

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว 2) พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) ทัศนคติต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ 4) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการข้อมูลและจองที่พัก-บริการอุทยานแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้แล้ว จากนั้น นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป 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 โดยอุทยานแห่งชาติที่ได้รับความสนใจใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พักมากที่สุด คือ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ ร้อยละ 57.0

ทัศนคติต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและจองที่พัก-บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า นักท่องเที่ยวใช้บริการข้อมูลจากหัวข้อแหล่งท่องเที่ยว มากที่สุด ซึ่งเป็นหัวข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 78.5 ส่วนการให้บริการจองที่พัก-บริการ นักท่องเที่ยวได้อ่านคำแนะนำก่อนใช้บริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวจะเข้าใช้บริการอีกในภายหลัง และนักท่องเที่ยวมีความต้องการการเปิดให้บริการจองเต็นท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในส่วนของทัศนคติในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการข้อมูลการท่องเที่ยว การใช้บริการจองที่พัก-บริการ การบริการของบุคลากร และการบริการด้านอื่น ๆ ตามลำดับ

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

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.