



### ความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมที่ทำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยมากเป็นอันดับหนึ่งคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และยังคงดำรงอันดับหนึ่งมาจนถึงปัจจุบัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ม.ป.ป.: 14; ทักษิณา นิยมลรัตน 2532: 1-2) แม้ว่า จะผ่านพ้นปีการท่องเที่ยวไทย (พ.ศ. 2530) มาแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2530: ไม่ปรากฏเลขหน้า; ประยูร คาศรี 2529: 417-422; ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ 2532; เสรี วังส์ไพจิตร 2530: 2-3) กล่าวคือ ช่วยสร้าง เสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศ โดยเฉลี่ยแล้วอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวช่วยลด การขาดดุลการค้ากับต่างประเทศได้ถึงร้อยละ 30 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2530: 59) และมีส่วนทำให้ฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น เนื่องจากรายได้จากอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวางทั้งในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ช่วยในการสร้างงาน สร้างอาชีพ ช่วยสนับสนุนฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีต่าง ๆ อันเป็นเอกลักษณ์ของชาติให้คงอยู่และสืบต่อไป นอกจากนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีส่วน ช่วยเสริมสร้างสันติภาพ สัมพันธไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้นนั้น นอกจากจะพัฒนา แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยพื้นฐานแล้ว ยังจำเป็นต้องปรับปรุงมาตรฐาน การบริการต่าง ๆ ในธุรกิจการท่องเที่ยวควบคู่กันไปด้วย โดยเฉพาะมาตรฐานด้านกำลังคนที่จะ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงที่สำคัญคือ มัคคุเทศก์ (บุบผา คุมมานนท์ 2528: คำนำ)

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะมัคคุเทศก์เป็น ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนักท่องเที่ยวมากที่สุดตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว เป็นผู้ชักท่องเที่ยวให้ ความสนิทสนมและไว้วางใจ (ไพฑูริย์ พงศ์บุตร และคณะ 2529: 3) และเป็นแหล่งสารนิเทศ (A Source of Information) (Holloway 1987: 209) หรือเป็นผู้ให้สารนิเทศ (Information-giver) (Holloway 1981: 385-386) ที่สำคัญของนักท่องเที่ยว



สมาใจ เฉลิมวงศาเวช (2521: ง) ได้สรุปบทบาทที่สำคัญของมัคคุเทศก์ไว้ 4 ประการ คือ เป็นผู้ช่วยโฆษณาและเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศด้วยการให้ความรู้ เรื่องราว ที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศไทย เพื่อก่อให้เกิดภาพพจน์และทัศนคติที่ดีแก่นักท่องเที่ยวจากเรื่องราว ที่ได้รับการบอกเล่า รวมทั้งสร้างความประทับใจให้ชาวต่างชาติเห็นว่าคนไทยเป็นมิตรกับทุกคน ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของวัฒนธรรมและประเพณีไทยอันดีงาม มีบทบาทในการช่วยเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว เช่น ชักชวนนักท่องเที่ยวให้จับจ่ายใช้สอยในบริการประเภทต่าง ๆ มีบทบาท ในการช่วยจัดหาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว และให้ความร่วมมือและประสานงานกับรัฐบาล ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว

งานมัคคุเทศก์เป็นงานด้านการให้ข้อมูลและบริการที่ใช้ภาษาเป็นสื่อ ดังนั้นบุคลากร ที่ทำงานด้านนี้จึงควรจะได้มีการพัฒนาและส่งเสริมในด้านการใช้ภาษา ตลอดจนการให้ข่าวสาร ที่ถูกต้อง (ธิตา บุญธรรม 2529: 20) ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวในประเทศไทยยังคงอาศัย มัคคุเทศก์เป็นล่าม เนื่องจากหนังสือแนะนำเที่ยวที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ทางประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ ศิลปะ และวัฒนธรรมที่ถูกต้องสมบูรณ์จริง ๆ โดยเฉพาะที่เป็นภาษาต่างประเทศ ยังมีไม่เพียงพอ นอกจากนี้โบราณวัตถุ ศิลปะและวัฒนธรรมของไทยเป็นสิ่งละเอียดอ่อนลึกซึ้ง การที่ผู้ใดจะมาชมอย่างผิวเผินย่อมไม่อาจเข้าใจได้ ดังนั้นการมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องเหล่านี้อย่างแท้จริงจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวและต่อการท่องเที่ยว เพราะช่วยขจัดปัญหาที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศไทย (ม.ล.ศุภ ชุมสาย 2529: 23) ด้วยเหตุนี้สารนิเทศจึงมีความจำเป็นต่ออาชีพมัคคุเทศก์และเป็นสิ่งที่จะ ขาดเสียมิได้ การสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการใช้สารนิเทศที่ถูกต้องของมัคคุเทศก์จึงควรได้รับ การพัฒนา

ในต่างประเทศได้มีการจัดตั้งศูนย์สารนิเทศทางการท่องเที่ยว (Tourism Resource Centre) เพื่อให้บริการและส่งเสริมการใช้สารนิเทศของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น ที่เมืองซินีย์ รัฐนิวเซาเวลล์ ประเทศออสเตรเลีย บริการที่ให้ในศูนย์สารนิเทศทางการ ท่องเที่ยวแห่งนี้ได้แก่ การจัดพิมพ์จดหมายข่าวรายสามเดือน ซึ่งให้ข่าวสารด้านการท่องเที่ยว รายชื่อบทความวารสารใหม่ ๆ และสิ่งพิมพ์ทางการท่องเที่ยวที่ได้รับในช่วงสามเดือนที่ผ่านมา และจัดส่งไปยังสมาชิกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ รวมทั้งในสหรัฐอเมริกาและยุโรป บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์ทุกประเภทที่มีการตีพิมพ์ในจดหมายข่าว



ทางไปรษณีย์ทั่วประเทศออสเตรเลีย บริการถ่ายเอกสารโดยส่งให้ทางไปรษณีย์ และบริการ  
 ช่วยค้นหาสารสนเทศตามความต้องการ ผู้ใช้บริการของศูนย์สารสนเทศทางการท่องเที่ยวมีหลายกลุ่ม  
 อาทิเช่น บริษัทนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ปรึกษาด้านการตลาดและการโฆษณา  
 (Marketing and Advertising Consultants) นักเขียนสารคดีการท่องเที่ยว  
 (Travel Writers) ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Operators) นักพัฒนา (Developers)  
 และสถาบันการเงิน (Financial Institutions) (Rome 1985: 25-26)

สำหรับประเทศไทยยังไม่มี การจัดตั้งห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศทางการท่องเที่ยว  
 เพื่อผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวหรืออาชีพมัคคุเทศก์อย่างเป็นทางการ นอกจากห้องสมุดของ  
 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งให้บริการแก่บุคลากรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย  
 เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ส่งเสริมความรู้และแก้ปัญหาอันเนื่อง  
 มาจากมัคคุเทศก์ขาดความรู้ด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศไทยหรือมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง  
 โดยจัดหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ขึ้นร่วมกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและ  
 ภูมิภาค เพราะการให้สารสนเทศที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว เป็นหน้าที่  
 หลักของมัคคุเทศก์ (McKean 1976: 13 quoted in Cohen 1985: 15; Nettekoven  
 1979: 142-143) นอกจากนี้ สรณะ ฉายประเสริฐ (2529: จ, 22) ยังพบว่า วิธีการ  
 นำเสนอความรู้แก่นักท่องเที่ยวทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนใช้วิธีให้มัคคุเทศก์เป็นผู้เตรียมข้อมูล  
 และให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีศักยภาพ  
 มากที่สุดในการเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวที่สามารถชักจูงและชี้แนะให้นักท่องเที่ยวสนใจในสิ่งต่าง ๆ  
 รอบ ๆ ตัว ส่วนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ให้นักท่องเที่ยวจะเน้นในเรื่อง ประวัติศาสตร์  
 ภูมิศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นหากมีการศึกษาถึงความต้องการและการใช้สารสนเทศของ  
 บุคลากรกลุ่มนี้และให้การสนับสนุนก็จะส่งผลให้การท่องเที่ยวมีคุณค่าและนักท่องเที่ยวได้รับ  
 ประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงความต้องการและการใช้  
 สารสนเทศของมัคคุเทศก์ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้  
 สารสนเทศของมัคคุเทศก์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ไม่พบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์โดยตรง แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ 5 เรื่อง ได้แก่

