

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ



การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในด้านเนื้อหา และ รูปแบบของเอกสาร 2) ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวในด้านความต้องการและการใช้เนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร ประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาในการใช้

สมมติฐานของการวิจัยกำหนดไว้ว่า เนื้อหา และรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไม่สอดคล้องกับความต้องการ ผู้ใช้จึงสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยได้น้อย

วิธีดำเนินการวิจัยใช้แบบสำรวจเนื้อหา และรูปแบบ* ของเอกสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาเนื้อหา และรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่จัดพิมพ์ในช่วงปี พ.ศ.2531 ถึง พ.ศ.2535 จำนวน 88 รายการ และ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ชาวไทยที่มาขอรับบริการเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว จากเคาน์เตอร์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลางถนนราชดำเนินนอก จำนวน 384 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 318 ฉบับ (ร้อยละ 82.0) โดยนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาสำหรับการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ โดยการเรียบเรียงเนื้อหาในส่วนสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัยออกเป็น 8 หัวข้อ ดังนี้

* ดูเพิ่มเติมที่บทที่ 3 หน้า

1. เนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของงานพัฒนาข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ผู้ใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. การใช้เนื้อหาของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเนื้อหาและรูปแบบ ของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
5. ความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อเนื้อหาและรูปแบบ ของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
6. เปรียบเทียบการใช้/ความพึงพอใจและความต้องการเนื้อหาและรูปแบบ ของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
7. ปัญหาในการใช้เนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
8. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบ ของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สรุปผลการวิจัย

1. เนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของงานพัฒนาข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผลจากการศึกษาสามารถสรุปลักษณะเนื้อหาของเอกสารภาษาไทย ด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ดังนี้ เอกสารประกอบด้วยเนื้อหา 4 หัวข้อ คือ เนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดและภาค เนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว และเนื้อหาแผนที่

เนื้อหาส่วนที่มีมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก รองลงมาคือ สถานที่ท่องเที่ยว ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป แผนที่จังหวัดหรือภาค วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ แผนที่ตัวเมือง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านอาหาร ร้าน

ขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง และ บริษัทนำเที่ยว (จำนวน 83, 78, 78, 78, 34, 25, 11, 10, 10 และ 5 รายการตามลำดับ)

ผลจากการศึกษาสามารถสรุปรูปแบบของเอกสาร ได้ดังนี้

ขนาดของเอกสารมี 5 รูปแบบ ขนาดของเอกสารที่มีมากที่สุด คือ เอกสารไม่เย็บเล่มกระดาษขนาดเอสี่ รองลงมาคือ แผ่นพับขนาดสี่เหลี่ยมผืนผ้า เอกสารเย็บเล่มขนาดกระดาษเอสี่ เอกสารเย็บเล่มขนาดสี่เหลี่ยมจัตุรัส และแผ่นพับขนาดสี่เหลี่ยมจัตุรัส (จำนวน 41, 35, 5, 1 และ 1 รายการตามลำดับ)

ปกของเอกสารมี 3 รูปแบบ รูปแบบของปกที่มีมากที่สุด คือ ปกที่ไม่มีภาพประกอบตีพิมพ์สีเดียว รองลงมาคือ ปกที่มีภาพ ชื่อเอกสารและเนื้อหาตีพิมพ์สีเดียว และ ปกที่มีเฉพาะภาพและชื่อ ตีพิมพ์หลายสี (จำนวน 56, 17 และ 10 รายการตามลำดับ)

ขนาดของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสารมี 4 ขนาด ขนาดที่มีมากที่สุด คือ 12 พอยท์ รองลงมา คือ 11 พอยท์ 14 พอยท์ และ 9 พอยท์ (จำนวน 44, 35, 27 และ 3 รายการตามลำดับ)

สีของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสารมี 4 สี สีที่มีมากที่สุด คือ สีดำ รองลงมา คือ สีน้ำเงิน สีเขียว และสีน้ำตาล (จำนวน 35, 27, 18 และ 3 รายการตามลำดับ)

สีของภาพประกอบเนื้อหา มี 2 แบบ สีที่มีมากที่สุด คือ ภาพสีธรรมชาติ รองลงมาคือ ภาพสีเดียว (จำนวน 23 และ 12 รายการ)

ขนาดของภาพประกอบเนื้อหา มี 3 ขนาด ขนาดที่มีมากที่สุด คือ ขนาดครึ่งหน้ากระดาษ และขนาดสามในสี่ รองลงมา คือ ขนาดหนึ่งในสี่ (จำนวน 7, 7 และ 5 รายการตามลำดับ)

การจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวมีเพียง 1 แบบ คือ แบ่งเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวตามเขตการปกครองโดยไม่เรียงรายการตามลำดับอักษร (78 รายการ)

การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวมีเพียง 1 แบบ คือ แบ่งตามประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกโดยไม่เรียงรายการตามลำดับอักษร (78 รายการ)

แผนที่ประกอบเอกสารที่มีมากที่สุด คือ แผนที่จังหวัดหรือภาค รองลงมาคือ แผนที่ตัวเมือง (จำนวน 55 และ 20 รายการ) สัญลักษณ์ประกอบแผนที่ที่ใช้มากที่สุด คือ เขตการปกครอง และเส้นทางหลวง รองลงมาคือ สถานที่ท่องเที่ยว และเส้นทางรถไฟ (จำนวน 78, 78, 30 และ 11 รายการตามลำดับ) ส่วนภาพประกอบแผนที่มีเพียง 1 ภาพ คือ ภาพแสดงสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่างๆ (3 รายการ)

2. ผู้ใช้เอกสาร

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้เอกสารเป็นชายมากกว่าหญิง (ร้อยละ 67.6 และ 32.4) และมีอายุระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุด จำนวนรองลงมา อายุ 30-39 ปี ส่วนผู้ใช้เอกสารที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีน้อย (ร้อยละ 50.9 และ 27.0)

ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา รองลงมาคือ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 41.8 และ 23.9)

ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร เพื่อประกอบการท่องเที่ยวของตนเอง รองลงมา ใช้เพื่อจัดรายการท่องเที่ยวสำหรับเพื่อน และญาติที่ไม่เป็นธุรกิจ และผู้ใช้จำนวนน้อยที่สุดใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (ร้อยละ 53.8, 26.4 และ 3.1)

ประโยชน์ที่ผู้ใช้เอกสารส่วนมากได้รับจากการใช้เอกสาร คือ เป็นคู่มือในการเดินทางท่องเที่ยว รองลงมาคือ ทำให้มีความรู้กว้างขวาง (ร้อยละ 89.6 และ 61.3)

ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่มาขอรับบริการเอกสารสถานที่ท่องเที่ยว และโรงแรมภาคเหนือมากที่สุด (ร้อยละ 50.9 และ 50.0) รองลงมาคือ เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวและโรงแรมภาคใต้ (ร้อยละ 37.7 และ 33.3) เอกสารที่ผู้ใช้มาขอรับบริการน้อยที่สุด คือ เอกสารสถานที่ท่องเที่ยว และเอกสารโรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 15.4 และ 13.8)

เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะจังหวัดที่ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่มาขอรับบริการ คือ เอกสารจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือ เอกสารจังหวัดแม่ฮ่องสอน และเอกสารจังหวัดเชียงราย (ร้อยละ 24.3, 21.9 และ 19.4) ส่วนเอกสารที่มีผู้ใช้มาขอรับบริการน้อยที่สุด คือ เอกสารจังหวัดชัยนาท นครปฐม น่าน ปัตตานี พะเยา พิจิตร แพร่ มหาสารคาม ยะลา ร้อยเอ็ด ลพบุรี ศรีสะเกษ สตูล สมุทรปราการ สมุทรสงคราม (ร้อยละ 0.3) เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะจังหวัดที่ไม่มีผู้ใช้ขอรับบริการได้แก่ เอกสารจังหวัดชัยภูมิ นนทบุรี ปทุมธานี นันทบุรี ยโสธร หนองคาย สมุทรสาคร สิงห์บุรี สุพรรณบุรี อ่างทอง และอุตรดิตถ์

3. การใช้เนื้อหาเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้ใช้ใช้เนื้อหาของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 3.57) หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว แผนที่จังหวัดหรือภาค สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก แผนที่ตัวเมือง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.99, 3.97, 3.92, 3.65 และ 3.60) หัวข้อที่ใช้ในระดับปานกลางได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านขายของที่ระลึก หรือสินค้าพื้นเมือง วัฒนธรรมของจังหวัดหรือภาค สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านบริษัทนำเที่ยว ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป และประวัติศาสตร์ของจังหวัดหรือภาค (ค่าเฉลี่ย 3.50, 3.44, 3.28, 3.21 และ 3.10 ตามลำดับ)

ในด้านการใช้เนื้อหาข้อย่อยของแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 เนื้อหาจังหวัดและภาค

-ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ ลักษณะเด่นและชื่อเสียงของจังหวัดหรือภาค รองลงมาคือ การคมนาคม ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้ายคือ สภาพภูมิอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.59 และ 3.00)

-ประวัติศาสตร์ : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ ประวัติของเมือง รองลงมาคือ ตำนานของจังหวัดหรือภาค ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้าย คือ ความหมายของชื่อเมืองหรือภาค (ค่าเฉลี่ย 3.07, 3.04 และ 3.02)

-วัฒนธรรม : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ อาหารพื้นเมืองหรืออาหารที่ขึ้นชื่อ รองลงมา คือ ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้าย คือ การละเล่นพื้นบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.48 และ 3.12)

3.2 เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว

หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ ลักษณะเด่นและชื่อเสียงของสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้าย คือ ประวัติความเป็นมาตำนานและนิทานพื้นเมืองของสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.65, 4.51 และ 3.19)

3.3 เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

-ที่พัก : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ ชื่อสถานที่พัก และประเภทของสถานที่พัก รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้ายคือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.20, 4.19 และ 3.28)

-ร้านอาหาร : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ สถานที่ตั้ง รองลงมาคือ ชื่อร้านอาหาร ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้าย คือ อาหารที่ขึ้นชื่อของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.68, และ 3.52)

-ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุดคือ สถานที่ตั้ง รองลงมาคือ ชื่อร้าน ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้าย คือ การติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58, 3.56 และ 3.31)

-บริษัทนำเที่ยว : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ ลักษณะบริการการท่องเที่ยว ที่จัดให้ รองลงมาคือ การติดต่อ ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้ายคือ ชื่อบริษัทนำเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.55, 3.22 และ 3.18)

3.4 เนื้อหาแผนที่

-แผนที่จังหวัดหรือภาค : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ การคมนาคม รองลงมาคือ พรมแดนและอาณาเขต ส่วนหัวข้อที่ใช้เป็นลำดับสุดท้าย คือ ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.58, 3.72 และ 3.61)

-แผนที่ตัวเมือง : หัวข้อที่ผู้ใช้ใช้สูงสุด คือ ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ เส้นทางคมนาคมภายในจังหวัด ส่วนหัวข้อที่ใช้น้อยที่สุด คือ ที่ตั้งแหล่งบันเทิงเรีงรมย์ (ค่าเฉลี่ย 4.52, 4.10 และ 3.04)

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเนื้อหาของเอกสาร

ผู้ที่มีความพึงพอใจเนื้อหาของเอกสารภาษาไทย ด้านการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยพึงพอใจเนื้อหาวัฒนธรรมของจังหวัดและภาคในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และพึงพอใจเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว แผนที่จังหวัดและภาค สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านอาหาร ที่พัก แผนที่ตัวเมือง ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไปของจังหวัดและภาค สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านบริษัทนำเที่ยว ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง และประวัติศาสตร์ของจังหวัดและภาคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.52, 3.52, 3.46, 3.44, 3.41, 3.35, 3.24, 3.23 และ 2.84)

ในด้านความพึงพอใจเนื้อหาข้อย่อยของแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1.1 เนื้อหาจังหวัดและภาค

- ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป : หัวข้อที่ผู้ใช้นึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะเด่นและชื่อเสียงของจังหวัดหรือภาค รองลงมาคือ ที่ตั้ง เนื้อที่ อาณาเขตและการแบ่งเขต การปกครอง ส่วนหัวข้อที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ทรัพยากรธรรมชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.57 และ 2.99)

- ประวัติศาสตร์ : หัวข้อที่ผู้ใช้นึงพอใจสูงสุด คือ ความหมายของชื่อเมืองหรือภาค รองลงมาคือ ประวัติเมือง ส่วนหัวข้อที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ตำนานของจังหวัดหรือภาค (ค่าเฉลี่ย 3.07, 2.95 และ 2.91)

- วัฒนธรรม : หัวข้อที่ผู้ใช้นึงพอใจสูงสุด คือ ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน รองลงมาคือ ประเพณีและงานเทศกาล ส่วนหัวข้อที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ การละเล่นพื้นบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.22, 3.16 และ 3.01)

4.1.2 เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว

หัวข้อที่ผู้ใช้นึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะเด่น และชื่อเสียงของสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนหัวข้อที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ตำนานและนิทานพื้นเมืองของสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.51, 3.68 และ 3.18)

4.1.3 เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

- ที่พัก : หัวข้อที่ผู้ใช้นึงพอใจสูงสุด คือ ชื่อที่พัก รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง ส่วนหัวข้อที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ (ค่าเฉลี่ย 3.98, 3.89 และ 2.09)

- ร้านอาหาร : หัวข้อที่ผู้ใช้นึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้ง รองลงมาคือ ชื่อร้านอาหาร ส่วนหัวข้อที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ อาหารที่ขึ้นชื่อของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.60 และ 3.01)

- ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง : หัวข้อที่ผู้ใช้นึงพอใจสูงสุด คือ ชื่อร้าน รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง ส่วนหัวข้อที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ประเภทของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.44, 3.19 และ 3.10)

- บริษัทนำเที่ยว : หัวข้อที่ผู้ใช้นึงพอใจสูงสุด คือ การติดต่อ รองลงมาคือ ชื่อบริษัทนำเที่ยว ส่วนหัวข้อที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ลักษณะบริการการท่องเที่ยวที่จัดให้ (ค่าเฉลี่ย 3.29, 3.25 และ 3.20)

4.1.4 เนื้อหาแผนที่

-แผนที่จังหวัดหรือภาค : หัวข้อที่ผู้พิมพ์พอใจสูงสุด คือพรมแดน และอาณาเขต รองลงมาคือ การคมนาคม ส่วนหัวข้อที่พิมพ์น้อยที่สุด คือ ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.61 และ 3.25)

-แผนที่ตัวเมือง : หัวข้อที่ผู้พิมพ์พอใจสูงสุด คือที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ เส้นทางคมนาคมภายในจังหวัด ส่วนหัวข้อที่พิมพ์น้อยที่สุด คือ ที่ตั้งแหล่งบันเทิงเรีงรมย์ (ค่าเฉลี่ย 4.10, 3.52 และ 3.13)

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อรูปแบบของเอกสาร

ผู้ใช้เอกสารมีความพึงพอใจรูปแบบของเอกสารโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยพึงพอใจในระดับมาก 2 หัวข้อได้แก่ สัญลักษณ์/ภาพประกอบแผนที่ และการจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.67) พึงพอใจในระดับปานกลาง 8 หัวข้อได้แก่ สีของภาพประกอบ ขนาดของภาพประกอบ สีของตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร สีที่ใช้ตีพิมพ์แผนที่ ขนาดของเอกสาร การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ปกของเอกสาร และขนาดของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.44, 3.37, 3.36, 3.25, 3.08, 3.08, 3.01 และ 2.83 ตามลำดับ)

ในด้านความพึงพอใจรูปแบบข้อย่อยของแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 การจัดเนื้อหาเอกสาร

-สถานที่ท่องเที่ยว : ผู้พิมพ์พอใจพึงพอใจรูปแบบที่น่าเสนอคือ แบ่งเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวตามเขตการปกครองในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

-สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว : ผู้พิมพ์พอใจรูปแบบที่น่าเสนอ คือ แบ่งเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยไม่เรียงรายการตามลำดับอักษรในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08)

4.2.2 รูปแบบการจัดรูปเล่ม

-ขนาดของเอกสาร : ผู้พิมพ์พอใจ เอกสารเย็บเล่มกระดาษ ขนาดเอสี่สูงสุด รองลงมา คือ แผ่นพับขนาดสี่เหลี่ยมผืนผ้า ส่วนขนาดของเอกสารที่พิมพ์ใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ เอกสารไม่เย็บเล่มกระดาษขนาดเอสี่ (ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.46 และ 2.63)

-ปกของเอกสาร : ปกที่ผู้พิมพ์พอใจ คือ ปกที่มีเฉพาะภาพและชื่อเอกสาร ตีพิมพ์หลายสีสูงสุด รองลงมา คือ ปกที่มีภาพชื่อเอกสารและเนื้อหา ตีพิมพ์สีเดียว

ส่วนปกที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ปกที่ไม่มีภาพประกอบ ตีพิมพ์สีเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.88, 2.94 และ 2.21)

- สื่ที่ใช้ตีพิมพ์เอกสาร : สื่ที่ใช้พึงพอใจสูงสุด คือ สีดำ รองลงมาคือ สีน้ำเงิน ส่วนสื่ที่ใช้พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ สีเขียว (ค่าเฉลี่ย 3.38, 3.37 และ 3.33)

- สื่ที่ใช้ตีพิมพ์แผนที่ : สื่ที่ใช้พึงพอใจสูงสุด คือ การใช้สีตีพิมพ์แผนที่มากกว่าหนึ่งสีขึ้นไป รองลงมา คือ การใช้สีตีพิมพ์แผนที่เพียงสีเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.17 และ 2.31)

- สัญลักษณ์และภาพประกอบแผนที่ : สัญลักษณ์ ที่ผู้ใช้พึงพอใจสูงสุด คือ สัญลักษณ์และภาพประกอบสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ รองลงมา คือ สัญลักษณ์หมายเลขเส้นทางหลวง ส่วนสัญลักษณ์ที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ สัญลักษณ์เขตการปกครอง (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.06 และ 3.62)

- ขนาดของภาพประกอบ : ขนาดของภาพ ที่ผู้ใช้พึงพอใจสูงสุด คือ ภาพขนาดครึ่งหน้ากระดาษ รองลงมาคือ ภาพขนาดหนึ่งในสี่ของกระดาษ ส่วนขนาดของภาพที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ภาพขนาดสามในสี่ของกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 3.53, 3.37 และ 3.20)

- สีของภาพประกอบ : สื่ที่ใช้พึงพอใจสูงสุด คือ ภาพสีธรรมชาติ และสื่ที่ใช้พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ภาพประกอบสีเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.37 และ 2.29)

- ขนาดของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร : ขนาดตัวอักษรที่ผู้ใช้พึงพอใจสูงสุด คือ 14 พอยท์ รองลงมาคือ 12 พอยท์ ส่วนขนาดที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ 9 พอยท์ (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.18 และ 1.71)

5. ความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

5.1 ความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อเนื้อหาของเอกสาร

ผู้ที่มีความต้องการเนื้อหาของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เนื้อหาที่ต้องการในระดับมาก ได้แก่ แผนที่จังหวัดหรือภาค

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว แผนที่ตัวเมือง วัฒนธรรมของจังหวัดหรือภาค ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไปของจังหวัดหรือภาค สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.14, 4.10, 3.92, 3.83, 3.73 และ 3.65 ตามลำดับ) หัวข้อที่ต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านบริษัทนำเที่ยว และประวัติศาสตร์ของจังหวัดหรือภาค (ค่าเฉลี่ย 3.56, 3.52 และ 3.36ตามลำดับ)

ในด้านความต้องการเนื้อหาข้อย่อยของแต่ละหัวข้อมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

5.1.1 เนื้อหาจังหวัดและภาค

-ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุดคือ การคมนาคม รองลงมาคือ ลักษณะเด่นและชื่อเสียงของจังหวัดหรือภาค ส่วนหัวข้อที่ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ การประกอบอาชีพและผลผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.54, 4.18 และ 3.19)

-ประวัติศาสตร์ : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุด คือ ตำนานของจังหวัดหรือภาค รองลงมาคือ ประวัติเมือง ส่วนหัวข้อที่ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ ความหมายของชื่อเมืองหรือภาค (ค่าเฉลี่ย 3.37, 3.27 และ 3.27)

-วัฒนธรรม : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุด คือ อาหารพื้นเมืองหรืออาหารที่มีชื่อ รองลงมา คือ ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน หัวข้อที่ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ การละเล่นพื้นบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.95, 3.86 และ 3.65)

5.1.2 เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว

หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุด คือ การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวรองลงมา คือ ที่ตั้งเนื้อที่และอาณาเขต ส่วนหัวข้อที่ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ ตำนานและนิทานพื้นเมืองของสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.65, 4.37 และ 3.48)

5.1.3 เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

-ที่พัก : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุด คือ ชื่อที่พัก รองลงมา คือ สถานที่ตั้ง หัวข้อที่ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ (ค่าเฉลี่ย 4.40, 4.38 และ 3.41)

-ร้านอาหาร : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุด คือ สถานที่ตั้ง รองลงมาคือ อาหารที่ขึ้นชื่อ ส่วนหัวข้อที่ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ การติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.66 และ 3.53)

-ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการ



สูงสุดคือ ประเภทของสินค้า รองลงมา คือ สถานที่ตั้ง หัวข้อที่ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ การติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.69 และ 3.20)

-บริษัทนำเที่ยว : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุดคือ ลักษณะบริการ การท่องเที่ยวที่จัด รองลงมา คือ การติดต่อ หัวข้อที่ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ เนื้อหาอื่นๆ ได้แก่ อัตราค่าบริการ และเวลาที่เปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.50 และ 3.01)

5.1.4 เนื้อหาแผนที่

-แผนที่จังหวัดหรือภาค : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุด คือ การคมนาคม รองลงมาคือ ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่างๆ หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ พรหมแดนและอาณาเขต (ค่าเฉลี่ย 4.57, 4.50 และ 3.99)

-แผนที่ตัวเมือง : หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการสูงสุด คือ ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมา คือ เส้นทางคมนาคมภายในจังหวัด หัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ เนื้อหาอื่นๆ ในเรื่องที่ตั้งสถานที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง สถานีรถไฟ และสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 4.53, 4.37 และ 3.05)

5.2 ความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อรูปแบบของเอกสาร

ผู้ที่มีความต้องการรูปแบบของเอกสารโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) หัวข้อที่มีผู้ใช้ต้องการในระดับมาก ได้แก่ สัญลักษณ์/ภาพประกอบแผนที่ และการจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.70) หัวข้อที่ต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ สีของภาพประกอบเนื้อหา ขนาดของภาพประกอบเนื้อหา สีของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร รูปเล่มของเอกสาร การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว สีที่ใช้พิมพ์แผนที่ ปกของเอกสารและขนาดของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.53, 3.46, 3.40, 3.35, 3.30, 3.29, 3.03 และ 2.81 ตามลำดับ)

ในด้านความต้องการรูปแบบหัวข้อย่อยของแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.1 การจัดเนื้อหาของเอกสาร

-สถานที่ท่องเที่ยว : ผู้ใช้ต้องการการจัดเนื้อหาตามประเภทของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การแบ่งเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวตามเขตการปกครอง ส่วนหัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการเป็นลำดับสุดท้ายคือ การแบ่งเนื้อหาแบบอื่นๆ ได้แก่ แบ่งตามเส้นทางคมนาคม แบ่งตามฤดูกาลที่ควรเดินทาง และแบ่งตามความมีชื่อเสียงของสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.10, 3.78 และ 3.22)

- สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว : ผู้ใช้ต้องการจัดเนื้อหาตามประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก แล้วเรียงรายการตามลำดับอักษร เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ แบ่งเนื้อหาตามเขตการปกครองแล้วแบ่งย่อยตามประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก แล้วเรียงรายการตามลำดับอักษร ส่วนหัวข้อที่ผู้ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ การแบ่งเนื้อหาตามลำดับอักษรจาก ก-อ โดยไม่แยกประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.73 และ 2.46)

5.2.2 การจัดรูปแบบของเอกสาร

- ขนาดของเอกสาร : ผู้ใช้ต้องการให้เอกสารมีขนาดพอเกิดบัค หรือนับกระดาษเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ แผ่นพับขนาดสี่เหลี่ยมผืนผ้า ส่วนรูปแบบที่ผู้ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ เอกสารไม่เย็บเล่มกระดาษขนาดเอสี่ (ค่าเฉลี่ย 4.23, 3.56 และ 2.67)

- ปกของเอกสาร : ผู้ใช้ต้องการปกที่มีภาพ ชื่อเอกสารและเนื้อหาตีพิมพ์หลายสีเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ปกที่มีเฉพาะภาพ และชื่อเอกสาร ตีพิมพ์หลายสี ส่วนรูปแบบปกที่ผู้ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ ปกที่ไม่มีภาพประกอบตีพิมพ์สีเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.22, 3.95 และ 2.20)

- สีที่ใช้ตีพิมพ์เอกสาร : ผู้ใช้ต้องการใช้สีน้ำเงินตีพิมพ์เอกสารเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ สีดำ ส่วนสีที่ผู้ต้องการเป็นลำดับสุดท้าย คือ สีเขียว (ค่าเฉลี่ย 3.44, 3.40 และ 3.37)

- สีที่ใช้ตีพิมพ์แผนที่ : ผู้ใช้ต้องการใช้สีตีพิมพ์แผนที่มากกว่าหนึ่งสีขึ้นไปเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ต้องการให้ใช้สีน้ำเงินตีพิมพ์แผนที่เพียงสีเดียว และต้องการให้ใช้สีตีพิมพ์แผนที่เพียงสีเดียว เป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.24, 3.43 และ 2.32)

- สัญลักษณ์และภาพประกอบแผนที่ : ผู้ใช้ต้องการ สัญลักษณ์และภาพประกอบสถานที่ท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ สัญลักษณ์เส้นทางหลวง และต้องการสัญลักษณ์แสดงการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นเป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.50, 4.23 และ 3.22)

- ขนาดของภาพประกอบ : ผู้ใช้ต้องการภาพประกอบขนาดครึ่งหน้ากระดาษเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ภาพประกอบขนาดสามในสี่ของกระดาษ และต้องการภาพประกอบขนาดหนึ่งในสี่ของกระดาษ เป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.63, 3.57 และ 3.47)

- สีของภาพประกอบ : ผู้ใช้ต้องการ ภาพประกอบที่เป็นภาพสี

ธรรมชาติเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ภาพประกอบที่มีหลายสี (ค่าเฉลี่ย 4.56 และ 3.47)

-ขนาดของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร : ผู้ใช้ต้องการ ใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์เป็นลำดับแรก รองลงมาคือตัวอักษรขนาด 16 พอยท์ และต้องการตัวอักษรขนาด 9 พอยท์เป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.69 และ 1.65)

6. เปรียบเทียบการใช้/ความพึงพอใจ/และความต้องการเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

6.1 เปรียบเทียบการใช้/ความพึงพอใจและความต้องการเนื้อหาของเอกสาร

เมื่อเปรียบเทียบการนำเนื้อหาไปใช้ กับความพึงพอใจ และความต้องการเนื้อหาของผู้ใช้เอกสารโดยทั่วไปแล้ว พบว่า ผู้ใช้ใช้เนื้อหาและพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนของหัวข้อย่อยของเนื้อหา พบว่า ผู้ใช้ใช้และต้องการเนื้อหาในระดับมาก แต่พึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร แผนที่จังหวัดหรือภาคและแผนที่ตัวเมือง ผู้ใช้ใช้เนื้อหาในระดับปานกลาง แต่พึงพอใจและต้องการเนื้อหาในระดับมาก ในเรื่องวัฒนธรรมของจังหวัดและภาค และผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ และต้องการเนื้อหาในระดับปานกลาง ในเรื่องประวัติศาสตร์ของจังหวัดและภาค ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง และบริษัทนำเที่ยว

ในส่วนของเนื้อหาของหัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อ เมื่อนำมาเปรียบเทียบการใช้กับความพึงพอใจ และความต้องการเนื้อหาของผู้ใช้เอกสารแล้ว พบว่า

6.1.1 เนื้อหาจังหวัดและภาค

-ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป : ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ และต้องการเนื้อหาในระดับมาก ในเรื่องลักษณะเด่นและชื่อเสียงของจังหวัดหรือภาค ผู้ใช้ใช้และพึงพอใจเนื้อหาในระดับปานกลาง แต่ต้องการในระดับมากในเรื่องสภาพภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศ และการคมนาคม ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ และต้องการเนื้อหาในระดับปานกลาง ในเรื่องที่ตั้ง/เนื้อที่/อาณาเขต และการแบ่งเขตการปกครอง ทรัพยากรธรรมชาติ สภาพเศรษฐกิจ และการประกอบอาชีพ/ผลผลิต

-ประวัติศาสตร์ : ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจและต้องการเนื้อหาในระดับปานกลางทุกหัวข้อ ได้แก่ ความหมายของชื่อเมืองหรือภาค ตำนานของจังหวัด/ภาค และประวัติของเมือง

-วัฒนธรรม : ผู้ใช้ใช้และต้องการเนื้อหาในระดับมาก แต่พึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่อง อาหารพื้นเมืองหรืออาหารที่มีชื่อ และผู้ใช้ใช้และพึงพอใจเนื้อหาในระดับปานกลาง แต่ต้องการในระดับมาก ในเรื่อง ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน การละเล่นพื้นบ้าน และประเพณี/งานเทศกาล

6.1.2 เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว

ผู้ใช้ใช้ และต้องการในระดับมากที่สุด แต่พึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ใช้ใช้และต้องการในระดับมากแต่พึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องศิลปะและโบราณคดี ระเบียบการเข้าชม การติดต่อและอัตราค่าเข้าชม การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว และ กำหนดการเข้าชมสถานที่ ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/และต้องการในระดับมาก ในเรื่องที่ตั้ง/เนื้อที่/อาณาเขต และลักษณะเด่น/ชื่อเสียงสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/และต้องการในระดับปานกลาง ในเรื่องประวัติความเป็นมา/ตำนานและนิทานพื้นเมืองของสถานที่ท่องเที่ยว

6.1.3 เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

-ที่พัก : ผู้ใช้ใช้และต้องการในระดับมาก แต่พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการติดต่อและอัตราค่าห้องพัก ผู้ใช้ใช้และต้องการระดับปานกลางแต่พึงพอใจระดับน้อย ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้และผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/และต้องการระดับมาก ในเรื่องชื่อสถานที่พัก ประเภท สถานที่ตั้ง และจำนวนห้องพัก

-ร้านอาหาร : ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/และต้องการในระดับมากในเรื่องชื่อร้านและสถานที่ตั้ง ผู้ใช้ใช้และพึงพอใจในระดับปานกลางแต่ต้องการระดับมาก ในเรื่องอาหารที่ขึ้นชื่อ และผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/และต้องการในระดับปานกลาง ในเรื่องการติดต่อ

-ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง : ผู้ใช้ใช้และพึงพอใจในระดับปานกลางแต่ต้องการในระดับมาก ในเรื่องที่ตั้งและประเภทของสินค้า และผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/และต้องการในระดับปานกลาง ในเรื่องชื่อร้าน และการติดต่อ

-บริษัทนำเที่ยว : ผู้ใช้ใช้และพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ต้องการในระดับมาก ในเรื่องลักษณะบริการท่องเที่ยวที่จัดให้ ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/และต้องการในระดับปานกลาง ในเรื่องชื่อบริษัท สถานที่ตั้ง และการติดต่อ

6.1.4 เนื้อหาแผนที่

-แผนที่จังหวัดหรือภาค : ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ /และต้องการในระดับมาก ในเรื่องการคมนาคมและพรมแดน/อาณาเขต ผู้ใช้ใช้และต้องการระดับมากแต่พึงพอใจ

ระดับปานกลาง ในเรื่องที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ

-แผนที่ตัวเมือง : ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/ และต้องการในระดับมาก
 ในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ใช้ใช้/และต้องการในระดับมาก แต่พึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องเส้นทางคมนาคมภายในจังหวัด ผู้ใช้ใช้และพึงพอใจในระดับปานกลางแต่ต้องการระดับมาก ในเรื่องที่ตั้งสถานที่สำคัญทางศาสนา ที่ตั้งสถานที่ราชการ และที่ตั้งสถานที่สำคัญทางธุรกิจ ผู้ใช้ใช้/พึงพอใจ/และต้องการในระดับปานกลาง ในเรื่องที่ตั้งแหล่งบันเทิงเริงรมย์

6.2 เปรียบเทียบการใช้/ความพึงพอใจ/และความต้องการรูปแบบของเอกสาร

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ กับความต้องการรูปแบบเอกสารของผู้ใช้ โดยทั่วไปแล้ว พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับปานกลาง ในส่วนของหัวข้อย่อยของรูปแบบ พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการรูปแบบระดับมาก ในสัญลักษณ์/ภาพประกอบแผนที่และการจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับปานกลาง ในการจัดเนื้อหา สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ขนาดของเอกสาร ปกของเอกสาร สีของตัวอักษร ใช้พิมพ์เอกสาร สีที่ใช้ตีพิมพ์แผนที่ ขนาดของภาพประกอบเนื้อหา สีของภาพประกอบเนื้อหา และขนาดของตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร

ในส่วนของรูปแบบของหัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อ เมื่อนำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจ กับความต้องการรูปแบบของผู้ใช้แล้ว พบว่า

6.2.1 การจัดเนื้อหาของเอกสาร

-สถานที่ท่องเที่ยว : ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการการจัดเนื้อหาตามเขตการปกครองในระดับมาก

-สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว : ผู้ใช้พึงพอใจ และต้องการการจัดเนื้อหาตามประเภทอำนวยความสะดวกโดยไม่เรียงรายการตามลำดับอักษรในระดับมาก

6.2.2 การจัดรูปเล่ม

-ขนาดของเอกสาร : ผู้ใช้พึงพอใจระดับมาก แต่ต้องการระดับปานกลางในเอกสารเย็บเล่มกระดาษเอสี่ และผู้ใช้พึงพอใจและต้องการระดับปานกลาง ในเอกสารไม่เย็บเล่มกระดาษเอสี่ เอกสารเย็บเล่มขนาดสี่เหลี่ยมจัตุรัส และแผ่นพับขนาดสี่เหลี่ยมจัตุรัส

-ปกของเอกสาร : ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับมากในปก

ที่มีเฉพาะภาพ และชื่อเอกสารตีพิมพ์หลายสี ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับปานกลาง ในปก
ที่มีภาพชื่อเอกสารและเนื้อหาตีพิมพ์สีเดียว และผู้ใช้พึงพอใจและต้องการระดับน้อยในปกที่ไม่มีภาพ
ประกอบ ตีพิมพ์สีเดียว

- สี่ที่ใช้ตีพิมพ์เอกสาร : ผู้ใช้พึงพอใจ และต้องการในระดับปาน
กลาง ในสีดำ น้ำเงิน และสีเขียว

- สี่ที่ใช้ตีพิมพ์แผนที่ : ผู้ใช้พึงพอใจ และต้องการระดับปานกลาง
ในสีดำ น้ำเงิน และสีเขียว และ ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับน้อย ในการใช้สีตีพิมพ์เพียงสี
เดียว

- สัญลักษณ์และภาพประกอบแผนที่ : ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการใน
ระดับมากในสัญลักษณ์และภาพประกอบสถานที่ท่องเที่ยว เขตการปกครอง หมายเลขเส้นทางหลวง
และเส้นทางรถไฟ

- ขนาดของภาพประกอบ : ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางแต่ต้อง
การระดับมากในภาพประกอบขนาดครึ่งหน้ากระดาษ และผู้ใช้พึงพอใจและต้องการระดับปานกลาง
ในภาพประกอบขนาดหนึ่งในสี่ของกระดาษ และขนาดสามในสี่ของกระดาษ

- สีของภาพประกอบ : ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับมากใน
ภาพประกอบสีธรรมชาติ และ ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับน้อย ในภาพประกอบสีเดียว

- ขนาดของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร : ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการ
ในระดับมากในตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับปานกลาง ในตัวอักษร
ขนาด 12 พอยท์ และผู้ใช้พึงพอใจและต้องการในระดับน้อย ในตัวอักษรขนาด 11 และ 9 พอยท์

7. ปัญหาในการใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย

7.1 ปัญหาในการใช้เนื้อหาของเอกสาร

ผู้ใช้เอกสาร ร้อยละ 38.4 ไม่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาของเอกสาร
แต่มีผู้ใช้ ร้อยละ 61.6 ที่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาของเอกสาร ดังมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

เนื้อหาจังหวัดและภาค

-ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาการคมนาคม รองลงมาคือ สภาพภูมิประเทศ และสภาพภูมิอากาศ (ร้อยละ 56.6, 46.0 และ 42.5) ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในหัวข้อทุกข้อย่อยนี้ คือ เนื้อหาไม่ละเอียด

-ประวัติศาสตร์ : ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาความหมายของชื่อเมืองหรือภาค และเนื้อหาประวัติเมือง รองลงมาคือ ตำนานของจังหวัดหรือภาค (ร้อยละ 36.2, 36.2 และ 34.6) ปัญหาที่ผู้ใช้จำนวนสูงสุดประสบในหัวข้อทุกข้อย่อยนี้ คือ เนื้อหาไม่ละเอียด (ร้อยละ 19.2, 19.2 และ 16.0)

-วัฒนธรรม : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาการละเล่นพื้นบ้าน รองลงมาคือ อาหารพื้นเมือง หรืออาหารที่ขึ้นชื่อ ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน และประเพณี/เทศกาล (ร้อยละ 46.2, 46.2, 40.6 และ 31.8) ปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนมากประสบในหัวข้อนี้ คือ เนื้อหาไม่ละเอียด

เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว

ปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบในการใช้ คือการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ กำหนดการเข้าชมสถานที่ และการปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว (ร้อยละ 61.6, 54.7 และ 52.5) ปัญหาสูงสุดที่ผู้ใช้ประสบในหัวข้อนี้ คือ เนื้อหาไม่ละเอียด

เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

-ที่พัก : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาอัตราค่าห้องพักไม่ทันสมัย และไม่ละเอียด รองลงมาคือ เนื้อหาประเภทของสถานที่พักไม่ละเอียด และเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ไม่ละเอียด

-ร้านอาหาร : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาอาหารที่ขึ้นชื่อของร้านไม่ละเอียด รองลงมาคือ เนื้อหาชื่อร้านอาหารไม่ละเอียด เนื้อหาสถานที่ตั้งไม่ละเอียด และเนื้อหาการติดต่อไม่ละเอียด

-ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาประเภทของสินค้าไม่ละเอียด รองลงมาคือ เนื้อหาการติดต่อไม่ละเอียด เนื้อหาชื่อร้านไม่ละเอียด และเนื้อหาสถานที่ตั้งไม่ละเอียด

-บริษัทนำเที่ยว : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาลักษณะบริการท่องเที่ยวที่จัดให้ไม่ละเอียดรองลงมาคือ เนื้อหาชื่อบริษัทไม่ละเอียด เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวไม่ละเอียด และเนื้อหาการติดต่อไม่ละเอียด

เนื้อหาแผนที่

-แผนที่จังหวัดหรือภาค : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาการคมนาคมไม่ละเอียด รองลงมาคือ เนื้อหาที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวไม่ละเอียด และเนื้อหาพรมแดนและอาณาเขตไม่ละเอียด

-แผนที่ตัวเมือง : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาเส้นทางคมนาคมภายในจังหวัดไม่ละเอียด รองลงมาคือ เนื้อหาที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวไม่ละเอียด เนื้อหาที่ตั้งสถานที่ราชการไม่ละเอียด และเนื้อหาที่ตั้งสถานที่สำคัญทางธุรกิจไม่ละเอียด

7.2 ปัญหาในการใช้รูปแบบของเอกสาร

ผู้ใช้เอกสารร้อยละ 30.8 ไม่ประสบปัญหาในการใช้รูปแบบของเอกสาร แต่มีผู้ใช้เอกสารร้อยละ 69.2 ที่ประสบปัญหาในการใช้รูปแบบของเอกสาร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

การจัดเนื้อหา

-สถานที่ท่องเที่ยว : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องการจัดแบ่งเนื้อหาไม่มีการแยกประเภททำให้ค้นหายาก รองลงมาคือ การจัดแบ่งเนื้อหาไม่มีระบบทำให้ยากแก่การใช้ (ร้อยละ 21.7 และ 10.7)

-สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องการจัดเนื้อหาไม่มีการแยกประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ทำให้ยากแก่การใช้ รองลงมาคือ การจัดแบ่งเนื้อหาไม่มีระบบทำให้ยากแก่การใช้ (ร้อยละ 21.7 และ 10.7)

การจัดรูปเล่ม

-ขนาดของเอกสาร : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่อง เอกสารมีขนาดใหญ่เกินไปไม่สะดวกในการพกพา รองลงมาคือ เอกสารมีขนาดเล็กเกินไปไม่สะดวกในการใช้ (ร้อยละ 25.1 และ 4.4)

-ปกของเอกสาร : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่อง กระดาษปกบางเกินไป ทำให้ไม่ทนทานแก่การใช้ รองลงมาคือ ปกของเอกสารไม่มีสี และปกไม่มีภาพประกอบทำให้เอกสารไม่น่าสนใจ (ร้อยละ 36.5, 34.0 และ 31.4)

-สีของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่อง สีของตัวอักษรไม่ชวนอ่าน รองลงมาคือ สีของตัวอักษรไม่ชัดเจน (ร้อยละ 27.7 และ 11.6)

-ภาพประกอบเอกสาร : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่อง ภาพประกอบ

เอกสารมีน้อยเกินไป รองลงมา คือ ภาพประกอบไม่มีสี และเอกสารไม่มีภาพประกอบทำให้ไม่เกิดจินตนาการเกี่ยวกับเนื้อหาที่ได้รับ (ร้อยละ 48.4, 38.4 และ 34.0)

-ขนาดตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องตัวอักษรมีขนาดเล็กเกินไป (ร้อยละ 22.6)

-แผนที่ประกอบเอกสาร : ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องแผนที่ให้รายละเอียดในเส้นทางไม่เพียงพอ รองลงมาคือ แผนที่แสดงที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวไม่ชัดเจน และมีน้อยเกินไป แผนที่ไม่มีมาตราส่วน และแผนที่ใช้สัญลักษณ์ไม่สื่อความหมาย (ร้อยละ 59.1, 46.2, 45.3, 31.4 และ 12.9)

8. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นำเสนอเฉพาะข้อที่มีจำนวนผู้ตอบตั้งแต่ 5 รายขึ้นไป โดยจัดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

8.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเนื้อหา

เนื้อหาด้านภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไปของจังหวัดหรือภาค

1. เนื้อหาควรมีรายละเอียดมากกว่านี้ (33 ราย)
2. ควรบอกถึงสภาพภูมิศาสตร์กายภาพของพื้นที่และสภาพต่าง ๆ โดยรวม ๆ และบอกลักษณะอากาศ อนุภูมิ และสภาพของพื้นที่ที่เป็นปัญหาต่อการเดินทาง (5 ราย)

เนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดหรือภาค

1. เนื้อหาควรมีรายละเอียดมากกว่านี้ (30 ราย)
2. ควรมีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ทุกจังหวัด บางจังหวัดก็ให้ความสำคัญของประวัติศาสตร์น้อยเกินไป หรือแทบจะไม่มีเลย (7 ราย)

เนื้อหาด้านวัฒนธรรมของจังหวัดหรือภาค

1. เนื้อหาควรมีรายละเอียดมากกว่านี้ (36 ราย)
2. ควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และความเชื่อถือของชนพื้น

เมือง (7 ราย)

3. ควรจัดทำสรุปย่อ ๆ เกี่ยวกับงานประจำปีของจังหวัดว่ามีเมื่อไร (5 ราย)

4. ควรมีรูปภาพประกอบเนื้อหาเพื่อทำให้คนอ่านเกิดภาพพจน์ และมีความรู้สึกอยากไปชม (5 ราย)

เนื้อหาด้านสถานที่ท่องเที่ยว

1. มีเนื้อหาน้อยเกินไปควรเพิ่มเนื้อหาให้มากกว่านี้ (36 ราย)
2. ควรบอกวิธีการเดินทาง ยานพาหนะ ราคาและระยะทาง (8 ราย)
3. ควรมีภาพประกอบเนื้อหาเป็นภาพสี (7 ราย)
4. ควรสรุปว่าในแต่ละจังหวัดมีอะไรเด่นที่สุด โดยจัดเรียงตามลำดับที่

ควรชม (5 ราย)

5. ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาของเอกสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอโดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสภาพถนนว่าสภาพถนนมีลักษณะอย่างไร เช่น ถนนลาดยาง ถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต รวมทั้งแนะนำสภาพของยานพาหนะที่เหมาะสมกับการเดินทาง (5 ราย)

เนื้อหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

1. เนื้อหาควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับที่ตั้ง ที่พักแรม การติดต่อ และราคาให้มากกว่านี้ (25 ราย)

2. ควรปรับปรุงเนื้อหาสถานที่พักให้เป็นปัจจุบัน (15 ราย)

เนื้อหาแผนที่ประกอบเอกสาร

1. เนื้อหาควรมีรายละเอียดมากกว่านี้ (34 ราย)

2. ควรแสดงระยะทางระหว่างสถานที่แต่ละแห่งในบริเวณใกล้เคียงกันให้ละเอียดกว่านี้ (6 ราย)

3. แผนที่ควรมีมาตราส่วน (6 ราย)

4. ควรแสดงสถานที่ท่องเที่ยวให้มากกว่าเดิม (5 ราย)

5. ควรปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับเส้นทางให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น (5 ราย)

6. ตัวอักษรบอกชื่อสถานที่ท่องเที่ยวมีขนาดเล็กเกินไป (5 ราย)

7. ควรระบุสภาพถนนว่าเป็นถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง โดยใช้สัญลักษณ์ หรือสีแสดงความแตกต่างของถนนแต่ละประเภท (5 ราย)



8. แผนที่ควรให้รายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งสำคัญอื่น ๆ ในเขตอำเภอต่าง ๆ ไม่ใช่มีเฉพาะแผนที่เขตอำเภอเมือง (5 ราย)
9. ควรบอกตำแหน่งที่ตั้งและระยะทางของสถานที่ท่องเที่ยวให้ชัดเจน (5 ราย)

8.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรูปแบบ

ขนาดของเอกสาร

1. ควรจัดทำเอกสารที่มีขนาดเล็กแต่มีความหนาแทนเอกสารขนาดใหญ่ (6 ราย)

การจัดแบ่งเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว

1. ควรจัดแบ่งเนื้อหาตามประเภทของสถานที่ท่องเที่ยว (6 ราย)
2. ควรจัดแบ่งเนื้อหาตามเส้นทางการคมนาคม (5 ราย)

การจัดแบ่งเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

1. ควรจัดแบ่งเนื้อหาตามประเภทของสถานที่พัก แล้วเรียงรายการตามลำดับอักษร (5 ราย)

ปกของเอกสาร

1. ปกของเอกสารควรมีภาพประกอบที่มีสีสันสวยงาม (10 ราย)
2. ควรนำภาพที่เป็นจุดเด่นของจังหวัด หรือภาคนั้น ๆ มาลงเป็นภาพหน้าปกของเอกสาร (8 ราย)

3. กระดาษที่ใช้ทำปก ควรใช้กระดาษที่มีความหนากว่ากระดาษที่พิมพ์เนื้อหาของเอกสาร (7 ราย)

4. ปกของเอกสารการท่องเที่ยวภาษาไทยควรจัดทำแบบเดียวกับเอกสารการท่องเที่ยวภาษาอังกฤษ (5 ราย)

ภาพประกอบเอกสาร

1. ควรมีภาพประกอบเนื้อหาให้มากกว่านี้ (19 ราย)
2. ภาพประกอบเนื้อหาควรเป็นภาพสี (10 ราย)

ขนาดตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร

1. หัวเรื่องควรใช้ตัวอักษรตัวหนาขนาด 16 พอยท์ และรายละเอียดของเนื้อหาควรใช้ตัวอักษรปกติขนาด 12 พอยท์ (8 ราย)

สีของตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร

1. ชื่อของสถานที่ท่องเที่ยวควรใช้สีที่เด่นกว่าเนื้อหา (5 ราย)

แผนที่ประกอบเอกสาร

1. ควรจัดทำรูปแบบของแผนที่ให้เหมือนกับแผนที่ท่องเที่ยวในหนังสือสารคดี (6 ราย)
2. ควรใช้สัญลักษณ์ประกอบแผนที่ให้มากกว่านี้ และสัญลักษณ์ที่ใช้ควรทำให้เป็นรูปแบบเดียวกันหมด (6 ราย)

อภิปรายผล

1. เนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร

จากการศึกษาพบว่า เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นำเสนอเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พักมากที่สุดรองลงมาคือ เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป และแผนที่จังหวัด หรือภาค ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ที่ต้องการให้เอกสารนำเสนอเนื้อหา แผนที่จังหวัด และภาค สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว และภูมิศาสตร์/สภาพทั่วไป ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุณีญา นิธิยกุล และกาญจนา อัจจงค์ ที่พบว่า เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวทั่วไปนำเสนอเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวในระดับรอง ทั้งนี้่าจะเป็นเพราะเอกสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือท่องเที่ยว จึงให้ข้อมูลที่จำเป็นในการเดินทาง และความรู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้การเดินทางสะดวก และมีคุณค่ายิ่งขึ้น

ในเรื่องรูปแบบของเอกสารการท่องเที่ยวนั้นพบว่า เอกสารส่วนมากเป็นเอกสารไม่เย็บเล่ม กระดาษขนาดเอสี่ (A4) ปกของเอกสารไม่มีภาพประกอบ และปกใช้สีตีพิมพ์เพียงสีเดียว เอกสารใช้ตัวอักษรขนาด 12 พอยท์ และใช้สีดำในการตีพิมพ์ ภาพประกอบ การแบ่งเนื้อหาของสถานที่ท่องเที่ยว จัดแบ่งตามเขตการปกครอง โดยไม่เรียงรายการตามลำดับอักษร ส่วนการแบ่งเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว จัดแบ่งตามประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกโดยไม่เรียงรายการตามลำดับอักษร ในเรื่องของแผนที่นั้น เอกสารการท่องเที่ยว นำเสนอแผนที่จังหวัด หรือภาคมากที่สุด โดยมีการใช้สัญลักษณ์แสดงเขตการปกครอง และเส้นทางหลวงมากกว่าสัญลักษณ์ประเภทอื่น ๆ และภาพประกอบแผนที่ที่มีเพียงภาพประกอบแสดงสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ เท่านั้น ที่เป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะ ผู้ผลิตเป็นหน่วยงานราชการ มีงบประมาณจำกัด และจัดทำเพื่อให้เปล่า จึงประหยัด โดยผลิตในรูปแบบที่ง่าย และรวดเร็ว ส่วนใหญ่จึงไม่เย็บเล่ม และมีภาพประกอบน้อย หรือไม่มีเลย นอกจากนี้พยายามทำให้รูปแบบ กระดาษดี แต่ต้องการให้เนื้อหา มากจึงใช้ตัวพิมพ์ขนาดเล็ก

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นชาย (ร้อยละ 67.6) มากกว่าหญิง (ร้อยละ 32.4) และมีอายุในช่วง 20-29 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 30-39 ปี

อาชีพของผู้ใช้เอกสารส่วนมากเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา (ร้อยละ 41.8) ซึ่งสอดคล้องกับอายุของผู้ใช้เอกสารที่ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี อาจเป็นเพราะอยู่ในช่วงวัยแห่งการเรียนรู้ และเป็นช่วงวัยที่มีความคล่องตัวในการเดินทางท่องเที่ยว และยังมีเพื่อนเป็นกลุ่ม ดังนั้น เมื่อมีเวลาว่างก็จะจัดการเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มร่วมกับเพื่อน เพื่อคลายความเครียดในระหว่างปิดภาคเรียนและเพื่อเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ และไปสัมผัสกับสถานที่จริงมากกว่าที่รู้จักในตำราเรียน จึงทำให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา มาขอรับบริการเอกสารการท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศในหมู่เยาวชน

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เพื่อประกอบการเดินทางท่องเที่ยวของตนเอง (ร้อยละ 53.8) รองลงมาใช้เพื่อจัดรายการท่องเที่ยวสำหรับเพื่อนหรือญาติที่ไม่เป็นธุรกิจ (ร้อยละ 26.4) และเมื่อพิจารณาประโยชน์ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ ได้รับจากการใช้เอกสาร พบว่า ได้รับประโยชน์ในด้านการใช้เป็นคู่มือในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นลำดับแรก (ร้อยละ 86.9) ซึ่งอาจเป็นเพราะเอกสารผลิตขึ้นมาในลักษณะเป็นคู่มือในการเดินทางท่องเที่ยว คือให้ข้อมูลในหัวข้อที่จำเป็นในการเดินทางอย่างครบถ้วน และนำเสนออย่างสั้นๆ เข้าใจง่าย และมีรูปแบบที่กะทัดรัด ใช้สะดวก จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการใช้เอกสารเหล่านี้ เพื่อจัดการ

เดินทางท่องเที่ยวมากกว่าใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

3. ทัศนคติของผู้ใช้ต่อเนื้อหาของเอกสาร

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้เอกสารใช้เนื้อหาต่าง ๆ โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เนื้อหาที่ใช้ในระดับมากตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว (หัวข้อที่ใช้สูงสุด คือ การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว) แผนที่จังหวัดหรือภาค (หัวข้อที่ใช้สูงสุด คือ การคมนาคม) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก (หัวข้อที่ใช้สูงสุด คือ ชื่อสถานที่พัก และประเภทของสถานที่พัก) แผนที่ตัวเมือง (หัวข้อที่ใช้สูงสุด คือ การคมนาคม) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านอาหาร (หัวข้อที่ใช้สูงสุด คือ สถานที่ตั้ง และชื่อร้านอาหาร) ส่วนอีก 5 หัวข้อ ผู้ใช้ใช้ในระดับปานกลาง

ด้านความต้องการเนื้อหาของเอกสาร ผู้ใช้เอกสารต้องการเนื้อหาต่าง ๆ โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่พึงพอใจในระดับมากที่สุดเพียง 1 หัวข้อ คือ วัฒนธรรมของจังหวัดหรือภาค (หัวข้อที่พึงพอใจสูงสุด คือ ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน) ส่วนหัวข้ออื่นอีก 9 หัวข้อ ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความต้องการเนื้อหาของเอกสาร ผู้ใช้เอกสารต้องการเนื้อหาต่าง ๆ โดยเฉลี่ยในระดับมาก โดยหัวข้อเนื้อหาที่ต้องการในระดับมากที่สุดมี 7 หัวข้อ ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แผนที่จังหวัด หรือภาค (หัวข้อที่ต้องการมากที่สุด คือ การคมนาคม) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก (หัวข้อที่ต้องการสูงสุด คือ ชื่อที่พัก) สถานที่ท่องเที่ยว (หัวข้อที่ต้องการสูงสุด คือ การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว) วัฒนธรรมของจังหวัดหรือภาค (หัวข้อที่ต้องการสูงสุด คือ อาหารพื้นเมืองหรืออาหารที่มีชื่อเสียง) ภูมิศาสตร์ และสภาพทั่วไป (หัวข้อที่ต้องการสูงสุด คือ การคมนาคม) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านอาหาร (หัวข้อที่ต้องการสูงสุด คือ สถานที่ตั้ง)

ผลการสำรวจเนื้อหาของเอกสารโดยรวม ซึ่งตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ประกอบกับ ผลการเปรียบเทียบระดับการใช้ ความพึงพอใจ และความต้องการเนื้อหาต่าง ๆ ของเอกสารซึ่งพบว่า ผู้ใช้เอกสารต่าง ๆ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการเนื้อหาต่าง ๆ โดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด แสดงว่าผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่กำหนดไว้ว่า เนื้อหาของเอกสารไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

จึงสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยได้น้อย ทั้งนี้เนื่องจากเอกสารที่ผู้ใช้นำไปใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว ขึ้นอยู่กับความสนใจ และความต้องการของผู้ใช้เอกสาร ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน และมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเนื้อหาที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นำเสนอมีความหลากหลาย ผู้ใช้จึงสามารถเลือกไปใช้ประโยชน์ได้พอสมควร จึงมีการใช้ และพึงพอใจระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามในเอกสารก็มีข้อบกพร่องในด้านรายละเอียดแต่ละเล่มอาจมีหัวข้อ เนื้อหาที่ตรงกัน แต่รายละเอียดของเนื้อหาไม่เหมือนกัน ผู้ใช้จึงมีความต้องการเนื้อหาในระดับมากอีกหลายด้าน

4. ทัศนคติของผู้ใช้ต่อรูปแบบของเอกสาร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้เอกสารพึงพอใจรูปแบบของเอกสารในด้านต่าง ๆ โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่พึงพอใจในระดับมากมี 2 หัวข้อได้แก่ สัญลักษณ์/ภาพประกอบแผนที่ (หัวข้อที่พึงพอใจสูงสุดคือ สัญลักษณ์/ ภาพประกอบแผนที่แสดงสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ และการจัดเนื้อหาของสถานที่ท่องเที่ยวตามเขตการปกครอง ส่วนหัวข้ออื่น ๆ อีก 8 หัวข้อผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลาง

ในด้านความต้องการรูปแบบของเอกสาร ผู้ใช้เอกสารต้องการรูปแบบด้านต่าง ๆ โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรูปแบบที่ต้องการในระดับมากเพียง 2 หัวข้อ ตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ สัญลักษณ์/ภาพประกอบแผนที่ (หัวข้อที่ต้องการสูงสุดคือ สัญลักษณ์แสดงสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ) การจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว (หัวข้อที่ต้องการสูงสุดคือ การแบ่งเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวตามประเภทของสถานที่ท่องเที่ยว) ส่วนรูปแบบอีก 8 หัวข้อ ต้องการในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจและความต้องการรูปแบบของเอกสาร พบว่า มีผู้ใช้เอกสารมีความพึงพอใจและความต้องการรูปแบบของเอกสาร โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง นอกจากนั้นมีความพึงพอใจและความต้องการ ในระดับมาก ในขณะที่ไม่มีหัวข้อที่พึงพอใจ และต้องการในระดับน้อยเลย ทั้ง ๆ ที่ผลการสำรวจรูปแบบเอกสาร ซึ่งแสดงว่าเอกสารของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีรูปแบบที่ประหยัด ไม่แข็งแรง และไม่สวยงาม ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ในช่วงที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล ผู้ใช้เอกสารของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ผลิตเอกสารที่มีรูปแบบที่แตกต่างไปจากเอกสารที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา คือ เอกสารบางเรื่องมีรูปแบบที่สวยงามขึ้น โดยเฉพาะเอกสารที่ผลิตโดย

โครงการอีสานเขียว ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงทำให้มีเอกสารรูปแบบเก่า และรูปแบบใหม่ปะปนกันไป ผู้ใช้ที่ได้รับเอกสารที่ทำการปรับปรุงรูปแบบใหม่ จึงเกิดทัศนคติที่ติดต่อบรูปแบบของเอกสาร มากกว่าผู้ใช้บริการที่ได้รับเอกสารที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง

5. ปัญหาในการใช้เนื้อหาของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.6) ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาของเอกสาร ปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบมี 5 ด้าน 7 หัวข้อดังนี้

- เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว : ปัญหาในเรื่องเนื้อหาการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวไม่ละเอียด เนื้อหากำหนดการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวไม่ละเอียด และเนื้อหาการปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีน้อยเกินไป

- เนื้อหามัคคาสารและสภาพทั่วไป ปัญหาเรื่องเนื้อหาการคมนาคม ไม่ละเอียด

- เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก ปัญหาในเรื่องเนื้อหาอัตรา

ค่าห้องพักไม่ทันสมัย

- เนื้อหาแผนที่จังหวัดหรือภาค : ปัญหาในเรื่องเนื้อหาการคมนาคมไม่ละเอียด

- เนื้อหาแผนที่ตัวเมือง : ปัญหาในเรื่องเส้นทางคมนาคมภายในจังหวัดไม่ละเอียด

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ประสบ สามารถสรุปปัญหาและอภิปรายได้ดังนี้

- ปัญหาเนื้อหาไม่ละเอียด อาจมีผลมาจากงบประมาณมีจำกัด จึงทำให้มีการจำกัดจำนวนหน้าของเอกสาร และเนื้อหาของข้อมูลที่นำเสนอ ประกอบกับความมุ่งหมายในการจัดทำเพื่อเป็นคู่มือท่องเที่ยวจึงจัดทำในรูปแบบกระทัดรัด โดยนำเสนอเฉพาะเนื้อหาที่จำเป็นโดยย่อ ๆ สรุปแต่ละสาระสำคัญ แต่ในการเดินทางท่องเที่ยวบางครั้งผู้ใช้ก็ต้องการข้อมูลที่มีรายละเอียด จึงมีผลให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกว่า ข้อมูลจากเนื้อหาที่ได้รับไม่ละเอียดพอสำหรับความต้องการของตน

- ปัญหาเนื้อหาไม่ทันสมัยเกินไป จากรูปแบบของเอกสารที่ประหยัดและกะทัดรัดดังกล่าวแล้วประกอบกับเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ผู้จัดทำไม่เห็นความสำคัญของหัวข้อเนื้อหาของเอกสารบางเรื่องหรือไม่จำเป็นต่อการเดินทางท่องเที่ยว จึงนำเสนอเพียงเล็กน้อย

- ปัญหาเนื้อหาไม่ทันสมัยอาจมีผลส่วนหนึ่งมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และบุคลากร ทำให้ไม่มีการกำหนดวาระในการปรับปรุงเนื้อหาของเอกสาร โดยจะทำการปรับปรุงเฉพาะเมื่อ

เอกสารแต่ละรายการใกล้จะหมด ซึ่งในบางครั้งเอกสารบางเรื่องที่ใช้ไม่ค่อยมาขอรับบริการ อาจต้องใช้เวลาเผยแพร่ยาวนานเป็นปีกว่าจะมีการปรับปรุง ทำให้เนื้อหาบางเรื่องไม่ทันสมัย

- ปัญหาเนื้อหาไม่ถูกต้อง อาจมีผลมาจากข้อมูลที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนำมาใช้ในการผลิตเนื้อหาของเอกสารมีความผิดพลาด หรือคลาดเคลื่อนมาจากแหล่งข้อมูล หรืออาจเกิดจากข้อมูลไม่ทันสมัย จึงทำให้เกิดปัญหาเรื่องเนื้อหาไม่ถูกต้อง

- หัวข้อปัญหา หัวข้อที่เป็นปัญหาของผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการคมนาคม และการเดินทาง ทั้งในส่วนของเนื้อหาและแผนที่ และเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก ซึ่งล้วนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในเรื่องวัตถุประสงค์ของการใช้เอกสาร ซึ่งพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการท่องเที่ยวด้วยตนเอง และสอดคล้องกับการใช้ และความต้องการเนื้อหาของเอกสารของผู้ใช้ข้อมูลด้านต่าง ๆ เหล่านี้มาก และยังไม่พึงพอใจนัก

6. ปัญหาในการใช้รูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.2) ประสบปัญหาการใช้รูปแบบของเอกสารในด้านต่าง ๆ หัวข้อที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาได้แก่

- แผนที่ประกอบเอกสาร : เรื่องแผนที่ให้รายละเอียดในเส้นทางไม่เพียงพอ
- ภาพประกอบเอกสาร : เรื่องภาพประกอบมีน้อยเกินไป
- สีของตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร : เรื่องสีของตัวอักษรไม่ชวนอ่าน
- การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว : ในเรื่องไม่มีการแยกประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวทำให้ยากแก่การค้นหา
- การจัดแบ่งเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว : เรื่องเนื้อหาไม่มีการแยกประเภทสถานที่ท่องเที่ยวทำให้ยากต่อการค้นหา

- ขนาดของเอกสาร : เรื่องเอกสารมีขนาดใหญ่เกินไปไม่สะดวกในการพกพา

- ขนาดของตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร : เรื่องตัวอักษรมีขนาดเล็กเกินไป

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ประสบ สามารถสรุปปัญหาและอภิปรายได้ดังนี้

รูปแบบของเอกสาร ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เอกสารบางรูปแบบ เช่น แผนที่ประกอบเอกสาร ภาพประกอบเอกสาร และปกของเอกสาร อาจเป็นเพราะการท่องเที่ยวแห่ง

ประเทศไทย มีงบประมาณจำกัด จึงไม่สามารถผลิตเอกสารที่มีรูปแบบปก แผนที่ หรือภาพประกอบที่สวยงาม หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการได้

รูปแบบของเอกสารไม่เหมาะสม เอกสารบางรูปแบบต้องใช้เวลาในการจัดทำมาก เช่น แผนที่ประกอบเอกสาร หรือเอกสารที่มีหัวข้อย่อยมากต้องมีความละเอียดถี่ถ้วน แต่จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีจำนวนจำกัด ไม่สามารถให้เวลากับรูปแบบเอกสารแต่ละรายการได้มาก จึงพิจารณานำเสนอในรูปแบบที่คาดว่าจะเหมาะสมที่จะใช้ประกอบการเดินทาง

ข้อเสนอแนะ

1. เนื้อหาของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว

ควรเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเมืองไทยในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านที่ผู้ใช้เอกสารมีการใช้ และมีความต้องการสูง ได้แก่

1.1 เนื้อหาด้านการท่องเที่ยว หัวข้อที่ควรจัดทำ ได้แก่

- การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว (ควรเพิ่มเติมเนื้อหาวิธีการเดินทาง ยานพาหนะที่ควรใช้ในการเดินทาง อัตราค่าโดยสาร ระยะทาง สถานภาพตลอดเส้นทาง สภาพถนนตลอดเส้นทาง โดยแทรกไว้ในตอนท้ายของเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวทุกรายการที่นำเสนอ)

- ศิลปะ และโบราณคดี

- ระเบียบการเข้าชม/การติดต่อ/อัตราค่าเข้าชม

- การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว

- กำหนดการเข้าชมสถานที่

1.2 เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก หัวข้อที่ควรจัดทำ ได้แก่ ประเภทของสถานที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ ส่วนหัวข้อที่ควรปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ คือ อัตราค่าห้องพัก และการติดต่อ

1.3 เนื้อหาแผนที่จังหวัดหรือภาค หัวข้อที่ควรเพิ่มเติมให้ละเอียดขึ้น ได้แก่

- การคมนาคม โดยเพิ่มเติมสภาพถนน โดยใช้สัญลักษณ์ หรือสีแสดงความแตกต่างของถนนแต่ละสภาพ ระยะทาง และสัญลักษณ์ แสดงข้อมูลของยานพาหนะที่ผ่านในแต่ละเส้นทาง

- ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ควรมีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น โดยใช้สัญลักษณ์แสดงความแตกต่างของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละอย่าง

- สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ควรเพิ่มเติมเนื้อหาสถานบริการน้ำมันอยู่ช่อมรดก สถานีตำรวจ ไรต์ลวดทุกเส้นทาง โดยใช้สัญลักษณ์แสดงความแตกต่างของสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละประเภท

1.4 เนื้อหาแผนที่ตัวเมือง หัวข้อที่ควรจัดทำให้มีเนื้อหามากกว่าที่มีอยู่ ได้แก่ ที่ตั้งสถานที่สำคัญทางธุรกิจ ที่ตั้งสถานที่สำคัญทางศาสนา ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคมภายในจังหวัด โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทางที่ผ่าน

1.5 เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านอาหาร หัวข้อที่ควรจัดทำให้มีเนื้อหามากขึ้น ได้แก่ อาหารที่ขึ้นชื่อของร้าน ที่ตั้งของร้านอาหาร และชื่อร้านอาหาร

1.6 เนื้อหาภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไปของจังหวัด และภาค หัวข้อที่ควรเพิ่มเติมให้มีรายละเอียดให้มากกว่าเดิม คือ เนื้อหาด้านการคมนาคม โดยเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับตารางเวลาในการเดินทาง อัตราค่าโดยสาร ระยะทาง และควรจัดทำเป็นตารางเปรียบเทียบข้อมูลดังกล่าวกับยานพาหนะแต่ละประเภท

1.7 เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านร้านค้าของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง หัวข้อที่ควรเพิ่มเติมให้มีรายละเอียดมากกว่านี้ ได้แก่ ประเภทของสินค้าที่จัดจำหน่าย ชื่อร้าน และที่ตั้ง

1.8 เนื้อหาวัฒนธรรมของจังหวัดหรือภาค หัวข้อที่ควรเพิ่มเติมให้มากขึ้น ได้แก่ อาหารพื้นเมือง หรืออาหารที่ขึ้นชื่อ และศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน

1.9 เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านบริษัทนำเที่ยว หัวข้อที่ควรเพิ่มเติมให้มากขึ้น ได้แก่ ลักษณะบริการการท่องเที่ยวที่จัด ชื่อบริษัท และที่ตั้ง

เนื้อหาที่จัดทำเหล่านี้ควรมีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย เชื่อถือได้และเรียบเรียงนำเสนอเป็นอย่างดี ให้ได้ใจความสมบูรณ์และชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้เอกสารสามารถนำเนื้อหาไปใช้ได้โดยสะดวก

2. รูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว

ควรจัดทำหรือปรับปรุงเอกสารให้มีรูปแบบที่ผู้ใช้เอกสารด้านการท่องเที่ยวมีความต้องการสูง ดังนี้

2.1 ปกของเอกสาร ควรจัดทำปึกที่มีทั้งภาพ ชื่อเอกสาร และเนื้อหา รวมทั้ง ตีพิมพ์หลายสี และปกที่มีเฉพาะภาพและชื่อเอกสารตีพิมพ์หลายสี

2.2 การจัดเนื้อหา

2.2.1 การจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว ควรจัดทำเอกสารโดยแบ่ง เนื้อหาตามประเภทของสถานที่ท่องเที่ยว และแบ่งตามเขตการปกครอง

2.2.2 การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รูปแบบ ที่ควรใช้ คือ การจัดแบ่งเนื้อหาตามประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเรียงตามลำดับอักษร และแบ่งตามเขตการปกครอง แล้วแบ่งย่อยตามประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเรียง รายการตามลำดับอักษร

2.3 สัญลักษณ์/ภาพประกอบแผนที่ รูปแบบที่ควรจัดทำ ได้แก่ การใช้สีตีพิมพ์ มากกว่าหนึ่งสีขึ้นไป โดยใช้สีต่างๆ แสดงสัญลักษณ์/ภาพประกอบสถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ สถานที่พัก เส้นทางรถไฟ สถานที่สำคัญทางธุรกิจ สถานที่ราชการ ทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น สถานบริการน้ำมัน และสัญลักษณ์ที่ใช้แสดงความหมายของสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ควรจัดทำให้เป็น รูปแบบเดียวกันในเอกสารทุกรายการ

2.4 ภาพประกอบเนื้อหาที่ควรใช้ ได้แก่ ภาพประกอบสีธรรมชาติ ที่มีขนาด ครึ่งหน้ากระดาษ

2.5 ตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร ควรใช้ตัวอักษรสีน้ำเงินขนาด 14 พอยท์ โดยใช้ สี และขนาดของตัวอักษรแสดงความแตกต่างระหว่างหัวข้อเนื้อหา กับรายละเอียดของเนื้อหา

2.6 ขนาดของเอกสารที่ควรจัดทำ ได้แก่ หนังสือขนาดปกแข็งกึ่งปกอ่อน หรือฉบับ กระเป๋า ขนาดแผ่นพับสี่เหลี่ยมผืนผ้า และเอกสารเย็บเล่มขนาดสี่เหลี่ยมจัตุรัส

3. การผลิตเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว

3.1 การปรับปรุงเนื้อหาของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ให้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอโดย

3.1.1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอาจขอความร่วมมือกับหน่วยงาน ของแต่ละจังหวัดที่มีหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัด ในการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับจังหวัดในเรื่องต่าง ๆ ที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ต้องการนำมาจัดพิมพ์เนื้อหา



แล้วส่งข้อมูลนั้นไปยังสำนักงานสาขาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่สังกัดอยู่จังหวัดต่าง ๆ

3.1.2 สำนักงานสาขาภูมิภาคของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ควรพิจารณา ข้อมูลที่ได้รับโดยตรวจสอบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ต่างๆ ว่ามีความถูกต้องหรือไม่ โดยการออกไปสำรวจสถานที่จริง และส่งข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง กลับมาให้สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง รวบรวมจัดพิมพ์เอกสารแจกจ่ายให้กับผู้ใช้บริการ

3.1.3 ในกรณีที่ข้อมูลของเนื้อหาบางเรื่องมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลง ได้ง่าย เช่น อัตราค่าห้องพัก หรือที่ตั้งของบริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น อาจขอความร่วมมือกับเจ้าของกิจการให้ช่วยส่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาให้ และควรสำรวจความถูกต้องของข้อมูลที่จะใช้ก่อนจัดพิมพ์เอกสาร

3.1.4 เนื้อหาของเอกสารทันสมัยอยู่เสมอการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ควรจัดพิมพ์ใบแทรกเอกสาร ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในบางเรื่องเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และใช้ประโยชน์ได้เต็มที่

3.2 จัดทำเอกสารในรูปแบบเฉพาะที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ โดยมีรูปเล่ม ปก สัญลักษณ์/ภาพประกอบแผนที่ ขนาดของตัวอักษร และสีของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ควรใช้หลายรูปแบบ

3.3 ประเมินผลการใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว เพื่อทราบความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการนำเอกสารไปใช้เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ (ทุกเดือน) ทำให้เอกสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ และทันสมัยอยู่เสมอ และสามารถนำข้อเสนอแนะนี้มาใช้ปรับปรุงเนื้อหา และรูปแบบของเอกสารให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และเป็นปัจจุบันมากที่สุด

4. บรรณารักษ์และห้องสมุด

ผลจากการวิจัยที่ปรากฏทั้งในด้านความต้องการ การใช้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้ของผู้ใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บรรณารักษ์โดยเฉพาะบรรณารักษ์ของห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สามารถดึงประโยชน์จากข้อสรุปของการวิจัยนี้ไปใช้ในงานคัดเลือกทรัพยากรห้องสมุด ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคลากรภายในการท่องเที่ยวเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานพัฒนาข่าวสารซึ่งทำหน้าที่ผลิตเอกสารการท่องเที่ยว เพื่อจะได้นำข้อมูลหรือเอกสารที่ห้องสมุดจัดให้บริการไปใช้ในการผลิตเอกสารให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงสามารถนำข้อสรุปจากการ

วิจัยไปใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับกาท่องเที่ยวได้อย่างตรงประเด็น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของหน่วยงานราชการอื่น ๆ เช่น การรถไฟ กรมป่าไม้ ที่จัดพิมพ์ขึ้นมาแจกให้กลับผู้ที่ต้องการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟ หรือการท่องเที่ยวในวนอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ
2. ศึกษาเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้ในด้านความต้องการ การใช้ และปัญหาในการใช้เอกสารและรูปแบบ
3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้เอกสารการท่องเที่ยว ของหน่วยงานราชการอื่น ๆ เช่น การรถไฟ กรมป่าไม้ ในด้านความต้องการ การใช้ และปัญหาในการใช้เนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบเนื้อหาและรูปแบบ ของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวที่ผลิตโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หน่วยงานราชการต่าง ๆ กับเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวที่ผลิตโดยเอกชน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย