

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้งชาวไทยและต่างประเทศ โดยใช้การสังเกต พูดคุย แบบสอบถามและการจดบันทึกจากนักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการออกแบบคือ 2) เพื่อออกแบบสารสนเทศร่วมกับการจัดการสื่อสำหรับนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จากนั้นจึงนำแบบจำลองสื่อที่ได้นำไปพัฒนาเป็นแบบจำลองโครงสร้างในขั้นตอนต่อไปโดย 3) จัดทำโครงสร้างของแบบจำลองการออกแบบสารสนเทศร่วมกับการจัดการสื่อที่เหมาะสม

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการสารสนเทศต่างๆ ไปเกี่ยวกับจังหวัดเชียงใหม่เรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์, ภูมิศาสตร์, สภาพภูมิอากาศ, นิเวศวิทยาและสภาพแวดล้อม และพืชพรรณและสัตว์ ส่วนสารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่เลือกเรียงตามลำดับดังนี้ คือ จุดเด่น, แนะนำกำหนดการเดินทาง, ยานพาหนะและขนส่ง, การอำนวยความสะดวกและอินเทอร์เน็ตตามลำดับ ลักษณะการให้บริการข้อมูลข่าวสารในท่าอากาศยานที่มีความสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ, จัดตั้งเป็นศูนย์รวมให้บริการข้อมูล, จัดทำเป็นสื่อเอกสารเผยแพร่ และมีคอมพิวเตอร์ให้บริการเป็นจุด ๆ โดยที่นักท่องเที่ยวมีการเลือกประเภทของสื่อที่ใช้บรรจุข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก คือ เอกสาร/ แผ่นพับ ที่มีขนาดตัวอักษร 20 พอยต์ อันดับสองเลือกการดาวน์โหลดไฟล์โทรศัพท์มือถือ และเลือกดาวน์โหลดคอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้วเป็นอันดับที่สาม ซึ่งสื่อที่ใช้บรรจุสารสนเทศทั้งหมดจัดเป็นสื่อสารสนเทศประเภทสำหรับก่อนการเดินทางและขณะเดินทางมาถึง ส่วนสื่อสารสนเทศสำหรับหลังจากนักท่องเที่ยวเดินทางกลับนั้น พบว่าสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์เป็นสื่อที่มีความเหมาะสมมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นสื่อที่สามารถใช้ทั้งก่อนการเดินทางและขณะเดินทางมาถึงด้วย นักท่องเที่ยวสามารถพกพาไปด้วยขณะเดินทางโดยดาวน์โหลดไฟล์สื่อดิจิทัลแบบพกพาได้ และยังใช้เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างท่าอากาศยานและนักท่องเที่ยวอีกช่องทางหนึ่ง

สื่อสารสนเทศที่มีความจำเป็นอีกประเภทหนึ่งสำหรับขณะที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงคือระบบการขึ้นทาง โดยการจัดระบบป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ในท่าอากาศยานตามผลการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศที่จำเป็นในระหว่างเส้นทางเดิน สามารถแบ่งระบบป้ายสัญลักษณ์ในท่าอากาศยานตามการออกแบบได้เป็น 7 พื้นที่ คือ พื้นที่ส่วนผู้โดยสารขาเข้าภายในประเทศ, พื้นที่ส่วนผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ, พื้นที่ส่วนผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ, พื้นที่ส่วนผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ, พื้นที่ส่วนทางเดินชั้นที่ 1 (ห้องโถง), พื้นที่ส่วนทางเดินชั้นที่ 2 (ห้องโถง) และพื้นที่ภายนอกอาคารผู้โดยสาร (บริเวณถนนและลานจอดรถด้านหน้า) ซึ่งสื่อสารสนเทศชนิดนี้จะเชื่อมต่อกับสื่อสารสนเทศชนิดอื่นๆ ทั้งหมดโดยการจัดเป็นแบบโครงสร้างทั้งหมดให้ทำงานร่วมกัน จากแบบโครงสร้างการจัดการสื่อดังกล่าว แล้วจึงนำไปพัฒนาต่อเป็นโครงสร้างของแบบจำลองการออกแบบสารสนเทศร่วมกับการจัดการสื่อที่เหมาะสมในพื้นที่ให้บริการสาธารณะ

The aims of this research are 1) to study the necessary information requirement of travelers who use Chiang Mai International airport. Travelers are both Thais and foreigners. Information is collected and gathered by talking, observing, questionnaire and recording from travelers and others involved. Then the results are taken to design process, 2) to design information in cooperation with media management for travelers. Then the model structure is developed, 3) to make the model of information design cooperate with appropriate media management.

The results of the study reveal that travelers need the following information on Chiang Mai which is arranged by the degrees of importance: history, geography, climate, ecology/ environment and flora/ fauna. The information chosen for Chiang Mai travel includes highlight, suggested itineraries, transportation, accommodation and internet respectively. The information service types are listed here according to their levels of importance: personal helping, information service center, hard media and computer service in each area. The hard media containing the travel information, document/brochure in 20 point size of character, were selected first mobile phone second downloading and computer notebook downloading third. All of the hard media mentioned above contain information that travelers are able to receive before arriving or while arriving to Chiang Mai. The most appropriate information media for travelers after leaving Chiang Mai is online media, e.g. website. Moreover, online media can be used before and while arriving as well. The travelers expected that the information can be downloaded into their digital devices and brought with them during the trip. Other than that, it can be used as the communication channel between the terminal and travelers also.

The information media that is the most necessary for travelers when they first arrive is the wayfinding system. The signage management in the terminal is done according to the result of the research analysis on traveler's information requirement along the terminal walkways. The signage in the terminal can be divided by its location in 7 parts which are domestic arrival area, international arrival area, domestic departure area, international departure area, concourse in the first floor, concourse in the second floor and outside terminal building (parking and roadway in front of the terminal). This signage is combined with other kinds of information media in terms of structural management so that they work together effectively. Then, this structure of media management will be developed into structure of information design cooperating with media management model, which will later be used in public service places.