สมใจ เฉลิมวงศาเวช (2521) ศึกษาเรื่อง "บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย" ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นถึงบทบาทและภาระหน้าที่ของมัคคุเทศก์ที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ไม่เฉพาะเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับหน้าที่นำชม แต่ต้องมีความรู้ในเรื่องอื่น ประกอบด้วย เช่น ตัวเลขสถิติต่าง ๆ จำนวนประชากร ระยะทาง ความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับวรรณคดี ศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม พิธีการตรวจคนเข้าเมือง การควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตรา ชื่อพันธุ์ไม้ไทยชนิดต่าง ๆ ฯลฯ โดยเฉพาะความรู้ในด้านประวัติศาสตร์ไทยและเรื่องราวเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์และพระราชวงศ์ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว และเสนอแนวทางที่รัฐบาลและเอกชนควรเข้ามาพิจารณาแก้ไข

Holloway (1978 quoted in 1981: 377-402) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "The Guided Tour : A Sociological Approach" โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจอาชีพมัคคุเทศก์ในแง่ของทฤษฎีบทบาททางสังคมวิทยาและอิทธิพลของการนำเที่ยวโดยใช้รถยนต์โดยสารทางไกล (Coach Tour) ในความหมายต่าง ๆ วิธีการที่ใช้คือ การสังเกต และการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และคนขับรถ รายละเอียดประมาณสองชั่วโมงครึ่ง ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของมัคคุเทศก์ยังหาข้อสรุปที่แน่ชัดและกำหนดออกมาเป็นขั้นตอนไม่ได้ ขึ้นอยู่กับการตีความของนักท่องเที่ยวและตัวมัคคุเทศก์เอง แต่บทบาทที่เด่นชัดคือ มัคคุเทศก์เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว โดยมัคคุเทศก์จะพัฒนาทักษะในการให้ข้อมูลไปตามความพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก และทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประสานความสัมพันธ์ทางด้านวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวและบุคคลในท้องถิ่น

ธิดา บุญธรรม (2527) ได้วิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์ภาษาฝรั่งเศสสำหรับมัคคุเทศก์ในสถานการณ์จริง" โดยศึกษาสถานภาพทางสังคมของมัคคุเทศก์ วิเคราะห์ลักษณะงาน





การใช้ภาษาต่างประเทศของมัลคฤเทศก์ในสถานการณ์จริง รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนศึกษาถึงความต้องการของมัลคฤเทศก์ที่จะได้รับจากสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานอื่น ๆ พบว่ามัลคฤเทศก์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-40 ปีส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางอักษรศาสตร์ มนุษยศาสตร์ โบราณคดี ครุศาสตร์ และการศึกษา สำหรับระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาโท มัลคฤเทศก์ส่วนใหญ่มีสังกัด มัลคฤเทศก์ที่ประกอบอาชีพอยู่ในขณะนี้ใช้ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส จีน ญี่ปุ่น สเปน เยอรมัน มัลคฤเทศก์ที่ประกอบอาชีพส่วนใหญ่รู้สองภาษา เช่น อังกฤษ-ฝรั่งเศส อังกฤษ-จีน อังกฤษ-ญี่ปุ่น ฯลฯ บางคนรู้ถึงสามภาษาและสี่ภาษา แต่มีน้อยมาก มัลคฤเทศก์ประสบปัญหาในการให้คำอธิบายและให้ข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ เรียงตามลำดับดังนี้คือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง, ขนบธรรมเนียมประเพณี ศาสนา ความเชื่อ, ประวัติศาสตร์ โบราณคดี, กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ, ภูมิศาสตร์และพฤกษศาสตร์, มนุษยวิทยา, ศิลปะทัศนกรรมและศิลปะพื้นเมือง, อัญมณี ของที่ระลึก ฯลฯ ในเรื่องการเพิ่มพูนความรู้และแก้ปัญหาเมื่อประสบในการอธิบายมัลคฤเทศก์ส่วนใหญ่ศึกษาจาก เอกสารตำราภาษาไทยและแลกเปลี่ยนความรู้กับนักท่องเที่ยว ศึกษาจากเอกสารตำราภาษาต่างประเทศ เข้าศึกษาอบรมระยะสั้นจากหน่วยงานที่จัดขึ้น ศึกษาจากวิทยากรเจ้าของภาษาตัวต่อตัว และศึกษาจากสถาบันภาษา มัลคฤเทศก์ได้เสนอแนะวิธีการเพิ่มความรู้ในการประกอบอาชีพ โดยการจัดการอบรมหลักสูตรมัลคฤเทศก์เพิ่มเติม การจัดพิมพ์เอกสาร การจัดนิทรรศการ ฯลฯ

อรรถจน์ สีหะอำไพ (2529) ศึกษาเรื่อง "การใช้ภาษาของมัลคฤเทศก์ : การสับเปลี่ยนภาษาระหว่างไทยและอังกฤษ" โดยพิจารณาการใช้ภาษาของมัลคฤเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการใช้ภาษาใน 3 สถานการณ์ คือ ในสังคมมัลคฤเทศก์ นอกสังคมมัลคฤเทศก์ และในขณะปฏิบัติหน้าที่ และวิเคราะห์ตามองค์ประกอบทางสังคม คือ เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ พบว่า มีการสับเปลี่ยนภาษามากในสถานการณ์ที่เป็นสังคมมัลคฤเทศก์และในขณะปฏิบัติหน้าที่ ปริมาณการใช้คำภาษาอังกฤษจะมีมากในมัลคฤเทศก์ชาย อายุ 40-50 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี และทำงานมานานกว่า 10 ปี การนำภาษาอังกฤษมาใช้นั้นเป็นไปตามโครงสร้างภาษาไทย นอกจากนี้ยังพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษส่วนมากเป็นไปตามความเคยชินและจัดเป็นภาวะแทรกซ้อนทางคำศัพท์



ชลาพรรณ ลิขิตวสินกุล (2532) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์อาชีพ" โดยศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นผลก่อให้เกิดความตระหนักและความสนใจในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ภูมิสำเนาเดิม อาชีพเดิม พฤติกรรมการรับข่าวสาร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความตระหนักว่าอยู่ในทิศทางใด พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำ ความตระหนักและความสนใจปฏิบัติในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่า งานวิจัยเรื่องมัคคุเทศก์ทั้ง 5 เรื่องนี้มีความแตกต่างกัน โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เรื่องของบทบาทและหน้าที่ การใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สำหรับเรื่องของการให้ข้อมูลหรือสารนิเทศมีงานวิจัย 3 เรื่องที่สอดคล้องกันคือ งานวิจัยของ สมใจ เฉลิมวงศาเวช (2521) งานวิจัยของ Holloway (1978 quoted in 1981: 377-402) และงานวิจัยของ ธิดา บุญธรรม (2527) ซึ่งพบว่า มัคคุเทศก์ต้องการและใช้สารนิเทศในการปฏิบัติงาน

ด้วยปัญหาที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพบว่า ยังไม่มีผู้ใดศึกษาวิจัยในเรื่องความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์มาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะดำเนินงานวิจัยเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและการใช้สารนิเทศของกลุ่มอาชีพมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์ในด้านเนื้อหา รูปแบบ และภาษา
2. เพื่อศึกษาแหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้ และปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

#### แนวเหตุผล

มัคคุเทศก์มีความต้องการและใช้สารนิเทศด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมในระดับมาก สารนิเทศที่ใช้เป็นหนังสือมากกว่ารูปแบบอื่น ภาษาของสารนิเทศที่ใช้สูงสุดเป็นภาษาไทย และใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัวมากกว่าแหล่งอื่น ๆ



### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรเป้าหมาย : มัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ประเภทภายในประเทศไทย (Doemstic) 38 บริษัท จำนวน 216 ราย และประเภท นำเข้าในประเทศไทย (Inbound) 58 บริษัท จำนวน 1,059 ราย รวมประชากรทั้งหมด 1,275 ราย จำนวนประชากรดังกล่าวได้มาจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทและ จำนวนมัคคุเทศก์ ด้วยวิธีการสอบถามทางโทรศัพท์ โดยใช้รายชื่อบริษัทนำเที่ยวที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รวบรวมไว้ในปี พ.ศ. 2531

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความแปรผัน ร่วมกันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นของ Taro Yamane

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

เมื่อ  $e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e = 0.05$  และ  $N = 1,275$

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

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 304 ราย

3. การสุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาแล้ว จะสุ่มตัวอย่าง ประชากรแบบแบ่งชั้นหรือแบ่งพวก (Stratified Random Sampling) กับทุกบริษัทอย่างเป็น สัดส่วน สำหรับบริษัทที่มีมัคคุเทศก์ตั้งแต่ 2 รายลงไป เมื่อคำนวณตามสัดส่วนแล้วน้อยกว่า 0.05 ให้คิดเป็นมัคคุเทศก์ 1 คน จึงมีกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น 10 ราย (ได้แก่ มัคคุเทศก์ภายในประเทศ 7 ราย และมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 3 ราย) จะได้มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างประเภทภายใน ประเทศ จำนวน 57 ราย และประเภทนำเข้าไปในประเทศ จำนวน 257 ราย รวมมัคคุเทศก์ กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาทั้งสิ้น 314 ราย



### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ
2. การวิจัยนี้จะเป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 การใช้และความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับรูปแบบ เนื้อหา และภาษา
  - ตอนที่ 3 การใช้แหล่งสารสนเทศ ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศและข้อเสนอแนะ
3. ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวที่มีอยู่ในบัญชีรายชื่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 15 ราย เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. ส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แก่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314 ชุด โดยผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้
5. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

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

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

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

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
7. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์ ตลอดจนแหล่งสารนิเทศที่ใช้
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับบริษัทนำเที่ยวและสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ในการจัดทำสารนิเทศให้สอดคล้องกับความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์
3. เป็นแนวทางในการผลิตสิ่งพิมพ์ทางการท่องเที่ยวและสิ่งพิมพ์เพื่ออาชีพมัคคุเทศก์
4. เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือจัดตั้งแหล่งสารนิเทศ ให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของมัคคุเทศก์

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

สารนิเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริง ความรู้ คำแนะนำหรือความคิดที่ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือข้อเขียนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร หนังสือพิมพ์ รายงานต่าง ๆ โสตทัศนวัสดุ เทปคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การใช้สารนิเทศ หมายถึง การที่แต่ละบุคคลนำสารนิเทศที่มีอยู่จริงในขณะนั้นไปใช้ บางครั้งสารนิเทศที่ได้รับสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้ แม้ว่าจะไม่ได้มีการเรียกร้องมาก่อน (Rowley and Turner 1987: 54)

ความต้องการสารนิเทศ หมายถึง การคาดหวังของแต่ละบุคคลว่าตนควรจะได้รับสารนิเทศประเภทใดบ้าง เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจไม่เหมือนกัน (Rowley and Turner 1987: 54) แต่ต้องมีความสัมพันธ์กับภาระหน้าที่และอาชีพของบุคคลนั้น (ศิริพร สุวรรณะ 2529: 8)


แหล่งสารนิเทศ หมายถึง แหล่งที่รวบรวมและเผยแพร่สารนิเทศ หรือเป็นที่มาของสารนิเทศ อาจเป็นห้องสมุด หน่วยงานหรือสถาบัน ทรัพยากรส่วนตัว และตัวบุคคล

แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หมายถึง สถานที่รวบรวมและเผยแพร่สารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งห้องสมุดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย



มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่หรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนการท่องเที่ยวที่ได้กำหนดไว้หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะ อธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบ สำหรับมัคคุเทศก์ที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ ได้แก่ มัคคุเทศก์ประเภทนำนักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศ หรือเรียกว่ามัคคุเทศก์ภายในประเทศ (Domestic Tourist Guide) และมัคคุเทศก์ประเภทนำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศท่องเที่ยวในประเทศไทย หรือเรียกว่ามัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ (Inbound Tourist Guide)

ประเภทของนักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ



ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย