

ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัลกุเทศก์



นางสาวเออมพร เสนะเกษตร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2535

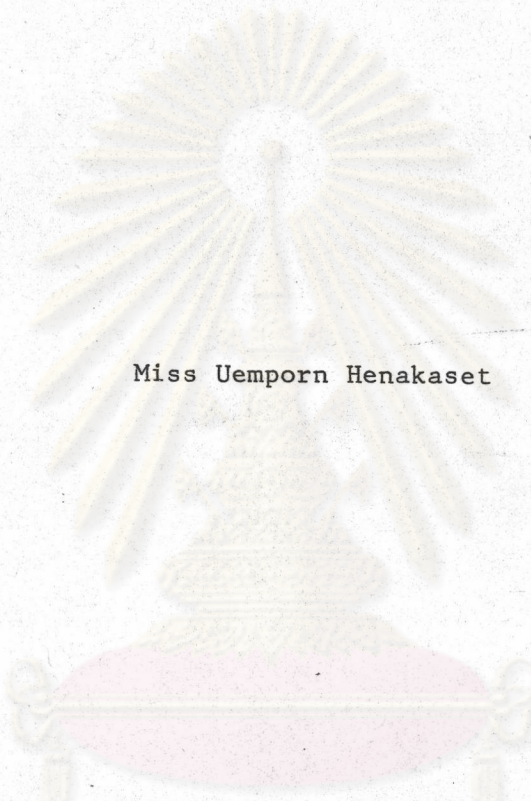
ISBN-974-581-100-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018107

12549335

INFORMATION NEEDS AND USES OF TOURIST GUIDES



Miss Uemporn Henakaset

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1992

ISBN-974-581-100-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์
โดย นางสาว เอี่ยมพร เสนะเกษตร
ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพรรณี วราทร



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

พร วิชาญ
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชาญ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

abt shun
.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศจี จันทวิมล)

สุพรรณี
.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพรรณี วราทร)

พรณิพัทธ์
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรณิพัทธ์ กุลบุญ)

ศูนย์วิทยานิพนธ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

เอื้อมพร เชนะเกษตร : ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์
(INFORMATION NEEDS AND USES OF TOURIST GUIDES) อ.ที่ปรึกษา ผศ.สุพรรณิ
วรাত্র, 210 หน้า. ISBN-974-581-100-9

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารนิเทศในด้านเนื้อหา
รูปแบบ และภาษา รวมทั้งแหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้ และปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มีความต้องการและใช้สารนิเทศสอดคล้องกันในระดับปานกลาง
ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ ความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ ศิลปวัฒนธรรม ข้อเสนอแนะสำหรับ
นักท่องเที่ยว และภูมิศาสตร์ โดยหัวข้อย่อยแต่ละด้านที่มัคคุเทศก์มีความต้องการและการใช้สูงสุด
ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ หัวข้อโบราณสถาน ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ หัวข้อการให้ความ
ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว หัวข้อที่พัก และหัวข้อการปฏิบัติตนใน
สถานที่ท่องเที่ยว และด้านภูมิศาสตร์ หัวข้อการคมนาคม มัคคุเทศก์มีความต้องการและใช้
สารนิเทศในรูปแบบหนังสือพิมพ์สูงสุด ส่วนภาษาของสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ต้องการและใช้ในการ
แสวงหาสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ภาษาไทย

มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัวมากกว่าแหล่งอื่น ๆ ปัญหาที่มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ประสบ
ในการใช้แหล่งสารนิเทศ คือ ไม่มีเวลาไปใช้แหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้
บริการ และสารนิเทศมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์
ปีการศึกษา 2534

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

C010682 : MAJOR LIBRARY SCIENCE

KEY WORD : TOURIST GUIDE/INFORMATION OF TOURIST GUIDE

UEMPORN HENAKASET : INFORMATION NEEDS AND USES OF TOURIST GUIDES.

THESIS ADVISOR : ASST. PROF.SUPANNEE VARATORN. 210 pp.

ISBN-974-581-100-9

This research aims to study information needs and uses of tourist guides concerning content, format, and language, including sources of information and problems occurring in information uses.

Finding of this research reveals that the needs and uses of information by the guides correspond to each other, at medium level, on five topics : history, general knowledge for guides, art and culture, tourist information, and geography. In detail, the most needed and most highly used information on specific topics are : history - archeological sites, general knowledge for guides - safety measure for tourists, tourist information - accommodation and recommended behavioral practice in tourist spots and, for geographical information - transportation. The most needed and most highly used in format is newspapers. The language of information that is most needed and most highly used is Thai.

Generally, guides use personal collection of information more than other sources. The problems that most guides face are : not enough time to use information from other sources, inconvenience in accessing information service, and information received is irrelevant to their needs.



ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์

ปีการศึกษา 2534

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพรรณิ วราทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รองศาสตราจารย์ ศจี จันทวิมล ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมพิมล กุลบุญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธิจันทร์กุล ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ และ ดร.อุษาพร เสวกวิ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ คุณสมศรี กิรติวุฒิกุล คุณมังอร นพกุล คุณอุบล รังสิตวัธน คุณมัทนา อุดมบัณฑิตกุล คุณอัจฉรา อเสกชสกุล คุณเทพนิช โภคทรัพย์ คุณสมศักดิ์ มงคลมหาชัย คุณอุสา ญ์บุญยงค์ คุณสุภาพร วรพล คุณจงกล ยอแซฟ ฯลฯ ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นสิ่งหนึ่งที่ขอทดแทนความรัก ความหวัง และความห่วงใยที่คุณพ่อ คุณแม่ คุณยาย และคุณน้า มีต่อผู้วิจัยตลอดมา

เออมพร เสนะเกษตร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1 ✓
ความสำคัญของปัญหา.....	1 ✓
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6 ✓
แนวเหตุผล.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7 ✓
วิธีดำเนินการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	9
2. อาชีพมัคคุเทศก์กับสารนิเทศ.....	11
อาชีพมัคคุเทศก์.....	11
ความสำคัญของมัคคุเทศก์.....	12
คุณสมบัติของมัคคุเทศก์.....	13
ลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี.....	15
ประเภทของมัคคุเทศก์.....	16
หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์.....	17
บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะตัวแทนของ ประเทศหรือท้องถิ่น.....	19
การศึกษาและฝึกอบรมสำหรับมัคคุเทศก์.....	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สารนิเทศสำหรับมัคคุเทศก์.....	22
ความสำคัญของสารนิเทศ.....	23
ลักษณะของสารนิเทศที่ดี.....	24
ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์.....	25
แหล่งสารนิเทศสำหรับมัคคุเทศก์.....	27
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	30 ✓
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	32
การแจกแบบสอบถามและการรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36 ✓
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	124 ✓
บรรณานุกรม.....	153
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม.....	161
ข. หลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป.....	185
ค. ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	188
ง. งานบริการข่าวสาร กองบริการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	197
จ. สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย.....	200
ฉ. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	204
ประวัติผู้เขียน.....	210

สารบัญญัตราวาง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของบริษัทนำเที่ยว.....	31
2	จำนวนมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถาม.....	33
3	มัคคุเทศก์จำแนกตามเพศ.....	37
4	มัคคุเทศก์จำแนกตามอายุ.....	38
5	ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์.....	39
6	การเป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย.....	40
7	มัคคุเทศก์จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
8	ที่มาของความรู้วิชาชีวมัคคุเทศก์.....	42
9	เนื้อหาในวิชาชีวมัคคุเทศก์จากการศึกษาในสถาบันการศึกษา.....	45
10	ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ให้บริการ.....	48
11	ภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	50
12	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ จำแนกตามรูปแบบของสารนิเทศ.....	52
13	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ จำแนกตามรูปแบบของสารนิเทศประเภท วัสดุพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา.....	55
14	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศ.....	58
15	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้านภูมิศาสตร์.....	60
16	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้าน ประวัติศาสตร์.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้าน ศิลปวัฒนธรรม.....	66
18	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้าน ข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว.....	69
19	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเนื้อหาของสารนิเทศด้าน ความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์.....	72
20	การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของมัคคุเทศก์ จำแนกตามภาษาของสารนิเทศ.....	76
21	การใช้แหล่งสารนิเทศในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์.....	79
22	แหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ประสบปัญหาในการใช้.....	83
23	ปัญหาที่มัคคุเทศก์ประสบในการใช้สารนิเทศส่วนตัว.....	85
24	ปัญหาในการใช้สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน.....	88
25	ปัญหาในการใช้สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ.....	90
26	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงาน.....	92
27	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ.....	94
28	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น.....	96
29	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นนักท่องเที่ยว.....	98
30	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของสมาคมมัคคุเทศก์ อาชีพแห่งประเทศไทย.....	100
31	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์ สังกัด/ปฏิบัติงาน.....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	104
33	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นการอบรมหลักสูตร มัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	106
34	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นการสาธิต/นิทรรศการ ที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบัน.....	108
35	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นวิทยุ.....	110
36	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นโทรทัศน์.....	112
37	ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นหนังสือพิมพ์.....	114

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย