

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ส่งไปยังมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 314 ฉบับ ได้รับกลับคืน 289 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 254 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.89 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 3 - ตารางที่ 11)

ตอนที่ 2 การใช้และความต้องการสารสนเทศของมัคคุเทศก์ (ตารางที่ 12 - ตารางที่ 20)

ตอนที่ 3 การใช้แหล่งสารสนเทศ ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ (ตารางที่ 21 - ตารางที่ 37) และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 254 ฉบับ ประกอบด้วยแบบสอบถามของมัคคุเทศก์ประเภทภายในประเทศ 57 ราย (ร้อยละ 22.44) และมัคคุเทศก์ประเภทนำเข้าไปในประเทศ 197 ราย (ร้อยละ 77.56) ซึ่งนำมาจำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ การเป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ระดับการศึกษา ที่มาของความรู้วิชาชีพมัคคุเทศก์ เนื้อหาในวิชาชีพมัคคุเทศก์จากการศึกษาในสถาบันการศึกษา ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ให้บริการ และภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 มัคคุเทศก์จำแนกตามเพศ

เพศ	ประเภทของมัคคุเทศก์		รวม	
	ภายในประเทศ	นำเข้ามาในประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน (N=57)	จำนวน (N=197)	จำนวน (N=254)	
ชาย	48	125	173	68.11
หญิง	9	72	81	31.89

ตารางที่ 3 มัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย (ร้อยละ 68.11) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 31.89)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้ามาในประเทศ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกัน คือ เป็นเพศชาย 48 และ 125 ราย ตามลำดับ เป็นเพศหญิง 9 และ 72 ราย ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 มัคคุเทศก์จำแนกตามอายุ

อายุ	ประเภทของมัคคุเทศก์		รวม	
	ภายในประเทศ	นำเข้าไปในประเทศ	จำนวน (N=254)	ร้อยละ
	จำนวน (N=57)	จำนวน (N=197)		
19 - 28 ปี	27	83	110	43.31
29 - 38 ปี	21	81	102	40.16
39 - 48 ปี	9	24	33	12.99
49 - 58 ปี	-	4	4	1.57
ไม่ตอบ	-	5	5	1.97

ตารางที่ 4 มัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุในช่วง 19-28 ปี และ 29-38 ปี มากในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 43.31 และ 40.16) รองลงมาอยู่ในช่วง 39-48 ปี และ 49-58 ปี (ร้อยละ 12.99 และ 1.57)ตามลำดับ

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ มีอายุอยู่ในช่วง 19-28 ปี และ 29-38 ปี ในจำนวนที่ใกล้เคียงกันคือ 27 และ 21 ราย กับ 83 และ 81 ราย ตามลำดับ ผู้ตอบที่เป็นมัคคุเทศก์ภายในประเทศ มีอายุอยู่ในช่วง 49-58 ปี จำนวน 4 ราย แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ไม่มีผู้ตอบที่มีอายุในช่วงดังกล่าว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพ	ประเภทของมัคคุเทศก์		รวม	
	ภายในประเทศ	นำเข้ามาในประเทศ	จำนวน (N=254)	ร้อยละ
	จำนวน (N=57)	จำนวน (N=197)		
ต่ำกว่า 1 ปี	1	12	13	5.12
1 - 5 ปี	27	125	152	59.84
6 - 10 ปี	23	36	59	23.23
11 - 15 ปี	4	14	18	7.09
16 - 20 ปี	-	8	8	3.15
21 ปีขึ้นไป	2	2	4	1.57

ตารางที่ 5 มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุด ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มาแล้วเป็นเวลา 1-5 ปี (ร้อยละ 59.84) รองลงมาอยู่ในช่วง 6-10 ปี (ร้อยละ 23.23)

มัคคุเทศก์ภายในประเทศ มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในช่วง 1-5 ปี และ 6-10 ปี ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน (27 และ 23 ราย ตามลำดับ) ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้ามาในประเทศ มีผู้ตอบที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวนมากที่สุด (125 ราย) รองลงมาอยู่ในช่วง 6-10 ปี (36 ราย) และอยู่ในช่วง 11-15 ปี กับต่ำกว่า 1 ปี ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน (14 และ 12 ราย ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 การเป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

การเป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์ อาชีพแห่งประเทศไทย	ประเภทของมัคคุเทศก์		รวม	
	ภายใน ประเทศ	นำเข้าไป ในประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน (N=57)	จำนวน (N=197)	จำนวน (N=254)	
เป็นสมาชิก	10	114	124	48.82
ไม่เป็นสมาชิก	46	82	128	50.39
ไม่ตอบ	1	1	2	0.79

ตารางที่ 6 มัคคุเทศก์ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย และมัคคุเทศก์ที่เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย มีจำนวนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 50.39 และ 48.82 ตามลำดับ)

จำนวนมัคคุเทศก์ภายในประเทศ และมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยแตกต่างกันมาก คือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศไม่เป็นสมาชิกมากกว่าเป็นสมาชิก 46 : 10 ราย ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศเป็นสมาชิกมากกว่าไม่เป็นสมาชิก 114 : 82 ราย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 มัคคุเทศก์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประเภทของมัคคุเทศก์		รวม	
	ภายในประเทศ	นำเข้ามาในประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน (N=57)	จำนวน (N=197)	จำนวน (N=254)	
ม.ศ. 3 หรือเทียบเท่า	2	11	13	5.12
ม.ศ. 5 หรือเทียบเท่า	4	35	39	15.36
อนุปริญญาหรือ ปวส.*	18	28	46	18.11
ปริญญาตรี	30	108	138	54.33
ปริญญาโท	2	7	9	3.54
ปริญญาเอก	1	-	1	0.39
อื่น ๆ - ปวช.**	-	4	4	1.58
- ป.ม.***	1	-	1	0.39
ไม่ตอบ	-	3	3	1.18

* ปวส. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง)

** ปวช. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพ)

*** ป.ม. (ประกาศนียบัตรประโยคครูมัธยม)

ตารางที่ 7 มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 54.33) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มัคคุเทศก์จำนวนรองลงมา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. (ร้อยละ 18.11) และ ม.ศ. 5 หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 15.36) และมีมัคคุเทศก์เพียง 1 คนเท่านั้นที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 0.39)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้ามาในประเทศ จำนวนสูงสุด (30 และ 108 ราย ตามลำดับ) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มัคคุเทศก์ภายในประเทศจำนวนรองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. (18 ราย) ส่วนมัคคุเทศก์นำเข้ามาในประเทศจำนวนรองลงมาจบการศึกษาระดับ ม.ศ. 5 หรือเทียบเท่า (35 ราย) และ จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. (28 ราย)

ตารางที่ 8 ที่มาของความรู้วิชาชีพมัคคุเทศก์

ที่มาของความรู้วิชาชีพมัคคุเทศก์	ประเภทของมัคคุเทศก์		รวม	
	ภายในประเทศ	นำเข้ามาในประเทศ	จำนวน (N=254)	ร้อยละ
	จำนวน (N=57)	จำนวน (N=197)		
การศึกษาในสถาบันการศึกษา	17	67	84	33.07
การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของ				
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	21	161	182	71.65
การอบรมอื่น ๆ	8	11	19	7.48
- สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและ				
การท่องเที่ยว (สรท.)	-	4	4	
- เขาวมานพคริสเตียนอมาตยสมาคม				
แห่งกรุงเทพฯ (Y.M.C.A.)*	1	2	3	
- หลักสูตรพัฒนานักบริหาร	-	2	2	
- การซ่อมโบราณสถานที่มีค่า	1	-	1	
- การท่องเที่ยวแห่งรัฐฮาวาย**	-	1	1	
- จริยา วัฒนธรรมและการเมือง	-	1	1	
- อบรมจากส่วนเอกชน	-	1	1	
- ไม่ระบุ	6	-	6	
การประชุม/การสัมมนา	10	11	21	8.27
- สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยว				
ภายในประเทศ (สนท.)	7	-	7	
- สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว				
(ATTA)***	-	2	2	
- การท่องเที่ยว	-	1	1	
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	1	-	1	

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ที่มาของความรู้วิชาชีวมัคคุเทศก์	ประเภทของมัคคุเทศก์		รวม	
	ภายใน ประเทศ	นำเข้ามา ประเทศ	จำนวน (N=254)	ร้อยละ
	จำนวน (N=57)	จำนวน (N=197)		
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย				
มาเลเซีย	1	-	1	
- การสัมมนางานบริหารการโรงแรม ⁺	-	1	1	
- ผลกระทบของการท่องเที่ยว	-	1	1	
- สภาพสิ่งแวดล้อม	-	1	1	
- สมาคมตัวแทนบริษัทนำเที่ยว (TAA) ⁺⁺	-	1	1	
- สมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้านการท่องเที่ยว (ASEAN)	-	1	1	
- ไม่ระบุ	1	3	4	
การเรียนรู้และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ⁺⁺⁺	43	111	154	60.62
อื่น ๆ	-	24	24	9.45
- เรียนภาษาจากสถาบันสอนภาษา	-	11	11	
- เคยอาศัยอยู่ต่างประเทศ	-	13	13	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

* Y.M.C.A. = YOUNG MEN'S CHRISTIAN ASSOCIATION OF BANGKOK

** (HAWAII TOURISM AUTHORITY)

*** ATTA = ASSOCIATION OF THAI TRAVEL AGENTS

+ (HOTEL MANAGEMENT EXECUTIVE SEMINAR) มหาวิทยาลัยคอร์เนล

++ TAA = TRAVEL AGENTS ASSOCIATION

+++ รวมทั้งการค้นคว้าจากการที่นักท่องเที่ยวถาม และประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 8 มัคคุเทศก์จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่ง ได้รับความรู้ในวิชาชีพมัคคุเทศก์ จากการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 71.65) และ จากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง (ร้อยละ 60.62) ตามลำดับ มัคคุเทศก์ที่ได้รับความรู้ จากการศึกษาในสถาบันการศึกษามีเป็นส่วนน้อย (ร้อยละ 33.07)

มัคคุเทศก์ภายในประเทศ จำนวนสูงสุด (43 ราย) ได้รับความรู้ในวิชาชีพ จากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง มัคคุเทศก์จำนวนรองลงมา ได้รับความรู้จากการอบรม หลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และการศึกษาในสถาบันการศึกษา (21 และ 17 ราย ตามลำดับ) ส่วนมัคคุเทศก์นำเข้ามาในประเทศ จำนวนสูงสุด (161 ราย) ได้รับความรู้จากการอบรมหลักสูตรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รองลงมาได้รับความรู้ จากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง และการศึกษาในสถาบันการศึกษา (111 และ 67 ราย ตามลำดับ)

เนื้อหาของความรู้ในวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบันการศึกษา ทั้งวิชาเอก/สาขาวิชา วิชาโท และอื่น ๆ (วิชาเลือก) ปรากฏรายละเอียดดังในตารางที่ 9

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 เนื้อหาในวิชาชีวะมัธยมศึกษาจากการศึกษาในสถาบันการศึกษา

สาขาวิชา	ประเภทของมัธยมศึกษา		รวม	
	ภายในประเทศ	นำเข้าในประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน (N=17)	จำนวน (N=167)		
<u>วิชาเอก/สาขาวิชา</u>				
การเดินทางและการท่องเที่ยว	2	-	2	2.38
การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว *	-	1	1	1.19
การท่องเที่ยว	5	4	9	10.71
การบริหารกิจการท่องเที่ยว **	-	1	1	1.19
ธุรกิจการท่องเที่ยว	5	-	5	5.95
โบราณคดี	2	4	6	7.14
ประวัติศาสตร์	-	1	1	1.19
ประวัติศาสตร์ศิลปะ	1	3	4	4.76
ภาษาญี่ปุ่น ***	-	1	1	1.19
ภาษาฝรั่งเศส	-	10	10	11.90
ภาษาเยอรมัน	-	5	5	5.95
ภาษาอังกฤษ	-	25	25	29.76
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	1	-	1	1.19
<u>วิชาโท</u>				
การท่องเที่ยว	1	4	5	5.95
ประวัติศาสตร์	-	2	2	2.38
ประวัติศาสตร์ศิลปะ	-	1	1	1.19
ภาษาฝรั่งเศส	-	5	5	5.95
ภาษาอังกฤษ	1	13	14	16.67
ภาษาอิตาเลียน	-	2	2	2.38
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	-	2	2	2.38

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สาขาวิชา	ประเภทของมัคคุเทศก์		รวม	
	ภายใน ประเทศ	นำเข้ามาใน ประเทศ	จำนวน (N=84)	ร้อยละ
	จำนวน (N=17)	จำนวน (N=67)		
อื่น ๆ (วิชาเลือก)				
การท่องเที่ยว	1	3	4	4.76
ประวัติศาสตร์	-	1	1	1.19
ภาษาจีน	-	1	1	1.19
ภาษาญี่ปุ่น	-	1	1	1.19
ภาษาฝรั่งเศส	-	1	1	1.19
หลักการจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	1	-	1	1.19
หลักและการจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	-	1	1	1.19

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

* (TRAVEL INDUSTRY MANAGEMENT) มหาวิทยาลัยสวาย

** ประเทศโปรตุเกส

*** มหาวิทยาลัย TENRI ประเทศญี่ปุ่น

ตารางที่ 9 เนื้อหาในวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบันการศึกษาพบว่า วิชาเอกที่มัคคุเทศก์ศึกษามากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 29.76) รองลงมาคือ ภาษาฝรั่งเศส และการท่องเที่ยว (ร้อยละ 11.90 และ 10.71 ตามลำดับ) วิชาเอกที่มีการศึกษาน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การบริหารกิจการท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ภาษาญี่ปุ่น และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ร้อยละ 1.19 เท่ากัน) วิชาโทที่ศึกษามากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 16.67) รองลงมาคือ ภาษาฝรั่งเศส และการท่องเที่ยว (ร้อยละ 5.95 เท่ากัน) เช่นเดียวกับวิชาเอก วิชาโทที่ศึกษาน้อยที่สุดคือ ประวัติศาสตร์ศิลปะ (ร้อยละ 1.19) และวิชาเลือกที่ศึกษามากที่สุดคือ การท่องเที่ยว (ร้อยละ 4.76) ส่วนวิชาเลือกอื่น ๆ อีก 6 วิชา มีจำนวนผู้ศึกษาน้อยมาก (ร้อยละ 1.19 เท่ากัน)

มัคคุเทศก์ภายในประเทศ ได้รับการศึกษาวิชาชีพมัคคุเทศก์จากการศึกษาในสถาบันการศึกษา โดยศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยว และธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวนสูงสุด (5 ราย) เท่ากัน รองลงมาได้แก่ การเดินทางและการท่องเที่ยว และ โบราณคดี (2 ราย เท่ากัน) ประวัติศาสตร์ศิลปะ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (1 รายเท่ากัน) ตามลำดับ วิชาโทที่ศึกษา คือ การท่องเที่ยว และภาษาอังกฤษ (1 รายเท่ากัน) วิชาเลือกที่ศึกษา คือ การท่องเที่ยว และ หลักการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (1 รายเท่ากัน) ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้ามาในประเทศ ศึกษาวิชาเอกมากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ (25 ราย) รองลงมาได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส (10 ราย) ภาษาเยอรมัน (5 ราย) การท่องเที่ยว และโบราณคดี (4 รายเท่ากัน) ประวัติศาสตร์ศิลปะ (3 ราย) ตามลำดับ วิชาโทที่ศึกษามากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ (13 ราย) รองลงมาได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส (5 ราย) การท่องเที่ยว (4 ราย) ประวัติศาสตร์ ภาษาอิตาเลียน อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว (2 รายเท่ากัน) วิชาเลือกที่ศึกษามากที่สุดคือ การท่องเที่ยว (3 ราย) ประวัติศาสตร์ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส และหลักและการจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว (1 รายเท่ากัน)

ตารางที่ 10 ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติให้บริการ

ประเภทของนักท่องเที่ยว	จำนวน (N=254)	ร้อยละ
นักท่องเที่ยวชาวไทย	57	22.44
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	197	77.56
สัญชาติ*		
จีน	53	26.90
ญี่ปุ่น	49	24.87
นิวซีแลนด์	59	29.95
ฝรั่งเศส	67	34.01
เยอรมัน	60	30.46
สเปน	20	10.15
ออสเตรเลีย	94	47.71
อังกฤษ	110	55.84
อิตาลี	37	18.78
อเมริกัน	116	58.88
อื่น ๆ *	40	20.30

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 10 ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ให้บริการพบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77.56) ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และมัคคุเทศก์ส่วนน้อย (ร้อยละ 22.44) ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทย

สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มัคคุเทศก์ให้บริการมากในอันดับที่ไล่เลี่ยกันคือนักท่องเที่ยวสัญชาติอเมริกัน (ร้อยละ 58.88) และนักท่องเที่ยวสัญชาติอังกฤษ (ร้อยละ 55.84) รองลงมาคือนักท่องเที่ยวสัญชาติออสเตรเลีย (ร้อยละ 47.71) และนักท่องเที่ยวสัญชาติฝรั่งเศส (ร้อยละ 34.01) ตามลำดับ นักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ให้บริการน้อยที่สุดคือนักท่องเที่ยวสัญชาติสเปน (ร้อยละ 10.15) ส่วนนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่น ๆ ที่มัคคุเทศก์ให้บริการ ได้แก่ สวิตเซอร์แลนด์ (6 ราย) แคนาดา สิงคโปร์ (5 รายเท่ากัน) เดนมาร์ก เบลเยียม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย (4 รายเท่ากัน) เนเธอร์แลนด์ มาเลเซีย (3 รายเท่ากัน) เกาหลี ตุรกี นอร์เวย์ ออสเตรเลีย อินเดีย (2 รายเท่ากัน) กรีก เช็กโกสโลวาเกีย อิตาลี โปรตุเกส ฟินแลนด์ เม็กซิโก ยูโกสลาเวีย เวียดนาม ศรีลังกา อาหรับ (1 รายเท่ากัน)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ภาษาที่มีคฤเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ภาษาที่มีคฤเทศก์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	ประเภทของคฤเทศก์		รวม (N=254)
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	
	อันดับภาษาที่ใช้	อันดับภาษาที่ใช้	อันดับภาษาที่ใช้
ภาษาไทย (N=63)	1 (228 คะแนน)	8 (14 คะแนน)	2 (242 คะแนน)
ภาษาอังกฤษ (N=200)	2 (130 คะแนน)	1 (581 คะแนน)	1 (711 คะแนน)
ภาษาจีน (N=43)	3 (37 คะแนน)	3 (98 คะแนน)	4 (135 คะแนน)
ภาษาฝรั่งเศส (N=44)	4 (1 คะแนน)	2 (148 คะแนน)	3 (149 คะแนน)
ภาษาญี่ปุ่น (N=22)	-	4 (80 คะแนน)	5 (80 คะแนน)
ภาษาเยอรมัน (N=20)	-	5 (69 คะแนน)	6 (69 คะแนน)
ภาษาอิตาลี (N=11)	-	6 (41 คะแนน)	7 (41 คะแนน)
ภาษาสเปน (N=7)	-	7 (22 คะแนน)	8 (22 คะแนน)
ภาษาสวีเดน (N=1)	-	9 (4 คะแนน)	9 (4 คะแนน)
ภาษาอินเดีย (N=1)	-	10 (3 คะแนน)	10 (3 คะแนน)
ภาษาอาหรับ (N=1)	-	10 (3 คะแนน)	10 (3 คะแนน)
ภาษาโปรตุเกส (N=1)	-	11 (2 คะแนน)	11 (2 คะแนน)
ภาษามลายู (N=1)	-	11 (2 คะแนน)	11 (2 คะแนน)
ภาษาลาว (N=1)	-	11 (2 คะแนน)	11 (2 คะแนน)
ภาษาอินโดนีเซีย (N=1)	-	11 (2 คะแนน)	11 (2 คะแนน)

ตารางที่ 11 ภาษาที่มัลคฤเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า มัลคฤเทศก์ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากที่สุด (711 คะแนน) รองลงมาคือ ภาษาไทย (242 คะแนน) ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่ใช้มาก ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาจีน ใช้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ (149 และ 135 คะแนน ตามลำดับ) รองลงมาคือ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาเยอรมัน (80 และ 69 คะแนน ตามลำดับ)

มัลคฤเทศก์ประเภท Domestic ใช้ภาษาในการปฏิบัติงานเพียง 4 ภาษา แต่มีคะแนนแตกต่างกันมาก ได้แก่ ภาษาไทย (228 คะแนน) ภาษาอังกฤษ (130 คะแนน) ภาษาจีน (37 คะแนน) และภาษาฝรั่งเศส (1 คะแนน) ตามลำดับ มัลคฤเทศก์ประเภท Inbound ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากที่สุด (581 คะแนน) และใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ภาษาฝรั่งเศส (148 คะแนน) ภาษาจีน (98 คะแนน) ภาษาญี่ปุ่น (80 คะแนน) และภาษาเยอรมัน (69 คะแนน)

ตอนที่ 2 การใช้และความต้องการสารสนเทศของมัลคฤเทศก์

นำเสนอตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้และความต้องการรูปแบบของสารสนเทศ การใช้และความต้องการเนื้อหาของสารสนเทศในด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว ความรู้ทั่วไปสำหรับมัลคฤเทศก์ และ การใช้และความต้องการภาษาของสารสนเทศ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามรูปแบบของสารนิเทศ

รูปแบบของสารนิเทศ	การใช้สารนิเทศ									ความต้องการสารนิเทศ								
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม		
	ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้ามาในประเทศ (N=197)			(N=254)			ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้ามาในประเทศ (N=197)			(N=254)		
	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ
วัสดุตีพิมพ์																		
หนังสือ/ตำรา	1.67	0.29	ป	1.74	0.28	ป	1.73	0.28	ป	1.83	0.21	ป	1.91	0.25	ป	1.89	0.24	ป
วารสาร/นิตยสาร	2.33	0.51	ป	2.05	0.73	ป	2.11	0.70	ป	2.49	0.57	ป	2.27	0.68	ป	2.32	0.66	ป
หนังสือพิมพ์	1.93	0.66	ป	2.33	0.70	ป	2.24	0.71	ป	2.23	0.65	ป	2.45	0.66	ป	2.40	0.66	ป
จุลสาร แผ่นพับ	1.84	0.65	ป	1.63	0.62	ป	1.69	0.63	ป	2.09	0.71	ป	1.87	0.67	ป	1.93	0.69	ป
แผนที่	2.27	0.72	ป	2.07	0.69	ป	2.11	0.70	ป	2.54	0.60	ม	2.23	0.67	ป	2.31	0.67	ป
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วัสดุไม่ตีพิมพ์																		
สไลด์	1.14	0.35	น	1.14	0.43	น	1.14	0.41	น	1.56	0.58	ป	1.48	0.65	น	1.51	0.63	ป
เทปบันทึกเสียง (Cassette Tape)	1.03	0.17	น	1.48	0.61	น	1.39	0.58	น	1.17	0.38	น	1.79	0.74	ป	1.65	0.72	ป
วีดิทัศน์ (Video Tape)	1.28	0.45	น	1.56	0.57	ป	1.49	0.56	น	2.04	0.59	ป	1.93	0.70	ป	1.96	0.67	ป
ภาพยนตร์	1.00	0.00	น	1.08	0.31	น	1.07	0.28	น	1.05	0.22	น	1.41	0.56	น	1.33	0.53	น
วัสดุย่อยส่วน เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช	1.00	0.00	น	1.00	0.00	น	1.00	0.00	น	1.00	0.00	น	1.12	0.48	น	1.07	0.37	น
แผ่นจานแม่เหล็กชนิดอ่อน (Diskette หรือ Floppy Disk)	1.00	0.00	น	1.00	0.00	น	1.00	0.00	น	1.08	0.28	น	1.24	0.55	น	1.19	0.48	น
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 12 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัลคูเทศก์
จำแนกตามรูปแบบของสารนิเทศ มัลคูเทศก์ใช้วัสดุพิมพ์ทุกชนิดในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย
สูงสุดคือ หนังสือพิมพ์ (2.24) รองลงมา ได้แก่ แผนที่ และวารสาร/นิตยสาร (2.11 เท่ากัน)
หนังสือ/ตำรา (1.73) และจุลสาร แผ่นพับ (1.69) ตามลำดับ มัลคูเทศก์ใช้วัสดุไม่ตีพิมพ์
ทุกชนิดในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิทยุทัศน์ (1.49) รองลงมาได้แก่ เทปบันทึกเสียง
(1.39) สไลด์ (1.14) ภาพยนตร์ (1.07) แผ่นจานแม่เหล็กชนิดอ่อน และวัสดุย่อยส่วน
(1.00 เท่ากัน) ตามลำดับ

มัลคูเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้วัสดุพิมพ์ทุกชนิด
ในระดับปานกลาง สำหรับวัสดุไม่ตีพิมพ์ มัลคูเทศก์ภายในประเทศใช้วัสดุไม่ตีพิมพ์ทุกชนิดในระดับ
น้อย ส่วนมัลคูเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้วัสดุไม่ตีพิมพ์เกือบทุกชนิดในระดับน้อย แต่ใช้วิทยุทัศน์
ในระดับปานกลาง

ในด้านความต้องการสารนิเทศ มัลคูเทศก์ต้องการสารนิเทศที่เป็นวัสดุพิมพ์ทุกชนิด
ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หนังสือพิมพ์ (2.40) รองลงมาได้แก่ วารสาร/
นิตยสาร (2.32) แผนที่ (2.31) จุลสาร แผ่นพับ (1.93) และหนังสือ/ตำรา (1.89)
ตามลำดับ ส่วนวัสดุไม่ตีพิมพ์ มัลคูเทศก์มีความต้องการในระดับปานกลางและระดับน้อยจำนวน
เท่ากัน โดยต้องการวิทยุทัศน์ (1.96) เทปบันทึกเสียง (1.65) และสไลด์ (1.51) ในระดับ
ปานกลาง และต้องการภาพยนตร์ (1.33) แผ่นจานแม่เหล็กชนิดอ่อน (1.19) และวัสดุย่อยส่วน
(1.07) ในระดับน้อย

มัลคูเทศก์ภายในประเทศ ต้องการวัสดุพิมพ์เกือบทุกชนิดในระดับปานกลาง ยกเว้น
แผนที่ ที่ต้องการในระดับมาก ส่วนมัลคูเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ต้องการวัสดุพิมพ์ทุกชนิดใน
ระดับปานกลาง สำหรับวัสดุไม่ตีพิมพ์พบว่า มัลคูเทศก์ภายในประเทศต้องการวัสดุไม่ตีพิมพ์
ส่วนมาก (4 จาก 6 ชนิด) ในระดับน้อย แต่ต้องการวิทยุทัศน์และสไลด์ในระดับปานกลาง
ส่วนมัลคูเทศก์นำเข้าไปในประเทศต้องการวัสดุไม่ตีพิมพ์ส่วนมาก (4 จาก 6 ชนิด) ในระดับน้อย
เช่นเดียวกัน แต่ต้องการวิทยุทัศน์และเทปบันทึกเสียงในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ
มัลคูเทศก์ จำแนกตามรูปแบบของสารนิเทศพบว่า การใช้และความต้องการวัสดุพิมพ์ทุกชนิด

ของมัลคูเทศ์ก็มีความสอดคล้องกันคือ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การใช้และความต้องการวัสดุไม้ตีพิมพ์จำนวนครึ่งหนึ่ง (3 จาก 6 ชนิด) ได้แก่ วิตัทสน์ เทปบันทึกเสียง และสไลด์ มีความแตกต่างกันคือ มีการใช้ในระดับน้อย แต่มีความต้องการในระดับปานกลาง ส่วนการใช้และความต้องการวัสดุไม้ตีพิมพ์อีก 3 ชนิด ได้แก่ ภาพยนตร์ แผ่นจานแม่เหล็กชนิดอ่อน และวัสดุย่อยส่วน มีความสอดคล้องกันคือ อยู่ในระดับน้อย

การใช้และความต้องการของมัลคูเทศ์ในด้านรูปแบบของสารนิเทศประเภทวัสดุตีพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา โดยละเอียด ปรากฏในตารางที่ 13

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามรูปแบบของสารนิเทศประเภทวัสดุพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา

หนังสือ/ตำรา	การใช้สารนิเทศ									ความต้องการสารนิเทศ								
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม		
	ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปประเทศ (N=197)			(N=254)			ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปประเทศ (N=197)			(N=254)		
	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ
คู่มือการปฏิบัติงาน (Manual)	1.23 (N=52)	0.42	น	1.65 (N=164)	0.65	ป	1.55 (N=216)	0.63	ป	2.64 (N=56)	0.48	ม	2.26 (N=187)	0.67	ป	2.35 (N=243)	0.65	ป
นามานุกรม (Directory) เช่น สมุดโทรศัพท์ รายชื่อต่างๆ	1.73 (N=56)	0.52	ป	1.90 (N=192)	0.69	ป	1.86 (N=248)	0.65	ป	1.96 (N=56)	0.46	ป	2.12 (N=194)	0.72	ป	2.09 (N=250)	0.68	ป
พจนานุกรม (Dictionary)	1.09 (N=45)	0.29	น	1.98 (N=189)	0.72	ป	1.81 (N=234)	0.75	ป	1.37 (N=54)	0.56	น	2.19 (N=191)	0.72	ป	2.01 (N=245)	0.76	ป
สารานุกรม (Encyclopedia)	1.12 (N=24)	0.34	น	1.26 (N=145)	0.50	น	1.24 (N=169)	0.48	น	1.61 (N=52)	0.63	ป	1.73 (N=169)	0.68	ป	1.70 (N=220)	0.66	ป
หนังสือชีวประวัติ (Biography)	2.00 (N=57)	0.53	ป	1.81 (N=180)	0.67	ป	1.86 (N=237)	0.65	ป	2.49 (N=57)	0.57	ป	2.13 (N=188)	0.71	ป	2.22 (N=245)	0.69	ป
หนังสือแนะนำจังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัด ของแต่ละจังหวัด	1.41 (N=54)	0.50	น	1.83 (N=187)	0.68	ป	1.74 (N=241)	0.67	ป	2.96 (N=57)	0.18	ม	2.73 (N=196)	0.50	ม	2.79 (N=253)	0.46	ม
หนังสือนำเที่ยว (Travel Guide)	2.54 (N=57)	0.66	ม	2.46 (N=193)	0.65	ป	2.48 (N=250)	0.65	ป	2.71 (N=56)	0.53	ม	2.63 (N=196)	0.60	ม	2.65 (N=252)	0.58	ม
หนังสือรายปี (Alamanac/Yearbook)	1.06 (N=34)	0.24	น	1.20 (N=136)	0.45	น	1.17 (N=170)	0.42	น	2.14 (N=56)	0.61	ป	1.87 (N=180)	0.77	ป	1.93 (N=236)	0.75	ป
รายงานประจำปี (Annual Report) ของหน่วยงานต่าง ๆ	1.07 (N=28)	0.26	น	1.25 (N=126)	0.56	น	1.21 (N=154)	0.52	น	1.26 (N=50)	0.49	น	1.59 (N=163)	0.71	ป	1.51 (N=213)	0.68	ป
วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย	1.00 (N=19)	0.00	น	1.08 (N=73)	0.28	น	1.06 (N=92)	0.25	น	1.10 (N=48)	0.37	น	1.37 (N=131)	0.60	น	1.30 (N=179)	0.56	น
อื่น ๆ - สารคดี	-	-	-	2.00 (N=2)	1.41	ป	2.00 (N=2)	1.41	ป	-	-	-	2.50 (N=2)	0.71	ม	2.50 (N=2)	0.71	ม

ตารางที่ 13 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ประเภทวัสดุตีพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา มัคคุเทศก์ใช้หนังสือ/ตำรา ส่วนมาก (7 ประเภท จาก 11 ราย) ในระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือนำเที่ยว (2.48) อื่น ๆ - สารคดี (2.00) (มีผู้ตอบเพียง 2 ราย) นามานุกรม หนังสือชีวประวัติ (1.86 เท่ากัน) พจนานุกรม (1.81) หนังสือแนะนำจังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด (1.74) และคู่มือ การปฏิบัติงาน (1.55) ตามลำดับ และใช้ในระดับน้อย 4 ประเภท ได้แก่ สารานุกรม (1.24) รายงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ (1.21) หนังสือรายปี (1.17) และ วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย (1.06)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้สารนิเทศประเภท วัสดุตีพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา ในระดับที่สอดคล้องกัน 6 ประเภท (จาก 11 ประเภท) โดย ใช้ในระดับปานกลาง 2 ประเภท และระดับน้อย 4 ประเภท ได้แก่ สารานุกรม รายงาน ประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ หนังสือรายปี และวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย หนังสือ/ ตำราที่มีระดับการใช้แตกต่างกันมี 5 ประเภท ได้แก่ หนังสือนำเที่ยว อื่น ๆ - สารคดี พจนานุกรม หนังสือแนะนำจังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด และ คู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้ในระดัปานกลางทุกประเภท แต่มัคคุเทศก์ ภายในประเทศ ใช้ในระดับที่แตกต่างกันคือ ใช้หนังสือนำเที่ยวในระดับมาก หนังสือแนะนำ จังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด คู่มือการปฏิบัติงาน และพจนานุกรม ในระดับน้อย และอื่น ๆ - สารคดี ไม่มีผู้ตอบ

ในด้านความต้องการสารนิเทศประเภทวัสดุตีพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา มัคคุเทศก์ ต้องการในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก คือ 7 ประเภท ระดับมาก 3 ประเภท และระดับน้อย 1 ประเภท โดยหนังสือ/ตำราที่มัคคุเทศก์ต้องการในระดับมาก ได้แก่ หนังสือแนะนำจังหวัด ต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด (2.79) หนังสือนำเที่ยว (2.65) และ อื่น ๆ - สารคดี (2.50) (มีผู้ตอบเพียง 2 ราย) ตามลำดับ ระดับปานกลาง ได้แก่ คู่มือ การปฏิบัติงาน (2.35) หนังสือชีวประวัติ (2.22) นามานุกรม (2.09) พจนานุกรม (2.01) หนังสือรายปี (1.93) สารานุกรม (1.70) และรายงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ (1.51) ตามลำดับ ส่วนระดับน้อยคือ วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย (1.30)

มัลคฤเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าในประเทศ ต้องการสารนิเทศประเภทวัสดุพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา ในระดับที่สอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ (7 จาก 11 ประเภท) โดยมีความต้องการสอดคล้องกันในระดับมาก 2 ประเภท ได้แก่ หนังสือแนะนำจังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด และหนังสือนำเที่ยว สอดคล้องกันในระดับปานกลาง 4 ประเภท และระดับน้อย 1 ประเภท คือ วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย ส่วนที่มัลคฤเทศก์มีระดับความต้องการแตกต่างกันมี 4 ประเภท ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงาน มัลคฤเทศก์ภายในประเทศต้องการในระดับมาก พจนานุกรม และรายงานประจำปี มัลคฤเทศก์ภายในประเทศต้องการในระดับน้อย แต่มัลคฤเทศก์นำเข้าในประเทศต้องการหนังสือ/ตำราทั้ง 3 ประเภท ในระดับปานกลาง สำหรับอื่น ๆ - สารคดี มัลคฤเทศก์ภายในประเทศไม่มีผู้ตอบ แต่มัลคฤเทศก์นำเข้าในประเทศต้องการในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัลคฤเทศก์ จำแนกตามรูปแบบของสารนิเทศประเภทวัสดุพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา พบว่าการใช้และความต้องการสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ/ตำรา มีความสอดคล้องกัน 5 ประเภท โดยอยู่ในระดับปานกลาง 4 ประเภท ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงาน นามานุกรม พจนานุกรม และหนังสือชีวประวัติ และระดับน้อย 1 ประเภท คือ วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย ส่วนประเภทอื่น ๆ มีระดับการใช้และความต้องการแตกต่างกัน ได้แก่ หนังสือแนะนำจังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด หนังสือนำเที่ยว และอื่น ๆ - สารคดี มัลคฤเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก สำหรับ สารานุกรม หนังสือรายปี และรายงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ มัลคฤเทศก์มีการใช้ในระดับน้อย แต่มีความต้องการในระดับปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศ

เนื้อหาของสารนิเทศ	การใช้สารนิเทศ									ความต้องการสารนิเทศ								
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม		
	ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			(N=254)			ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			(N=254)		
	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ
เนื้อหาทางด้านภูมิศาสตร์	1.96	0.27	ป	2.07	0.41	ป	2.04	0.38	ป	2.15	0.27	ป	2.25	0.38	ป	2.23	0.36	ป
เนื้อหาทางด้านประวัติศาสตร์	2.37	0.37	ป	2.18	0.40	ป	2.23	0.40	ป	2.62	0.32	ม	2.35	0.38	ป	2.42	0.38	ป
เนื้อหาทางด้านศิลปวัฒนธรรม	2.14	0.35	ป	2.09	0.42	ป	2.10	0.40	ป	2.30	0.34	ป	2.29	0.39	ป	2.29	0.38	ป
เนื้อหาทางด้านข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว	2.17	0.26	ป	2.10	0.33	ป	2.11	0.32	ป	2.34	0.25	ป	2.23	0.34	ป	2.25	0.32	ป
เนื้อหาทางด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์	2.13	0.25	ป	2.15	0.31	ป	2.15	0.30	ป	2.30	0.24	ป	2.31	0.31	ป	2.30	0.30	ป

ตารางที่ 14 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์
จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศพบว่า มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหาต่าง ๆ ทุกด้านใน
ระดับปานกลาง ได้แก่ เนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ (2.23) ความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์
(2.15) ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว (2.11) ศิลปวัฒนธรรม (2.10) และภูมิศาสตร์
(2.04) ตามลำดับ โดยมัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ
ใช้สารนิเทศเนื้อหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกด้านในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ในด้านความต้องการสารนิเทศ มัคคุเทศก์ต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาต่าง ๆ
ทุกด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ เนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ (2.42) ความรู้ทั่วไปสำหรับ
มัคคุเทศก์ (2.30) ศิลปวัฒนธรรม (2.29) ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว (2.25) และ
ภูมิศาสตร์ (2.23) ตามลำดับ แต่มัคคุเทศก์ภายในประเทศต้องการสารนิเทศเกือบทุกด้าน
ในระดับปานกลาง ยกเว้นสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ที่ต้องการในระดับมาก
(2.62) ส่วนมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศต้องการสารนิเทศทุกด้านในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบการใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์
พบว่า มีความสอดคล้องกัน คือ มีการใช้และความต้องการสารนิเทศในเนื้อหาต่าง ๆ ทุกด้าน
ในระดับปานกลาง

เนื้อหาของสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้และต้องการทั้ง 5 ด้าน ปรากฏรายละเอียด
ในตารางที่ 15-19

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านภูมิศาสตร์

เนื้อหาทางด้านภูมิศาสตร์	การใช้สารนิเทศ									ความต้องการสารนิเทศ								
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม		
	ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			(N=254)			ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			(N=254)		
	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ
ที่ตั้ง : อาณาเขต เนื้อที่ ขนาด	2.33 (N=57)	0.66	ป	2.38 (N=196)	0.64	ป	2.37 (N=253)	0.64	ป	2.46 (N=57)	0.63	ป	2.56 (N=196)	0.63	ม	2.54 (N=253)	0.63	ม
การคมนาคม : เส้นทางคมนาคมและระยะทาง	2.74 (N=57)	0.48	ม	2.42 (N=196)	0.64	ป	2.49 (N=253)	0.62	ป	2.82 (N=57)	0.43	ม	2.57 (N=196)	0.60	ม	2.63 (N=253)	0.57	ม
ลักษณะภูมิประเทศ : สภาพพื้นที่ เช่น เป็นภูเขา ที่ราบ แม่น้ำ	1.65 (N=57)	0.52	ป	1.70 (N=188)	0.63	ป	1.69 (N=245)	0.61	ป	1.82 (N=57)	0.47	ป	1.87 (N=191)	0.65	ป	1.86 (N=248)	0.62	ป
สภาพทางธรณีวิทยา : สภาพพื้นดิน พืชหิน	1.08 (N=49)	0.28	น	1.20 (N=62)	0.47	น	1.17 (N=211)	0.43	น	1.11 (N=53)	0.32	น	1.34 (N=171)	0.56	น	1.29 (N=224)	0.52	น
ภูมิอากาศ : ลมฟ้าอากาศ ฤดูกาล	2.30 (N=57)	0.62	ป	2.23 (N=196)	0.68	ป	2.25 (N=253)	0.67	ป	2.51 (N=57)	0.63	ม	2.40 (N=195)	0.68	ป	2.42 (N=252)	0.67	ป
ประชากร : จำนวนประชากร เชื้อชาติ	1.86 (N=56)	0.55	ป	2.40 (N=194)	0.65	ป	2.28 (N=250)	0.66	ป	2.00 (N=56)	0.66	ป	2.51 (N=196)	0.65	ม	2.40 (N=252)	0.69	ป
การเมืองการปกครอง : การแบ่งเขต การจัดการปกครอง	1.84 (N=56)	0.60	ป	2.00 (N=179)	0.69	ป	1.96 (N=253)	0.67	ป	1.95 (N=56)	0.64	ป	2.16 (N=185)	0.72	ป	2.11 (N=241)	0.71	ป
สภาพทางสังคม : การศึกษา การสาธารณสุข																		
การสาธารณสุข	1.80 (N=54)	0.49	ป	1.96 (N=190)	0.67	ป	1.92 (N=244)	0.64	ป	2.09 (N=55)	0.59	ป	2.15 (N=193)	0.71	ป	2.14 (N=248)	0.68	ป
สภาพทางเศรษฐกิจ : รายได้และการประกอบอาชีพ																		
ของผลเมือง	1.89 (N=57)	0.67	ป	2.15 (N=195)	0.66	ป	2.09 (N=252)	0.67	ป	2.17 (N=57)	0.68	ป	2.34 (N=196)	0.66	ป	2.30 (N=253)	0.67	ป
ทรัพยากรทางธรรมชาติ : ป่าไม้ แร่ สัตว์ป่า	1.93 (N=57)	0.62	ป	1.74 (N=188)	0.69	ป	1.79 (N=245)	0.68	ป	2.10 (N=57)	0.62	ป	2.02 (N=191)	0.69	ป	2.04 (N=248)	0.67	ป
ผลผลิตทางการเกษตร : พืช สัตว์	1.84 (N=57)	0.45	ป	1.82 (N=188)	0.68	ป	1.82 (N=245)	0.63	ป	1.98 (N=56)	0.48	ป	2.06 (N=191)	0.66	ป	2.04 (N=247)	0.62	ป
ผลผลิตทางอุตสาหกรรม : อุตสาหกรรมในครอบครัว																		
อุตสาหกรรมโรงงาน	1.89 (N=57)	0.62	ป	1.94 (N=189)	0.69	ป	1.93 (N=246)	0.67	ป	2.12 (N=56)	0.60	ป	2.16 (N=191)	0.69	ป	2.15 (N=247)	0.67	ป
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 15 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านภูมิศาสตร์ มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศด้านภูมิศาสตร์เกือบทุกหัวข้อ (11 จาก 12 หัวข้อ) ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด ได้ดังนี้ การคมนาคม (2.49) ที่ตั้ง (2.37) ประชากร (2.28) ภูมิอากาศ (2.25) สภาพทางเศรษฐกิจ (2.09) การเมืองการปกครอง (1.96) ผลผลิตทางอุตสาหกรรม (1.93) สภาพทางสังคม (1.92) ผลผลิตทางการเกษตร (1.82) ทรัพยากรทางธรรมชาติ (1.79) และลักษณะภูมิประเทศ (1.69) ตามลำดับ สารนิเทศที่มีการใช้ในระดับน้อยมีเพียง 1 หัวข้อ คือ สภาพทางธรณีวิทยา (1.17)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านภูมิศาสตร์เกือบทุกหัวข้อ (11 จาก 12 หัวข้อ) สอดคล้องกัน โดยทั้งสองกลุ่มใช้สารนิเทศ สอดคล้องกันในระดับปานกลาง 10 หัวข้อ และระดับน้อย 1 หัวข้อ คือ สภาพทางธรณีวิทยา ส่วนที่มีระดับการใช้แตกต่างกันมีเพียง 1 หัวข้อ คือ การคมนาคม ซึ่งมัคคุเทศก์ภายในประเทศ ใช้ในระดับมาก แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้ในระดับปานกลาง

ในด้านความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านภูมิศาสตร์ มัคคุเทศก์มีความต้องการในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ คือ 9 หัวข้อ ระดับมาก 2 หัวข้อ และระดับน้อย 1 หัวข้อ สารนิเทศที่ต้องการในระดับมาก ได้แก่ การคมนาคม (2.63) และที่ตั้ง (2.54) ระดับปานกลาง ได้แก่ ภูมิอากาศ (2.42) ประชากร (2.40) สภาพทางเศรษฐกิจ (2.30) ผลผลิตทางอุตสาหกรรม (2.15) สภาพทางสังคม (2.14) การเมืองการปกครอง (2.11) ทรัพยากรทางธรรมชาติ ผลผลิตทางการเกษตร (2.04 เท่ากัน) และลักษณะภูมิประเทศ (1.86) ตามลำดับ ส่วนระดับน้อยคือ สภาพทางธรณีวิทยา (1.29)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านภูมิศาสตร์ในระดับที่สอดคล้องกันเป็นส่วนมาก (9 จาก 12 หัวข้อ) โดยสอดคล้องกันในระดับปานกลาง 7 หัวข้อ ระดับมาก 1 หัวข้อคือ การคมนาคม และระดับน้อย 1 หัวข้อ เช่นเดียวกันคือ สภาพทางธรณีวิทยา ส่วนที่มีระดับความต้องการแตกต่างกันมี 3 หัวข้อ ได้แก่ ภูมิอากาศ ซึ่งมัคคุเทศก์ภายในประเทศต้องการในระดับมาก แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ต้องการในระดับปานกลาง ที่ตั้ง และประชากร มัคคุเทศก์ภายในประเทศต้องการในระดับปานกลาง แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศต้องการในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ
มัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารสนเทศด้านภูมิศาสตร์พบว่า ส่วนใหญ่ (10 จาก 12 หัวข้อ)
มีความสอดคล้องกัน โดยสอดคล้องกันในระดับปานกลาง 9 หัวข้อ และระดับน้อย 1 หัวข้อ คือ
สภาพทางธรณีวิทยา ส่วนที่มีระดับการใช้และความต้องการแตกต่างกันมี 2 หัวข้อ ได้แก่ ที่ตั้ง
และการคมนาคม ซึ่งมัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านประวัติศาสตร์

เนื้อหาทางด้านประวัติศาสตร์	การใช้สารนิเทศ									ความต้องการสารนิเทศ								
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม		
	ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			(N=254)			ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			(N=254)		
	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ
ชื่อ/ชื่อย่อ/คำขวัญ/ตราประจำจังหวัด	2.33 (N=57)	0.69	ป	1.45 (N=174)	0.61	น	1.67 (N=231)	0.74	ป	2.56 (N=57)	0.63	ม	1.65 (N=185)	0.71	ป	1.87 (N=242)	0.79	ป
ประวัติเมือง/ประวัติท้องถิ่น : ความเป็นมาของจังหวัด																		
การสร้างเมือง ราชวงศ์ที่ปกครองเมืองนั้น ๆ	2.49 (N=57)	0.57	ป	2.11 (N=196)	0.63	ป	2.19 (N=253)	0.63	ป	2.77 (N=57)	0.46	ม	2.25 (N=197)	0.65	ป	2.37 (N=254)	0.65	ป
บุคคลสำคัญ : ประวัตินักคิดที่มีความสำคัญในท้องถิ่นนั้น ๆ	2.42 (N=57)	0.60	ป	1.94 (N=193)	0.66	ป	2.05 (N=250)	0.67	ป	2.72 (N=57)	0.53	ม	2.15 (N=191)	0.69	ป	2.28 (N=248)	0.70	ป
โบราณสถาน	2.44 (N=57)	0.53	ป	2.57 (N=197)	0.57	ม	2.54 (N=254)	0.57	ม	2.57 (N=57)	0.47	ม	2.76 (N=197)	0.49	ม	2.75 (N=254)	0.48	ม
โบราณวัตถุ	2.21 (N=57)	0.59	ป	2.46 (N=196)	0.62	ป	2.40 (N=253)	0.62	ป	2.60 (N=57)	0.62	ม	2.66 (N=195)	0.57	ม	2.64 (N=252)	0.58	ม
สิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบัน เช่น พระที่นั่งอนันตสมาคม ฯลฯ	2.25 (N=56)	0.64	ป	2.38 (N=194)	0.63	ป	2.35 (N=250)	0.64	ป	2.49 (N=57)	0.66	ป	2.54 (N=197)	0.62	ม	2.53 (N=254)	0.63	ม
สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ฯลฯ	2.21 (N=56)	0.53	ป	2.15 (N=192)	0.68	ป	2.16 (N=248)	0.65	ป	2.37 (N=57)	0.62	ป	2.36 (N=195)	0.66	ป	2.36 (N=252)	0.65	ป
สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น วนอุทยานแห่งชาติ ฯลฯ	2.51 (N=57)	0.63	ม	2.09 (N=191)	0.61	ป	2.19 (N=248)	0.64	ป	2.72 (N=57)	0.54	ม	2.26 (N=194)	0.64	ป	2.37 (N=251)	0.63	ป
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 16 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์เกือบทุกหัวข้อ (7 จาก 8 หัวข้อ) ในระดับปานกลาง และใช้ในระดั้มากเพียง 1 หัวข้อ คือ โบราณสถาน (2.54) หัวข้อสารนิเทศที่ใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ โบราณวัตถุ (2.40) สิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบัน (2.35) ประวัติเมือง/ประวัติท้องถิ่น สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (2.19 เท่ากัน) สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ (2.16) บุคคลสำคัญ (2.05) และชื่อ/ชื่อย่อ/คำขวัญ/ตราประจำจังหวัด (1.67) ตามลำดับ


มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหา ด้านประวัติศาสตร์ในระดับที่สอดคล้องกัน 5 หัวข้อ (จาก 8 หัวข้อ) โดยใช้ในระดั้มากกลาง สารนิเทศที่มีระดับการใช้แตกต่างกันมี 3 หัวข้อ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่ง มัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้ในระดั้มาก แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้ในระดั้มากกลาง โบราณสถาน มัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้ในระดั้มากกลาง แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ใช้ในระดั้มาก และชื่อ/ชื่อย่อ/คำขวัญ/ตราประจำจังหวัด มัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้ในระดั้มากกลาง แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้ในระดั้น้อย

ในด้านความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์มีความต้องการ ในระดั้มาก และระดั้มากกลาง สารนิเทศที่มีความต้องการในระดั้มากมี 3 หัวข้อ ได้แก่ โบราณสถาน (2.75) โบราณวัตถุ (2.64) และสิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบัน (2.53) ตามลำดับ สารนิเทศที่มีความต้องการในระดั้มากกลางมี 5 หัวข้อ ได้แก่ ประวัติเมือง/ ประวัติท้องถิ่น สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (2.37 เท่ากัน) สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ (2.36) บุคคลสำคัญ (2.28) และชื่อ/ชื่อย่อ/คำขวัญ/ ตราประจำจังหวัด (1.87) ตามลำดับ

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ มีความต้องการสารนิเทศ ด้านประวัติศาสตร์ ส่วนใหญ่ (5 จาก 8 หัวข้อ) ในระดับที่แตกต่างกันคือ หัวข้อประวัติเมือง/ ประวัติท้องถิ่น บุคคลสำคัญ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และชื่อ/ชื่อย่อ/คำขวัญ/ตราประจำ จังหวัด มัคคุเทศก์ภายในประเทศต้องการในระดั้มาก แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปประเทศต้องการ ในระดั้มากกลาง และหัวข้อสิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบัน มัคคุเทศก์ภายในประเทศต้องการ ในระดั้มากกลาง แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปประเทศต้องการในระดั้มาก ส่วนสารนิเทศที่มีความ

ต้องการในระดับที่สอดคล้องกันมี 3 หัวข้อ โดยสอดคล้องกันในระดับมาก 2 หัวข้อ ได้แก่ โบราณสถาน โบราณวัตถุ และระดับปานกลาง 1 หัวข้อ คือ สถานที่ศักดิ์สิทธิ์

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านประวัติศาสตร์พบว่า ส่วนใหญ่ (6 จาก 8 หัวข้อ) สอดคล้องกัน โดยสอดคล้องในระดับปานกลาง 5 หัวข้อ ได้แก่ ชื่อ/ชื่อย่อ/คำขวัญ/ตราประจำจังหวัด ประวัติเมือง/ประวัติท้องถิ่น บุคคลสำคัญ สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ และสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และระดับมาก 1 หัวข้อ คือ โบราณสถาน ส่วนที่มีระดับการใช้และความต้องการแตกต่างกันมี 2 หัวข้อ ได้แก่ โบราณวัตถุ และสิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบัน ซึ่งมัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 การใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านศิลปวัฒนธรรม

เนื้อหาทางด้านศิลปวัฒนธรรม	การใช้สารสนเทศ									ความต้องการสารสนเทศ								
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม		
	ภายในประเทศ			นำเข้ามาในประเทศ			(N=254)			ภายในประเทศ			นำเข้ามาในประเทศ			(N=254)		
	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ
ภาษาและวรรณคดีพื้นบ้าน : ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต																		
นิทานพื้นบ้าน	2.20 (N=56)	0.64	ป	1.51 (N=185)	0.56	ป	1.67 (N=241)	0.65	ป	2.58 (N=57)	0.53	ม	1.77 (N=187)	0.66	ป	1.96 (N=244)	0.72	ป
วรรณคดีไทยและนาฏศิลป์	1.70 (N=57)	0.60	ป	1.75 (N=191)	0.59	ป	1.74 (N=248)	0.59	ป	1.96 (N=57)	0.62	ป	2.01 (N=192)	0.63	ป	2.00 (N=249)	0.63	ป
ศาสนา : แนวความคิดและการนับถือศาสนาของประชาชน	1.87 (N=56)	0.66	ป	2.34 (N=196)	0.67	ป	2.24 (N=252)	0.70	ป	2.05 (N=57)	0.64	ป	2.47 (N=197)	0.64	ป	2.37 (N=254)	0.66	ป
ความเชื่อและค่านิยมของประชาชนในท้องถิ่น	1.96 (N=56)	0.65	ป	1.96 (N=190)	0.69	ป	1.95 (N=246)	0.68	ป	2.16 (N=57)	0.67	ป	2.15 (N=192)	0.69	ป	2.15 (N=249)	0.68	ป
การดำเนินชีวิต : สภาพความเป็นอยู่และนิสัยใจคอของ คนพื้นเมือง	2.17 (N=57)	0.71	ป	2.16 (N=194)	0.73	ป	2.16 (N=251)	0.73	ป	2.28 (N=57)	0.70	ป	2.39 (N=196)	0.67	ป	2.36 (N=253)	0.68	ป
การแต่งกายตามค่านิยมของคนในท้องถิ่น	1.91 (N=56)	0.64	ป	1.79 (N=192)	0.63	ป	1.82 (N=248)	0.63	ป	2.00 (N=56)	0.63	ป	1.98 (N=189)	0.66	ป	1.99 (N=245)	0.65	ป
ที่อยู่อาศัย : ลักษณะบ้านเรือน ทำเลที่ตั้งบ้านเรือน	2.00 (N=57)	0.57	ป	1.98 (N=194)	0.66	ป	1.99 (N=251)	0.64	ป	2.14 (N=57)	0.58	ป	2.21 (N=193)	0.67	ป	2.19 (N=250)	0.65	ป
ประเพณีและงานเทศกาล : ขนบธรรมเนียมประเพณี																		
ประจำท้องถิ่น	2.61 (N=57)	0.49	ม	2.41 (N=196)	0.66	ป	2.46 (N=253)	0.63	ป	2.75 (N=57)	0.43	ม	2.58 (N=195)	0.61	ม	2.62 (N=252)	0.58	ม
การละเล่นพื้นบ้าน : การแสดงพื้นบ้าน กีฬา คบตรี	2.12 (N=57)	0.57	ป	2.02 (N=193)	0.68	ป	2.04 (N=250)	0.66	ป	2.26 (N=57)	0.55	ป	2.20 (N=193)	0.67	ป	2.21 (N=250)	0.64	ป
ศิลปหัตถกรรมพื้นเมือง : การทอผ้า การทำเครื่องจักรสาน																		
การทำเครื่องถม	2.35 (N=57)	0.55	ป	2.24 (N=194)	0.70	ป	2.26 (N=251)	0.67	ป	2.42 (N=57)	0.56	ป	2.40 (N=193)	0.67	ป	2.41 (N=250)	0.65	ป
โบราณคดีและศิลปกรรม : ลักษณะของโบราณสถาน																		
โบราณวัตถุ	2.37 (N=57)	0.55	ป	2.40 (N=197)	0.68	ป	2.39 (N=254)	0.65	ป	2.60 (N=57)	0.49	ม	2.57 (N=197)	0.62	ม	2.58 (N=254)	0.60	ม
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 17 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์
จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านศิลปวัฒนธรรมพบว่า มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้าน
ศิลปวัฒนธรรมทุกหัวข้อในระดับปานกลาง ได้แก่ หัวข้อเกี่ยวกับประเพณีและงานเทศกาล
(2.46) โบราณคดีและศิลปกรรม (2.39) ศิลปหัตถกรรมพื้นเมือง (2.26) ศาสนา
(2.24) การดำเนินชีวิต (2.16) การละเล่นพื้นบ้าน (2.04) ทิวทัศน์ (1.99)
ความเชื่อและค่านิยมของประชาชนในท้องถิ่น (1.95) การแต่งกายตามความนิยมของ
คนในท้องถิ่น (1.82) วรรณคดีไทยและนาฏศิลป์ (1.74) และภาษาและวรรณคดีพื้นบ้าน
(1.67)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้าน
ศิลปวัฒนธรรมเกือบทุกหัวข้อ (10 จาก 11 หัวข้อ) สอดคล้องกันในระดับปานกลาง หัวข้อที่มี
ระดับการใช้แตกต่างกันมีเพียง 1 หัวข้อ คือ ประเพณีและงานเทศกาล ซึ่งมัคคุเทศก์ภายใน
ประเทศใช้ในระดับมาก แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้ในระดับปานกลาง

ในด้านความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาต่าง ๆ ด้านศิลปวัฒนธรรมพบว่า
มัคคุเทศก์มีความต้องการสารนิเทศในระดับปานกลาง 9 หัวข้อ และระดับมาก 2 หัวข้อ
สารนิเทศที่ต้องการในระดับมาก ได้แก่ ประเพณีและงานเทศกาล (2.62) และโบราณคดี
และศิลปกรรม (2.58) ระดับปานกลาง ได้แก่ ศิลปหัตถกรรมพื้นเมือง (2.41) ศาสนา
(2.37) การดำเนินชีวิต (2.36) การละเล่นพื้นเมือง (2.21) ทิวทัศน์ (2.19)
ความเชื่อและค่านิยมของประชาชนในท้องถิ่น (2.15) วรรณคดีไทยและนาฏศิลป์ (2.00)
การแต่งกายตามความนิยมของคนในท้องถิ่น (1.99) และภาษาและวรรณคดีพื้นบ้าน (1.96)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหา
ด้านศิลปวัฒนธรรมเกือบทุกหัวข้อ (10 จาก 11 หัวข้อ) สอดคล้องกัน โดยสอดคล้องกันใน
ระดับปานกลาง 8 หัวข้อ และระดับมาก 2 หัวข้อ ได้แก่ ประเพณีและงานเทศกาล และ
โบราณคดีและศิลปกรรม หัวข้อที่มีระดับความต้องการแตกต่างกันมีเพียง 1 หัวข้อ คือ
ภาษาและวรรณคดีพื้นบ้าน ซึ่งมัคคุเทศก์ภายในประเทศต้องการในระดับมาก แต่มัคคุเทศก์
นำเข้าไปในประเทศต้องการในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ
มัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านศิลปวัฒนธรรมพบว่า ส่วนใหญ่ (9 จาก 11
หัวข้อ) มีความสอดคล้องกัน โดยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีระดับการใช้และความต้องการ
แตกต่างกันมี 2 หัวข้อ ได้แก่ ประเพณีและงานเทศกาล และโบราณคดีและศิลปกรรม
ซึ่งมัคคุเทศก์ก็มีการใช้ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว

เนื้อหาทางคำขอแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว	การใช้สารนิเทศ									ความต้องการสารนิเทศ								
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม		
	ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			(N=254)			ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			(N=254)		
	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ
การเตรียมตัว : การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น																		
สำหรับการเดินทาง	2.65 (N=57)	0.58	ม	2.29 (N=194)	0.69	ป	2.37 (N=251)	0.68	ป	2.70 (N=57)	0.56	ม	2.35 (N=194)	0.71	ป	2.43 (N=251)	0.70	ป
การปฏิบัติคนในสถานที่ท่องเที่ยว : กฎ ระเบียบในการ																		
เข้าชมสถานที่ต่าง ๆ	2.58 (N=57)	0.62	ม	2.57 (N=196)	0.62	ม	2.57 (N=253)	0.62	ม	2.77 (N=57)	0.46	ม	2.63 (N=197)	0.60	ม	2.66 (N=254)	0.57	ม
การบริการในแหล่งท่องเที่ยว																		
ที่พัก	2.67 (N=57)	0.54	ม	2.59 (N=196)	0.59	ม	2.60 (N=253)	0.58	ม	2.86 (N=57)	0.35	ม	2.60 (N=195)	0.59	ม	2.66 (N=252)	0.55	ม
ร้านอาหาร	2.63 (N=57)	0.52	ม	2.51 (N=195)	0.63	ม	2.54 (N=252)	0.61	ม	2.77 (N=57)	0.42	ม	2.57 (N=195)	0.60	ม	2.62 (N=252)	0.57	ม
แหล่งบันเทิง เช่น โรงมหรสพ บาร์ ไนท์คลับ ฯลฯ	1.58 (N=55)	0.53	ป	1.58 (N=190)	0.63	ป	1.58 (N=245)	0.61	ป	1.87 (N=54)	0.48	ป	1.72 (N=188)	0.60	ป	1.75 (N=242)	0.58	ป
แหล่งธุรกิจ เช่น ตลาด ร้านค้า ศูนย์การค้า ฯลฯ	2.12 (N=57)	0.54	ป	2.13 (N=195)	0.63	ป	2.13 (N=252)	0.61	ป	2.24 (N=57)	0.54	ป	2.18 (N=193)	0.65	ป	2.19 (N=250)	0.63	ป
แหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง ของที่ระลึกต่าง ๆ	2.60 (N=57)	0.59	ม	2.53 (N=197)	0.64	ม	2.54 (N=254)	0.63	ม	2.75 (N=57)	0.43	ม	2.60 (N=195)	0.58	ม	2.64 (N=252)	0.55	ม
สถานพยาบาล	1.26 (N=54)	0.44	น	1.31 (N=189)	0.48	น	1.30 (N=243)	0.47	น	1.73 (N=55)	0.45	ป	1.62 (N=191)	0.56	ป	1.65 (N=246)	0.53	ป
สถานีตำรวจ	1.06 (N=48)	0.24	น	1.19 (N=179)	0.42	น	1.16 (N=227)	0.39	น	1.30 (N=53)	0.46	น	1.51 (N=186)	0.56	ป	1.46 (N=239)	0.55	น
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 18 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์
จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศด้าน
ข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งในระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย สารนิเทศที่มี
การใช้ในระดับมากมี 4 หัวข้อ ได้แก่ ที่พัก (2.60) การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว (2.57)
ร้านอาหาร และแหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง ของที่ระลึกต่าง ๆ (2.54 เท่ากัน) ส่วนระดับ
ปานกลางมี 3 หัวข้อ ได้แก่ การเตรียมตัว (2.37) แหล่งธุรกิจ (2.13) และแหล่งบันเทิง
(1.58) และระดับน้อยมี 2 หัวข้อ ได้แก่ สถานพยาบาล (1.30) และสถานีตำรวจ (1.16)

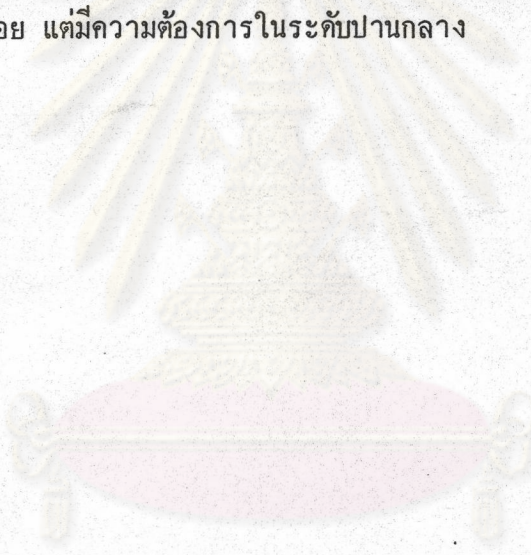
มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหา
ด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยวเกือบทุกหัวข้อ (8 จาก 9 หัวข้อ) สอดคล้องกัน โดย
สอดคล้องกันในระดับมาก 4 หัวข้อ ได้แก่ ที่พัก ร้านอาหาร แหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง ของ
ที่ระลึกต่าง ๆ และการปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว ระดับปานกลาง 2 หัวข้อ และระดับน้อย
2 หัวข้อ ได้แก่ สถานพยาบาล และสถานีตำรวจ หัวข้อที่มีระดับการใช้แตกต่างกัน มีเพียง
1 หัวข้อ คือ การเตรียมตัว ซึ่งมัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้ในระดับมาก แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไป
ในประเทศใช้ในระดับปานกลาง

ในด้านความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยวพบว่า
มัคคุเทศก์มีความต้องการในระดับมากและปานกลางเท่ากันคือ 4 หัวข้อ และระดับน้อย 1
หัวข้อ สารนิเทศที่ต้องการในระดับมาก ได้แก่ ที่พัก และการปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว
(2.66 เท่ากัน) แหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง ของที่ระลึกต่าง ๆ (2.64) และร้านอาหาร
(2.62) ระดับปานกลาง ได้แก่ การเตรียมตัว (2.43) แหล่งธุรกิจ (2.19) แหล่ง
บันเทิง (1.75) และสถานพยาบาล (1.65) ตามลำดับ และระดับน้อยคือ สถานีตำรวจ
(1.46)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ต้องการสารนิเทศ
ด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยวเกือบทุกหัวข้อ (7 จาก 9 หัวข้อ) สอดคล้องกัน โดย
สอดคล้องกันในระดับมาก 4 หัวข้อ ได้แก่ ที่พัก การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร
และแหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง ของที่ระลึกต่าง ๆ และระดับปานกลาง 3 หัวข้อ หัวข้อที่มีระดับ
ความต้องการแตกต่างกันมีเพียง 2 หัวข้อ ได้แก่ การเตรียมตัว ซึ่งมัคคุเทศก์ภายในประเทศ

ต้องการในระดับมาก แต่มีคฤเทศก์นำเข้าไปในประเทศต้องการในระดับปานกลาง และสถานี
ตำรวจ มีคฤเทศก์ภายในประเทศต้องการในระดับน้อย แต่มีคฤเทศก์นำเข้าไปในประเทศต้องการ
ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ
มีคฤเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว พบว่า มีคฤเทศก์
ใช้และต้องการสารนิเทศเกือบทุกหัวข้อ (8 จาก 9 หัวข้อ) สอดคล้องกัน โดยอยู่ในระดับมาก
4 หัวข้อ ได้แก่ ที่พัก การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และแหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง
ของที่ระลึกต่าง ๆ ระดับปานกลาง 3 หัวข้อ และระดับน้อย 1 หัวข้อ คือ สถานีตำรวจ ส่วนที่
มีระดับการใช้และความต้องการแตกต่างกันมีเพียง 1 หัวข้อ คือ สถานพยาบาล ซึ่งมีคฤเทศก์
มีการใช้ในระดับน้อย แต่มีความต้องการในระดับปานกลาง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์

เนื้อหาทางด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์	การใช้สารนิเทศ									ความต้องการสารนิเทศ										
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม				
	ภายในประเทศ			นำเข้าไปในประเทศ			(N=254)			ภายในประเทศ			นำเข้าไปในประเทศ			(N=254)				
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)		ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)		ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)		ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)		ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)		ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)			
χ̄	S.D.	แปล	χ̄	S.D.	แปล	χ̄	S.D.	แปล	χ̄	S.D.	แปล	χ̄	S.D.	แปล	χ̄	S.D.	แปล	χ̄	S.D.	แปล
การวางตัวของมัคคุเทศก์	2.52 (N=56)	0.66	ม	2.41 (N=195)	0.61	ป	2.43 (N=251)	0.62	ป	2.53 (N=56)	0.66	ม	2.46 (N=194)	0.64	ป	2.48 (N=250)	0.64	ป		
การจัดนำเที่ยว	2.64 (N=56)	0.55	ม	2.41 (N=194)	0.65	ป	2.46 (N=250)	0.63	ป	2.80 (N=56)	0.48	ม	2.53 (N=193)	0.63	ม	2.59 (N=249)	0.61	ม		
ภาษาศาสตร์ (Linguistic)	1.93 (N=56)	0.50	ป	2.36 (N=192)	0.67	ป	2.26 (N=248)	0.66	ป	2.16 (N=55)	0.50	ป	2.50 (N=193)	0.63	ม	2.43 (N=248)	0.62	ป		
ทักษะการสื่อสารและการใช้ภาษา	2.30 (N=56)	0.60	ป	2.49 (N=195)	0.66	ป	2.45 (N=251)	0.65	ป	2.53 (N=55)	0.54	ม	2.66 (N=194)	0.55	ม	2.63 (N=249)	0.55	ม		
ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่าง ๆ	1.56 (N=55)	0.71	ป	2.37 (N=196)	0.69	ป	2.19 (N=251)	0.77	ป	1.91 (N=56)	0.67	ป	2.59 (N=197)	0.61	ม	2.44 (N=253)	0.68	ป		
มารยาทและการสมาคม	2.47 (N=57)	0.57	ป	2.33 (N=197)	0.65	ป	2.37 (N=254)	0.63	ป	2.61 (N=57)	0.53	ม	2.42 (N=196)	0.64	ป	2.46 (N=253)	0.62	ป		
มนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ	2.58 (N=58)	0.60	ม	2.52 (N=196)	0.67	ม	2.53 (N=253)	0.66	ม	2.70 (N=57)	0.50	ม	2.54 (N=195)	0.66	ม	2.58 (N=252)	0.63	ม		
ความรู้เรื่องงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม	2.55 (N=56)	0.60	ม	2.30 (N=194)	0.66	ป	2.36 (N=250)	0.65	ป	2.70 (N=56)	0.50	ม	2.41 (N=193)	0.63	ป	2.47 (N=249)	0.61	ป		
จิตวิทยา	2.61 (N=56)	0.59	ม	2.42 (N=196)	0.71	ป	2.46 (N=252)	0.69	ป	2.71 (N=56)	0.49	ม	2.55 (N=195)	0.61	ม	2.59 (N=251)	0.59	ม		
เกมและการหาปัญหา	2.28 (N=57)	0.70	ป	1.13 (N=157)	0.33	น	1.43 (N=214)	0.69	น	2.53 (N=57)	0.60	ม	1.28 (N=173)	0.51	น	1.59 (N=230)	0.76	ป		
การปฐมพยาบาล	1.84 (N=57)	0.53	ป	1.31 (N=184)	0.50	น	1.44 (N=241)	0.55	น	2.00 (N=57)	0.53	ป	1.64 (N=192)	0.57	ป	1.73 (N=249)	0.58	ป		
การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	2.41 (N=56)	0.60	ป	2.08 (N=191)	0.69	ป	2.15 (N=247)	0.68	ป	2.52 (N=56)	0.54	ม	2.27 (N=194)	0.70	ป	2.32 (N=250)	0.68	ป		
การตรวจคนเข้าเมือง	1.14 (N=51)	0.35	น	1.91 (N=186)	0.65	ป	1.74 (N=237)	0.67	ป	1.27 (N=55)	0.49	น	2.11 (N=192)	0.68	ป	1.93 (N=247)	0.73	ป		
กฎ/ระเบียบการนำสิ่งของเข้าประเทศและการส่งออก	1.16 (N=49)	0.37	น	1.98 (N=189)	0.73	ป	1.81 (N=238)	0.75	ป	1.30 (N=54)	0.50	น	2.24 (N=194)	0.72	ป	2.03 (N=248)	0.78	ป		
ความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร	1.82 (N=56)	0.54	ป	2.04 (N=193)	0.66	ป	1.99 (N=249)	0.64	ป	2.21 (N=56)	0.53	ป	2.21 (N=197)	0.72	ป	2.21 (N=253)	0.68	ป		
การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	2.56 (N=57)	0.60	ม	2.56 (N=196)	0.63	ม	2.56 (N=253)	0.62	ม	2.84 (N=56)	0.42	ม	2.71 (N=197)	0.55	ม	2.74 (N=253)	0.52	ม		
ความรู้เกี่ยวกับการซื้อสินค้า	2.43 (N=56)	0.57	ป	2.30 (N=193)	0.66	ป	2.33 (N=249)	0.64	ป	2.62 (N=55)	0.49	ม	2.42 (N=195)	0.62	ป	2.46 (N=250)	0.60	ป		
ความรู้เรื่องพันธุ์ไม้	1.71 (N=56)	0.59	ป	1.52 (N=183)	0.56	ป	1.57 (N=239)	0.57	ป	1.91 (N=56)	0.67	ป	1.88 (N=190)	0.71	ป	1.89 (N=246)	0.70	ป		
ความรู้เรื่องสัตว์	1.68 (N=56)	0.61	ป	1.52 (N=182)	0.55	ป	1.56 (N=238)	0.57	ป	1.83 (N=54)	0.61	ป	1.82 (N=191)	0.64	ป	1.82 (N=245)	0.63	ป		
การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	1.95 (N=57)	0.58	ป	1.90 (N=191)	0.62	ป	1.91 (N=248)	0.61	ป	2.39 (N=57)	0.65	ป	2.33 (N=194)	0.65	ป	2.35 (N=251)	0.65	ป		
การถ่ายภาพ	2.11 (N=55)	0.60	ป	1.82 (N=180)	0.73	ป	1.88 (N=235)	0.71	ป	2.31 (N=54)	0.61	ป	1.99 (N=188)	0.72	ป	2.06 (N=242)	0.70	ป		
การบริการตัวโดยสารต่าง ๆ	2.02 (N=57)	0.64	ป	1.99 (N=184)	0.68	ป	1.99 (N=241)	0.67	ป	2.26 (N=57)	0.64	ป	2.19 (N=189)	0.71	ป	2.21 (N=246)	0.69	ป		
การบริการด้านการสื่อสาร : โทรเลข โทรศัพท์																				
การไปรษณีย์ ฯลฯ	2.07 (N=57)	0.65	ป	2.13 (N=195)	0.73	ป	2.12 (N=252)	0.71	ป	2.24 (N=57)	0.71	ป	2.26 (N=195)	0.69	ป	2.26 (N=252)	0.69	ป		
อื่น ๆ *	-	-	-	2.00 (N=1)	0.00	ป	2.00 (N=1)	0.00	ป	-	-	-	2.00 (N=1)	0.00	ป	2.00 (N=1)	0.00	ป		

ตารางที่ 19 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์
 จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศที่มี
 เนื้อหาด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ (20 หัวข้อ) ใช้ใน
 ระดับมาก 2 หัวข้อ และระดับน้อย 2 หัวข้อ สารนิเทศที่ใช้ในระดับมาก ได้แก่ การให้ความ
 ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (2.56) และมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ (2.53) ระดับ
 ปานกลาง ได้แก่ การจ้ดนำเที่ยว และจิตวิทยา (2.46 เท่ากัน) ทักษะการสื่อสารและการ
 ใช้ภาษา (2.45) การวางตัวของมัคคุเทศก์ (2.43) มารยาทและการสมาคม (2.37)
 ความรู้เรื่องงานบริการโรงแรม อาหารและเครื่องดื่ม (2.36) ความรู้เกี่ยวกับการซื้อสินค้า
 (2.33) ภาษาศาสตร์ (2.26) ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่าง ๆ
 (2.19) การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (2.15) การบริการด้านการสื่อสาร (2.12)
 อื่น ๆ - การจราจร, ปั่นน้ำมัน (2.00) (มีผู้ตอบเพียง 1 ราย) การบริการตัวโดยสาร
 ต่าง ๆ และความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร (1.99 เท่ากัน) การอนุรักษ์ทรัพยากร
 ธรรมชาติและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (1.91) การถ่ายภาพ (1.88) กฎ/ระเบียบการนำ
 สิ่งของเข้าประเทศและการส่งออก (1.81) การตรวจคนเข้าเมือง (1.74) ความรู้เรื่อง
 พันธุ์ไม้ (1.57) และความรู้เรื่องสัตว์ (1.56) ตามลำดับ ส่วนระดับน้อย ได้แก่ การ
 ประชุมพยาบาล (1.44) และเกมและการทายปัญหา (1.43)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้าน
 ความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (15 จาก 24 หัวข้อ) สอดคล้องกันคือ อยู่ในระดับ
 ปานกลาง 13 หัวข้อ และระดับมาก 2 หัวข้อ ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ
 และการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ส่วนที่มีระดับการใช้แตกต่างกันมี 9 หัวข้อ ได้แก่
 การจ้ดนำเที่ยว จิตวิทยา ความรู้เรื่องงานบริการโรงแรม อาหารและเครื่องดื่ม และการ
 วางตัวของมัคคุเทศก์ ซึ่งมัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้ในระดับมาก แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไป
 ประเทศใช้ในระดับปานกลาง เกมและการทายปัญหา และการประชุมพยาบาล มัคคุเทศก์ภายใน
 ประเทศใช้ในระดับปานกลาง แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปประเทศใช้ในระดับน้อย กฎ/ระเบียบ
 การนำสิ่งของเข้าประเทศและการส่งออก และการตรวจคนเข้าเมือง มัคคุเทศก์ภายใน
 ประเทศใช้ในระดับน้อย แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปประเทศใช้ในระดับปานกลาง และอื่น ๆ -
 การจราจร, ปั่นน้ำมัน มัคคุเทศก์ภายในประเทศไม่มีผู้ตอบ แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปประเทศ
 ใช้ในระดับปานกลาง

ในด้านความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมณฑลเทศ์พบว่ามณฑลเทศ์ที่มีความต้องการส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง 19 หัวข้อ และระดับมาก 5 หัวข้อ สารนิเทศที่ต้องการในระดับมาก ได้แก่ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (2.74) ทักษะการสื่อสารและการใช้ภาษา (2.63) การจ้คนำเที่ยว และจิตวิทยา (2.59 เท่ากัน) มนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ (2.58) ตามลำดับ สารนิเทศที่ต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ การวางตัวของมณฑลเทศ์ (2.48) ความรู้เรื่องงานบริการโรงแรม อาหารและเครื่องดื่ม (2.47) ความรู้เกี่ยวกับการซื้อสินค้า และมารยาทและการสมาคม (2.46 เท่ากัน) ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่าง ๆ (2.44) ภาษาศาสตร์ (2.43) การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (2.35) การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (2.32) การบริการด้านการสื่อสาร (2.26) การบริการตัวโดยสารต่างๆ และความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร (2.21 เท่ากัน) การถ่ายภาพ (2.06) กฎ/ระเบียบการนำสิ่งของเข้าประเทศและการส่งออก (2.03) อื่นๆ - การจราจร, ปิมน้ำมัน (2.00) (มีผู้ตอบเพียง 1 ราย) การตรวจคนเข้าเมือง (1.93) ความรู้เรื่องพันธุ์ไม้ (1.89) ความรู้เรื่องสัตว์ (1.82) การปฐมพยาบาล (1.73) และเกมและการทายปัญหา (1.59) ตามลำดับ

มณฑลเทศ์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าในประเทศ ต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมณฑลเทศ์ในระดับที่สอดคล้องกัน (13 หัวข้อ) และระดับที่แตกต่างกัน (11 หัวข้อ) สารนิเทศที่มณฑลเทศ์ที่มีความต้องการสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง 8 หัวข้อ และระดับมาก 5 หัวข้อ ซึ่งได้แก่ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การจ้คนำเที่ยว จิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ และทักษะและการใช้ภาษา ส่วนสารนิเทศที่มีระดับความต้องการแตกต่างกัน 11 หัวข้อ ได้แก่ ความรู้เรื่องงานบริการโรงแรม อาหารและเครื่องดื่ม ความรู้เกี่ยวกับการซื้อสินค้า มารยาทและการสมาคม และการวางตัวของมณฑลเทศ์ การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมณฑลเทศ์ภายในประเทศต้องการในระดับมาก แต่มณฑลเทศ์นำเข้าในประเทศต้องการในระดับปานกลาง เกมและการทายปัญหา มณฑลเทศ์ภายในประเทศต้องการในระดับมาก แต่มณฑลเทศ์นำเข้าในประเทศต้องการในระดับน้อย ภาษาศาสตร์ และความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่าง ๆ มณฑลเทศ์ภายในประเทศต้องการในระดับปานกลาง แต่มณฑลเทศ์นำเข้าในประเทศต้องการในระดับมาก

กฎ/ระเบียบการนำสิ่งของเข้าประเทศและการส่งออก และการตรวจคนเข้าเมือง มัคคุเทศก์
ภายในประเทศต้องการในระดับน้อย แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศต้องการในระดับปานกลาง
และอื่น ๆ - การจราจร, ปิมน้ำมัน มัคคุเทศก์ภายในประเทศไม่มีผู้ตอบ แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไป
ในประเทศต้องการในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ
มัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์พบว่า ส่วนใหญ่
(19 จาก 24 หัวข้อ) มีความสอดคล้องกัน โดยอยู่ในระดับปานกลาง 17 หัวข้อ และระดับมาก
2 หัวข้อ ได้แก่ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ
สำหรับการใช้และความต้องการสารนิเทศอีก 5 หัวข้อ มีความแตกต่างกัน ได้แก่ การจัด
นำเที่ยว จิตวิทยา ทักษะการสื่อสารและการใช้ภาษา มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง
แต่มีความต้องการในระดับมาก ส่วนเกมและการทายปัญหา และการปฐมพยาบาล มัคคุเทศก์
มีการใช้ในระดับน้อย แต่มีความต้องการในระดับปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามภาษาของสารนิเทศ

ภาษาของสารนิเทศ	การใช้สารนิเทศ									ความต้องการสารนิเทศ											
	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม			ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม					
	ภายในประเทศ			นำเข้าไปในประเทศ			(N=254)			ภายในประเทศ			นำเข้าไปในประเทศ			(N=254)					
	ภายในประเทศ (N=47)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)			
χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	
ภาษาไทย	3.00 (N=57)	0.00	ม	2.96 (N=196)	0.19	ม	2.97 (N=253)	0.16	ม	3.00 (N=57)	0.00	ม	2.75 (N=196)	0.44	ม	2.81 (N=253)	0.40	ม			
ภาษาอังกฤษ	1.70 (N=54)	0.66	ป	2.08 (N=179)	0.77	ป	1.99 (N=233)	0.76	ป	2.05 (N=54)	0.49	ป	2.34 (N=180)	0.82	ป	2.28 (N=234)	0.77	ป			
ภาษาฝรั่งเศส	1.00 (N=1)	0.00	น	1.57 (N=47)	0.62	ป	1.56 (N=48)	0.61	ป	1.00 (N=1)	0.00	น	2.00 (N=47)	0.78	ป	1.98 (N=48)	0.78	ป			
ภาษาเยอรมัน	-	-	-	1.82 (N=22)	0.66	ป	1.82 (N=22)	0.66	ป	-	-	-	2.04 (N=22)	0.84	ป	2.04 (N=22)	0.84	ป			
ภาษาญี่ปุ่น	1.00 (N=1)	0.00	น	2.00 (N=21)	0.55	ป	1.95 (N=22)	0.57	ป	2.00 (N=1)	0.00	ป	2.27 (N=22)	0.70	ป	2.26 (N=23)	0.69	ป			
ภาษาจีน	1.25 (N=24)	0.44	น	1.81 (N=32)	0.74	ป	1.57 (N=56)	0.68	ป	1.50 (N=24)	0.51	ป	1.94 (N=32)	0.84	ป	1.75 (N=56)	0.74	ป			
ภาษาอิตาลี	-	-	-	1.73 (N=11)	0.65	ป	1.73 (N=11)	0.65	ป	-	-	-	2.54 (N=11)	0.69	ม	2.54 (N=11)	0.69	ม			
อื่น ๆ *	1.50 (N=4)	0.58	ป	1.91 (N=11)	0.70	ป	1.80 (N=15)	0.68	ป	2.50 (N=4)	1.00	ม	2.36 (N=11)	0.67	ป	2.40 (N=15)	0.74	ป			

* ภาษาอื่น ๆ ของมัคคุเทศก์ภายในประเทศ ได้แก่ ภาษาถิ่นหรือภาษาพื้นเมือง (4 ราย)

ภาษาอื่น ๆ ของมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ได้แก่ ภาษาถิ่น (3 ราย) ภาษาสเปน (3 ราย) ภาษาเกาหลี (2 ราย) ภาษาสวีเดน (1 ราย) ภาษาโปรตุเกส (1 ราย) ภาษาคัช (1 ราย)

ตารางที่ 20 การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์
จำแนกตามภาษาของสารนิเทศ มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศที่เป็นภาษาไทยในระดับมาก (2.97)
และใช้สารนิเทศภาษาต่างประเทศในระดับปานกลาง ได้แก่ ภาษาอังกฤษ (1.99) ภาษาญี่ปุ่น
(1.95) ภาษาเยอรมัน (1.82) ภาษาอื่น ๆ (1.80) ภาษาอิตาลี (1.73) ภาษาจีน
(1.57) และภาษาฝรั่งเศส (1.56) ตามลำดับ

สารนิเทศภาษาต่าง ๆ ที่มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ
ใช้ในระดับที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ภาษาไทยในระดับมาก (3.00 และ 2.96) ภาษาอังกฤษ
(1.70 และ 2.08) และภาษาอื่น ๆ (1.50 และ 1.91) ในระดับปานกลาง ภาษาที่ใช้ใน
ระดับที่แตกต่างกันมี 5 ภาษา ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน ภาษาอิตาลี และ
ภาษาฝรั่งเศส โดยมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้ภาษาต่าง ๆ เหล่านี้ในระดับปานกลาง
(2.00-1.57 ตามลำดับ) ในขณะที่มัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้ภาษาจีน (1.25) ภาษาญี่ปุ่น
และภาษาฝรั่งเศส (1.00 เท่ากัน) ในระดับน้อย และไม่มีการใช้สารนิเทศภาษาเยอรมันและ
ภาษาอิตาลี

ในด้านความต้องการสารนิเทศ มัคคุเทศก์ต้องการสารนิเทศภาษาไทย (2.81)
และภาษาอิตาลี (2.54) ในระดับมาก และต้องการสารนิเทศภาษาต่าง ๆ นอกจากนี้
ในระดับปานกลาง ได้แก่ ภาษาอื่น ๆ (2.40) ภาษาอังกฤษ (2.28) ภาษาญี่ปุ่น (2.26)
ภาษาเยอรมัน (2.04) ภาษาฝรั่งเศส (1.98) และภาษาจีน (1.75)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ต้องการสารนิเทศ
ในระดับที่สอดคล้องกัน 4 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทยในระดับมาก (3.00 และ 2.75) ภาษา
อังกฤษ (2.05 และ 2.34) ภาษาญี่ปุ่น (2.00 และ 2.27) และภาษาจีน (1.50 และ
1.94) ในระดับปานกลาง ภาษาที่มีความต้องการในระดับที่แตกต่างกันมี 4 ภาษาเช่นเดียวกัน
ได้แก่ ภาษาอิตาลี ภาษาอื่น ๆ ภาษาเยอรมัน และภาษาฝรั่งเศส โดยมัคคุเทศก์นำเข้าไป
ในประเทศต้องการภาษาอื่น ๆ (2.36) ภาษาเยอรมัน (2.04) และภาษาฝรั่งเศส (2.00)
ในระดับปานกลาง และต้องการภาษาอิตาลีในระดับมาก (2.54) ในขณะที่มัคคุเทศก์
ภายในประเทศต้องการภาษาอื่น ๆ (ภาษาจีน) ในระดับมาก (2.50) ภาษาฝรั่งเศสในระดับ
น้อย (1.00) และไม่มีความต้องการสารนิเทศภาษาเยอรมัน และภาษาอิตาลี

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการด้านภาษาของสารนิเทศ พบว่า ภาษาที่มักคุเทศก์ใช้และต้องการมีความสอดคล้องกันเกือบทุกภาษา โดยมีการใช้และความต้องการสารนิเทศที่เป็นภาษาไทยในระดับมาก ส่วนภาษาต่าง ๆ มักคุเทศก์ใช้และต้องการในระดับปานกลาง สำหรับภาษาที่มักคุเทศก์มีการใช้และความต้องการแตกต่างกันคือ ภาษาอิตาเลียน ซึ่งมีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก

ตอนที่ 3 การใช้แหล่งสารนิเทศและปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

นำเสนอตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การใช้แหล่งสารนิเทศของมักคุเทศก์ ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ สารนิเทศส่วนตัว สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ แหล่งสารนิเทศที่เป็นบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น นักท่องเที่ยว แหล่งสารนิเทศจากหน่วยงาน/สถาบัน ได้แก่ สมาคมมักคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย บริษัทนำเที่ยวที่มักคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การอบรมหลักสูตรมักคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ และแหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 การใช้แหล่งสารนิเทศในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

การใช้แหล่งสารนิเทศ	ประเภทของมัคคุเทศก์						รวม		
	ภายในประเทศ (N=57)			นำเข้ามาในประเทศ (N=197)			(N=254)		
	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ	χ̄	S.D.	แปล ความ
<u>แหล่งสารนิเทศที่เป็นสมบัติส่วนบุคคล</u>									
สารนิเทศส่วนตัว	2.74 (N=57)	0.44	ม	2.61 (N=196)	0.56	ม	2.64 (N=253)	0.54	ม
สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน	1.39 (N=57)	0.49	น	1.39 (N=193)	0.54	น	1.39 (N=250)	0.53	น
สารนิเทศของผู้มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ	1.15 (N=13)	0.55	น	1.17 (N=47)	0.38	น	1.17 (N=60)	0.42	น
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>แหล่งสารนิเทศที่เป็นบุคคล</u>									
เพื่อนร่วมงาน	2.19 (N=57)	0.58	ป	2.30 (N=195)	0.63	ป	2.27 (N=252)	0.62	ป
ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ	1.12 (N=32)	0.42	น	1.26 (N=148)	0.56	น	1.23 (N=180)	0.54	น
ผู้มีประสบการณ์ในห้องเรียน	1.53 (N=57)	0.50	ป	1.57 (N=185)	0.67	ป	1.56 (N=242)	0.64	ป
นักท่องเที่ยว	1.22 (N=55)	0.42	น	1.79 (N=190)	0.66	ป	1.66 (N=245)	0.66	ป
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>แหล่งสารนิเทศจากหน่วยงาน/สถาบัน</u>									
สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย	1.00 (N=6)	0.00	น	1.16 (N=100)	0.42	น	1.15 (N=106)	0.41	น
บริษัทนำเที่ยวที่สังกัด/ปฏิบัติงาน	1.82 (N=56)	0.54	ป	1.67 (N=194)	0.58	ป	1.71 (N=250)	0.57	ป
แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	1.21 (N=14)	0.42	น	1.18 (N=141)	0.51	น	1.19 (N=155)	0.51	น
การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	2.28 (N=21)	0.64	ป	2.54 (N=162)	0.64	ม	2.51 (N=183)	0.64	ม
การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ	1.15 (N=20)	0.37	น	1.20 (N=85)	0.43	น	1.19 (N=105)	0.42	น
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>แหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน</u>									
วิทยุ	1.61 (N=56)	0.56	ป	1.82 (N=190)	0.67	ป	1.77 (N=246)	0.65	ป
โทรทัศน์	2.07 (N=56)	0.50	ป	2.12 (N=194)	0.73	ป	2.11 (N=250)	0.69	ป
หนังสือพิมพ์	2.14 (N=57)	0.58	ป	2.37 (N=195)	0.67	ป	2.32 (N=252)	0.66	ป

ตารางที่ 21 การใช้แหล่งสารนิเทศในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ทั้งแหล่งสารนิเทศที่เป็นสมบัติส่วนบุคคล แหล่งสารนิเทศที่เป็นบุคคล แหล่งสารนิเทศจากหน่วยงานหรือสถาบัน และแหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารนิเทศต่าง ๆ ทั้งในระดับมาก (2 แหล่ง) ระดับปานกลาง (7 แหล่ง) และระดับน้อย (6 แหล่ง) แหล่งสารนิเทศที่ใช้ในระดับมาก ได้แก่ สารนิเทศส่วนตัว (2.64) และการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2.51) ระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือพิมพ์ (2.32) เพื่อนร่วมงาน (2.27) โทรทัศน์ (2.11) วิทยุ (1.77) บริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน (1.71) นักท่องเที่ยว (1.66) และผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น (1.56) ตามลำดับ ส่วนระดับน้อย ได้แก่ สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน (1.39) ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (1.23) การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงาน/สถาบันต่าง ๆ และแหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (1.19 เท่ากัน) สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (1.17) และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (1.15) ตามลำดับ

แหล่งสารนิเทศที่เป็นสมบัติส่วนบุคคล มัคคุเทศก์ใช้ในระดับมาก 1 แหล่ง คือ สารนิเทศส่วนตัว (2.64) และใช้ในระดับน้อย 2 แหล่ง ได้แก่ สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน (1.39) และสารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (1.17) มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าในประเทศ ใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นสมบัติส่วนบุคคลทุกแหล่งในระดับที่สอดคล้องกัน โดยใช้สารนิเทศส่วนตัวในระดับมาก ใช้สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน และสารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญในระดับน้อย

แหล่งสารนิเทศที่เป็นบุคคล มัคคุเทศก์ใช้ในระดับปานกลาง 3 แหล่ง ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน (2.27) นักท่องเที่ยว (1.66) และผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น (1.56) สำหรับแหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้ในระดับน้อยมี 1 แหล่ง คือ ผู้มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (1.23) มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าในประเทศ ใช้แหล่งสารนิเทศในระดับที่สอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ (3 จาก 4 แหล่ง) โดยสอดคล้องกันในระดับปานกลาง 2 แหล่ง ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น สอดคล้องกันในระดับน้อย 1 แหล่ง คือ ผู้มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ส่วนแหล่งสารนิเทศที่มีระดับการใช้แตกต่างกันมี 1 แหล่ง คือ นักท่องเที่ยว ซึ่งมัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้ในระดับน้อย แต่มัคคุเทศก์นำเข้าในประเทศใช้ในระดับปานกลาง

แหล่งสารนิเทศจากหน่วยงาน/สถาบัน มัคคุเทศก์ใช้ในระดับมาก 1 แหล่ง คือ การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2.51) ใช้ในระดับปานกลาง 1 แหล่ง คือ บริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน (1.71) และใช้ในระดับน้อย 3 แหล่ง ได้แก่ แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ (1.19 เท่ากัน) และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (1.15) มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้แหล่งสารนิเทศจากหน่วยงานและสถาบันในระดับที่สอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ (4 จาก 5 แหล่ง) โดยสอดคล้องกันในระดับปานกลาง 1 แหล่ง คือ บริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน และระดับน้อย 3 แหล่ง ได้แก่ แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ส่วนแหล่งสารนิเทศที่มีระดับการใช้แตกต่างกันมี 1 แหล่ง คือ การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งมัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้ในระดับปานกลาง แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้ในระดับมาก

แหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน มัคคุเทศก์ใช้ในระดับปานกลางทุกแหล่ง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หนังสือพิมพ์ (2.32) โทรทัศน์ (2.11) และวิทยุ (1.77) มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้แหล่งสารนิเทศดังกล่าวในระดับปานกลาง สอดคล้องกันทุกแหล่ง

สาเหตุของการไม่ใช้แหล่งสารนิเทศต่าง ๆ มัคคุเทศก์บางท่านให้เหตุผลดังนี้

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัว เพราะใช้ประสบการณ์ส่วนตัวและความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาที่เล่าเรียนมา (มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 1 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน เพราะคิดว่าการซื้อใช้ส่วนตัวสะดวกกว่า (มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 3 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากเห็นว่าไม่มีความจำเป็น (มัคคุเทศก์ภายในประเทศ 6 ราย และมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 8 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงาน เพราะชอบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 2 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น เนื่องจากนำเที่ยวเฉพาะพระบรมมหาราชวังและวัดในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น (มัลฑุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 4 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นนักท่องเที่ยว เพราะคิดว่าการถามนักท่องเที่ยวจะทำให้คณะนักท่องเที่ยวขาดความเชื่อถือในตัวมัลฑุเทศก์ (มัลฑุเทศก์ภายในประเทศ 1 ราย) และนักท่องเที่ยวต้องเป็นฝ่ายได้รับข้อมูลจากมัลฑุเทศก์มากกว่า (มัลฑุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 2 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศจากสมาคมมัลฑุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย เนื่องจากไม่เคยไปติดต่อ (มัลฑุเทศก์ภายในประเทศ 9 ราย และมัลฑุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 7 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศจากบริษัทนำเที่ยวที่สังกัด/ปฏิบัติงาน เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ของมัลฑุเทศก์ที่จะต้องสร้างความพร้อมให้กับตัวเอง (มัลฑุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 2 ราย)

การไม่ใช้สารนิเทศจากแหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เนื่องจากไม่เคยไปใช้ (มัลฑุเทศก์ภายในประเทศ 1 ราย และมัลฑุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 3 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศจากการอบรมหลักสูตรมัลฑุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เนื่องจากเห็นว่าไม่มีความจำเป็น (มัลฑุเทศก์ภายในประเทศ 2 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศจากการสาธิต/นิทรรศการที่จัดโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ เนื่องจากไม่เคยไปชม (มัลฑุเทศก์ภายในประเทศ 2 ราย และมัลฑุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 4 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นวิทยุ เพราะไม่ชอบ (มัลฑุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 2 ราย)

การไม่ใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นหนังสือพิมพ์ เพราะไม่อ่าน (มัลฑุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 1 ราย)

ตารางที่ 22 แหล่งสารนิเทศที่มักถูกเทศก์ประสบปัญหาในการใช้

แหล่งสารนิเทศ	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา		ไม่ตอบ	
	จำนวน (N=254)	ร้อยละ	จำนวน (N=254)	ร้อยละ	จำนวน (N=254)	ร้อยละ
<u>แหล่งสารนิเทศที่เป็นสมบัติส่วนบุคคล</u>						
สารนิเทศส่วนตัว	185	72.83	69	27.17	-	-
สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน	158	62.21	93	36.61	3	1.18
สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ	89	35.04	9	3.54	156	61.42
<u>แหล่งสารนิเทศที่เป็นบุคคล</u>						
เพื่อนร่วมงาน	82	32.28	170	66.93	2	0.79
ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ	160	62.99	46	18.11	48	18.90
ผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น	176	69.29	74	29.13	4	1.58
นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว	113	44.49	135	53.15	6	2.36
<u>แหล่งสารนิเทศจากหน่วยงาน/สถาบัน</u>						
สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย	128	50.39	65	25.59	61	24.02
บริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน	113	44.49	138	54.33	3	1.18
<u>แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่ง</u>						
ประเทศไทย	144	56.69	63	24.80	47	18.51
<u>การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของ</u>						
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	113	44.49	104	40.94	37	14.57
<u>การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงาน</u>						
หรือสถาบันต่าง ๆ	90	35.43	25	9.85	139	54.72
<u>แหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน</u>						
วิทยุ	187	73.62	63	24.80	4	1.58
โทรทัศน์	166	65.35	88	34.65	-	-
หนังสือพิมพ์	160	62.99	94	37.01	-	-

ตารางที่ 22 แหล่งสารนิเทศที่มีคฤเทศก์จำนวนเกินครึ่งประสบปัญหาในการใช้ มี 8 แหล่ง ได้แก่ วิทยุ (ร้อยละ 73.62) สารนิเทศส่วนตัว (ร้อยละ 72.83) ผู้มีประสบการณ์ ในท้องถิ่น (ร้อยละ 69.29) โทรทัศน์ (65.35) ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 62.99 เท่ากัน) สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 62.21) และแหล่งสารนิเทศ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 56.69) ตามลำดับ มีคฤเทศก์จำนวนครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.39) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของสมาคมคฤเทศก์อาชีพแห่ง ประเทศไทย แหล่งสารนิเทศที่มีคฤเทศก์จำนวนน้อยกว่าครึ่งประสบปัญหาในการใช้เรียงตาม ลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การอบรมหลักสูตรมีคฤเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นักท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยวที่มีคฤเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 44.49 เท่ากัน) การสาธิต/ นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ (ร้อยละ 35.34) สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้ หรือผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ 35.04) และเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 32.28)

ส่วนแหล่งสารนิเทศที่มีคฤเทศก์จำนวนเกินครึ่งไม่มีปัญหาในการใช้มี 3 แหล่ง ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 66.93) บริษัทนำเที่ยวที่มีคฤเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 54.33) และนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 53.15) ส่วนแหล่งสารนิเทศที่มีคฤเทศก์จำนวนน้อยกว่าครึ่งไม่มี ปัญหาในการใช้ ได้แก่ การอบรมหลักสูตรมีคฤเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 40.94) หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 37.01) สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 36.31) โทรทัศน์ (ร้อยละ 34.65) ผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น (ร้อยละ 29.13) สารนิเทศส่วนตัว (ร้อยละ 27.17) สมาคมคฤเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 25.59) แหล่งสารนิเทศ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย วิทยุ (ร้อยละ 24.80 เท่ากัน) ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ 18.11) การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ (ร้อยละ 9.85) และสารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ 3.54)

สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ และการสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดย หน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ มีผู้ตอบส่วนน้อย (ร้อยละ 35.04 และ 35.43 ตามลำดับ) ประสบปัญหาในการใช้ เมื่อเทียบกับแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ยกเว้น แหล่งสารนิเทศที่เป็น เพื่อนร่วมงาน เนื่องจากมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวนเกินกว่าครึ่ง (ร้อยละ 61.42 และ 54.72 ตามลำดับ)

รายละเอียดของปัญหาที่มีคฤเทศก์ประสบในการใช้สารนิเทศแต่ละแหล่งปรากฏ ในตารางที่ 23-37

ตารางที่ 23 ปัญหาที่มีคุณศัพท์ประสบในการใช้สารนิเทศส่วนตัว

สารนิเทศส่วนตัว	ประเภทของมีคุณศัพท์		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	20	49	69	27.17
มีปัญหา *	37	148	185	72.83
เสียค่าใช้จ่ายสูง	10	71	81	43.78**
เนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ	15	76	91	49.19**
ข้อมูลไม่ทันสมัย	19	56	75	40.54**
สารนิเทศด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย	21	62	83	44.86**
สารนิเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพมีคุณศัพท์ มีจำนวนน้อย	28	97	125	67.57**
ไม่สามารถจัดหาสารนิเทศที่ต้องการได้	24	99	123	66.49**
ไม่ทราบสถานที่จำหน่ายสารนิเทศที่ต้องการ	14	41	55	29.73**
การสะสม/การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง	22	60	82	44.32**

ตารางที่ 23 (ต่อ)

สารนิเทศส่วนตัว	ประเภทของมัคคุเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
อื่น ๆ	(2)	(13)	(15)	(8.11)**
- สารนิเทศเรื่องเดียวกันมีเนื้อหาไม่ตรงกัน	2	4	6	3.24**
- เรื่องเกี่ยวกับเมืองไทยที่เขียน โดยชาวต่างประเทศ บางครั้งข้อมูล คลาดเคลื่อน	-	3	3	1.62**
- สารนิเทศเป็นภาษาวิชาการมากเกินไป	-	2	2	1.08**
- ไม่ค่อยมีเวลาจัดทำสารนิเทศ	-	2	2	1.08**
- ไม่ค่อยได้อ่านสารนิเทศที่จัดทำไว้	-	2	2	1.08**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (185 ราย)

ตารางที่ 23 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.83) ประสบปัญหาในการใช้ สารนิเทศส่วนตัว ปัญหาที่มัคคุเทศก์ส่วนมากประสบมี 2 ประการ ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน คือ สารนิเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มีจำนวนน้อย (ร้อยละ 67.57) และ ไม่สามารถจัดหาสารนิเทศที่ต้องการได้ (ร้อยละ 66.49) ปัญหาที่มัคคุเทศก์ประมาณเกือบ ครึ่งหนึ่งประสบ ได้แก่ เนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 49.19) การสะสม/ การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง (ร้อยละ 44.32) เสียค่าใช้จ่ายสูง (ร้อยละ 43.78) และข้อมูล ไม่ทันสมัย (ร้อยละ 40.54)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (37 จาก 57 และ 148 จาก 197 ราย ตามลำดับ) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศส่วนตัว แต่ มัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มประสบปัญหาแตกต่างกันคือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศจำนวนสูงสุด (28 ราย) ประสบปัญหาสารนิเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มีจำนวนน้อย ส่วนมัคคุเทศก์ นำเข้าไปในประเทศจำนวนสูงสุด (99 ราย) ประสบปัญหาไม่สามารถจัดหาสารนิเทศที่ต้องการได้ ปัญหาที่มัคคุเทศก์ภายในประเทศจำนวนรองลงมาประสบ ได้แก่ ไม่สามารถจัดหาสารนิเทศที่ ต้องการได้ (24 ราย) การสะสม/การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง (22 ราย) และข้อมูลไม่ทันสมัย (19 ราย) ส่วนปัญหารองลงมาที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศประสบ ได้แก่ สารนิเทศเกี่ยวกับการ ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มีจำนวนน้อย (97 ราย) เสียค่าใช้จ่ายสูง (71 ราย) และ สารนิเทศด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย (62 ราย) ตามลำดับ



ตารางที่ 24 ปัญหาในการใช้สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน

สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน	ประเภทของมัลคูลเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	-	3	3	1.18
ไม่มีปัญหา	23	70	93	36.61
มีปัญหา*	34	124	158	62.21
เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ	15	50	65	41.14**
ใช้ได้ในเวลาจำกัด	19	93	112	70.89**
ข้อมูลไม่ทันสมัย	14	34	48	30.38**
การสะสม/การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง	17	46	63	39.87**
อื่น ๆ	(2)	(8)	(10)	(6.33)**
- ไม่นิยมแลกเปลี่ยนหรือให้ยืมสารนิเทศกัน	2	5	7	4.43**
- เวลาทำงานไม่เอื้ออำนวย	-	2	2	1.27**
- เพื่อนร่วมงานไม่สะสมสารนิเทศ	-	1	1	0.63**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (158 ราย)

ตารางที่ 24 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.21) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 70.89) ประสบปัญหาใช้สารนิเทศได้ในเวลาจำกัด มัคคุเทศก์จำนวนรองลงมาประสบปัญหาสารนิเทศมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 41.14) การสะสม/การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง (ร้อยละ 39.87) และข้อมูลไม่ทันสมัย (ร้อยละ 30.38) ตามลำดับ

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (34 จาก 57 และ 124 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุดทั้งสองกลุ่ม (19 และ 93 ราย) ประสบปัญหา ใช้สารนิเทศได้ในเวลาจำกัด เช่นเดียวกัน ส่วนมัคคุเทศก์จำนวนรองลงมาของทั้งสองกลุ่มประสบปัญหาแตกต่างกัน คือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศประสบปัญหาการสะสม/การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง (17 ราย) และสารนิเทศมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ (15 ราย) ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศประสบปัญหาสารนิเทศมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ (50 ราย) และการสะสม/การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง (46 ราย) ส่วนปัญหาในลำดับต่อมาที่มีความสอดคล้องกัน คือ ข้อมูลไม่ทันสมัย (14 และ 34 ราย)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

สารสนเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ	ประเภทของมัคคุเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	29	127	156	61.42
ไม่มีปัญหา	2	7	9	3.54
มีปัญหา*	26	63	89	35.04
ไม่มีเวลาไปติดต่อ	16	39	55	61.80**
ไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้	21	33	54	60.67**
ใช้ได้ในเวลาจำกัด	4	12	16	17.98**
การสะสม/การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง	2	10	12	13.48**
สารสนเทศมีเนื้อหาเป็นวิชาการมากเกินไป	2	6	8	8.99**
ไม่ทราบสถานที่ติดต่อเพื่อขอใช้สารสนเทศ	6	5	11	12.36**
ไม่รู้จักผู้เชี่ยวชาญบางท่านอย่างเพียงพอ	5	7	12	13.48**
อื่น ๆ	-	-	-	-

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (89 ราย)

ตารางที่ 25 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.42) ไม่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ แต่มัคคุเทศก์ที่ตอบข้อนี้เกือบทั้งหมด (29 จาก 98 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาของมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่ประสบปัญหานี้คือ ไม่มีเวลาไปติดต่อ (ร้อยละ 61.80) และไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้ (ร้อยละ 60.67)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ที่ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (26 จาก 57 ราย และ 63 จาก 197 ราย ตามลำดับ) ประสบปัญหาล้ำคลึงกัน คือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศจำนวนสูงสุด (21 ราย) ประสบปัญหาไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้ จำนวนรองลงมา (16 ราย) ไม่มีเวลาไปติดต่อ ส่วนมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศจำนวนสูงสุด (39 ราย) ประสบปัญหาไม่มีเวลาไปติดต่อ จำนวนรองลงมา (33 ราย) ประสบปัญหาไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงาน	ประเภทของมัลกฤเทศ์ก		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	-	2	2	0.79
ไม่มีปัญหา	31	139	170	66.93
มีปัญหา*	26	56	82	32.28
โอกาสที่จะพบเพื่อใช้สารสนเทศมีน้อย	19	32	51	62.19**
เพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้	22	27	49	59.76**
อื่น ๆ	-	-	-	-

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (82 ราย)

ตารางที่ 26 มัคคุเทศก์ส่วนน้อย (ร้อยละ 32.28) ประสบปัญหาในการใช้ แหล่งสารนิเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงาน มัคคุเทศก์ที่มีปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาโอกาสที่จะพบ เพื่อนร่วมงานเพื่อใช้สารนิเทศมีน้อย (ร้อยละ 62.19) และเพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ ข้อมูลที่ต้องการได้ (ร้อยละ 59.76)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (31 จาก 57 ราย และ 139 จาก 197 ราย ตามลำดับ) ไม่มีปัญหาในการใช้สารนิเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงาน สำหรับมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มที่มีปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศนี้ (26 และ 56 ราย) พบว่า ประสบปัญหาไม่สอดคล้องกัน คือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศจำนวนสูงสุด (22 ราย) ประสบ ปัญหาเพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ จำนวนรองลงมา (19 ราย) ประสบปัญหา โอกาสที่จะพบเพื่อนร่วมงานเพื่อใช้สารนิเทศมีน้อย ส่วนมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศจำนวนสูงสุด (32 ราย) ประสบปัญหาคือ โอกาสที่จะพบเพื่อนร่วมงานเพื่อใช้สารนิเทศมีน้อย จำนวนรองลงมา (27 ราย) ประสบปัญหาเพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ	ประเภทของมัคคุเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ	
ไม่ตอบ	18	30	48	18.90	
ไม่มีปัญหา	10	36	46	18.11	
มีปัญหา*	29	131	160	62.99	
ไม่มีเวลา	16	78	94	58.75**	
ไม่ทราบว่าผู้ใดมีความเชี่ยวชาญทางด้านใด	19	74	93	58.13**	
ไม่ค่อยมีโอกาสดูได้พบ	23	93	116	72.50**	
ไม่ได้รับความสะดวกในการขอพบ	20	38	58	36.25**	
มีเวลาให้พบจำกัด	2	14	16	10.00**	
อื่น ๆ	(4)	(6)	(10)	(6.25)**	
- ผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการทางด้านการท่องเที่ยว					
มีจำนวนน้อย		2	2	4	2.50**
- นักวิชาการใช้ภาษาที่เป็นศัพท์เฉพาะในการ					
สื่อความ ทำให้เข้าใจยาก		1	2	3	1.87**
- เป็นทางการเกินไป		1	2	3	1.87**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (160 ราย)

ตารางที่ 27 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.09) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ ประสบปัญหาไม่ค่อยมีโอกาสได้พบผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ 72.50) ไม่มีเวลา (ร้อยละ 58.75) และไม่ทราบว่าผู้ใดมีความเชี่ยวชาญทางด้านใด (ร้อยละ 58.13) ตามลำดับ

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (29 จาก 57 และ 131 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาที่มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุดทั้งสองกลุ่มประสบคือ ไม่ค่อยมีโอกาสได้พบผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (23 และ 93 ราย ตามลำดับ) ส่วนปัญหาที่มัคคุเทศก์จำนวนรองลงมาของทั้งสองกลุ่มประสบมีความแตกต่างกันคือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศประสบปัญหาไม่ได้รับความสะดวกในการขอพบ (20 ราย) ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศประสบปัญหาไม่มีเวลา (78 ราย)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น

ผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น	ประเภทของมัคคุเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ	
ไม่ตอบ	-	4	4	1.58	
ไม่มีปัญหา	22	52	74	29.13	
มีปัญหา*	35	141	176	69.29	
ไม่ทราบว่าผู้ใดมีความชำนาญทางด้านใด	17	97	114	64.77**	
มีเวลาจำกัด	22	51	73	41.48**	
มีอุปสรรคด้านภาษาถิ่น	12	55	67	38.07**	
อื่น ๆ	(1)	(1)	(2)	(1.14)**	
- บางครั้งไม่สามารถติดต่อได้		1	1	2	1.14**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (176 ราย)

ตารางที่ 28 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.29) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.77) ประสบปัญหาไม่ทราบว่าผู้ใดมีความชำนาญทางด้านใด ปัญหาที่ประสบรองลงมา ได้แก่ มีเวลาพบกัณฑ์จำกัด (ร้อยละ 41.48) และมีอุปสรรคด้านภาษาถิ่น (ร้อยละ 38.07) ตามลำดับ

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (35 จาก 57 ราย และ 141 จาก 197 ราย ตามลำดับ) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น มัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มประสบปัญหาแตกต่างกันคือ ปัญหาที่มัคคุเทศก์ภายในประเทศจำนวนมากที่สุด (22 ราย) ประสบคือ มีเวลาพบกัณฑ์จำกัด รองลงมาได้แก่ ไม่ทราบว่าผู้ใดมีความชำนาญทางด้านใด (17 ราย) และมีอุปสรรคด้านภาษาถิ่น (12 ราย) ตามลำดับ ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศจำนวนมากที่สุด (97 ราย) ประสบปัญหาไม่ทราบว่าผู้ใดมีความชำนาญทางด้านใด รองลงมาได้แก่ มีอุปสรรคด้านภาษาถิ่น (55 ราย) และมีเวลาพบกัณฑ์จำกัด (51 ราย) ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นนักท่องเที่ยวน


นักท่องเที่ยวน	ประเภทของมัลคฤเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	น้้าเข้าในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	2	4	6	2.36
ไม่มีปัญหา	30	105	135	53.15
มีปัญหา*	25	88	113	44.49
ไม่ทราบว่าผู้ใดมีความเชี่ยวชาญหรือชำนาญทางด้านใด	12	59	71	62.83**
มีเวลาจำกัด	18	71	89	78.76**
อื่น ๆ	(-)	(5)	(5)	(4.42)**
- บางครั้งข้อมูลของมัลคฤเทศก์ขัดแย้งกับหนังสือ ที่นักท่องเที่ยวนำติดตัวมา	-	3	3	2.65**
- ไม่เข้าใจศัพท์เฉพาะบางคำที่นักท่องเที่ยวนใช้	-	2	2	1.77**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (113 ราย)

ตารางที่ 29 มัคคุเทศก์ส่วนน้อย (ร้อยละ 44.49) ประสบปัญหาในการใช้
แหล่งสารนิเทศที่เป็นนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีปัญหาจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 78.76)
ประสบปัญหาเกี่ยวกับมีเวลาพนักท่องเที่ยวนำจำกัด รองลงมา (ร้อยละ 62.83) ประสบ
ปัญหาไม่ทราบว่าผู้ใดมีความเชี่ยวชาญหรือชำนาญทางด้านใด

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (30 จาก 57
ราย และ 105 จาก 197 ราย) ไม่มีปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นนักท่องเที่ยว
สำหรับมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มที่มีปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นนักท่องเที่ยว (25 และ
88 ราย) ประสบปัญหาสอดคล้องกับมัคคุเทศก์ทั้งหมดทุกประการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย	ประเภทของมัคคุเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าไปในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ	
ไม่ตอบ	17	44	61	24.02	
ไม่มีปัญหา	18	47	65	25.59	
มีปัญหา*	22	106	128	50.39	
มีข้อมูลน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการและ การนำไปใช้	14	81	95	74.21**	
ไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	12	72	84	65.62**	
ขาดบุคลากรประจำที่มีความรู้และประสบการณ์	2	13	15	11.72**	
อื่น ๆ	(14)	(14)	(28)	(21.88)**	
- ไม่ได้เป็นสมาชิก		9	11	20	15.63**
- ไม่ทราบหลักการติดต่อ		2	2	4	3.13**
- สมาชิกได้รับข่าวสารจากสมาคมน้อยมาก		2	-	2	1.56**
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อเท่าที่ควร		1	1	2	1.56**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (128 ราย)

ตารางที่ 30 มัคคุเทศก์ประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.39) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยมีข้อมูลน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการและการนำไปใช้ (ร้อยละ 74.21) สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบ (ร้อยละ 65.62) และขาดบุคลากรประจำที่มีความรู้และประสบการณ์ (ร้อยละ 11.72) ตามลำดับ

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ประมาณครึ่งหนึ่ง (22 จาก 57 ราย และ 106 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย และมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มประสบปัญหาสอดคล้องกับมัคคุเทศก์ทั้งหมดทุกประการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของบริษัทนำเที่ยวที่มีคฤหบดีสังกัด/ปฏิบัติงาน

บริษัทนำเที่ยว	ประเภทของคฤหบดี		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	1	2	3	1.18
ไม่มีปัญหา	28	110	138	54.33
มีปัญหา*	28	85	113	44.49
มีข้อมูลน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ และการนำไปใช้	20	77	97	85.84**
ไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศ	21	79	100	88.49**
อื่น ๆ	(2)	(-)	(2)	(1.77)**
- ขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ ทางการท่องเที่ยว	2	-	2	1.77**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (113 ราย)

ตารางที่ 31 มัคคุเทศก์ส่วนน้อย (ร้อยละ 44.49) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของบริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัด/ปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยวที่สังกัด/ปฏิบัติงานไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศ (ร้อยละ 88.49) และบริษัทนำเที่ยวมีข้อมูลน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการและการนำไปใช้ (ร้อยละ 85.84)

มัคคุเทศก์ภายในประเทศครึ่งหนึ่ง (28 ราย) และมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ เกือบครึ่งหนึ่ง (85 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของบริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัด/ปฏิบัติงาน โดยมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มที่มีปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของบริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัด/ปฏิบัติงาน ประสบปัญหาสอดคล้องกับมัคคุเทศก์ทั้งหมดทุกประการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

แหล่งสารสนเทศของการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	ประเภทของมัคคุเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ	
ไม่ตอบ	18	29	47	18.51	
ไม่มีปัญหา	17	46	63	24.80	
มีปัญหา*	22	122	144	56.69	
ไม่มีเวลาไปใช้	19	79	98	68.05**	
ไม่ทราบว่ามีการบริการอะไรบ้าง	16	53	69	47.92**	
ไม่ทราบระเบียบและวิธีการเข้าใช้	12	47	59	40.97**	
ไม่มีสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ	15	38	53	36.80**	
แหล่งสารสนเทศอยู่ไกล/ไม่สะดวกในการเดินทาง	18	27	45	31.25**	
อื่น ๆ	(3)	(3)	(6)	(4.17)**	
- การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง		2	2	4	2.78**
- การบริการไม่ดีเท่าที่ควร		1	1	2	1.39**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (144 ราย)

ตารางที่ 32 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.69) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ ประสบปัญหาไม่มีเวลาไปใช้แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 68.05) ปัญหาที่มัคคุเทศก์จำนวนรองลงมาประสบ ได้แก่ ไม่ทราบว่ามีการอะไรบ้าง (ร้อยละ 47.92) ไม่ทราบระเบียบและวิธีการเข้าใช้ (ร้อยละ 40.97) ไม่มีสารนิเทศที่ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 36.80) และแหล่งสารนิเทศอยู่ไกล/ไม่สะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 31.25) ตามลำดับ

มัคคุเทศก์ภายในประเทศ ส่วนน้อย (22 จาก 57 ราย) และมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (122 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปัญหาที่มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุดของทั้งสองกลุ่มประสบ คือ ไม่มีเวลาไปใช้แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (19 และ 79 ราย) ปัญหาที่มัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มประสบในลำดับรองลงมา ได้แก่ มัคคุเทศก์ภายในประเทศประสบปัญหาแหล่งสารนิเทศอยู่ไกล/ไม่สะดวกในการเดินทาง (18 ราย) ไม่ทราบว่ามีการอะไรบ้าง (16 ราย) และไม่มีสารนิเทศที่ตรงตามความต้องการ (15 ราย) ส่วนมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศประสบปัญหาไม่ทราบว่ามีการอะไรบ้าง (53 ราย) ไม่ทราบระเบียบและวิธีการเข้าใช้ (47 ราย) และไม่มีสารนิเทศที่ตรงตามความต้องการ (38 ราย) ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	ประเภทของมัคคุเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	20	17	37	14.57
ไม่มีปัญหา	8	96	104	40.94
มีปัญหา *	29	84	113	44.49
ไม่มีเวลาอบรม	21	39	60	53.10 **
เนื้อหาของการอบรมมีน้อยเกินไป	5	33	38	33.63 **
เนื้อหาของการอบรมไม่ตรงกับการปฏิบัติงาน	11	23	34	30.09 **
ช่วงเวลาในการอบรมสั้น/เร่งรัดเกินไป	-	6	6	5.31 **
อื่น ๆ	(3)	(9)	(12)	(10.62) **
- วุฒิการศึกษาไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด	1	7	8	7.08 **
- ค่าอบรมแพง	2	2	4	3.54 **

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (113 ราย)

ตารางที่ 33 มัคคุเทศก์ผู้ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นการอบรม
หลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีมากกว่าผู้ที่ไม่ปัญหา (ร้อยละ 44.49
และ 40.94) มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 53.10) ประสบปัญหาไม่มีเวลาอบรม
รองลงมาได้แก่ เนื้อหาของการอบรมมีน้อยเกินไป (ร้อยละ 33.63) และเนื้อหาของการ
อบรมไม่ตรงกับการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 30.09)

ส่วนมัคคุเทศก์ภายในประเทศ ประมาณครึ่งหนึ่ง (29 จาก 57 ราย) และมัคคุเทศก์
นำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (84 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ
ที่เป็นการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปัญหาที่มัคคุเทศก์จำนวน
สูงสุดของทั้งสองกลุ่มประสพคือ ไม่มีเวลาอบรม (21 และ 39 ราย) ส่วนปัญหาที่มัคคุเทศก์
ทั้งสองกลุ่มประสพรองลงมาแตกต่างกัน คือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศประสบปัญหาเนื้อหาของ
การอบรมไม่ตรงกับการปฏิบัติงาน (11 ราย) และเนื้อหาของการอบรมมีน้อยเกินไป (5 ราย)
ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศประสบปัญหาเนื้อหาของการอบรมมีน้อยเกินไป (33 ราย)
และเนื้อหาของการอบรมไม่ตรงกับการปฏิบัติงาน (23 ราย)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 34 ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นการสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบัน

การสาธิต/นิทรรศการ	ประเภทของมัลคูเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	32	107	139	54.72
ไม่มีปัญหา	8	17	25	9.85
มีปัญหา *	17	73	90	35.43
เนื้อหาที่น่าสนใจไม่ละเอียดพอ	6	14	20	22.22 **
ไม่มีเวลาไปชม	12	52	64	71.11 **
การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	14	47	61	67.77 **
ไม่มีเอกสารประกอบ	2	10	12	13.33 **
อื่น ๆ	(1)	(2)	(3)	(3.33) **
- จัดได้ไม่น่าสนใจ	1	2	3	3.33 **

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (90 ราย)

ตารางที่ 34 มัคคุเทศก์ประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 54.72) ไม่ตอบแบบสอบถาม
ข้อนี้ มัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.43) ประสบปัญหาในการใช้
แหล่งสารนิเทศที่เป็นการสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ มัคคุเทศก์
ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ ได้แก่ ไม่มีเวลาไปชม (ร้อยละ 71.11) และการประชาสัมพันธ์
ไม่ทั่วถึง (ร้อยละ 67.77)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนน้อย (17 จาก
57 ราย และ 73 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นการสาธิต/
นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบัน โดยมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มประสบปัญหาแตกต่างกัน
คือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศจำนวนสูงสุด (14 ราย) ประสบปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
ไม่ทั่วถึง และจำนวนรองลงมา (12 ราย) ประสบปัญหาไม่มีเวลาไปชม ในขณะที่มัคคุเทศก์
นำเข้าไปในประเทศจำนวนสูงสุด (52 ราย) ประสบปัญหาไม่มีเวลาไปชม และจำนวนรองลงมา
(47 ราย) ประสบปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 35 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นวิทยุ

วิทยุ	ประเภทของมัลคูเทร็ก		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	1	3	4	1.58
ไม่มีปัญหา	21	42	63	24.80
มีปัญหา*	35	152	187	73.62
รายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย	26	93	119	63.64**
ไม่ทราบรายการกระจายเสียงของสถานีวิทยุ แต่ละแห่ง	25	106	131	70.05**
มีข้อมูลมากเกินไป	14	29	43	22.99**
ไม่มีเวลาติดตามอย่างสม่ำเสมอ	34	120	154	82.35**
อื่น ๆ	(1)	(1)	(2)	(1.07)**
- เนื้อหาสาระในรายการมีน้อย	1	1	2	1.07**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (187 ราย)

ตารางที่ 35 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.62) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นวิทยุ ปัญหาที่มัคคุเทศก์ส่วนมากประสบมี 3 ประการ ได้แก่ ไม่มีเวลาติดตามอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 82.35) ไม่ทราบรายการกระจายเสียงของสถานีวิทยุแต่ละแห่ง (ร้อยละ 70.05) และรายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย (ร้อยละ 63.64) ตามลำดับ

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ 35 จาก 57 ราย และ 152 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นวิทยุ ปัญหาที่มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุดของทั้งสองกลุ่มประสบ คือ ไม่มีเวลาติดตามอย่างสม่ำเสมอ (34 และ 120 ราย) ส่วนปัญหาที่มัคคุเทศก์จำนวนรองลงมาของทั้งสองกลุ่มประสบแตกต่างกันคือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศประสบปัญหารายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย (26 ราย) และไม่ทราบรายการกระจายเสียงของสถานีวิทยุแต่ละแห่ง (25 ราย) แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศประสบปัญหาไม่ทราบรายการกระจายเสียงของสถานีวิทยุแต่ละแห่ง (106 ราย) และรายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย (93 ราย) ตามลำดับ

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 36 ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นโทรทัศน์


โทรทัศน์	ประเภทของมัลคูลเทร็กซ์		ผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้าในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ	
ไม่มีปัญหา	21	67	88	34.65	
มีปัญหา *	36	130	166	65.35	
รายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย	12	13	25	15.06 **	
เนื้อหาที่น่าสนใจไม่ละเอียดพอ	19	47	66	39.76 **	
เรื่องที่น่าสนใจไม่ตรงกับความต้องการ	19	53	72	43.37 **	
ไม่มีเวลาติดตามอย่างสม่ำเสมอ	35	124	159	95.78 **	
อื่น ๆ	(3)	(3)	(6)	(3.62) **	
- ไม่ทราบรายการของแต่ละสถานีล่วงหน้า		1	2	3	1.81 **
- เวลาในการนำเสนอสั้นเกินไป		2	1	3	1.81 **

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (166 ราย)

ตารางที่ 36 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.35 ประสบปัญหาในการใช้แหล่ง
สารนิเทศที่เป็นโทรทัศน์ มัคคุเทศก์ผู้ประสบปัญหาเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 95.78) ประสบ
ปัญหาไม่มีเวลาติดตามอย่างสม่ำเสมอ ปัญหาที่ประสบรองลงมา ได้แก่ เรื่องที่นำเสนอไม่ตรง
กับความต้องการ (ร้อยละ 43.37) และเนื้อหาที่นำเสนอไม่ละเอียดพอ (ร้อยละ 39.76)

มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ส่วนใหญ่ (36 จาก 57
ราย และ 130 จาก 197 ราย) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นโทรทัศน์ และ
ปัญหาต่าง ๆ ที่มัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มประสบสอดคล้องกันกับปัญหาของมัคคุเทศก์ทั้งหมด



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 37 ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นหนังสือพิมพ์

