

ทัศนคติของผู้ใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย



นางสาว สุภาวดี คงเจริญ

ศูนย์วิทยพัทธยากร
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-583-142-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

019553

i17187020

**USERS' ATTITUDE TOWARDS THAI TRAVEL DOCUMENTS
OF TOURISM AUTHORITY OF THAILAND**



Miss Supawadee Kongjareon

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts**

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1993

ISBN 974-583-142-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ทัศนคติของผู้ใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทย

โดย

นางสาวสุมภาวดี คงเจริญ

ภาควิชา

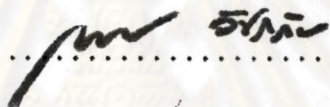
บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

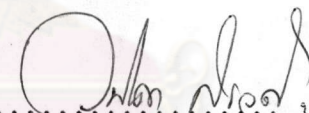
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนรรณี วรรณทร

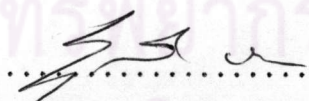


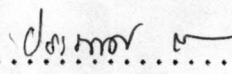
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

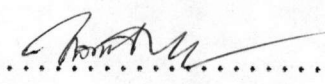

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. ถาวร วัชรามัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิตา สุรวดี)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุนรรณี วรรณทร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สีบสนธิ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลธิชา สุทธิรัตนกุล)



หนังสือต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภาษาไทยในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

ผู้ภาวดี คงเจริญ : ทัศนคติของผู้ใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแห่ง
ประเทศไทย (USER'S ATTITUDE TOWARDS THAI TRAVEL DOCUMENTS OF TOURISM
AUTHORITY OF THAILAND) อ.ที่ปรึกษา ผศ.สุพรรณิ วราทร, 252 หน้า.

ISBN 974-583-142-5

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของงานพัฒนาข่าวสาร
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในด้านเนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร และเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อ
เอกสารภาษาไทย ด้านการท่องเที่ยว ในด้านความต้องการ และการใช้เนื้อหา และรูปแบบของเอกสาร
รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร ประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาในการใช้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ คนไทยทั่วไปไม่จำกัดเพศ วัย ที่มาขอรับเอกสารภาษา-
ไทยด้านการท่องเที่ยว จากงานพัฒนาข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานส่วนกลาง ถนน
ราชดำเนินนอก จำนวน 384 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจเนื้อหาและรูปแบบ
ของเอกสาร และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสารเพื่อประกอบการ
เดินทางท่องเที่ยว ของตนเอง และได้รับประโยชน์จากการใช้เอกสาร เป็นคู่มือในการเดินทางท่องเที่ยว
ในด้านการนำเสนอนโยบายของเอกสารซึ่งจำแนกเป็น 10 หัวข้อ พบว่า เนื้อหาที่นำเสนอสอดคล้องกับ
ความต้องการของผู้ใช้ 4 หัวข้อ ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ แผนที่จังหวัดหรือภาค สิ่งอำนวยความสะดวก
ทางการท่องเที่ยว ด้านที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว และภูมิศาสตร์ สภาพทั่วไป ในส่วนของรูปแบบของเอกสาร
สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 2 หัวข้อ ในระดับมาก เช่นกัน ได้แก่ การคัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว
ตามเขตการปกครอง และสัญลักษณ์/ภาพประกอบแสดงสถานที่ท่องเที่ยว

ในด้านการใช้ ความพึงพอใจ และความต้องการเนื้อหาของเอกสาร พบว่า หัวข้อเนื้อหาที่ผู้ใช้
นำไปใช้ในระดับมาก สูงสุด คือ สถานที่ท่องเที่ยว เรื่องการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว หัวข้อ
เนื้อหาที่ผู้ใช้พึงพอใจในระดับมาก สูงสุด คือ วัฒนธรรม (เรื่อง ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน) หัวข้อเนื้อหาที่ผู้ใช้
ต้องการในระดับมากที่สุด คือ แผนที่จังหวัดหรือภาค (เรื่อง การคมนาคม) เมื่อเปรียบเทียบการใช้
ความพึงพอใจ และความต้องการเนื้อหาต่าง ๆ ของเอกสาร พบว่า ไม่สอดคล้องกัน คือ ผู้ใช้ให้
และพึงพอใจเนื้อหาในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน
ที่ตั้งไว้

ในส่วนของรูปแบบ พบว่า รูปแบบของเอกสารที่ผู้ใช้พึงพอใจ และต้องการสูงสุด ตรงกันใน
ระดับปานกลางในหัวข้อ สัญลักษณ์/ภาพประกอบ แผนที่แสดงสถานที่ท่องเที่ยว เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ
กับ ความต้องการรูปแบบต่าง ๆ ของเอกสาร พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจ และมีความต้องการรูปแบบ
ของเอกสารในระดับปานกลาง สอดคล้องกัน

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2535

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C110458 : MAJOR LIBRARY ANN INFORMATION SCIENCE
KEY WORD: USER/ATTITUDE/TRAVEL DOCUMENT

SUPAWADEE KONGJAREON : USERS' ATTITUDE TOWARDS THAI TRAVEL DOCUMENTS
OF TOURISM AUTHORITY OF THAILAND. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF.
SUPANNEE VARATHORN. 252 pp. ISBN 974-583-142-5

The purposes of this research were to study content and format of Thai travel document of Developing Information Division of T.A.T, the users' needs and use of the document's content and format, their purposes and problems in using the documents and the advantages they had gained.

The sample used in this study were 384 Thai people unlimited of six and age who received Thai travel documents from Developing Information Division of T.A.T at Rachadamnun Head Office. The data were collected by a Content study form and questionnaire and were presented in the form of percentages, means and standard deviations.

The research results showed that most of the users used the documents for their own travel as a travel handbook. Among ten topics of the contents only four met the user's needs at a high level : province/region map, travel facilities-accommodation tourist attractions and geographical information. On formats, two aspects that met the users' needs at a high level were an arrangement of tourist attractions by administrative area and a symbol/illustration used for tourist attractions.

Upon user's attitudes towards using, satisfaction and needs of the documents' contents, it was found that the most used topic was transportation-tourist attractions, the most satisfied topic was culture-local arts and handicrafts and the most needed topic was a province/region map-communication. A comparison between user's use, satisfaction and need of the contents in general showed that they were not correspond. The users used and were satisfied with documents' contents at a medium level but they needed them at a high level, Consequently, the results of the study disagreed with the hypothesis of the research.

It was also found the format of the documents that the users were satisfied with and needed the most were symbol/illustration for tourist attraction in maps. A comparison between users' satisfaction and needs of various aspects of documents' format in general showed that they were correspond at a medium level.



ภาควิชา..... บรรณารักษ์.....

สาขาวิชา..... บรรณารักษ์.....

ปีการศึกษา..... 2535.....

ลายมือชื่อนิติ..... *Supawadee K.*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Supannee Varatam*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุนทรดี วราทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ของการวิจัยด้วยดี ตลอด และผู้วิจัยยังได้รับข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา สุรวดี ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สิบสนธิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ คุณจารย์เปศล บุญปานนท์ และคุณคำริ แทนศิริ ที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ คุณอังคณา นุ่มผกา ที่ให้ความช่วยเหลือในการพิมพ์เอกสารข้อมูลต่างๆ รวมทั้งขอขอบคุณ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกท่าน ของห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ และหอสมุดกลางจุฬาฯ ที่กรุณาอำนวยความสะดวกอย่างดีในการค้นคว้าและพิมพ์หนังสือเอกสารของห้องสมุด

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ทุนในการวิจัยครั้งนี้ คุณเปี่ยมสุข ทุงกาวิ คุณจารุรัตน์ บุญประเสริฐ และคุณจารุวรรณ สุขแป้น ที่ช่วยเหลือในการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขการพิมพ์

ท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ บิศา-มารดา คุณทองหยิบ เก็ดภาณี คุณสุพัฒนา คงเจริญ และคุณเนวกิจ ประจิมจิตต์ ซึ่งสนับสนุนในด้านการเงินและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

สุภาวดี คงเจริญ



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนผัง.....	ข

บทที่

1 บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	12
สมมติฐานของการวิจัย.....	12
ตัวแปรของการวิจัย.....	13
ขอบเขตของการวิจัย.....	13
วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	16
คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	17

บทที่

2 การท่องเที่ยวและเอกสารการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว.....	19
ประเภทของการท่องเที่ยว.....	20
เหตุจูงใจในการท่องเที่ยว.....	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยว.....	26
ประวัติการท่องเที่ยว.....	27
ความหมายของเอกสารการท่องเที่ยว.....	32
ประวัติและพัฒนาการของเอกสารการท่องเที่ยว.....	32
ประเภทของเอกสารการท่องเที่ยว.....	39
ประโยชน์ที่ได้รับจากเอกสารการท่องเที่ยว.....	42
เอกสารการท่องเที่ยว.....	44
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	51
เอกสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	57
บทที่	
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
เครื่องมือและการทดสอบ.....	66
การเก็บข้อมูล.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
บทที่	
4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 เนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว	
1. เนื้อหาของเอกสาร.....	80
2. รูปแบบของเอกสาร.....	85
ส่วนที่ 2 ทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร	
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้เอกสาร	
1. เพศและอายุของผู้ใช้เอกสาร.....	89
2. อาชีพของผู้ใช้เอกสาร.....	90
3. วัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร.....	91

4. ประโยชน์ที่ผู้ใช้เอกสารได้รับจากการใช้เอกสาร.....92
5. เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวที่ผู้ใช้ได้รับ.....93

ตอนที่ 2 การใช้ ความพึงพอใจ และความต้องการเนื้อหาของเอกสาร

1. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการเนื้อหาของเอกสารโดยทั่วไป...100
2. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัด/ภาค....103
3. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว.....107
4. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวก...110
ทางการท่องเที่ยว
5. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการเนื้อหาแผนที่.....115

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ และความต้องการรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว

1. ความพึงพอใจ/ความต้องการรูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้าน.....119.
โดยทั่วไป.
2. ความพึงพอใจ/ความต้องการรูปแบบการจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว...121
-สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว
3. ความพึงพอใจ/ความต้องการรูปแบบการจัดรูปแบบ: ขนาดของเอกสาร.124
-ปก-สีที่ใช้พิมพ์ตัวอักษร-สีที่ใช้พิมพ์แผนที่-สัญลักษณ์และภาพประกอบ

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้เนื้อหาเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว

1. ปัญหาในการใช้เนื้อหาของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวโดยทั่วไป.133
2. ปัญหาในการใช้เนื้อหาของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวจำแนก
ตามลักษณะเนื้อหา.....138

ตอนที่ 5 ปัญหาในการใช้รูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว

1. ปัญหาในการใช้รูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวโดยทั่วไป.148
2. ปัญหาในการใช้รูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวจำแนก...150
ตามลักษณะรูปแบบ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารภาษาไทย
ด้านการท่องเที่ยว

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเนื้อหาของเอกสาร..... 157
2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรูปแบบของเอกสาร..... 162

บทที่

5 ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย.....	156
อภิปรายผลการวิจัย.....	186
ข้อเสนอแนะ.....	192
บรรณานุกรม.....	177
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. สถิติที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	187
ภาคผนวก ค. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	212
ประวัติผู้วิจัย.....	252

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. เนื้อหาของเอกสาร.....	82
2. รูปแบบของเอกสาร.....	87
3. เพศและอายุของผู้ใช้เอกสาร.....	89
4. อาชีพของผู้ใช้เอกสาร.....	90
5. วัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร.....	91
6. ประโยชน์ที่ผู้ใช้เอกสารได้รับจากการใช้เอกสาร.....	92
7. เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะภาคที่ผู้ใช้รับจากเคาน์เตอร์งานบริการข่าวสาร ททท. 93	93
8. เอกสารสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะจังหวัดที่ผู้ใช้รับจากเคาน์เตอร์งานบริการข่าวสาร ททท 95	95
9. เอกสารสถานที่พักเฉพาะภาคที่ผู้ใช้รับจากเคาน์เตอร์งานบริการข่าวสาร ททท.	99
10. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการ เนื้อหาของเอกสารโดยทั่วไป.....	102
11. การใช้ /ความพึงพอใจ/ความต้องการ เนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดและภาค.....	105
12. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการ เนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว.....	108
13. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการ เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว.....	113
14. การใช้/ความพึงพอใจ/ความต้องการ เนื้อหาแผนที่จังหวัดหรือภาคและแผนที่ตัวเมือง.....	117
15. ความพึงพอใจ และความต้องการรูปแบบของเอกสาร โดยทั่วไป.....	120
16. ความพึงพอใจ/ความต้องการด้านรูปแบบของการจัดเนื้อหา.....	122
17. ความพึงพอใจ/ความต้องการด้านรูปแบบการจัดรูปเล่ม.....	128
18. ผู้ใช้เอกสารที่ประสบ/ไม่ประสบปัญหาในการใช้เนื้อหาเอกสาร.....	133
19. ปัญหาในการใช้เนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดและภาค.....	136
20. ปัญหาในการใช้เนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว.....	138
21. ปัญหาในการใช้เนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว.....	141

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22. ปัญหาในการใช้เนื้อหาแผนที่.....	143
23. ปัญหาอื่น ๆ ในการใช้เนื้อหาเอกสาร.....	145
24. ปัญหาในการใช้รูปแบบของเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวโดยทั่วไป.....	148
25. ปัญหาในการใช้ขนาดของเอกสาร.....	149
26. ปัญหาในการใช้การจัดแบ่งเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยว.....	150
27. ปัญหาในการใช้การจัดแบ่งเนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว.....	151
28. ปัญหาในการใช้รูปแบบปกของเอกสาร.....	152
29. ปัญหาในการใช้รูปแบบภาพประกอบของเอกสาร.....	153
30. ปัญหาในการใช้ขนาดตัวอักษรใช้พิมพ์เอกสาร.....	154
31. ปัญหาในการใช้รูปแบบสีของตัวอักษรที่ใช้พิมพ์เอกสาร.....	155
32. ปัญหาในการใช้รูปแบบแผนที่ประกอบเอกสาร.....	156

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแนบฝัง

ตารางที่

หน้า

1. โครงสร้างการบริหารงานพัฒนาข่าวสาร กองบริการท่องเที่ยว ททท.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย