

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของผู้ใช้ต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย" มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในด้านเนื้อหา รูปแบบของเอกสาร และเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวในด้านเนื้อหา และรูปแบบของเอกสาร วัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร การใช้เอกสาร และปัญหาในการใช้ การวิจัยนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ที่มาขอรับบริการเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว จากงานพัฒนาข่าวสาร กองบริการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวในการวิจัย คือ เอกสารที่ผลิตโดยงานพัฒนาข่าวสาร กองบริการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่จัดพิมพ์ในช่วงปี พ.ศ. 2531 - 2535 จำนวน 83 รายการ ดังนี้

1.1 เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะภาค จำนวน 5 รายการ ได้แก่

- 1.1.1 สถานที่ท่องเที่ยวภาคเหนือ
- 1.1.2 สถานที่ท่องเที่ยวภาคใต้
- 1.1.3 สถานที่ท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 1.1.4 สถานที่ท่องเที่ยวภาคตะวันออก
- 1.1.5 สถานที่ท่องเที่ยวภาคกลาง

1.2 เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะจังหวัด จำนวน 73 รายการ ได้แก่

เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวภาคเหนือ ได้แก่ กำแพงเพชร ชัยนาท

เชียงใหม่ เชียงราย ตาก น่าน นครสวรรค์ นิจิตร นิชนโลก เพชรบูรณ์ แพร่ ลำปาง
ลำพูน สุโขทัย อุตรดิตถ์ อุทัยธานี แม่ฮ่องสอน พะเยา

เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ กระบี่ ชุมพร ตรัง
นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล
สุราษฎร์ธานี

เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ชลบุรี ระยอง ตราด
จันทบุรี

เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ กาฬสินธุ์
ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา หนองคาย บัรรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร
ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ อุบลราชธานี อุตรดิตถ์

เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวภาคกลาง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร กาญจนบุรี
ฉะเชิงเทรา นครนายก นครปฐม นนทบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ปทุมธานี ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา
เพชรบุรี ราชบุรี สมุทรปราการ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม สมุทรสาคร
สิงห์บุรี สระบุรี อ่างทอง

1.3 เอกสารสถานที่พักเฉพาะภาค จำนวน 5 รายการ ได้แก่

- 1.3.1 โรงแรมภาคเหนือ
- 1.3.2 โรงแรมภาคใต้
- 1.3.4 โรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 1.3.4 โรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 1.3.5 โรงแรมภาคกลาง



2. ผู้ใช้เอกสาร

ผู้ใช้เอกสารในการวิจัย คือ คนไทยทั่วไปไม่จำกัดเพศ และวัยที่มาใช้บริการ
เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว จากเคาน์เตอร์งานพัฒนาข่าวสาร กองบริการการท่องเที่ยว
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลาง ถนนราชดำเนินนอกระหว่างวันที่
10 ตุลาคม 2535 ถึง 10 พฤศจิกายน 2535 จำนวน 384 คน จากประชากรทั้งสิ้น 33,120

คน * คิดเป็นร้อยละ 86 (จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ มาจากการใช้ตารางสุ่มกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครสซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ที่กำหนดค่าความเชื่อมั่นในการประมาณค่าร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ร้อยละ 5)

เครื่องมือและการทดสอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 แบบ คือ แบบสำรวจเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว และแบบสอบถามทัศนคติของผู้ใช้เอกสาร

1. แบบสำรวจเนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร

ผู้วิจัยทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารการท่องเที่ยว โดยใช้แบบสำรวจเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ซึ่งยึดหลักจากงานวิจัย ดังต่อไปนี้เป็นแนวทางการจัดทำแบบสำรวจ

1. กาญจนา อัจจงค์. " การวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาคศึกษาระดับอักษรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522. หน้า 38-42.
2. เสาวรส เปล่งแสงศรี. " หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่จัดพิมพ์ระหว่าง ปี พ.ศ. 2521-2530." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาคศึกษาระดับอักษรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531. หน้า 40-44.

* จากแบบบันทึกสถิติการใช้เอกสารของกองผลิตอุปกรณ์โฆษณา ททท. ระหว่างเดือนมกราคม-พฤศจิกายน 2533

แบบสำรวจเอกสารเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ชื่อเอกสาร ขนาด

ปีที่พิมพ์ จำนวนหน้า

1. เนื้อหาของเอกสาร

เนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดและภาค

1. ภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป

- | | |
|--|---|
|1.1 ที่ตั้ง เนื้อที่ อาณาเขตและ
การแบ่งเขตการปกครอง |1.2 ลักษณะเด่นและชื่อเสียง |
|1.3 สภาพภูมิประเทศ | 1.4 สภาพทางธรณีวิทยา |
|1.5 สภาพภูมิอากาศ | 1.6 ทรัพยากรธรรมชาติ |
|1.7 ประชากร | 1.8 สภาพเศรษฐกิจ การ
ประกอบอาชีพและผลผลิต |
|1.9 สภาพสังคม | |
|1.10 การคมนาคม | |
|เส้นทางคมนาคมทางรถยนต์
รถไฟ ทางน้ำ ทางอากาศ |ระยะทาง |
|เวลา |จุดที่ผ่านตามเส้นทาง |
| อัตราค่าโดยสาร | การติดต่อยานพาหนะ |

2. ประวัติศาสตร์

-2.1 ความหมายของชื่อเมืองหรือภาค
-2.2 ประวัติเมือง
-2.3 ตำนานของจังหวัดหรือภาค

3. วัฒนธรรม

-3.1 ภาษาถิ่น
-3.2 การนับถือศาสนา ค่านิยมและความเชื่อถือ
-3.3 การดำเนินชีวิตและสภาพความเป็นอยู่
-3.4 การแต่งกายที่มีลักษณะเด่นแตกต่างจากที่อื่น ๆ

-3.5 การตั้งบ้านเรือน
-3.6 ประเพณีและงานเทศกาล
-3.7 การละเล่นพื้นบ้าน
-3.8 ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน
-3.9 อาหารพื้นเมือง หรืออาหารที่ขึ้นชื่อ

เนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

-1. ที่ตั้ง เนื้อที่และอาณาเขต
-2. การเดินทาง
 -2.1 เส้นทางคมนาคมทางรถยนต์
 -2.2 ระยะเวลา
 -2.3 จุดที่ผ่านตามเส้นทาง
 -2.4 รถไฟ ทางน้ำ ทางอากาศ
 -2.5 การติดต่อยานพาหนะ
 -2.6 อัตราค่าโดยสาร
-3. ความหมายของชื่อสถานที่ท่องเที่ยว
-4. ลักษณะเด่นและชื่อเสียง
-5. ประวัติความเป็นมา ตำนานและนิทานพื้นเมือง
-6. ศิลปะและโบราณคดี
-7. ระเบียบการติดต่อ และอัตราค่าเข้าชม
-8. การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว
-9. กำหนดการเข้าชมสถานที่

เนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

1. ที่พัก

-1.1 ชื่อสถานที่พัก
-1.2 ประเภทของสถานที่พัก
-1.3 สถานที่ตั้ง
-1.4 การติดต่อ
-1.5 จำนวนห้องพัก
-1.6 อัตราค่าห้องพัก
-1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้

2. ร้านอาหาร

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
|2.1 ชื่อร้านอาหาร |2.2 สถานที่ตั้ง |
|2.3 การติดต่อ |2.4 เวลาที่เปิดบริการ |
|2.5 ประเภทของอาหารที่จำหน่าย |2.6 อาหารที่ขึ้นชื่อของร้าน |
|2.7 อัตราค่าอาหารโดยเฉลี่ย | |

3. ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง

- | | |
|--------------------------------------|--|
|3.1 ชื่อร้าน |3.2 สถานที่ตั้ง |
|3.3 การติดต่อ |3.4 เวลาที่เปิดบริการ |
|3.5 ประเภทของสินค้าที่จัดจำหน่าย |3.6 ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงของร้าน |

4. บริษัทนำเที่ยว

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------|
|4.1 ชื่อบริษัท |4.2 สถานที่ตั้ง |
|4.3 การติดต่อ |4.4 เวลาที่เปิดบริการ |
|4.5 ลักษณะบริการท่องเที่ยวที่จัด | |

เนื้อหาของแผนที่ประกอบเอกสาร1. แผนที่จังหวัดหรือภาค

- | | | | |
|---------------------------------------|--------------|--------------|----------------------------|
|1.1. การคมนาคม | เส้นทาง | ระยะทาง | สถานที่ผ่านตามเส้นทาง |
|1.2. พรมแดนและอาณาเขต | | | |
|1.3. ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยว | | | |
|1.4. ที่ตั้งแหล่งที่พัก | | | |
|1.5. ที่ตั้งร้านอาหาร | | | |
|1.6. ที่ตั้งแหล่งหัตถกรรมพื้นบ้าน | | | |
|1.7. ที่ตั้งแหล่งชื่อของที่ระลึก | | | |
|1.8. ที่ตั้งสถานที่สำคัญทางธุรกิจ | | | |

2. แผนที่ตัวเมือง

- | |
|--|
|2.1 เส้นทางคมนาคมภายในจังหวัด |
|2.2 ประเภทของยานพาหนะที่ผ่านตามเส้นทาง |
|2.3 ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยว |

-2.4 ที่ตั้งแหล่งที่พัก
-2.5 ที่ตั้งร้านอาหาร
-2.6 ที่ตั้งร้านขายของที่ระลึก
-2.7 ที่ตั้งสถานที่สำคัญทางศาสนา
-2.8 ที่ตั้งสถานที่ราชการ
-2.9 ที่ตั้งสถานที่สำคัญทางธุรกิจ
-2.10 ที่ตั้งแหล่งบันเทิงเรีงรมย์

2. รูปแบบของเอกสาร

การจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว

- 1. แบ่งตามเขตการปกครอง
- 2. แบ่งตามประเภทของสถานที่ท่องเที่ยว
- 3. แบ่งตามกิจกรรมทางการท่องเที่ยว
- 4. แบ่งตามเส้นทางคมนาคม

การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

- 1. แบ่งตามประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เรียงรายการตามลำดับอักษร
- 2. แบ่งตามประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกแล้วเรียงรายการตามลำดับอักษร
- 3. แบ่งตามเขตการปกครองแล้วแบ่งย่อยตามประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกแล้วเรียงรายการตามลำดับอักษร
- 4. แบ่งตามลำดับอักษรจาก ก-ฮ โดยไม่แยกประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก

ขนาดของเอกสาร

- 1. เอกสารเย็บเล่มกระดาษขนาดเอสี่ (21x29 ซม.)
- 2. เอกสารไม่เย็บเล่มกระดาษขนาดเอสี่ (21x29 ซม.)
- 3. หนังสือขนาดปกเก็ตบับค หรือฉบับกระเป่า (13x18.5 ซม.)
- 4. เอกสารเย็บเล่มขนาดสี่เหลี่ยมจัตุรัส (19.5x19.5 ซม.)
- 5. แผ่นพับขนาดสี่เหลี่ยมจัตุรัส (19.5x19.5 ซม.)
- 6. แผ่นพับขนาดสี่เหลี่ยมผืนผ้า (23x10.5 ซม.)

ปกของเอกสาร

- 1. ปกที่มีเฉพาะภาพ และชื่อเอกสาร ตีพิมพ์สีเดียว

- 2. ปกที่มีเฉพาะภาพ และชื่อเอกสาร ตีพิมพ์หลายสี
- 3. ปกที่มีภาพ ชื่อเอกสาร และเนื้อหา ตีพิมพ์สีเดียว
- 4. ปกที่มีภาพ ชื่อเอกสาร และเนื้อหา ตีพิมพ์หลายสี
- 5. ปกที่ไม่มีภาพประกอบ ตีพิมพ์สีเดียว
- 6. ปกที่ไม่มีภาพประกอบ ตีพิมพ์หลายสี

แผนที่จังหวัดหรือภาค

1. ภาพประกอบ

- ไม่มีภาพประกอบ
- มีภาพประกอบ
 - 1. ภาพประกอบสีเดียว
 - 2. ภาพประกอบหลายสี

2. สีที่ใช้ตีพิมพ์แผนที่

- ใช้สีตีพิมพ์เพียงสีเดียว ... 1. สีดำ ... 2. สีน้ำเงิน ... 3. สีเขียว
- 4. สีอื่น ๆ

3. สัญลักษณ์ประกอบแผนที่

- ไม่มีสัญลักษณ์
- มีสัญลักษณ์
 - 1. เขตการปกครอง (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 2. เส้นทางหลวง (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 3. เส้นทางรถไฟ (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 4. สถานที่ท่องเที่ยวประเภทต่างๆ (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 5. ทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 6. การประกอบอาชีพของท้องถิ่น (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 7. แหล่งศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 8. สถานที่ราชการที่สำคัญ (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 9. สถานที่สำคัญทางธุรกิจ (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 10. สถานที่พักผ่อน (สัญลักษณ์ที่ใช้
 - 11. อื่น ๆ (สัญลักษณ์ที่ใช้

4. มาตราส่วนของแผนที่
 ไม่มีมาตราส่วน
 มีมาตราส่วน
5. คำอธิบายสัญลักษณ์ประกอบแผนที่
 ไม่มีคำอธิบาย

แผนที่ตัวเมือง

1. ภาพประกอบ
 ไม่มีภาพประกอบ
 มีภาพประกอบ... 1. สีเดียว... 2. หลายสี
2. สีที่ใช้ตีพิมพ์แผนที่
 ใช้สีตีพิมพ์เพียงสีเดียว 1. สีดำ 2. สีน้ำเงิน
 3. สีเขียว
 4. สีอื่น ๆ
- ใช้สีตีพิมพ์มากกว่าหนึ่งสีขึ้นไป
3. สัญลักษณ์ประกอบแผนที่
 ไม่มีสัญลักษณ์
 มีสัญลักษณ์
 1. เส้นทางคมนาคมในจังหวัด (สัญลักษณ์ที่ใช้.....)
 2. ที่ตั้งสถานที่ท่องเที่ยว (สัญลักษณ์ที่ใช้.....)
 3. ที่ตั้งสถานที่สำคัญทางศาสนา (สัญลักษณ์ที่ใช้.....)
 4. สถานที่ราชการ (สัญลักษณ์ที่ใช้.....)
 5. สถานที่สำคัญทางธุรกิจ (สัญลักษณ์ที่ใช้.....)
 6. แหล่งบันเทิงเรีงรมย์ (สัญลักษณ์ที่ใช้.....)
 7. อื่นๆ (สัญลักษณ์ที่ใช้.....)
4. มาตราส่วนของแผนที่
 ไม่มีมาตราส่วน มีมาตราส่วน

5. คำอธิบายสัญลักษณ์ประกอบแผนที่

..... ไม่มีคำอธิบาย มีคำอธิบาย (ได้แก่

ภาพประกอบเนื้อหา

1. ขนาดของภาพ

- ขนาดหนึ่งในสี่ (1/4) ของกระดาษ
 ขนาดครึ่งหน้า (1/2) ของกระดาษ
 ขนาดสามในสี่ส่วน (3/4) ของกระดาษ

2. สีของภาพ

..... ภาพสีเดียว ภาพหลายสี ภาพสีธรรมชาติ

ตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร

1. สีของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร

- ใช้สีตีพิมพ์เพียงสีเดียว ...1. สีดำ ...2. สีน้ำเงิน
3. สีเขียว ...4. สีน้ำตาล
5. สีแดง ...6. อื่นๆ.....
 ใช้สีตีพิมพ์มากกว่าหนึ่งสีขึ้นไป

2. ขนาดของตัวอักษร

- ขนาด 9 พอยท์ ขนาด 10 พอยท์ ขนาด 11 พอยท์
 ขนาด 12 พอยท์ ขนาด 13 พอยท์ ขนาด 14 พอยท์
 ขนาด 15 พอยท์ ขนาด 16 พอยท์

2. แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างโดยศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวแล้วสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการวิจัยประกอบคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทางสถิติวิจัย (ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษของคณะกรรมการประเมินศึกษาแห่งชาติ) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของงานพัฒนาข่าวสาร กองบริการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานผลิตเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว (คุณคำริ แทนศิริ หัวหน้างานพัฒนาข่าวสาร)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ กับผู้ใช้บริการเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวที่มารับบริการเอกสารจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลาง ถนนราชดำเนินนอก จำนวน 20 คน (ร้อยละ 6.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล) ระหว่างวันที่ 10-11 กรกฎาคม พ.ศ. 2535 เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และการใช้คำถามต่างๆ เพื่อให้การสื่อความตรงกับระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการทดสอบพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจข้อเลือกตอบในรูปเล่มของเอกสารการท่องเที่ยว และรูปแบบปกของเอกสาร ผู้วิจัยจึงปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง โดยเปลี่ยนแปลงตัวเลือกของคำถามข้อที่มีปัญหา โดยจัดทำตัวอย่างรูปเล่มเอกสารแทรกไว้หลังคำตอบที่ให้เลือก และจัดทำตัวอย่างของปก ตัวอย่างของภาพประกอบ ตัวอย่างของสัญลักษณ์ และภาพประกอบเนื้อหา แจกเป็นตัวอย่างให้กับผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน (ตัวอย่างในภาคผนวก ค.) และได้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 80 ข้อ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องเพศ อายุ อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เอกสาร และรายชื่อเอกสารที่ได้รับจากเคาน์เตอร์งานบริการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ลักษณะของคำถามเป็นแบบกำหนดให้ตอบและแบบปลายเปิด รวม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 : ความต้องการเนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการเนื้อหาของเอกสาร ในเรื่องภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไปของจังหวัดและภาค ประวัติศาสตร์ของจังหวัดและภาค วัฒนธรรมของจังหวัดและภาค สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง บริษัทนำเที่ยว แผนที่จังหวัดหรือภาค แผนที่ตัวเมือง รวม 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการรูปแบบของเอกสารในเรื่องการจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รูปเล่มของเอกสารการท่องเที่ยว ปกของเอกสาร สีของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร สีที่ใช้พิมพ์แผนที่ สัญลักษณ์และภาพประกอบแผนที่ ขนาดของภาพประกอบเนื้อหา สีของภาพประกอบเนื้อหา ตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร รวม 10 ข้อ

ตอนที่ 3: ทิศนคติของผู้ใช้ต่อเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารในด้านการนำไปใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาในการใช้ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการนำเนื้อหาไปใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาในการใช้และข้อเสนอแนะในเรื่องภูมิศาสตร์ และสภาพทั่วไปของจังหวัดและภาค ประวัติศาสตร์ของจังหวัดและภาค วัฒนธรรมของจังหวัดและภาค สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง บริษัทนำเที่ยว แผนที่จังหวัดหรือภาค แผนที่ตัวเมืองรวม 34 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัญหาในการใช้รูปแบบ และข้อเสนอแนะในการจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ขนาดของเอกสาร ปกของเอกสาร สีของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร สีที่ใช้พิมพ์แผนที่ สัญลักษณ์และภาพประกอบแผนที่ ขนาดของภาพประกอบเนื้อหา สีของภาพประกอบเนื้อหา และขนาดของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร รวม 20 ข้อ

3. การเก็บข้อมูล

3.1 เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยนำแบบสำรวจเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารที่สร้างขึ้นมาทำการสำรวจเนื้อหา และรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวที่จัดพิมพ์ในช่วงปี 2531-2535 จำนวน 83 รายการ โดยใช้วิธีอ่านเอกสารทั้งหมด แล้วนำเอกสารแต่ละเล่มมาทำการวิเคราะห์เนื้อหาและรูปแบบตามแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบสำรวจประกอบด้วยหัวข้อเนื้อหา 10 หัวข้อได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัด และภาคในด้านภูมิศาสตร์และสภาพทั่วไป ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม เนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก/ร้านอาหาร/ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง /บริษัทนำเที่ยว เนื้อหา



แผนที่จังหวัดหรือภาค และเนื้อหาแผนที่ตัวเมือง ในส่วนของรูปแบบนั้นประกอบด้วยรูปแบบด้านต่างๆ 8 หัวข้อ ได้แก่ การจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว การจัดเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ขนาดของเอกสาร ปกของเอกสาร แผนที่จังหวัดหรือภาค และแผนที่ตัวเมืองในด้านภาพประกอบ สีที่ใช้ตีพิมพ์ สัญลักษณ์ประกอบแผนที่ มาตราส่วน และคำอธิบายสัญลักษณ์ประกอบแผนที่ ภาพประกอบเนื้อหาในด้านขนาดของภาพ และสีของภาพ ตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสารในด้านสีของตัวอักษร และขนาดของตัวอักษร การวิเคราะห์เนื้อหาและรูปแบบ ใช้วิธีที่ร้อยคยแนลงในแบบสำรวจ รวบรวมรายคยแนเป็นความถี่แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่เฉลี่ย และค่าร้อยละของเนื้อหา และรูปแบบที่ปรากฏในเอกสาร

3.2 ผู้ใช้เอกสาร

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตใช้สถานที่ในการแจกแบบสอบถามจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้ชาวไทยที่มารับบริการเอกสารจากเคาน์เตอร์บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ของงานพัฒนาข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลาง ถนนราชดำเนินนอก ด้วยตนเองในระหว่างวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2535 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2535

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 384 ชุด โดยแจกแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 พร้อมชุดตัวอย่างของรูปเล่มเอกสาร รูปแบบปกของเอกสาร ภาพประกอบเอกสาร และชุดภาพประกอบแผนที่ รวมทั้งทำการตรวจสอบเอกสารที่ผู้ใช้รับไปจากเคาน์เตอร์งานบริการให้มีครบชุด (ชุดของเอกสารแจกประกอบด้วยเอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะภาค เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะจังหวัด และเอกสารแหล่งที่นัก) เมื่อผู้ใช้ส่งแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 คืนให้กับผู้วิจัยแล้ว ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามในตอนที่ 3 ให้ผู้ใช้นำไปกรอกข้อมูลภายหลังจากนำเอกสารที่ได้รับไปอ่าน หรือนำไปใช้ประกอบการเดินทางแล้ว และให้ผู้ใช้ส่งแบบสอบถามตอนที่ 3 คืนกลับมาทางไปรษณีย์เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการตอบแบบสอบถามคือ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2535 ได้แบบสอบถามกลับคืนรวม 318 ชุด จากแบบสอบถามที่แจกไปจำนวน 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS PC (Statistical packages for social sciences for personal computer) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล แจกแจงแล้วหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความพึงพอใจ การใช้เนื้อหาและรูปแบบของเอกสารวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้วิจัยใช้มาตราวัดระดับความต้องการการนำเนื้อหาไปใช้ และความพึงพอใจ 5 ระดับตามมาตราวัดทัศนคติแบบ Likert-type scale (Miller, 1964) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.60-5.00
มาก	3.60-4.59
ปานกลาง	2.60-3.59
น้อย	1.60-2.59
น้อยที่สุด	1.00-1.59

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้เนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดให้จุดทศนิยมเพียง 1 ตำแหน่งในการคำนวณค่าร้อยละ เนื่องจากโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ที่ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีข้อจำกัดในการคำนวณค่าร้อยละได้จุดทศนิยมเพียง 1 ตำแหน่งเท่านั้น สำหรับการคำนวณค่าเฉลี่ย (MEAN) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยกำหนดให้จุดทศนิยม 2 ตำแหน่งเพื่อความละเอียดในการแบ่งระดับความต้องการ ความพึงพอใจ และการนำเนื้อหาไปใช้

ในส่วนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร ข้อมูลที่ได้รับมาจากแบบสอบถามปลายเปิด เป็นการรวบรวมความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยจัดนำเนื้อหาในรูปของความเรียง และผลวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในบทที่ 4

สรุป อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดของบทที่ 4 มาสรุปและอภิปรายผล โดยยึด
วัตถุประสงค์และสมมติฐานเป็นเกณฑ์ในการสรุป และอภิปรายผล รวมทั้งข้อเสนอแนะซึ่งได้นำ
เสนอไว้ในบทที่ 5



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย