง จำกัด.
- วชิระ มีมานัส. 2545. สภาพและปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วชิราพร พุ่มบานเย็น. 2545. เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: ซอฟท์เพรส.
- วารินทร์ สีนสูงสุด และวันทิพย์ สีนสูงสุด. 2541. ความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.

วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์. 2545. องค์ประกอบและหลักการสื่อสาร. เชียงใหม่ : เอกสารประกอบการบรรยายวิชาทฤษฎีการสื่อสารประยุกต์. สาขานิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
(อัดสำเนา)

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. 2544. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
ศุจิภา ดวงมณี. 2539. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน World Wide Web ของสื่อมวลชนไทย.

กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. 2540. รายงานขั้นสุดท้าย การดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
ส่วนนันทนาการและสื่อความหมาย กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. 2545.

“โครงการจัดทำระบบเครือข่ายข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ”. (พิมพ์ติด).

_____. 2547. คู่มือการใช้งาน ระบบบริหารจัดการข้อมูลและจองที่พัก-บริการอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ผ่านระบบออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต (ฉบับเจ้าหน้าที่).
กรุงเทพฯ : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2549. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search_center/23project-th.htm

(3 ตุลาคม 2549).

สำนักอุทยานแห่งชาติ. 2548. อุทยานแห่งชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ส่วนนันทนาการและสื่อความหมาย กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.

เสรี วงษ์มณฑา. 2523. “จิตวิทยาการสื่อสาร”. วารสารธรรมศาสตร์ 4 (เมษายน – มิถุนายน):
1 – 13.

สุนทร พวงสุวรรณ. 2544. การใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม
จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Butler, J.R. and G. E. Fenton. 1987. Bird watchers of Point Pelee National Park Canada : their characteristics and activities with special consideration to their social and resource impacts. *Alberta Naturalist* 17 March: 135 – 146.

Eagles, P. J. 1992. The travel motivations of Canadian ecotourists. *Journal of Travel Research* 31,2 (February): 3 – 7.

Fennell, D.A., and P.F.J. Eagles. 1990. Ecotourism in Costa Rica : a conceptual framework. *Journal of Park and recreation Administration* 8,1 (January): 23 – 24.

- Hvenegaard, G. T. 1994. Ecotourism : a status report and conceptual framework. **The Journal of Tourism Studies** 5,2 (February): 24 – 34.
- Kellert, S.R. 1985. Birdwatching in American society. **Leisure Sciences** 7,3 (March): 243 – 360.
- Kretchman, J.A., and P.F.J. Eagles. 1990. An analysis of the motives of ecotourists in comparison to the general Canadian population. **Society and Leisure** 13,2 (February): 499 – 507.
- Lindberg, K. 1991. **Policies for Maximizing Nature Tourism's Ecological and Economic Benefits**. Washington, D.C.: World Resources Institute.
- McCombs, M.E. and L.B. Becker. 1979. **Using Mass Communication Theory**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- The Ecotourism Society. 1991. The Ecotourism Society's definition. **The Ecotourism Society Newsletter** (Spring): 111-126.
- Valentine, P. S. 1992. Review: Nature – based tourism. pp. 71-85. In B. Weiler & C.M. Hall (Eds) **Speical Interest Tourism**. London: Belhaven Press.
- Wauer, R. H. 1980. The average birder is not a little old lady in tennis shoes. **Birding** 12,12 (December): 138 – 145.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การให้บริการข้อมูลและจองที่พักอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ในทรรศนะของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จัดทำเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ ให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวและผู้สนใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อตามที่ท่านปฏิบัติจริง...ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ทรรศนะต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ชุดที่ ☐ ☐ ☐

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุปี
3. ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
☐ 4. ปวส. หรืออนุปริญญา
☐ 5.ปริญญาตรี
☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ 1. นักเรียน / นักศึกษา ☐ 2. รับราชการ
☐ 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 4. พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 5. กิจการส่วนตัว
☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

สำหรับผู้วิจัย

☐ sex☐ Age☐ Edu☐ Job

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและของที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ท่านใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ใดบ่อยที่สุด ☐ Where
☐ 1. บ้าน ☐ 2. ร้านอินเทอร์เน็ต
☐ 3. หอพัก ☐ 4. ที่ทำงาน
☐ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
2. ท่านเข้าเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ผ่านเว็บไซต์ใด ☐ Web
☐ 1. www.npd.go.th ☐ 2. www.nwp.go.th
☐ 3. www.dnp.go.th ☐ 4. www.npwp.go.th
3. ท่านเข้าเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช มาแล้วกี่ครั้ง ☐ Time
☐ 1. น้อยกว่า 2 ครั้ง ☐ 2. 2 – 4 ครั้ง
☐ 3. 5 – 7 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 7 ครั้ง

4. ท่านรู้จักเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จากแหล่งใด

- ☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. เพื่อน
☐ 3. วิทยุ ☐ 4. เจ้าหน้าที่
☐ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

☐ Know1 ☐ Know2

☐ Know3 ☐ Know4

☐ Know5

5. ท่านใช้บริการเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
 ในช่วงเวลาใดมากที่สุด

☐ Use

- ☐ 1. 08.01 – 12.00 น. ☐ 2. 12.01 – 16.00 น.
☐ 3. 16.01 – 20.00 น. ☐ 4. 20.01 น. เป็นต้นไป

6. ท่านเข้าเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อวัตถุประสงค์ใด
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
☐ 2. จองที่พัก-บริการ
☐ 3. ค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นคว้า
☐ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

☐ OB1

☐ OB2

☐ OB3

☐ OB4

7. ท่านเคยเข้าเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ภาคเหนือ

- ☐ 1. อช.คลองลาน ☐ 2. อช.คลองวังเจ้า
☐ 3. อช.แม่จังก์ ☐ 4. อช.ขุนแจ
☐ 5. อช.คอยหลวง ☐ 6. อช.ลำน้ำกก
☐ 7. อช.ขุนขาน ☐ 8. อช.เชียงดาว
☐ 9. อช.คอยผ้าห่มปก (แม่ฟ้าหลวง) ☐ 10. อช.คอยเวียงผา
☐ 11. อช.คอยสุเทพ-ปุย ☐ 12. อช.คอยอินทนนท์
☐ 13. อช.แม่ตะไคร้ ☐ 14. อช.แม่ใจ
☐ 15. อช.แม่วาง ☐ 16. อช.ศรีถ่านนา
☐ 17. อช.ห้วยน้ำดัง ☐ 18. อช.ออบขาน
☐ 19. อช.ออบหลวง ☐ 20. อช.ขุนพะวอ
☐ 21. อช.ตากสินมหาราช ☐ 22. อช.น้ำตกพาเจริญ
☐ 23. อช.แม่เมย ☐ 24. อช.ลานสาง
☐ 25. อช.ขุนน้ำน่าน ☐ 26. อช.ขุนสถาน
☐ 27. อช.คอยภูคา ☐ 28. อช.ถ้ำสะเกิน
☐ 29. อช.นันทบุรี ☐ 30. อช.แม่จรม

☐ NL1 ☐ NL2

☐ NL3 ☐ NL4

☐ NL5 ☐ NL6

☐ NL7 ☐ NL8

☐ NL9 ☐ NL10

☐ NL11 ☐ NL12

☐ NL13 ☐ NL14

☐ NL15 ☐ NL16

☐ NL17 ☐ NL18

☐ NL19 ☐ NL20

☐ NL21 ☐ NL22

☐ NL23 ☐ NL24

☐ NL25 ☐ NL26

☐ NL27 ☐ NL28

☐ NL29 ☐ NL30

- ☐ 31. อช.ศรีน่าน
- ☐ 33. อช.ภูซาง
- ☐ 35. อช.แก่งเจ็ดแคว
- ☐ 37. อช.น้ำตกชาติตระการ
- ☐ 39. อช.เขาค้อ
- ☐ 41. อช.น้ำหนาว
- ☐ 43. อช.แม่ยม
- ☐ 45. อช.ถ้ำปลา-น้ำตกผาเสื่อ
- ☐ 47. อช.แม่เงา
- ☐ 49. อช.แจ้ห่ม
- ☐ 51. อช.ถ้ำผาไท
- ☐ 53. อช.คอกขุนตาล
- ☐ 55. อช.รามคำแหง
- ☐ 57. อช.คลองตรอน
- ☐ 59. อช.ลำน้ำน่าน

ภาคกลาง/ตะวันออก/ตะวันตก

- ☐ 1. อช.เขาแหลม
- ☐ 3. อช.ทองผาภูมิ
- ☐ 5. อช.ไทรโยค
- ☐ 7. อช.เอราวัณ
- ☐ 9. อช.เขาสิบห้า
- ☐ 11. อช.น้ำตกคลองแก้ว
- ☐ 13. อช.กุยบุรี
- ☐ 15. อช.น้ำตกห้วยยาง
- ☐ 17. อช.ทับลาน
- ☐ 19. อช.เขาชะเมา-เขาวง
- ☐ 21. อช.ปางศิลา
- ☐ 23. อช.น้ำตกเจ็ดสาวน้อย
- ☐ 25. อช.พุเตย

- ☐ 32. อช.คอกภูนาง
- ☐ 34. อช.แม่ปืม
- ☐ 36. อช.ทุ่งแสลงหลวง
- ☐ 38. อช.ภูหินร่องกล้า
- ☐ 40. อช.ตาคลี
- ☐ 42. อช.คอกผาลอง
- ☐ 44. อช.เวียงโกศัย
- ☐ 46. อช.น้ำตกแม่สุรินทร์
- ☐ 48. อช.สาละวิน
- ☐ 50. อช.คอกยง
- ☐ 52. อช.แม่วะ
- ☐ 54. อช.แม่ปิง
- ☐ 56. อช.ศรีสัชนาลัย
- ☐ 58. อช.ภูสอยดาว

- ☐ 2. อช.เขื่อนศรีนครินทร์
- ☐ 4. อช.เฉลิมรัตนโกสินทร์
- ☐ 6. อช.ถ้ำคลองงู
- ☐ 8. อช.เขาคิชฌกูฏ
- ☐ 10. อช.น้ำตกพลิ้ว
- ☐ 12. อช.หมู่เกาะช้าง
- ☐ 14. อช.เขาสารภี
- ☐ 16. อช.หาดวนกร
- ☐ 18. อช.แก่งกระจาน
- ☐ 20. อช.เขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด
- ☐ 22. อช.เฉลิมพระเกียรติไทยประจัน
- ☐ 24. อช.น้ำตกสามหลั่น (พระพุทธฉาย)

- ☐ NL31 ☐ NL32
- ☐ NL33 ☐ NL34
- ☐ NL35 ☐ NL36
- ☐ NL37 ☐ NL38
- ☐ NL39 ☐ NL40
- ☐ NL41 ☐ NL42
- ☐ NL43 ☐ NL44
- ☐ NL45 ☐ NL46
- ☐ NL47 ☐ NL48
- ☐ NL49 ☐ NL50
- ☐ NL51 ☐ NL52
- ☐ NL53 ☐ NL54
- ☐ NL55 ☐ NL56
- ☐ NL57 ☐ NL58
- ☐ NL59

- ☐ NW1 ☐ NW2
- ☐ NW3 ☐ NW4
- ☐ NW5 ☐ NW6
- ☐ NW7 ☐ NW8
- ☐ NW9 ☐ NW10
- ☐ NW11 ☐ NW12
- ☐ NW13 ☐ NW14
- ☐ NW15 ☐ NW16
- ☐ NW17 ☐ NW18
- ☐ NW19 ☐ NW20
- ☐ NW21 ☐ NW22
- ☐ NW23 ☐ NW24
- ☐ NW25

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- ☐ 1. อช.น้ำพอง
- ☐ 3. อช.ภูพาน
- ☐ 5. อช.ตาดโตน
- ☐ 7. อช.ป่าหินงาม
- ☐ 9. อช.ภูถ้ำกา
- ☐ 11. อช.ตาพระยา
- ☐ 13. อช.มุกดาหาร
- ☐ 15. อช.ภูเรือ
- ☐ 17. อช.เขาพระวิหาร
- ☐ 19. อช.ภูผาเหล็ก
- ☐ 21. อช.นาถูง-น้ำโสม
- ☐ 23. อช.ผาแต้ม

ภาคใต้

- ☐ 1. อช.เขพนมเบญจา
- ☐ 3. อช.หมู่เกาะลันตา
- ☐ 5. อช.หมู่เกาะชุมพร
- ☐ 7. อช.เขานัน
- ☐ 9. อช.น้ำตกโยง
- ☐ 11. อช.น้ำตกซีโป
- ☐ 13. อช.ภูโค-สุโงปาดิ
- ☐ 15. อช.น้ำตกทรายขาว
- ☐ 17. อช.เขาหลัก-ลำรู่
- ☐ 19. อช.หมู่เกาะสิมิลัน
- ☐ 21. อช.หมู่เกาะสุรินทร์
- ☐ 23. อช.เขาปู่-เขาย่า
- ☐ 25. อช.บางลาง
- ☐ 27. อช.ลำน้ำกระบือ
- ☐ 29. อช.แหลมสน
- ☐ 31. อช.สันกาลาคีรี
- ☐ 33. อช.ทะเลบัน

- ☐ 2. อช.ภูเก้า-ภูพานคำ
- ☐ 4. อช.ภูเวียง
- ☐ 6. อช.ไพรทอ
- ☐ 8. อช.ภูแล่นคา
- ☐ 10. อช.เขาใหญ่
- ☐ 12. อช.ภูสระดอกบัว
- ☐ 14. อช.ภูกระดัง
- ☐ 16. อช.ภูสวนทราย (นาแห้ว)
- ☐ 18. อช.ภูผายล
- ☐ 20. อช.ภูพาน
- ☐ 22. อช.แก่งตะนะ
- ☐ 24. อช.ภูจองนายอย

- ☐ 2. อช.ธาร ไบภรณ์
- ☐ 4. อช.หาดนพรัตน์ธารา-หมู่เกาะพีพี
- ☐ 6. อช.หาดเจ้าไหม
- ☐ 8. อช.เขาหลวง
- ☐ 10. อช.น้ำตกสี่ขีด
- ☐ 12. อช.หาดขนอม-หมู่เกาะทะเลใต้
- ☐ 14. อช.อ่าวมะนาว-เขาดินหยง
- ☐ 16. อช.เขาลำปี-หาดท้ายเหมือง
- ☐ 18. อช.ศรีพังงา
- ☐ 20. อช.หมู่เกาะระ-เกาะพระทอง
- ☐ 22. อช.อ่าวพังงา
- ☐ 24. อช.สิรินาถ
- ☐ 26. อช.น้ำตกหงาว
- ☐ 28. อช.หมู่เกาะพยาม
- ☐ 30. อช.เขาน้ำค้าง
- ☐ 32. อช.ตะรุเตา
- ☐ 34. อช.หมู่เกาะเภตรา

- ☐ NE1 ☐ NE2
- ☐ NE3 ☐ NE4
- ☐ NE5 ☐ NE6
- ☐ NE7 ☐ NE8
- ☐ NE9 ☐ NE10
- ☐ NE11 ☐ NE12
- ☐ NE13 ☐ NE14
- ☐ NE15 ☐ NE16
- ☐ NE17 ☐ NE18
- ☐ NE19 ☐ NE20
- ☐ NE21 ☐ NE22
- ☐ NE23 ☐ NE24

- ☐ NS1 ☐ NS2
- ☐ NS3 ☐ NS4
- ☐ NS5 ☐ NS6
- ☐ NS7 ☐ NS8
- ☐ NS9 ☐ NS10
- ☐ NS11 ☐ NS12
- ☐ NS13 ☐ NS14
- ☐ NS15 ☐ NS16
- ☐ NS17 ☐ NS18
- ☐ NS19 ☐ NS20
- ☐ NS21 ☐ NS22
- ☐ NS23 ☐ NS24
- ☐ NS25 ☐ NS26
- ☐ NS27 ☐ NS28
- ☐ NS29 ☐ NS30
- ☐ NS31 ☐ NS32
- ☐ NS33 ☐ NS34

- ☐ 35. อช.แก่งกรุง ☐ 36. อช.เขาสกก
- ☐ 37. อช.คลองพนม ☐ 38. อช.ได้ร่มเย็น
- ☐ 39. อช.ธารเสด็จ-เกาะพะงัน ☐ 40. อช.หมู่เกาะอ่างทอง

- ☐ NS35 ☐ NS36
- ☐ NS37 ☐ NS38
- ☐ NS39 ☐ NS40

ตอนที่ 3 ทรศนะต่อบริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ต

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. หัวข้อใดในเว็บไซต์ที่ท่านเข้าไปใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ข้อมูลทั่วไป ☐ 2. ลักษณะภูมิประเทศ
- ☐ 3. ลักษณะภูมิอากาศ ☐ 4. พืชพรรณและสัตว์ป่า
- ☐ 5. แหล่งท่องเที่ยว ☐ 6. ที่ติดต่อและการเดินทาง
- ☐ 7. ที่พัก-บริการ ☐ 8. จองที่พัก-บริการ
- ☐ 9. สิ่งอำนวยความสะดวก ☐ 10. ข่าว-กิจกรรม

- ☐ HR1 ☐ HR2
- ☐ HR3 ☐ HR4
- ☐ HR5 ☐ HR6
- ☐ HR7 ☐ HR8
- ☐ HR9 ☐ HR10

2. ข้อมูลในส่วนใดที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ข้อมูลทั่วไป ☐ 2. ลักษณะภูมิประเทศ
- ☐ 3. ลักษณะภูมิอากาศ ☐ 4. พืชพรรณและสัตว์ป่า
- ☐ 5. แหล่งท่องเที่ยว ☐ 6. ที่ติดต่อและการเดินทาง
- ☐ 7. ที่พัก-บริการ ☐ 8. สิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ 9. ข่าว-กิจกรรม

- ☐ T1 ☐ T2
- ☐ T3 ☐ T4
- ☐ T5 ☐ T6
- ☐ T7 ☐ T8
- ☐ T9

3. ข้อมูลแต่ละหัวข้อในเว็บไซต์ มีเพียงพอต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของท่านหรือไม่

- ☐ 1. เพียงพอ
- ☐ 2. ไม่เพียงพอ หัวข้อใดที่มีข้อมูลไม่เพียงพอ

☐ DT1

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ข้อมูลทั่วไป ☐ 2. ลักษณะภูมิประเทศ
- ☐ 3. ลักษณะภูมิอากาศ ☐ 4. พืชพรรณและสัตว์ป่า
- ☐ 5. แหล่งท่องเที่ยว ☐ 6. ที่ติดต่อและการเดินทาง
- ☐ 7. ที่พัก-บริการ ☐ 8. สิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ 9. ข่าว-กิจกรรม

- ☐ DT2 ☐ DT3
- ☐ DT4 ☐ DT5
- ☐ DT6 ☐ DT7
- ☐ DT8 ☐ DT9
- ☐ DT 10

4. เมื่อท่านอ่านข้อมูลแต่ละหัวข้อแล้ว ท่านได้มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่อีกหรือไม่

☐ 1. ไม่สอบถาม

☐ 2. สอบถาม หัวข้อที่ท่านสอบถาม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. การเดินทาง

☐ 2. การจองที่พัก

☐ 3. สิ่งอำนวยความสะดวก

☐ 4. ลักษณะภูมิอากาศ

☐ 5. ที่พัก-บริการ

☐ 6. แหล่งท่องเที่ยว

☐ 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

☐ A1

☐ A2 ☐ A3

☐ A4 ☐ A5

☐ A6 ☐ A7

☐ A8

5. ทรรศนะต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติของท่านเป็นอย่างไร

สภาพของการบริการ	ระดับทรรศนะ				
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว					
1. ความทันสมัยของข้อมูล					
2. ข้อมูลง่ายต่อความเข้าใจ					
3. จำนวนที่ใช้					
4. การเข้าถึงข้อมูล					
5. ภาพประกอบข้อมูล					
6. ปริมาณข้อมูลที่นำเสนอ					
7. เนื้อหาในแต่ละหัวข้อครอบคลุมและตรงกับความต้องการ					
8. ความเชื่อถือได้ของข้อมูล					
9. ความสัมพันธ์กับระหว่างภาพและเนื้อหา					
ด้านการจองที่พัก-บริการ					
1. คำอธิบายก่อนใช้บริการ					
2. การเลือกวันเข้าพัก					
3. ระยะเวลาการจองที่พักล่วงหน้า 60 วัน					

☐ OPT1

☐ OPT2

☐ OPT3

☐ OPT4

☐ OPT5

☐ OPT6

☐ OPT7

☐ OPT8

☐ OPT9

☐ OPA1

☐ OPA2

☐ OPA3

สภาพของการบริการ	ระดับทรงสนะ				
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. การพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน					
5. รายละเอียดประกอบที่פק					
6. ภาพประกอบบ้านพัก					
7. การชำระเงินผ่านธนาคาร					
8. การชำระเงินผ่านอุทยานแห่งชาติ					
9. การชำระเงินผ่านกรมอุทยานฯ					
ด้านบุคลากร					
1. ความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการทางอินเทอร์เน็ต					
2. ความรวดเร็ว ในการตอบปัญหา					
3. ช่องทางการสื่อสารในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่					
ด้านอื่นๆ					
1. สีส้นของเว็บไซต์					
2. คำอธิบายก่อนใช้บริการ					
3. ขนาดของรูปภาพ					
4. ความละเอียดของรูปภาพ					
5. ความสะดวกในการใช้งาน					
6. การจัดหน้าเว็บเพจ					
7. การจัดวางหัวข้อต่าง ๆ ในเว็บไซต์					

☐ OPA4☐ OPA5☐ OPA6☐ OPA7☐ OPA8☐ OPA9☐ OPP1☐ OPP2☐ OPP3☐ OPO1☐ OPO2☐ OPO3☐ OPO4☐ OPO5☐ OPO6☐ OPO7

6. ในทำการจองที่พัก-บริการ ท่านได้อ่านคำแนะนำก่อนทำการจองหรือไม่

☐ 1. อ่าน☐ 2. ไม่ได้อ่าน☐ RB

7. ในหัวข้อจองที่พัก คำอธิบายก่อนทำการจอง มีส่วนช่วยทำให้ทำการจองที่พักได้ง่ายขึ้นหรือไม่

☐ 1. ง่ายต่อการเข้าใจ☐ 2. ข้อมูลยากต่อความเข้าใจ☐ RE

8. ในการจองที่พัก-บริการ ท่านต้องการให้มีการเปิดบริการจองเตียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่

☐ 1. ต้องการ

☐ 2. ไม่ต้องการ

9. ข้อมูลใดที่ท่านต้องการเพิ่มเติมในเว็บไซต์

.....
.....

10. ท่านจะใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืชอีกหรือไม่

☐ 1. ใช้บริการอีก

☐ 2. ไม่ใช่ เพราะ.....

ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ช่วงเวลาที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการบ่อยที่สุด

☐ 1. 06.01 – 08.00 น. ☐ 2. 08.01 – 10.00 น. ☐ 3. 10.01 – 12.00 น.

☐ 4. 12.01 – 14.00 น. ☐ 5. 14.01 – 16.00 น. ☐ 6. 16.01 – 18.00 น.

☐ 7. 18.01 – 20.00 น. ☐ 8. 20.01 – 22.00 น. ☐ 9. 22.01 – 24.00 น.

☐ 10. 00.01 – 02.00 น. ☐ 11. 02.01 – 04.00 น. ☐ 12. 04.01 – 06.00 น.

2. เมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการ ท่านแก้ไขปัญหายังไร

☐ 1. แก้ไขด้วยตนเอง

☐ 2. ยกเลิกการใช้บริการ

☐ 3. โทรหาเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการได้รับความช่วยเหลือ

☐ 1. ดีมาก

☐ 2. ดี

☐ 3. ปานกลาง

☐ 4. น้อย

☐ 5. น้อยที่สุด

☐ 4. ส่ง e-mail หาเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการได้รับความช่วยเหลือ

☐ 1. ดีมาก

☐ 2. ดี

☐ 3. ปานกลาง

☐ 4. น้อย

☐ 5. น้อยที่สุด

☐ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

☐ Tent

☐ More

☐ Again

☐ Probt

☐ Probc1

☐ Probc2

☐ Probc3

☐ Probc31

☐ Probc4

☐ Probc41

☐ Probc5

3. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีอะไรบ้าง

ปัญหาที่พบ	ระดับของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว					
1. ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัยของข้อมูล					
2. ข้อมูลข่าวสารมีมากเกินไป ทำให้เสียเวลาในการสืบค้น					
3. ข้อมูลที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ					
4. ภาพประกอบแหล่งท่องเที่ยวไม่ชัดเจน					
5. ตัวอักษรไม่ชัดเจน					
6. ข้อมูลยากต่อความเข้าใจ					
7. ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้					
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูล					
ด้านการจองที่พัก-บริการ					
1. ความเชื่อถือได้ของราคาที่พัก					
2. รายละเอียดบ้านพักไม่ชัดเจน					
3. ภาพประกอบบ้านพักไม่ชัดเจน					
4. ขั้นตอนในการทำการจองที่พักยุ่งยาก					
5. ความเชื่อถือได้ของการจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					

☐ Probd1

☐ Probd2

☐ Probd3

☐ Probd4

☐ Probd5

☐ Probd6

☐ Probd7

☐ Probd8

☐ Probr1

☐ Probr2

☐ Probr3

☐ Probr4

☐ Probr5

ปัญหาที่พบ	ระดับของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
2. การตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ไม่ชัดเจน					
3. การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ตของอุทยานฯ ไม่ทั่วถึง					
ด้านอื่นๆ					
1. สีสันเว็บไซต์ดูฉูดฉาดเกินไป					
2. มีคนใช้ระบบจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูล					
3. ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบ					
4. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์					

☐ Probp1

☐ Probp2

☐ Probp3

☐ Probo1

☐ Probo2

☐ Probo3

☐ Probo4

4. ปัญหาอื่น ๆ ที่ท่านพบและต้องการให้แก้ไข

☐ ปัญหา

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาระบบบริการข้อมูลและของที่พักรับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

☐ เสนอแนะ

.....

.....

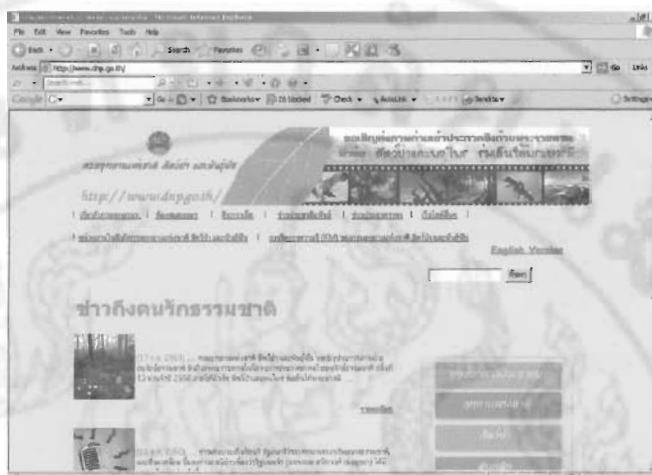
.....

ภาคผนวก ข
ขั้นตอนการจองที่พัก-บริการ



ลำดับขั้นตอนการจองที่พัก-บริการอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1. เข้าเว็บกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช www.dnp.go.th แล้วเลือกหัวข้อ อุทยานแห่งชาติ



2. เลือกหัวข้อของที่พักและบริการออนไลน์



6. กรอกข้อความทั้งหมด แล้วกดปุ่มตกลง

The left screenshot shows a web form with the following fields filled out: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), ที่อยู่ (Address), เบอร์โทรศัพท์ (Phone Number), อีเมล (Email), and รหัสผ่าน (Password). The right screenshot shows the same form with the 'ตกลง' (Submit) button highlighted.

7. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง แล้วเลือกวิธีการชำระเงิน โดยกดปุ่ม เงินสด

The left screenshot shows a web form with the following fields filled out: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), ที่อยู่ (Address), เบอร์โทรศัพท์ (Phone Number), อีเมล (Email), and รหัสผ่าน (Password). The right screenshot shows the same form with the 'เงินสด' (Cash) button highlighted.

8. เลือกวิธีการชำระเงิน ซึ่งมีทั้งหมด 3 วิธี คือ

8.1 ชำระเงินที่ธนาคารกรุงไทย

8.2 ชำระเงินที่กรมอุทยานแห่งชาติ หรือ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์

8.3 ส่งจ่ายตัวแลกเงิน

The screenshot shows a web form with the following fields filled out: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), ที่อยู่ (Address), เบอร์โทรศัพท์ (Phone Number), อีเมล (Email), and รหัสผ่าน (Password). The 'เงินสด' (Cash) button is highlighted.



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวภาวิณี คำมะ

เกิดเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2522

ประวัติการศึกษา พ.ศ.2541 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาพาณิชยการ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ.2543 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการบัญชี
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ.2545 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน พ.ศ.2545 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย