

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของมัคคุเทศก์ในด้านเนื้อหา รูปแบบ และภาษา ตลอดจนศึกษาแหล่งสารสนเทศที่มัคคุเทศก์ใช้ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นหลัก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับประชากร คือ มัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ประเภทภายในประเทศ (Domestic) 38 บริษัท จำนวน 216 ราย และประเภทนำเข้าไปในประเทศไทย (Inbound) 58 บริษัท จำนวน 1,059 ราย รวมประชากรทั้งหมด 1,275 ราย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความแปรผันร่วมกันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = .05 และ  $N$  = 1,275

$$n = \frac{1,275}{1 + 1,275 \times (.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 304 ราย

การสุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาแล้ว สุ่มตัวอย่าง ประชากรแบบแบ่งชั้นหรือแบ่งพวก (Stratified Random Sampling) กับทุกบริษัท อย่างเป็นสัดส่วน สำหรับบริษัทที่มีมัลคูเทศก์ตั้งแต่ 2 รายลงไป เมื่อคำนวณตามสัดส่วนแล้ว น้อยกว่า 0.50 ให้คิดเป็นมัลคูเทศก์ 1 ราย จึงมีกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น 10 ราย (ได้แก่ มัลคูเทศก์ภายในประเทศ 7 ราย และมัลคูเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 3 ราย) จะได้มัลคูเทศก์ ประเภทภายในประเทศ จำนวน 57 ราย และประเภทนำเข้าในประเทศไทย จำนวน 257 ราย รวมมัลคูเทศก์กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้น 314 ราย ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของบริษัทนำเข้าเที่ยว

ประเภทของบริษัทนำเข้าเที่ยว	จำนวน มัลคูเทศก์	กลุ่มตัวอย่าง
บริษัทนำเข้าเที่ยวภายในประเทศ	216	57
บริษัทนำเข้าเที่ยวเข้าในประเทศไทย	1,059	257
รวม	1,275	314

รายละเอียดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในภาคผนวก จ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (ภาคผนวก ก) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัลคูเทศก์ การเป็นสมาชิกสมาคมมัลคูเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ระดับการศึกษา ที่มาของความรู้วิชาชีพมัลคูเทศก์ เนื้อหาในวิชาชีพมัลคูเทศก์จากการศึกษาในสถาบันการศึกษา ประเภทของนักท่องเที่ยวที่ให้บริการ และภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการและการใช้สารนิเทศ ได้แก่ รูปแบบของสารนิเทศที่ใช้และต้องการ เนื้อหาของสารนิเทศที่ใช้และต้องการ และภาษาของสารนิเทศที่ใช้และต้องการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารนิเทศ และปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการสร้างแบบสอบถามส่วนที่เป็นเนื้อหาของสารนิเทศที่มีคุณเทศก่ใช้และต้องการได้ยึดแนวทางวิจัยต่อไปนี้ ได้แก่

กาญจนา อางองค์. "การวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522. หน้า 38-42.

เสาวรส เปล่งแสงศรี. "หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่จัดพิมพ์ระหว่างปี พ.ศ. 2521-2530." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531. หน้า 40-44.

2. สอบถามผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว คือ ศาสตราจารย์ไพฑูรย์ พงศ์บุตร

3. สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปทดสอบกับมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวที่มีได้อยู่ในบัญชีรายชื่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 15 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม

### การแจกแบบสอบถามและการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้แก่มัคคุเทศก์จำนวน 314 ราย โดยขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามผ่านผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ และบางส่วนผู้วิจัยได้ไปแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2533 รวมเวลาที่แจกแบบสอบถาม 5 เดือน 23 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 254 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.89 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 2 จำนวนมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของมัคคุเทศก์	แบบสอบถามที่ส่งไป		แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มัคคุเทศก์ภายในประเทศ	57	18.15	57	18.15
มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศไทย	257	81.85	197	62.74
รวม	314	100.00	254	100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มากรอกข้อมูลลงในแบบรหัส (Coding Form) เพื่อประมวลผลลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) ในกรณีที่ต้องการแสดงจำนวนหรือปริมาณ โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P = อัตราส่วนร้อยละ

f = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. มัชฌิมเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (The Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ ) ในกรณีที่ต้องการเปรียบเทียบข้อมูล ซึ่งมีวิธีคำนวณค่าเฉลี่ยดังนี้

2.1 แจกแจงความถี่ของคำตอบทุกข้อของแบบสอบถามทุกฉบับ

2.2 คูณความถี่ (f) แต่ละช่องด้วยน้ำหนักคะแนนประจำช่อง (x)

ที่กำหนด คือ

มาก	=	3
ปานกลาง	=	2
น้อย	=	1
ไม่ใช้เลย/ไม่ต้องการเลย	=	0

2.3 หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของแต่ละข้อ โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ

f = ความถี่

x = คะแนน (น้ำหนักประจำข้อ)

N = จำนวนทั้งหมดของผู้ตอบในแต่ละข้อ

2.4 ที่ความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อดังนี้

2.50 - 3.00 = มาก (คำย่อที่ใช้ ม)

1.50 - 2.49 = ปานกลาง (คำย่อที่ใช้ ป)

1.00 - 1.49 = น้อย (คำย่อที่ใช้ น)

2.5 หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.

ของแต่ละข้อโดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left[\frac{\sum fx}{N}\right]^2}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

f = ความถี่

x = คะแนน (น้ำหนักประจำข้อ)

3. สำหรับการจัดอันดับภาษาที่มีคุณศัพท์ใช้ในการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 10)

จะใช้วิธีการให้คะแนนแต่ละอันดับโดยกำหนดให้

อันดับที่ 1	=	4 คะแนน
อันดับที่ 2	=	3 คะแนน
อันดับที่ 3	=	2 คะแนน
อันดับที่ 4	=	1 คะแนน

จากนั้นจึงหาอันดับคะแนนของภาษาแต่ละภาษา โดยนำจำนวนผู้ตอบในแต่ละอันดับ คูณด้วยคะแนนของอันดับนั้น ๆ ภาษาใดที่มีผลรวมของคะแนนการจัดอันดับเป็นจำนวนสูงสุดจะ หมายถึงภาษาที่มีการใช้มากเป็นอันดับที่ 1 ส่วนภาษาที่มีคะแนนการจัดอันดับรองลงมาก็จะเรียงกัน ตามลำดับ ลดหลั่นลงมาเรื่อย ๆ จนถึงอันดับสุดท้ายซึ่งมีผลรวมของคะแนนการจัดอันดับเป็นจำนวน น้อยที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย