

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการนำเสนอ เนื้อหา และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย” จะกล่าวถึงหัวข้อสำคัญ 3 ประการด้วยกันคือ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษารูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

1.1.2 เพื่อศึกษาการนำเสนอเนื้อหาเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

1.1.3 เพื่อศึกษาการเปิดรับและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

1.1.4 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

1.1.5 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1.1.6 เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกเป็นเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติประเภทผืนป่า จำนวน 2 เว็บไซต์ ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติประเภทผืนป่า ช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2556 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 550 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความ

แตกต่างเป็นรายคู่และค่าของสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติและการวิเคราะห์เนื้อหา

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการนำเสนอ เนื้อหา และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย” สรุปได้ดังนี้

1.3.1 รูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

1) เว็บไซต์เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร พบว่า

(1) รูปแบบการนำเสนอ ได้มีการจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ที่มุ่งเน้นให้เกิดจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ในการตระหนักถึงความสำคัญของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า และร่วมมือร่วมใจ ปกป้องรักษา เพื่อการส่งมอบให้อนุชนรุ่นต่อไปได้อย่างสมบูรณ์ การจัดวางข้อมูล มีการจัดวางข้อมูลเลย์เอ้า (Layout) ของเว็บไซต์โดยส่วนหัว (Page Header) ใช้ในการจำแนกรายละเอียดข้อมูลเพื่อการเข้าถึง โดยเรียงลำดับความสำคัญข้อมูลจากซ้ายไปขวาในแนวนอน (2) โครงสร้างหลักของระบบข้อมูลสำหรับเว็บไซต์ “เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง” เป็นแบบลำดับชั้น (Hierarchy) ซึ่งลักษณะการนำเสนอจะเป็นเสมือนขั้นบันได โดยจะนำเสนอในหน้าหลักก่อน จากนั้นผู้ให้บริการสามารถเลือกหัวข้อที่ตนเองสนใจอ่านได้และไม่ต้องอ่านทุกหัวข้อ (3) ตัวอักษรใช้สีดำ สีน้ำเงิน และสีเขียว และสีของพื้นหลัง สีของพื้นหลังจะใช้สีขาวเป็นสีหลักและสีประกอบจะเน้นเป็นสีเขียว และสีฟ้า (4) กราฟิกเป็นการใช้การนำเสนอและแสดงผลแบบรูปภาพ (JPEG) เป็นหลัก (5) ตัวอักษร แบบตัวอักษรแบบตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้อธิบายรายละเอียดใช้แบบอักษร MS Sans Serif ลักษณะตัวอักษร ตัวอักษรของหัวข้อจะใช้ตัวหนา ตัวอักษรรายละเอียดจะใช้ปกติ และขนาดตัวอักษร ตัวอักษรภาษาไทยที่ใช้เป็นหัวข้อ จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นหัวข้อ จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นเนื้อหา จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point)

2) เว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่มพบว่า (1) รูปแบบการนำเสนอ มีจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์เพื่อให้ประชาชนให้ความสำคัญของการท่องเที่ยวในธรรมชาติที่สวยงามในเขตอุทยานแห่งชาติ มีการจัดวางข้อมูลเลย์เอ้า (Layout) ของเว็บไซต์โดยส่วนหัว (Page Header) ใช้ในการจำแนกรายละเอียดข้อมูลเพื่อการเข้าถึง และมีการจัดระบบข้อมูลซึ่งเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการจัดวางระบบข้อมูลในการสืบค้นไว้ที่ส่วนหัว (Page Header) ของหน้าหลัก (2) โครงสร้างหลักของระบบข้อมูลสำหรับเว็บไซต์ “อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่” เป็นแบบลำดับชั้น (Hierarchy) ซึ่งลักษณะการนำเสนอจะเป็นเสมือนขั้นบันได โดยจะนำเสนอในหน้าหลักก่อน จากนั้นผู้ให้บริการสามารถเลือกหัวข้อที่ตนเองสนใจอ่านได้และ

ไม่ต้องอ่านทุกหัวข้อ (3) สีของตัวอักษร ตัวอักษรใช้สีดำ สีแดง สีเขียว และน้ำเงิน โดยตัวอักษรที่สามารถลิงค์ไปหน้าอื่นได้จะใช้การทำตัวหนาขึ้น สีของพื้นหลัง สีของพื้นหลังจะใช้สีขาวเป็นสีหลักและสีประกอบจะเน้นเป็นสีเขียว และสีเทา (4) กราฟิก เป็นการใช้นำเสนอและแสดงผลแบบรูปภาพ (JPEG) เป็นหลัก (5) แบบตัวอักษร แบบตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้ อธิบายรายละเอียดใช้แบบอักษร MS Sans Serif, EucrosiaUPC, CordiaUPC, BrowalliaUPC และ AngsanaUPC (6) ลักษณะตัวอักษร ตัวอักษรของหัวข้อจะใช้ตัวหนา และตัวเอียง ตัวอักษรรายละเอียดจะใช้ปกติ ตัวอักษรภาษาไทยที่ใช้เป็นหัวข้อ จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นหัวข้อ จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นเนื้อหา จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point)

1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่มาก คิดเป็นร้อยละ 81.8 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.7 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.6 มีการใช้บริการ/ท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์/เคเบิลทีวีก่อนท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย คิดเป็นร้อยละ 24.7 และมีการเข้าถึงเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยโดยค้นหาจากเว็บค้นหา (Search engine ต่าง ๆ เช่น Google, Bing, Yahoo!) คิดเป็นร้อยละ 26.6

1.3.3 การเปิดรับและความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

1) การเปิดรับเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ความถี่ของการเปิดรับเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย พบว่า นักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยมีความถี่การเปิดรับเว็บไซต์โดยภาพรวมในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.48$) โดยมีการเปิดรับเว็บไซต์ของ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มากกว่าอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(2) ระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย พบว่า นักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยมีระยะเวลาของการเปิดรับของการเปิดรับโดยภาพรวมในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.96$) โดยมีการเปิดรับเว็บไซต์ของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมากกว่าอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(3) ประเด็นที่เปิดรับจากเว็บไซต์ จำแนกรายประเด็น 14 ประเด็น ประกอบด้วย

ก. ความเป็นมา พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการเปิดรับมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ข. ลักษณะภูมิประเทศ/ลักษณะภูมิอากาศ พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการเปิดรับมากกว่านักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

ค. พืชพรรณและสัตว์ป่า พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีการเปิดรับมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ง. แหล่งท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการเปิดรับ มากกว่านักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

จ. สถานที่ตั้งและการเดินทาง พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการเปิดรับ มากกว่านักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

ฉ. ปัญหาทั่วไป พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีการเปิดรับมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ช. กิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการเปิดรับ มากกว่านักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

ซ. เส้นทางท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่มีการเปิดรับ มากกว่านักท่องเที่ยวจาก เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

ณ. แผนที่ พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการเปิดรับมากกว่า นักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

ญ. ข้อมูลการเป็นมรดกโลก พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีการเปิดรับมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ฎ. การบริการที่พัก พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการเปิดรับ มากกว่านักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

ฏ. สิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหาร ที่จอดรถ พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการเปิดรับมากกว่านักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

ฐ. ข้อมูลองค์กร เช่น โครงสร้างงาน นโยบาย วิสัยทัศน์ พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการเปิดรับมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ฑ. การติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ email พบว่า โดยภาพรวมมีการเปิดรับในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ มีการเปิดรับมากกว่านักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

2) ความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร จำแนกรายประเด็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย

ก. ความครอบคลุมของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ข. ความถูกต้องของเนื้อหาข้อมูล ข่าวสาร โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีความพึงพอใจ มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ค. ความมีประโยชน์ของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ง. ความตรงความต้องการของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

จ. ความน่าสนใจของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ฉ. ความทันสมัยของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(2) ด้านการออกแบบ จำแนกรายประเด็น 8 ประเด็น ประกอบด้วย

ก. การใช้สี/ภาพและรูปแบบโดยรวม โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจในประเด็นการใช้สี/ภาพและรูปแบบโดยรวม ($\bar{X} = 4.12$) มากกว่านักท่องเที่ยวจาก อุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ ($\bar{X} = 3.82$)

ข. ความเหมาะสมของกราฟิกภาพประกอบ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีความพึงพอใจในประเด็นความเหมาะสมของกราฟิกภาพประกอบ ($\bar{X} = 3.73$) มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ ($\bar{X} = 3.55$)

ค. การใช้สีของตัวอักษรและพื้นหลัง โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจในประเด็นการใช้สีของตัวอักษรและพื้นหลัง ($\bar{X} = 3.85$) มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ ($\bar{X} = 3.69$)

ง. ขนาดและแบบของตัวอักษรที่ใช้ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจในประเด็นขนาดและแบบของตัวอักษรที่ใช้ ($\bar{X} = 3.69$) มากกว่านักท่องเที่ยวจาก อุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ ($\bar{X} = 3.64$)

จ. ความเด่นชัดของหัวข้อ/ส่วนที่เน้นความสำคัญ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ฉ. ความหนาแน่นของข้อความในแต่ละหน้า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ช. การจัดแบ่งโครงสร้างส่วนต่างๆ มีความเหมาะสม โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ซ. การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ เช่น กระดานสนทนา โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) โดยนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร

(3) ด้านวิธีการนำเสนอ จำแนกรายประเด็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย

ก. การจัดรูปแบบและหมวดหมู่เนื้อหาต่อการอ่านและการใช้งาน โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ข. ภาพสวยงามและสัมพันธ์กับเนื้อหา โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ค. การเชื่อมโยงไปภายนอก (Web link) โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

ง. การเชื่อมโยงไปยังหน้าต่างๆ สะดวกรวดเร็ว โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

จ. ความยาวของแต่ละหน้าเว็บมีความเหมาะสม โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

1.3.4 การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย

1) การใช้ประโยชน์ด้านเนื้อหา ข้อมูล ข่าวสารที่ใช้ประโยชน์ จำแนกรายประเด็น 15 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ความเป็นมา โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีการใช้ประโยชน์ มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(2) ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(3) พืชพรรณและสัตว์ป่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(4) แหล่งท่องเที่ยว/จุดเด่นที่น่าสนใจ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(14) ข้อมูลองค์กร เช่น โครงสร้างงาน นโยบาย วิสัยทัศน์โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(15) การติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ email โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

2) การใช้ประโยชน์ด้านลักษณะการใช้ประโยชน์ จำแนกรายประเด็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) การใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยว โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(2) การใช้เป็นประเด็นในการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(3) การใช้เป็นข้อมูลในการบอกผู้ติดต่อ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(4) การใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการทำงานด้านอื่นๆ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์มากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

(5) การใช้เป็นแหล่งสืบค้นเพื่อประโยชน์ในการอนุรักษ์ผืนป่าต่อไป โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) โดยนักท่องเที่ยวจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการใช้ประโยชน์ในประเด็นการใช้เป็นแหล่งสืบค้นเพื่อประโยชน์ในมากกว่านักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

1.3.5 การทดสอบสมมติฐาน

1) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับและความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์มากกว่า 60 นาที มีความความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์น้อยกว่า 60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์ระหว่าง 16-30 นาที มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์น้อยกว่า 15 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก พบว่า ความพึงพอใจจากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก ทั้งในด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการออกแบบ ด้านวิธีการนำเสนอ และความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ทั้งในด้านเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ประโยชน์ ด้านลักษณะของการใช้ประโยชน์ และการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.6 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย

1) ด้านเนื้อหา ข้อมูล ข่าวสาร พบว่า นักท่องเที่ยวได้เสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความรวดเร็วและทันสมัยและตรงกับความเป็นจริง และควรเพิ่มเติมเนื้อหาให้มากกว่านี้ เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ร้านกาแฟ การแนะนำเส้นทางที่ปลอดภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.1

2) ด้านการออกแบบ พบว่า นักท่องเที่ยวได้เสนอแนะว่าควรมีการออกแบบโดยใช้สีสันทัน เช่น ภาพพื้นหลังที่หลากหลายมากกว่านี้ เนื่องจากสีดูจางและเป็นธรรมชาติมากเกินไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 รูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

2.1.1 โครงสร้างหลักของระบบข้อมูลสำหรับเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่า เว็บไซต์เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ ซึ่งภาพหลักประจำเนื้อหา ได้แก่ ภาพเสือ ซึ่งเป็นภาพสัตว์ป่าหายากที่มุ่งเน้นให้เกิดจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ในการตระหนักถึงการสูญพันธุ์รวมทั้ง เพื่อให้ประชาชนให้ความสำคัญของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า และร่วมมือร่วมใจ ปกป้องรักษา เพื่อการส่งมอบให้อนุชนรุ่นต่อไปได้อย่างสมบูรณ์ แต่เว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่มิมีโครงสร้างหลักของระบบข้อมูลสำหรับเว็บไซต์ โดยใช้จุดเด่นเป็นภาพทะเลหมอกและน้ำตก ที่มุ่งเน้นให้เกิดจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ในการดึงดูดในเรื่องของการท่องเที่ยวมากกว่าการตระหนักถึงการสูญพันธุ์ของสัตว์ป่า แต่ทั้ง 2 เว็บไซต์ มีการจัดวางข้อมูลและมีการจัดระบบข้อมูลที่คล้ายกัน คือ การวางระบบที่เรียบง่ายโดยวางระบบข้อมูลในการสืบค้นไว้ที่ส่วนหัวของหน้าหลัก แล้วเรียงลำดับความสำคัญข้อมูลจากซ้ายไปขวาในแนวนอน ทำให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกถึงความชัดเจนในเนื้อหาที่เรียงลำดับความสำคัญในแต่ละประเด็นนั้นไว้ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ดวงพร เกียงคำและวงศ์ประชา จันทรสมวงศ์ (2546: 26) ที่ได้กล่าวถึงหลักการออกแบบเว็บไซต์ที่ดี ได้แก่ การออกแบบควรมีจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ เนื่องจากเว็บไซต์แต่ละแห่งมีเป้าหมายที่แตกต่างกันเพื่อผู้เข้ามาใช้บริการสามารถจดจำภาพลักษณ์หรือเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงานนั้นๆ ได้ ควรมีการจัดวางข้อมูลที่เรียบง่าย เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสามารถอ่านเนื้อหาที่อยู่ภายในแต่ละเว็บเพจได้ง่าย สบายตา การจัดวางข้อมูลภายในเว็บไซต์ต้องไม่ซับซ้อน ควรมีการจัดระบบข้อมูลที่ดี เนื่องจากรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มข้อมูล จะมีผลต่อความสะดวกในการใช้งานของผู้เข้ามาใช้บริการ ระบบข้อมูลที่มีโครงสร้างดีจะช่วยเพิ่มความชัดเจนให้กับเนื้อหา

2.1.2 โครงสร้างหลักของระบบข้อมูลสำหรับเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่าทั้ง 2 เว็บไซต์มีโครงสร้างหลักของระบบข้อมูลเป็นแบบลำดับขั้น (Hierarchy) ซึ่งลักษณะการนำเสนอจะเป็นเสมือนขั้นบันได โดยจะนำเสนอในหน้าหลักก่อน จากนั้นผู้ใช้บริการสามารถเลือกหัวข้อที่ตนเองสนใจอ่านได้และไม่ต้องอ่านทุกหัวข้อเช่นแบบ Sequence เมื่อผู้ใช้บริการเลือกหัวข้อที่ตนเองสนใจได้แล้วก็สามารถเข้าอ่านในส่วนรายละเอียด Page ได้ ในขณะที่อ่านก็สามารถออกจากหน้ารายละเอียดไปสู่หน้าหลักได้นั้นๆ ได้ จากนั้นก็เลือกหัวข้อที่สนใจในหน้าหลักนั้นๆ ต่อไป ซึ่งมีได้นำแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างแบบ

ข้อความหลายมิติ (Hypertext) และแบบฐานข้อมูล (Database model) มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ซึ่งแตกต่างกับแนวคิดของดวงพร เกียงคำและวงศ์ประชา จันทรสมวงศ์ (2546: 26) ที่ได้กล่าวถึงโครงสร้างหลักของระบบข้อมูลสำหรับเว็บไซต์ว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ แบบลำดับขั้น (Hierarchy) แบบข้อความหลายมิติ (Hypertext) และแบบฐานข้อมูล (Database model) โครงสร้างแต่ละแบบจะมีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันไป แต่เว็บไซต์ส่วนใหญ่จะใช้โครงสร้างทั้ง 3 รูปแบบร่วมกัน

2.1.3 ลี

จากการศึกษาพบว่า ทั้ง 2 เว็บไซต์มีการใช้สีตัวอักษร และสีพื้นหลังเพื่อส่งผลกระทบต่ออารมณ์ และความรู้สึกของผู้เข้ามาใช้บริการโดยเลือกสีหรือโทนสีได้อย่างเหมาะสม เช่น เว็บไซต์เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีการใช้สีของตัวอักษร ตัวอักษรใช้สีดำ สีน้ำเงิน และสีเขียว และสีของพื้นหลังจะใช้สีขาวเป็นสีหลักและสีประกอบจะเน้นเป็นสีเขียว และสีฟ้า และเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่มีสีของตัวอักษร ตัวอักษรใช้สีดำ สีแดง สีเขียว และน้ำเงิน โดยตัวอักษรที่สามารถคลิกไปหน้าอื่นได้จะใช้การทำตัวหนาขึ้น ส่วนสีของพื้นหลังจะใช้สีขาวเป็นสีหลักและสีประกอบจะเน้นเป็นสีเขียว และสีเทา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544: 205) ที่ได้กล่าวถึงการเลือกใช้สีในการออกแบบเว็บไซต์ว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากสีมีผลกระทบต่ออารมณ์ และความรู้สึกของผู้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นในการออกแบบเว็บไซต์จึงควรเลือกสีหรือโทนสีให้เหมาะสม โดยสีที่แตกต่างกันจะให้ความหมายและความรู้สึกที่แตกต่างกันด้วย ความหมายและความรู้สึกของสีที่ใช้ เช่น สีเขียว หมายถึง ธรรมชาติ สุขภาพ ความยินดี ความอบอุ่นความแข็งแรง ความหวัง ความรักดี ความอุดมสมบูรณ์ความกระฉับกระเฉง ความเป็นอมตะ สีฟ้า หมายถึง ความอ่อนโยน ความนุ่มนวล ความหวัง ความสงบ ความเที่ยงตรง สีเทา หมายถึง ความสุภาพ ความสงบเสถียร ความมั่นคงความไว้วางใจ และสีขาว หมายถึง ความบริสุทธิ์ ความไร้เดียงสา ความรักความฉลาด ความสงบเสถียร ความเรียบง่าย ความสะอาดความเคารพนับถือ ความนอบน้อมถ่อมตน ความเที่ยงตรงความดี ซึ่งสีสันทันภายในหน้าเว็บไซต์ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อการดึงดูดความสนใจของผู้เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่แรกที่ผู้เข้ามาใช้บริการมองเห็น และเป็นสิ่งที่ใช้กำหนดบรรยากาศและความรู้สึกโดยรวมของเว็บไซต์

2.1.4 กราฟิก

จากการศึกษาพบว่า ทั้ง 2 เว็บไซต์มีการใช้กราฟิกโดยการนำเสนอและแสดงผลแบบรูปภาพ (JPEG) เป็นหลัก เนื่องจากเว็บไซต์ทั้ง 2 เว็บไซต์ที่นำเสนอ นั้น เป็นเว็บไซต์ที่ต้องการนำเสนอรูปภาพเป็นหลัก จึงมีความจำเป็นต้องมีการใช้ไฟล์รูปภาพที่มีการแสดงผลได้สีที่

สคส คือเป็นธรรมชาติเพื่อเป็นการดึงดูดให้ผู้ชมมาใช้บริการ รวมทั้งการตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นมรดกโลกเอาไว้ จึงมีความจำเป็นต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บรูปภาพเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้ไฟล์รูปภาพที่มีขนาดเล็ก และสามารถบีบอัดได้อย่าง JPEG ในการนำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจิตราต์น์ รัชตะวรรณ (2547: 13) ที่ได้กล่าวถึงชนิดของรูปภาพที่นิยมใช้กันบนเว็บไซต์ว่า จะต้องเป็นไฟล์รูปภาพ (Image file) ที่มีขนาดเล็ก เพื่อที่จะแสดงผลในเว็บเพจได้อย่างรวดเร็ว ขนาดของไฟล์รูปภาพที่เหมาะสมควรมีขนาด 20-40 กิโลไบต์ (Kilobyte) ไฟล์รูปภาพที่สามารถบีบอัด (Compress) ได้มาก ได้แก่ ไฟล์รูปภาพที่มีการจัดรูปแบบ (Format) เป็น GIF, JPEG และ PNG โดยไฟล์รูปภาพแต่ละรูปแบบจะมีความแตกต่างกัน ภายในเว็บเพจ JPEG (Joint Photographic Export Group) เป็นการจัดรูปแบบไฟล์รูปภาพที่มีความละเอียด เช่น ภาพที่มีจำนวนสีมากๆ หรือภาพถ่าย (Photo) ภาพธรรมชาติ เป็นต้น เนื่องจากไฟล์รูปภาพแบบ JPEG นั้น สามารถแสดงสีได้ถึง 16.7 ล้านสี จึงสามารถแสดงรายละเอียดที่มีอยู่ในรูปภาพได้ดีกว่า แต่ถ้าหากมีการบีบอัดไฟล์รูปภาพมากเกินไป ก็อาจทำให้เกิดการสูญเสียรายละเอียดของรูปภาพอย่างเห็นได้ชัดได้

2.1.5 ตัวอักษร

จากการศึกษาพบว่า เว็บไซต์เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร มีการใช้แบบตัวอักษร แบบตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้ อธิบายรายละเอียดใช้แบบอักษร MS Sans Serif โดยมีลักษณะตัวอักษร ตัวอักษรของหัวข้อจะใช้ตัวหนา ตัวอักษรรายละเอียดจะใช้ปกติ และขนาดตัวอักษร ตัวอักษรภาษาไทยที่ใช้เป็นหัวข้อ จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นหัวข้อ จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นเนื้อหา จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) และเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่นี้ ใช้แบบตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้ อธิบายรายละเอียดใช้แบบอักษร MS Sans Serif, EucrosiaUPC, CordiaUPC, BrowalliaUPC และAngsanaUPC ที่มีความหลากหลายมากกว่า รวมทั้งตัวอักษรของหัวข้อจะใช้ตัวหนา และตัวเอียง ตัวอักษรรายละเอียดจะใช้ปกติ และขนาดตัวอักษร ตัวอักษรภาษาไทยที่ใช้เป็นหัวข้อ จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นหัวข้อ จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นเนื้อหา จะใช้ขนาด 18 พอยต์ (Point) ซึ่งคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื่องจากเว็บไซต์ทั้ง 2 เว็บไซต์นี้เป็นเว็บไซต์ที่มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว หรือข้อมูลที่เป็นเนื้อหาในการกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรมชาติ ดังนั้นการใช้ตัวอักษรที่เป็นสากลที่สามารถนำเสนอข้อมูลได้โดยไม่ผิดพลาด ซึ่งเรื่องที่ต้องตระหนักถึงสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในการทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2546) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ตัวอักษร ฉากหลังและสีสำหรับ

รูปแบบที่นิยมใช้คือตัวอักษรสีดำบนฉากหลังขาว ถ้าต้องการกำหนดประเภทของตัวอักษรควรใช้ที่เป็นสากลนิยม เช่น ในกรณีภาษาอังกฤษอาจใช้ Arial หรือ Times News Roman เป็นต้น ส่วนภาษาไทยอาจใช้ MS Sans Serif การเลือกใช้ตัวอักษรภาษาไทยนั้นต้องระวังเป็นพิเศษเพราะในกรณีที่เครื่องผู้เยี่ยมชมไม่มีตัวอักษรนั้นๆ อาจทำให้ผู้เข้าเยี่ยมชมไม่สามารถอ่านตัวอักษรได้เลย

นอกจากนี้จากการศึกษารูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก พบว่า เว็บไซต์ทั้ง 2 แหล่งที่นำมาศึกษานั้น มีรูปแบบการนำเสนอ โครงสร้างหลักของระบบข้อมูล ตัวอักษรใช้สี กราฟิก ตัวอักษร ลักษณะตัวอักษร ในลักษณะที่คล้ายๆ กัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร และอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ เป็นหน่วยงานราชการจึงมีการนำเสนอข้อมูลที่แตกต่างจากเว็บไซต์ที่ใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างรายได้ให้กับหน่วยงาน หรือก่อประโยชน์ให้กับกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ประกอบกับเนื้อหาและความรู้ที่นำมาเสนอนั้นเป็นความรู้ที่ใช้เพื่อการเผยแพร่โดยมิได้มุ่งหวังสิ่งตอบแทนกลับมาเป็นตัวเงินหรือสิ่งตอบแทนมากนัก ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นให้ผู้อ่าน และผู้เข้าเยี่ยมชมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัสกร โสภิรักษ์ (2548) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องนโยบายเนื้อหาและรูปแบบเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารต้องการให้เว็บไซต์เป็นสื่อหรือช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เป็นศูนย์บริการข่าวสารและสืบค้นข้อมูลต่างๆ ให้บุคคลทั้งภายในและภายนอก โดยข้อมูลที่ได้นั้นต้อง รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย มีความเป็นสากล และยังใช้เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ องค์ความรู้ข่าวสารที่มีประโยชน์ในแวดวงการศึกษา และเน้นความเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยโครงสร้างเว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นแบบเรียงลำดับเนื้อหา รองลงมาคือ เรียงลำดับชั้น แบบตาราง และแบบไขว้แมงมุมตามลำดับ ตัวอักษรใช้แบบ Ms Sans, Angsana New, Cordia New, Angsana UPC, Cordia UPC สีที่ใช้คือ สีน้ำเงิน เทา ขาว และแดง เป็นส่วนใหญ่ ตัวอักษรที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบหนา รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพวรรณ ประสิทธิ์แสงอารีย์ (2548) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องเนื้อหาและรูปแบบของเว็บไซต์หน่วยงานราชการไทย พบว่าทั้ง 10 แห่งนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน บริการของหน่วยงานความรู้และข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน และยังมีระบบสืบค้นข้อมูลภายในเว็บไซต์และเชื่อมโยงออกไปยังเว็บไซต์ภายนอก มีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข่าวประชาสัมพันธ์และมีการปรับปรุงข่าวประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ด้านรูปแบบมีการใช้สีโทนเย็นเป็นหลักที่ใช้สีน้ำเงินมากที่สุด ตัวอักษรที่ใช้เป็นรายละเอียดเป็นแบบ Sans Serif ขนาด 10 พอยต์ (point) ตัวอักษรกราฟิกเป็นแบบ Times New Roman 12 พอยต์ (point) โครงสร้างเว็บไซต์เป็นแบบลำดับขั้นทั้งหมด

2.2 การนำเสนอเนื้อหาเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

จากการศึกษาการนำเสนอเนื้อหาเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก รูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก พบว่า เว็บไซต์ทั้ง 2 แหล่งที่นำมาศึกษานั้น มีการนำเสนอเนื้อหาเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกทั้งนี้ เนื่องจากหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์ทั้ง 2 แหล่ง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความต้องการนำเสนอเนื้อหาให้เป็นรูปแบบแบบลำดับชั้น Hierarchy ซึ่งต้องการให้ผู้ให้บริการเลือกหัวข้อที่ตนเองสนใจได้แล้วก็สามารถเข้าอ่านในส่วนรายละเอียดเพจ (Page) ได้เลย ในขณะที่อ่านก็สามารถออกจากหน้ารายละเอียดไปสู่หน้าหลักได้นั้นๆ ได้ จากนั้นก็เลือกหัวข้อที่สนใจในหน้าหลักนั้นๆต่อไป เนื่องจากต้องการให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกอ่านในหัวข้อที่สนใจได้ เพื่อเป็นการการนำเสนอเพื่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงานทั้ง 2 แหล่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544: 94) ที่ได้กล่าวถึงระบบนำทางแบบลำดับชั้น (Hierarchy) เป็นระบบนำทางแบบพื้นฐานที่เว็บไซต์ส่วนใหญ่มักใช้กัน การที่โฮมเพจหน้าหนึ่งมีการเชื่อมโยงไปยังโฮมเพจหน้าอื่นๆ ภายในเว็บไซต์นั้นก็ถือว่าเป็นลำดับชั้นอย่างหนึ่ง เป็นระบบนำทางที่ช่วยเสริมข้อจำกัดของระบบนำทางแบบลำดับชั้น ทำให้สามารถเคลื่อนที่ได้ทั้งแนวดิ่งและแนวนอนอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งเว็บไซต์ โดยปกติแล้วระบบนี้จะถูกใช้เพื่อเชื่อมโยงไปยังหน้าหลักของเว็บไซต์ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของป้ายนำทางที่วางไว้ด้านบนหรือด้านล่างสุดของเว็บไซต์ก็ได้โดยปกติป้ายนำทางที่อยู่ด้านบนจะทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการมองเห็นได้ทันทีโดยไม่ต้องเปลี่ยนภาพไปไหน และยังช่วยชี้แนะให้ผู้เข้ามาใช้บริการรู้ถึงข้อมูลส่วนต่างๆ ภายในเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว ในกรณีที่ผู้เข้ามาใช้บริการต้องการไปยังส่วนอื่นๆ ของเว็บไซต์ก็สามารถทำได้ทันที ส่วนป้ายนำทางที่อยู่ด้านล่างสุดนั้น ผู้เข้ามาใช้บริการจะเห็นก็ต่อเมื่ออ่านเนื้อหาภายในเว็บเพจนั้นๆ จนมาถึงตอนท้ายแล้ว ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกถ้าเนื้อหาภายในเว็บเพจนั้นมีความยาวมาก ทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการไม่ต้องย้อนกลับไปด้านบน ดังนั้นป้ายนำทางแบบครอบคลุมจะอยู่ด้านล่างหรือด้านบนนั้นขึ้นอยู่กับความยาวของเนื้อหาและความเหมาะสมเป็นหลัก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิจจา ฉลาดพจนพร (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบและการนำเสนอเนื้อหาเว็บไซต์เกี่ยวกับภาวะโลกร้อนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีรูปแบบการนำเสนอเป็นแบบสื่อผสมในรูปแบบบทความ เนื้อหาเป็นการให้ความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสาร และการผลักดันให้เกิดการณรงค์ ตามลำดับ ส่วนองค์กรรัฐบาล มีรูปแบบการนำเสนอเป็นบทความจากภาครัฐและยังไม่มีการนำเสนอสื่อผสมต่างๆ มาใช้เนื้อหาเป็นการให้ความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสาร และการผลักดันให้เกิดการณรงค์ ตามลำดับ ส่วนองค์กรเอกชน มีรูปแบบการนำเสนอเป็นแบบสื่อผสม สามารถเคลื่อนไหวได้และเว็บไซต์ดูน่าสนใจมากขึ้นโดยเสนอในรูปแบบข่าวและข้อเท็จจริงเนื้อหาให้เป็นความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสาร และการผลักดันให้เกิดการ

รณรงค์ตามลำดับ โครงสร้างหน้าเว็บแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนการใช้งาน และส่วนการจัดวางโครงสร้าง เว็บไซต์เป็นแบบลำดับขั้น การนำเสนอแบบสื่อผสมโดยเว็บไซต์ที่ใช้ในการนำเสนอเป็นแบบเคลื่อนไหวและการนำเสนอแบบสื่อผสมมากที่สุด เว็บไซต์ต้องกรากเอกชนกลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ตามลำดับ ส่วนกลุ่มองค์กรรัฐบาลยังไม่มี การนำเสนอสื่อผสมแบบเคลื่อนไหว มาใช้ด้านการปฏิสัมพันธ์

2.3 การเปิดรับ ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

2.3.1 การเปิดรับสื่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยมีความถี่ในการเปิดรับเว็บไซต์โดยภาพรวมในระดับน้อย และมีระยะเวลาของการเปิดรับของการเปิดรับโดยภาพรวมในระดับน้อยเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการใช้บริการ/ท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยเพียงแค่ 1-2 ครั้ง ประกอบกับมีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์/เคเบิลทีวีก่อนท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกซึ่งถือว่าเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายก็จริง แต่หน่วยงานทั้ง 2 หน่วยงานอาจยังมีงบประมาณในการสนับสนุนเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์/เคเบิลทีวีที่ไม่มากพอ รวมทั้งมีการเข้าถึงเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยนั้นทำได้ด้วยการค้นหาจากเว็บค้นหา (Search engine) ต่างๆ เช่น Google, Bing, Yahoo!) อาจทำให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะบริโภคข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานทั้ง 2 หน่วยงานผ่านสื่อชนิดอื่นมากกว่า ซึ่งตรงกับแนวคิดของ กิบแพค (Kippax) และเมอร์เรย์ (Murray) (อ้างถึงใน ทิพย์วรรณ แสงศรี, 2546: 37) ได้ศึกษาถึงความถี่การใช้สื่อกับการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อของชาวออสเตรเลีย การศึกษาครั้งนี้พัฒนาจากรูปแบบการศึกษาของ แคทซ์ (Katz) และคณะ (1973) โดยได้เพิ่มเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ของสื่อเข้าไป จุดประสงค์ของการศึกษาค้นคว้านี้คือ ต้องการหาความสัมพันธ์ของความถี่การใช้สื่อมวลชนกับความพึงพอใจและการใช้สื่อกับการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีการเลือกใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมาย และเข้าถึงคุณประโยชน์ของสื่อที่มีต่อผู้ใช้ และจากประเภทของสื่อที่ศึกษา พบว่าโทรทัศน์จะถูกเลือกใช้สูงเป็นอันดับหนึ่ง เพราะกลุ่มเป้าหมายเห็นว่าเป็นสื่อที่มีประโยชน์โดยให้ข้อมูลต่างๆ ที่เราสนใจ รวมทั้งให้ความบันเทิงด้วยส่วนหนังสือพิมพ์ หนังสือเล่ม วิทยุ และภาพยนตร์ จะถูกเลือกใช้เป็นอันดับรองตามเหตุผลของการเลือกใช้

2.3.2 ความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการศึกษาความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยโดยภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านวิธีการนำเสนอ และด้านการออกแบบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้วยเวลาที่หน่วยงานทั้ง 2 ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ การวางแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นแรกที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกไปสถานที่ท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง ดังนั้นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอันจึงเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญเป็นประการแรก เช่น การเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่พัก สภาพภูมิอากาศ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวมากกว่าในวิธีการนำเสนอ และการออกแบบของเว็บไซต์ นอกจากนี้ในการวิเคราะห์การนำเสนอเนื้อหาเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก พบว่า เว็บไซต์ทั้ง 2 แหล่งที่นำมาศึกษานั้น มีการนำเสนอเนื้อหาให้เป็นรูปแบบแบบลำดับชั้น Hierarchy ซึ่งต้องการให้ผู้ใช้บริการเลือกหัวข้อที่ตนเองสนใจได้แล้วก็สามารถเข้าอ่านในส่วนรายละเอียดเพจได้เลย ในขณะที่อ่านก็สามารถออกจากหน้ารายละเอียดไปสู่หน้าหลักได้นั้นๆ ได้ จากนั้นก็เลือกหัวข้อที่สนใจในหน้าหลักนั้นๆต่อไป เนื่องจากต้องการให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกอ่านในหัวข้อที่สนใจได้ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเนื้อหาจากเว็บไซต์มากกว่าวิธีการนำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิจจา ฉลาดพจนพร (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยรูปแบบและการนำเสนอเนื้อหาเว็บไซต์เกี่ยวกับภาวะโลกร้อนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผลการวิจัยพบว่า กลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีรูปแบบการนำเสนอเป็นแบบสื่อผสมในรูปบทความ เนื้อหาเป็นการให้ความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสาร และการผลักดันให้เกิดการรณรงค์ ตามลำดับ ส่วนองค์กรรัฐบาล มีรูปแบบการนำเสนอเป็นบทความจากภาครัฐและยังไม่มีการนำสื่อผสมต่างๆ มาใช้เนื้อหาเป็นการให้ความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสาร และการผลักดันให้เกิดการรณรงค์ ตามลำดับ

2.3.3 การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการศึกษาการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ใช้ประโยชน์นั้น พบว่า นักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว/จุดเด่นที่น่าสนใจมากที่สุด รวมทั้งในด้านการใช้ประโยชน์ด้านลักษณะการใช้ประโยชน์นั้น ยังพบว่า นักท่องเที่ยวใช้ข้อมูลในลักษณะการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยวมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการท่องเที่ยวในอุทยาน

แห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกนั้นมีการประชาสัมพันธ์กันมากขึ้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวสนใจท่องเที่ยวมากขึ้น ดังนั้นข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและจุดเด่นที่สนใจจึงเป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยว นั้น มีการใช้ประโยชน์มากกว่าข้อมูลด้านอื่นซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแหล่งความรู้เพิ่มเติมไว้สำหรับการศึกษาหรือวิจัย เช่น พืชพรรณและสัตว์ป่า และลักษณะภูมิประเทศ การศึกษาวิจัย แผนที่ ข้อมูลการเป็นมรดกโลก หรือข้อมูลองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ในการวิเคราะห์รูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก ซึ่งเว็บไซต์เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวรมีการจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ที่มุ่งเน้นให้เกิดจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ในการตระหนักถึงความสำคัญของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า และร่วมมือร่วมใจ ปกป้องรักษา เพื่อการส่งมอบให้อนุชนรุ่นต่อไปได้อย่างสมบูรณ์ และเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่มียุทธศาสตร์หรือมีเอกลักษณ์เพื่อให้ประชาชนให้ความสำคัญของการท่องเที่ยวในธรรมชาติที่สวยงามในเขตอุทยานแห่งชาติ ซึ่งทั้ง 2 เว็บไซต์ใช้รูปภาพของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ที่สวยงาม เป็นการเชิญชวนและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาศึกษา เรียนรู้ และสัมผัสกับบรรยากาศที่สวยงามของอุทยานแห่งชาติทั้ง 2 แห่ง ดังนั้นข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและจุดเด่นที่สนใจของอุทยานแห่งชาติทั้ง 2 แห่งนั้น จึงเป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวแล้วใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยว ทำให้มีการใช้ประโยชน์ด้านนี้มากกว่าข้อมูลด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แมคคอมบ์ (McCombs) และเบคเกอร์ (Becker) (1979) ที่ได้อธิบายถึงการใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการของคนโดยเน้นเรื่องการค้ารงชีวิตในสังคมทั่วไปว่า มนุษย์ต้องการรู้เหตุการณ์โดยการติดตามและสังเกตการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสื่อมวลชน เพื่อให้รู้เท่าเหตุการณ์ที่ทันสมัยและรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้ มนุษย์ต้องการข่าวสารเพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การเปิดรับสื่อมวลชน ทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะหรือเหตุการณ์รอบตัว และมนุษย์ต้องการข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความคิดเห็น หรือสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการนำไปใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย

2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับและความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์มากกว่า 60

นาที มีความความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์น้อยกว่า 60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โดยส่วนใหญ่แล้วนักท่องเที่ยวมีความถี่และระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์ในระดับน้อย การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจยังไม่เพียงพอ ดังนั้นการแสวงหาข้อมูลจากเว็บไซต์จึงมีความจำเป็นอย่างมาก การเปิดเว็บไซต์ที่ใช้ระยะเวลาที่ยาวนานกว่าจึงได้รับข้อมูลจากเว็บไซต์มากกว่า ซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่มากกว่าทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการเว็บไซต์นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประมะ สตะเวทิน (2532: 99 อ้างใน เกศินี จุฑาวิจิตร 2540: 135) ที่ได้กล่าวว่า ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดบุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไปที่ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของปรุพห์ อรรถนถ (2545) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ Young Creative Traveller ประเภทสื่ออินเทอร์เน็ตของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะเป็นในด้านความถี่ หรือระยะเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ Young Creative Traveller ประเภทสื่ออินเทอร์เน็ต

2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์ระหว่าง 16-30 นาที มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์น้อยกว่า 15 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โดยส่วนใหญ่แล้วนักท่องเที่ยวมีความถี่และระยะเวลาของการเปิดรับเว็บไซต์ในระดับน้อย การนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์เพื่อการตัดสินใจยังไม่เพียงพอ ดังนั้นประโยชน์ที่ได้รับจากการแสวงหาข้อมูลจากเว็บไซต์จึงมีความจำเป็นอย่างมาก โดยการเปิดเว็บไซต์ที่ใช้ระยะเวลาที่ยาวนานกว่าจึงได้รับข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทอดด์ ฮันท์ และเบรนท์ ดี รูเบน (Todd Hunt and Brent d. Ruben, 1993) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล ได้แก่ การใช้ประโยชน์ (Utility) ซึ่งกล่าว

โดยทั่วไปแล้ว เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจจากเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก ทั้งในด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการออกแบบ ด้านวิธีการนำเสนอ และความพึงพอใจโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ทั้งในด้านเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ประโยชน์ ด้านลักษณะของการใช้ประโยชน์ และการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลกมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการใช้ประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับข้อมูลที่ได้รับ และนำข้อมูลที่ได้รับจากเว็บไซต์ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ รวมทั้งการวางแผนการท่องเที่ยวเพื่อให้ตนเองรู้จักสถานที่นั้นก่อนการเดินทาง และดำเนินการท่องเที่ยวในแบบฉบับตามที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ลอร์เลน เอ เวนเนอร์ (Lawrence A. Wenner) (อ้างใน สมชาติ ขรรขยสดีมัน, 2545: 42) ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ โดยออกเป็น 4 กลุ่ม ซึ่ง 1 ใน 4 กลุ่มนั้นคือ Orientational Gratifications หมายถึง การใช้ประโยชน์เพื่อข่าวสารทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง เพื่อเป็นแรงเสริมซ้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบความต้องการที่แสดงออกมา ได้แก่ การติดตามข่าวสาร หรือการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรีดา แซ่เล้า (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะ สำหรับการนำไปใช้ในการศึกษาต่อไปได้ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 การเปิดรับเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติที่เป็นผืนป่ามรดกโลก ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวมีการเปิดรับเว็บไซต์เพียง 1-2 ครั้ง และมีระยะเวลาการเปิดรับเว็บไซต์เพียง 16-30 นาที แสดงถึงการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงข้อมูลที่น่าสนใจในเว็บไซต์ยังทำได้ไม่มากพอ ดังนั้นทั้งเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร และอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่อังควรมีการกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทอื่นๆ ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์เพียงอย่างเดียว

3.1.2 ความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านวิธีการนำเสนอ และด้านการออกแบบ ดังนั้นทั้งเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร และอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่อังควรมีการกำหนดนโยบายการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวผ่านสื่อเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

3.1.3 การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทย ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ด้านลักษณะของการใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยว มากกว่า ด้านเนื้อหา ข้อมูล ข่าวสารที่ใช้ประโยชน์ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ หรือเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่านั้นจึงเป็นแนวทางที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร และอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่อังควรมีการคำนึงถึงเป็นอันดับแรก และทำการประชาสัมพันธ์ด้วยการนำเสนอภาพและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวให้มากที่สุด เช่น การนำเสนอภาพแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามภายในพื้นที่ การให้ข้อมูลเส้นทางที่ปลอดภัยในการเดินทาง ข้อมูลร้านอาหารและสถานที่พัก เหล่านี้เป็นต้น

3.1.4 การเพิ่มการจดทะเบียนที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต (URL) ให้เข้าถึงง่าย เนื่องจากชื่อเว็บไซต์ (Domain name) เป็นชื่อของหน่วยงาน รวมทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์ของอุทยานหลักทำให้การค้นหาข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลทำได้ยาก

3.1.5 ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอ เนื้อหาและ ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติผืนป่ามรดกโลกไทยอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้เว็บไซต์ของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร และอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ว่ากับการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติหรือเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าอื่นๆ

3.2.2 ควรมีการศึกษาการเปิดรับสื่อเว็บไซต์ของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร และอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ในประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลของการเปิดรับ ระยะเวลาของการเปิดรับ และประเด็นที่เปิดรับ เช่น ช่วงเวลาที่ใช้สื่อ พฤติกรรมการบริโภคข่าวสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.2.3 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับสื่อเว็บไซต์ และความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ กับผลการดำเนินงานของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ห้วยขาแข้ง-ทุ่งใหญ่นเรศวร และอุทยานแห่งชาติผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่