หนังสือพิมพ์	ประเภทของมัคคุเทศก์		ผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ภายในประเทศ (N=57)	นำเข้ามาในประเทศ (N=197)	รวม (N=254)	ร้อยละ	
ไม่มีปัญหา	18	76	94	37.01	
มีปัญหา*	39	121	160	62.99	
คอลัมน์ทางการท่องเที่ยวมีน้อย	37	117	154	96.25**	
เนื้อหาไม่ละเอียดพอ	19	64	83	51.87**	
การนำเสนอข้อมูลคลาดเคลื่อน	28	61	89	52.62**	
อื่น ๆ	(1)	(4)	(5)	(3.12)**	
- ราคาแพง		1	2	3	1.87**
- เสนอข้อมูลโดยมุ่งประโยชน์ทางการค้ามากกว่า					
ความถูกต้องเป็นธรรม			2	2	1.25**

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** ร้อยละของปัญหา คัดจากจำนวนผู้ตอบที่ประสบปัญหาเท่านั้น (160 ราย)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศ

มีคฤเทศก์จำนวน 60 ราย จาก 254 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.62 ให้ข้อเสนอแนะในการใช้แหล่งสารนิเทศต่าง ๆ ดังนี้

1. แหล่งสารนิเทศที่เป็นสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 สารนิเทศส่วนตัว

1.1.1 ควรจำหน่ายในราคาที่เหมาะสม (7 ราย)

1.1.2 ควรมีร้านจำหน่ายหนังสือที่เน้นด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองไทย ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศตามสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาสเปน เป็นต้น (6 ราย)

1.1.3 ควรมีการสำรวจความต้องการของตลาดผู้บริโภคสิ่งพิมพ์ทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกับกลุ่มอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพของสิ่งพิมพ์ให้ตรงกับความต้องการ ทันสมัย และเพียงพอ (4 ราย)

1.1.4 ผู้ผลิตสารนิเทศควรมีการปรับปรุงเนื้อหาของสารนิเทศทุก ๆ 2-5 ปี (3 ราย)

1.1.5 หนังสือคู่มือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว แหล่งจำหน่ายสินค้า ข้อมูลต้องถูกต้องและทันสมัยตลอดเวลา (3 ราย)

1.1.6 หนังสือแนะนำเที่ยวที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเมืองไทยควรเขียนโดยผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการ (2 ราย)

1.1.7 มัคคุเทศก์ควรจัดเก็บสารนิเทศอย่างสม่ำเสมอ และมีการเปรียบเทียบข้อมูลเก่ากับข้อมูลใหม่ตลอดเวลา (2 ราย)

1.1.8 ควรกำหนดสถานที่จำหน่ายสารนิเทศให้เป็นที่แน่นอน โดยเฉพาะสิ่งพิมพ์ของหน่วยราชการ (2 ราย)

1.1.9 ควรจัดพิมพ์หนังสือทางการท่องเที่ยวและโบราณคดีให้มากขึ้น (1 ราย)

1.2 แหล่งสารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน

มีวัตถุประสงค์ควรมีการรวมกลุ่มกันเพื่อแลกเปลี่ยนสารนิเทศที่แต่ละบุคคล
สะสมไว้ (2 ราย)

1.3 แหล่งสารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการควรนำสารนิเทศที่สะสมไว้มาเผยแพร่หรือผลิต
ขึ้นใหม่ เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ทราบและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (2 ราย)

2. แหล่งสารนิเทศที่เป็นบุคคล ได้แก่

2.1 เพื่อนร่วมงาน

มีวัตถุประสงค์ควรมีการรวมกลุ่มอภิปรายปัญหาและแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อให้ได้
ข้อมูลที่ต้องการ (3 ราย)

2.2 ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

2.2.1 ผู้ที่มีความรู้หรือนักวิชาการทางด้านการท่องเที่ยวที่มีจำนวนน้อย
ควรมีการผลิตบุคลากรเพิ่มให้เพียงพอ (2 ราย)

2.2.2 ผู้ที่มีความรู้หรือนักวิชาการทางด้านการท่องเที่ยวควรเขียน
บทความเผยแพร่ลงในหนังสือท่องเที่ยวต่าง ๆ (2 ราย)

2.3 ผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น

2.3.1 ในแต่ละท้องถิ่นควรมีการสอนภาษาไทย (ภาษาภาคกลาง)
อย่างเพียงพอ (4 ราย)

2.3.2 ควรจัดตั้งสถาบันหรือสมาคมของแต่ละท้องถิ่น โดยมีบุคลากร
ประจำที่สามารถสื่อสารแปลภาษาถิ่นเป็นภาษากลางได้ และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
บางครั้งอาจมีการจัดสัมมนาและนิทรรศการด้วย (4 ราย)

2.3.3 ควรให้ความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและเรื่องราวของท้องถิ่น
แก่คนในท้องถิ่นให้มากขึ้น (3 ราย)

2.3.4 ควรมีการจัดทำหรือรวบรวมข้อมูลขึ้นในแต่ละท้องถิ่น (2 ราย)

2.3.5 ผู้มีประสบการณ์ในแต่ละท้องถิ่นเป็นแหล่งสารนิเทศที่ดีที่สุด

(2 ราย)

2.4 นักท่องเที่ยว

ควรรีให้ความสำคัญและสอดคล้องการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานและบุคคลในการให้ข่าวสาร ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว เช่น โรงแรม แท็กซี่ ร้านอาหารของที่ระลึก ฯลฯ

(2 ราย)

3. แหล่งสารนิเทศจากหน่วยงาน/สถาบัน ได้แก่

3.1 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

3.1.1 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ควรเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำแนะนำในการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ เช่น เชิญวิทยากร มาบรรยาย แจ้งให้สมาชิกทราบว่าติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใดได้บ้างหากสมาชิกมีปัญหาในด้านการให้ข้อมูล ข่าวสาร หรือในการปฏิบัติงาน ฯลฯ และประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบ (4 ราย)

3.1.2 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ควรจัดตั้งห้องสมุดสำหรับมัคคุเทศก์โดยเฉพาะ (2 ราย)

3.1.3 ควรส่งเสริมให้สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของมัคคุเทศก์ที่ดีกว่าในปัจจุบัน และดำเนินงานที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ (2 ราย)

3.1.4 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยควรรีให้ความสำคัญและจัดสวัสดิการให้แก่มัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย (2 ราย)

3.1.5 ควรมีการรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์และจัดส่งให้แก่สมาชิก อย่างทั่วถึง (2 ราย)

3.1.6 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยควรจัดนำเที่ยวแบบสาธิตให้แก่ผู้ประสงค์จะศึกษา เพิ่มพูนความรู้ทางการท่องเที่ยว เดือนละ 1 ครั้ง (1 ราย)

3.2 บริษัทนำเที่ยวที่มีคฤเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน

3.2.1 บริษัทนำเที่ยวควรมีการเก็บรวบรวมสารนิเทศ เพื่อให้มีคฤเทศก์ขอยืมใช้ได้ เพราะเป็นแหล่งที่มีคฤเทศก์สามารถเดินทางมาใช้ได้อย่างสะดวกและมีคฤเทศก์จะใช้เวลาอยู่กับบริษัทนำเที่ยวนานกว่าที่อื่น ๆ (3 ราย)

3.2.2 บริษัทนำเที่ยวควรคำนึงถึงคุณภาพของมีคฤเทศก์ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารด้วย (2 ราย)

3.2.3 บริษัทนำเที่ยวควรจัดแบ่งพนักงานสับเปลี่ยนกันไปอบรมหลักสูตรมีคฤเทศก์ (1 ราย)

3.3 แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3.3.1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรเป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดต่าง ๆ และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อจำหน่ายหรือแจกจ่ายไปตามบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ (4 ราย)

3.3.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรร่วมมือกับสถาบันการศึกษาจัดทำคู่มือการประกอบอาชีพมีคฤเทศก์ฉบับสมบูรณ์ออกจำหน่าย (3 ราย)

3.4 การอบรมหลักสูตรมีคฤเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3.4.1 ควรปรับราคาค่าอบรมให้ลดลง (7 ราย)

3.4.2 ควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรมีคฤเทศก์ในระดับที่สูงกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ และมีการอบรมพิเศษเฉพาะสถานที่เป็นบางโอกาส (5 ราย)

3.4.3 หัวข้อในการอบรมควรเน้นเนื้อหาที่มีคฤเทศก์จำเป็นต้องใช้ เช่น จรรยาบรรณของผู้ประกอบอาชีพมีคฤเทศก์ ความรักและความหวงแหนประเทศชาติ ศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น (4 ราย)

3.4.4 ควรเชิญมีคฤเทศก์ที่มีชื่อเสียงและประสบการณ์มาบรรยาย (3 ราย)

3.4.5 ควรเน้นภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎี (3 ราย)

3.4.6 รัฐบาลควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพมีคฤเทศก์ทุกคนต้องผ่านการอบรมหลักสูตรมีคฤเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2 ราย)

3.4.7 ควรปรับปรุงหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ให้เหมาะสมกับมัคคุเทศก์ประเภทนำนักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศ (2 ราย)

3.4.8 ควรเปิดสอนภาษาต่างประเทศให้ตรงกับภาษาที่มัคคุเทศก์ต้องการใช้ในการปฏิบัติงาน (2 ราย)

3.4.9 ควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ในช่วงฤดูฝน เพราะเป็นช่วงที่มัคคุเทศก์มีงานน้อย (2 ราย)

3.5 การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ

3.5.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่องหน้าผ่านสื่อมวลชนทุกประเภท (4 ราย)

3.5.2 ทำจดหมายถึงมัคคุเทศก์และบริษัทนำเที่ยวทุกบริษัท (2 ราย)

3.5.3 ควรมีการจัดนิทรรศการให้ครบวงจร (1 ราย)

4. แหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน ได้แก่

4.1 วิทยู

4.1.1 ควรมีสถานีใดสถานีหนึ่งเป็นศูนย์กลางแหล่งข่าวสารของมัคคุเทศก์ และมีตารางการออกอากาศประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า (2 ราย)

4.1.2 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยควรมีการบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของมัคคุเทศก์ไว้ให้สมาชิกยืม (2 ราย)

4.2 โทรทัศน์

4.2.1 ควรมีรายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สารคดีแนะนำจังหวัดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การนำเสนอควรใช้เวลาอย่างน้อย 1 ชั่วโมง และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าประมาณ 1 เดือน (5 ราย)

4.2.2 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยควรมีการบันทึกรายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวลงในวีดิทัศน์ และประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบเพื่อจะได้เข้าหรือยืมไปศึกษาในเวลาว่าง (2 ราย)

4.3 หนังสือพิมพ์

4.3.1 ต้องการให้มีคอลัมน์การท่องเที่ยวในหนังสือพิมพ์ทุก ๆ วัน และเพิ่มเนื้อหาให้มากขึ้น (5 ราย)

4.3.2 การนำเสนอเนื้อหาควรตรวจสอบให้ถูกต้อง และน่าเชื่อถืออยู่เสมอ (5 ราย)

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ได้แก่

มัลลเทศก์จำนวน 24 ราย จาก 254 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.45 มีการใช้แหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ประสบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

1. ห้องสมุด มัลลเทศก์ประสบปัญหา 9 ราย ห้องสมุดที่มัลลเทศก์ใช้บริการมีดังนี้
 - 1.1 หอสมุดแห่งชาติ ปัญหาที่พบคือ ไม่ทราบรายการหนังสือ และไม่ทราบระเบียบการขอเข้าใช้บริการ (3 ราย)
 - 1.2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ปัญหาที่พบคือ มีขั้นตอนในการขอเข้าใช้บริการที่ยุ่งยาก และอนุญาตให้เข้าใช้ได้บางส่วนเท่านั้น (2 ราย)
 - 1.3 ห้องสมุดประชาชน ไม่ระบุปัญหา แต่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจะมีการให้รายละเอียดสถานที่ให้บริการห้องสมุดประชาชน (2 ราย)
 - 1.4 ห้องสมุดต่าง ๆ ปัญหาที่พบคือ ห้องสมุดเฉพาะทางด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีน้อยมาก และบางครั้งไม่เปิดบริการให้แก่บุคคลภายนอก (2 ราย)
2. ร้านขายของที่ระลึก ได้แก่ ร้านค้า ร้านผ้าไหม ร้านเพชรพลอย เป็นต้น มัลลเทศก์ประสบปัญหา 5 ราย แต่ไม่ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ
3. โรงแรม/ที่พักนักท่องเที่ยว มัลลเทศก์ประสบปัญหา 5 ราย แต่ไม่ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ
4. หนังสือซึ่งกรมศิลปากรจัดทำและจำหน่ายตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มัลลเทศก์ประสบปัญหา 2 ราย ปัญหาที่พบคือ ต้องเดินทางไปซื้อถึงสถานที่นั้น ๆ
5. กำบอกล่าของชาวบ้าน/เจ้าของสถานที่ต่าง ๆ มัลลเทศก์ประสบปัญหา 2 ราย ปัญหาที่พบคือ ไม่แน่ใจว่าข้อมูลนั้นมีความน่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด และการให้ข้อมูลบางครั้งคลาดเคลื่อน

6. แผ่นป้ายโฆษณาตามริมทาง มักคุเทศก์ประสบปัญหา 1 ราย แต่ไม่ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มักคุเทศก์จำนวน 56 ราย จาก 254 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.05 ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. รูปแบบของสารนิเทศ

1.1 ควรจัดทำเป็นหนังสือฉบับกระเป๋ (Pocketbook) ขนาดกะทัดรัด มีความทนทาน เพื่อสะดวกในการพกพา ภายในเล่มมีการแบ่งเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ มีภาพประกอบสีสันสวยงาม สะดุดตา (8 ราย)

1.2 ควรจัดทำเป็นวารสาร/นิตยสารรายสัปดาห์หรือรายเดือน หรือแผ่นพับที่ให้ข้อมูลข่าวสารอันจะเป็นประโยชน์แก่มักคุเทศก์ และประชาสัมพันธ์ไปตามบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ เพื่อแจกจ่ายหรือจำหน่ายในลักษณะที่มีการบอกรับเป็นสมาชิก (5 ราย)

1.3 ควรเป็นวีดิทัศน์ และแจ้งให้ทราบแหล่งที่จำหน่าย (3 ราย)

1.4 ควรเป็นเทปบันทึกเสียงสอนภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาอิตาลี เป็นต้น (2 ราย)

1.5 ควรเป็นภาพยนตร์สารคดีไทยและสารคดีต่างประเทศ (1 ราย)

1.6 ควรเป็นสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (1 ราย)

2. เนื้อหาของสารนิเทศ

2.1 เนื้อหาที่น่าสนใจและเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และตรงกับความต้องการของตลาดหรือผู้ใช้ เช่น เนื้อหาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เหตุการณ์สำคัญทั้งในอดีตและปัจจุบัน วัฒนธรรมไทยในแต่ละภาค ความรู้เรื่องเมืองโบราณ พระพุทธรูป ศาสนาพุทธและศาสนาต่าง ๆ ในประเทศไทย สภาพของชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ปัญหาและการพัฒนาสังคม และเนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ และสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ ของแต่ละจังหวัด โดยให้รายละเอียดเฉพาะของแต่ละแห่ง พร้อมทั้งข้อมูลที่เป็น เช่น การเดินทาง การติดต่อ เป็นต้น (7 ราย)

2.2 สารนิเทศที่นำเสนอควรมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เชื่อถือได้ โดยเฉพาะเรื่องของสถิติต่าง ๆ ไม่ลอกเลียนแบบกัน (7 ราย)

2.3 ควรจัดให้มีการสัมมนาเกี่ยวกับเนื้อหาทางด้านประวัติศาสตร์ให้มาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน (3 ราย)

2.4 ควรเป็นเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับเมืองไทยที่สั้น กระชับ ใต้ใจความสมบูรณ์ สามารถอธิบายให้ผู้ที่ไม่มีพื้นความรู้มาก่อนเข้าใจได้ (2 ราย)

2.5 การเสนอเรื่องราวควรเป็นการเปรียบเทียบระหว่างอดีตกับปัจจุบันทั้งในด้านบวกและด้านลบ รวมทั้งเกร็ดความรู้ย่อย ๆ หรือเรื่องราวแปลก ๆ (2 ราย)

3. ภาษาของสารนิเทศ

ภาษาของสารนิเทศที่มีคฤเทศก์ต้องการมีดังนี้

3.1 ควรมีสารนิเทศภาษาต่าง ๆ ความสััญชาติของนักท่องเที่ยง ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาอิตาเลียน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาสเปน เป็นต้น และควรมีภาษาไทยประกอบภาษาต่างประเทศ (7 ราย)

3.2 ควรเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษควบคู่กันไป (7 ราย)

3.3 ควรเป็นภาษาไทย เพราะสามารถศึกษาเข้าใจได้ง่ายในเวลาอันรวดเร็ว (2 ราย)

3.4 ควรเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากล เพราะต้องการศึกษาศัพท์เฉพาะในภาษาอังกฤษ (1 ราย)

4. แหล่งสารนิเทศ

4.1 ควรมีสูนย์สารนิเทศสำหรับอาชีพมัคฤเทศก์ขึ้นในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยง เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต ฯลฯ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการเดินทาง และให้บริการแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ที่มีคฤเทศก์จะไปติดต่อขอรับบริการได้ (5 ราย)

4.2 แหล่งจำหน่ายสารนิเทศ ควรมีอยู่ทั่วไปในที่ชุมชนที่สะดวกในการเดินทาง (3 ราย)

4.3 ศูนย์ข้อมูลของทางราชการ ควรให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกแก่ มัคคุเทศก์ที่ไปติดต่อ ซึ่งบริการอันนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะต้องเป็นผู้ประสานงาน และถือเป็นสวัสดิการให้แก่มัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย (3 ราย)

4.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรมีข้อมูลต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โรงแรม บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ และอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้รับบริการ (2 ราย)

5. มัคคุเทศก์ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านอื่น ๆ ดังนี้

5.1 สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรเปิดสอนภาษาต่างประเทศ ซึ่งเป็นภาษา ที่ยังขาดแคลนมัคคุเทศก์ เช่น ภาษาเกาหลี ภาษาสเปน ภาษาอิตาลี ฯลฯ ให้แก่มัคคุเทศก์ ที่สนใจในช่วงเวลาออกราชการ (5 ราย)

5.2 รัฐบาลควรเร่งจัดทำพระราชบัญญัติเกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์ (3 ราย)

5.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้แพร่หลายและทั่วถึง ทั้งแก่ตัวบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3 ราย)

5.4 รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมให้บุคคลในท้องถิ่นที่เป็น แหล่งท่องเที่ยว และผู้มีอาชีพเกี่ยวข้อง ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว เช่น แท็กซี่ คนขับรถสามล้อ ร้านขายของที่ระลึก พนักงานในร้านอาหาร ภัตตาคาร และโรงแรม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฯลฯ ให้ได้ทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้อย่าง เหมาะสม (2 ราย)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย