

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์ในด้านเนื้อหา รูปแบบ และภาษา และ 2) เพื่อศึกษาแหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้และปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

แนวเหตุผลของการวิจัยกำหนดไว้ว่า มัคคุเทศก์มีความต้องการและใช้สารนิเทศด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม ในระดับมาก สารนิเทศที่ใช้เป็นหนังสือมากกว่ารูปแบบอื่น ภาษาของสารนิเทศที่ใช้สูงสุดเป็นภาษาไทย และใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัวมากกว่าแหล่งอื่น ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2531 จำนวน 314 ราย ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 254 ฉบับ (ร้อยละ 80.89) โดยนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

มัคคุเทศก์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 254 ราย ประกอบด้วยมัคคุเทศก์ภายในประเทศ 57 ราย (ร้อยละ 22.44) และมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 197 ราย (ร้อยละ 77.56)

มัคคุเทศก์ที่ศึกษาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 68.11) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 31.89) ผู้ที่มีอายุระหว่าง 19-28 ปี มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 43.31) รองลงมาคืออายุระหว่าง 29-38 ปี (ร้อยละ 40.16) ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59.84) อยู่ในช่วง 1-5 ปี มัคคุเทศก์ที่เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย และ

ผู้ที่ไม่เป็นสมาชิก มีจำนวนไล่เลี่ยกัน (ร้อยละ 48.82 และ 50.39 ตามลำดับ) มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 54.33) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีน้อยมาก (ร้อยละ 3.54 และ 0.39 ตามลำดับ) มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.65) ได้รับความรู้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จากการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง (ร้อยละ 60.62) มัคคุเทศก์ที่ได้รับความรู้จากการศึกษาตามหลักสูตรของสถาบันการศึกษามีน้อย (ร้อยละ 33.07)

การเปรียบเทียบแหล่งความรู้ในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์แต่ละประเภท พบว่า มัคคุเทศก์ภายในประเทศได้รับความรู้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเองมากที่สุด (43 จาก 57 ราย) รองลงมาได้จากการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (21 ราย) และจากการศึกษาในสถาบันการศึกษา (17 ราย) สำหรับมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์รวมของมัคคุเทศก์ทั้งหมด

สำหรับเนื้อหาความรู้ในวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบันการศึกษา พบว่า วิชาเอกที่มัคคุเทศก์ศึกษามากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 29.76) รองลงมาได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส (ร้อยละ 11.90) และการท่องเที่ยว (ร้อยละ 10.71) ตามลำดับ มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศศึกษาเนื้อหาวิชาเอกสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์มัคคุเทศก์ทั้งหมด แต่ มัคคุเทศก์ภายในประเทศศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยว และธุรกิจการท่องเที่ยวสูงสุด (5 จาก 17 ราย เท่ากันทั้งสองวิชา) มัคคุเทศก์ที่ศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77.56) ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยมัคคุเทศก์จำนวนมากว่าครึ่งให้บริการนักท่องเที่ยวสัญชาติอเมริกันและอังกฤษ (ร้อยละ 58.88 และ 55.84 ตามลำดับ) ภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ภาษาอังกฤษ (711 คะแนน) รองลงมาคือ ภาษาไทย (242 คะแนน)

2. การใช้และความต้องการสารนิเทศ

รูปแบบของสารนิเทศ

มัคคุเทศก์ใช้และต้องการวัสดุพิมพ์ทุกชนิดในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ หนังสือพิมพ์ (2.24 และ 2.40) วารสาร/นิตยสาร (2.11 และ 2.32) แผนที่ (2.11 และ 2.31) หนังสือ/ตำรา (1.73 และ 1.89) และจุลสาร แผ่นพับ (1.69 และ

1.93) สำหรับวัสดุไม้ตีพิมพ์ทุกชนิดมักคุเทศก์ใช้ในระดับน้อย วัสดุไม้ตีพิมพ์ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิตัทสน์ (1.49) และมักคุเทศก์มีความต้องการวัสดุไม้ตีพิมพ์จำนวนครึ่งหนึ่ง (3 จาก 6 ชนิด) ในระดับน้อย ส่วนวัสดุไม้ตีพิมพ์อีก 3 ชนิด มีความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ วิตัทสน์ (1.96) เทปบันทึกลีเสียง (1.65) และสไลด์ (1.51) ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ประเภทของวัสดุตีพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา มักคุเทศก์ใช้และต้องการสอดคล้องกับในระดับปานกลาง 5 ประเภท (จาก 11 ประเภท) สอดคล้องกับในระดับน้อย 1 ประเภท คือ วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย (1.06 และ 1.30) หนังสือ/ตำราที่มีการใช้ในระดัปปานกลางแต่มีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ หนังสือนำเที่ยว (2.48 และ 2.65) หนังสือแนะนำจังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด (1.74 และ 2.79) ส่วนที่มีการใช้ในระดับน้อยแต่มีความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ สารานุกรม (1.24 และ 1.70) รายงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ (1.21 และ 1.51) และหนังสือรายปี (1.17 และ 1.93) (ตารางที่ 13)

เนื้อหาของสารนิเทศ

มักคุเทศก์ใช้และต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ (2.23 และ 2.42) ความรู้ทั่วไปสำหรับมักคุเทศก์ (2.15 และ 2.30) ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว (2.11 และ 2.25) ศิลปวัฒนธรรม (2.10 และ 2.29) และภูมิศาสตร์ (2.04 และ 2.23) ในระดัปปานกลาง สอดคล้องกันทุกด้าน แต่มักคุเทศก์ภายในประเทศต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ในระดับมาก (ตารางที่ 14)

สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านภูมิศาสตร์ มักคุเทศก์ใช้และต้องการสอดคล้องกันในระดับปานกลาง 9 หัวข้อ (จาก 12 หัวข้อ) และสอดคล้องกันในระดับน้อย 1 หัวข้อ คือ สภาพทางธรณีวิทยา (1.17 และ 1.29) หัวข้อที่มีการใช้ในระดัปปานกลางแต่มีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ การคมนาคม (2.49 และ 2.63) และที่ตั้ง (2.37 และ 2.54) (ตารางที่ 15)

สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ มักคุเทศก์ใช้และต้องการสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ (6 จาก 8 หัวข้อ) โดยอยู่ในระดัปปานกลาง 5 หัวข้อ และระดับมาก 1 หัวข้อ คือ โบราณสถาน (2.54 และ 2.75) นอกจากนี้มักคุเทศก์ใช้สารนิเทศหัวข้อโบราณวัตถุและ

สิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบัน ในระดับปานกลาง (2.40 และ 2.35) แต่มีความต้องการในระดับมาก (2.64 และ 2.53) (ตารางที่ 16)

สาธารณิเทศที่มีเนื้อหาด้านศิลปวัฒนธรรม มัคคุเทศก์ใช้ในระดับปานกลาง ทุกหัวข้อ และมีความต้องการในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ (9 จาก 11 หัวข้อ) นอกจากหัวข้อ ประเพณีและงานเทศกาล และหัวข้อโบราณคดีและศิลปกรรม มัคคุเทศก์ใช้ในระดับปานกลาง (2.46 และ 2.39) แต่มีความต้องการในระดับมาก (2.62 และ 2.58) (ตารางที่ 17)

สาธารณิเทศที่มีเนื้อหาด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ใช้และมีความต้องการ ทั้งในระดับมาก ปานกลาง และน้อย สาหรินิเทศที่มีมัคคุเทศก์ใช้และต้องการในระดับมากสอดคล้องกัน ได้แก่ ที่พัก (2.60 และ 2.66) การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว (2.57 และ 2.66) แหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง ของที่ระลึกต่าง ๆ (2.54 และ 2.64) และร้านอาหาร (2.54 และ 2.62) ตามลำดับ (ตารางที่ 18)

สาธารณิเทศที่มีเนื้อหาด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ใช้และต้องการ สอดคล้องกันในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ (17 จาก 24 หัวข้อ) และสอดคล้องกันในระดับ มาก 2 หัวข้อ ได้แก่ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (2.56 และ 2.74) และ มนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ (2.53 และ 2.58) นอกจากนั้นหัวข้อที่มัคคุเทศก์มีการ ใช้ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ การจ้ดนำเที่ยว จิตวิทยา (2.46 และ 2.59 เท่ากัน) และทักษะการสื่อสารและการใช้ภาษา (2.45 และ 2.63) (ตาราง ที่ 19)

ภาษาของสาธารณิเทศ

มัคคุเทศก์ใช้และต้องการภาษาของสาธารณิเทศสอดคล้องกันในระดับปานกลางเกือบ ทุกภาษา แต่ใช้และต้องการสาธารณิเทศภาษาไทยในระดับมาก (2.97 และ 2.81) ส่วน สาหรินิเทศภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน และภาษาอื่น ๆ มัคคุเทศก์ใช้และต้องการในระดับปานกลาง (1.99-1.56 และ 2.40-1.75 ตามลำดับ) ภาษาที่ มัคคุเทศก์ใช้และต้องการแตกต่างกันคือ ภาษาอิตาเลียน ซึ่งมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ใช้ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก (ตารางที่ 20)

3. การใช้แหล่งสารนิเทศ

มักคุเทศก์ใช้แหล่งสารนิเทศต่าง ๆ ทั้งในระดับมาก (2 แหล่ง) ปานกลาง (7 แหล่ง) และน้อย (6 แหล่ง) แหล่งสารนิเทศที่มักคุเทศก์ใช้ในระดั้มาก ได้แก่ สารนิเทศส่วนตัว (2.64) และการอบรมหลักสูตรมักคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2.51) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของแหล่งสารนิเทศทั้ง 4 ประเภท พบว่า แหล่งสารนิเทศที่เป็นสมบัติส่วนบุคคล มักคุเทศก์ใช้ในระดั้น้อยเป็นส่วนใหญ่ (2 จาก 3 แหล่ง) และใช้ในระดั้มาก 1 แหล่ง คือ สารนิเทศส่วนตัว (2.64)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นบุคคล มักคุเทศก์ใช้ในระดั้มากปานกลางเป็นส่วนใหญ่ (3 จาก 4 แหล่ง) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพื่อนร่วมงาน (2.27) และใช้ในระดั้น้อย 1 แหล่ง

แหล่งสารนิเทศจากหน่วยงาน/สถาบัน มักคุเทศก์ใช้ในระดั้น้อยเป็นส่วนใหญ่ (3 จาก 5 แหล่ง) ใช้ในระดั้มากปานกลาง 1 แหล่ง และใช้ในระดั้มาก 1 แหล่ง คือ การอบรมหลักสูตรมักคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2.51)

ส่วนแหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน มักคุเทศก์ใช้ในระดั้มากปานกลางทุกแหล่ง ทั้งหนังสือพิมพ์ (2.32) โทรทัศน์ (2.11) และวิทยุ (1.77) (ตารางที่ 21)

ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

มักคุเทศก์ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศทุกแหล่ง แหล่งสารนิเทศที่มักคุเทศก์ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้ ได้แก่ วิทยุ (ร้อยละ 73.62) สารนิเทศส่วนตัว (ร้อยละ 72.83) ผู้ที่มีประสบการณ์ในท้องถิ่น (ร้อยละ 69.29) โทรทัศน์ (ร้อยละ 65.35) ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 62.99 เท่ากัน) สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 62.21) และแหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 56.69) ตามลำดับ สำหรับแหล่งสารนิเทศที่มักคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 66.93) บริษัทนำเที่ยวที่มักคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 54.33) และนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 53.75) ตามลำดับ (ตารางที่ 22)

ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศต่าง ๆ มีดังนี้

แหล่งสารนิเทศส่วนตัว มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.83) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศส่วนตัว ปัญหาที่มัคคุเทศก์ส่วนมากประสบ ได้แก่ สารนิเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มีจำหน่ายน้อย (ร้อยละ 67.57) และไม่สามารถจัดหาสารนิเทศที่ต้องการได้ (ร้อยละ 66.49) (ตารางที่ 23)

แหล่งสารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.21) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน ปัญหาที่มัคคุเทศก์จำนวนสูงสุดประสบคือ ใช้สารนิเทศได้ในเวลาจำกัด (ร้อยละ 70.89) (ตารางที่ 24)

แหล่งของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.42) ไม่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ แต่ผู้ที่ตอบข้อนี้เกือบทั้งหมด (89 จาก 98 ราย) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศจากแหล่งนี้ ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ไม่มีเวลาไปติดต่อ (ร้อยละ 61.80) และไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้ (ร้อยละ 60.67) (ตารางที่ 25)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงาน มัคคุเทศก์ส่วนน้อย (ร้อยละ 32.28) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศจากแหล่งนี้ มัคคุเทศก์ที่มีปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาโอกาสที่จะพบเพื่อนร่วมงานเพื่อใช้สารนิเทศมีน้อย (ร้อยละ 62.19) และเพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ (ร้อยละ 59.76) ตามลำดับ (ตารางที่ 26)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.99) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่ค่อยมีโอกาสได้พบผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ 72.50) มัคคุเทศก์ไม่มีเวลา (ร้อยละ 58.75) และไม่ทราบว่าผู้ใดมีความเชี่ยวชาญทางด้านใด (ร้อยละ 58.13) ตามลำดับ (ตารางที่ 27)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.29) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่ทราบว่าผู้ใดมีความชำนาญทางด้านใด (ร้อยละ 64.77) (ตารางที่ 28)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ส่วนน้อย (ร้อยละ 44.49) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศจากแหล่งนี้ ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ มีเวลาพบนักท่องเที่ยวจำกัด (ร้อยละ 78.76) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าผู้ใดมีความเชี่ยวชาญหรือชำนาญทางด้านใด (ร้อยละ 62.83) (ตารางที่ 29)

แหล่งสารนิเทศของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย มัคคุเทศก์ประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.39) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาข้อมูลมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการและการนำไปใช้ (ร้อยละ 74.21) และไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บสารนิเทศอย่างเป็นระบบ (ร้อยละ 65.62) (ตารางที่ 30)

แหล่งสารนิเทศของบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์ส่วนน้อย (ร้อยละ 44.49) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศจากแหล่งนี้ มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาบริษัทนำเที่ยวไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บสารนิเทศ (ร้อยละ 88.49) และบริษัทนำเที่ยวมีข้อมูลน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการและการนำไปใช้ (ร้อยละ 85.84) (ตารางที่ 31)

แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.69) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่มีเวลาไปใช้ (ร้อยละ 68.05) (ตารางที่ 32)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มัคคุเทศก์ส่วนน้อย (ร้อยละ 44.49) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศจากแหล่งนี้ มัคคุเทศก์ที่มีปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่มีเวลาอบรม (ร้อยละ 53.10) (ตารางที่ 33)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นการสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ มัคคุเทศก์ประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 54.72) ไม่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ แต่ผู้ที่ตอบข้อนี้เกือบทั้งหมด (90 จาก 115 ราย) ประสบปัญหาในการใช้สารนิเทศจากแหล่งนี้ ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ไม่มีเวลาไปชม (ร้อยละ 71.11) และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง (ร้อยละ 67.77) (ตารางที่ 34)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นวิทยุ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.62) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นวิทยุ มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่มีเวลาดูตามอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 82.35) รองลงมาได้แก่ ไม่ทราบรายการกระจายเสียงของสถานีวิทยุแต่ละแห่ง (ร้อยละ 70.05) และรายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย (ร้อยละ 63.64) (ตารางที่ 35)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นโทรทัศน์ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.35) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นโทรทัศน์ มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาเกือบทั้งหมดประสบปัญหาไม่มีเวลาดูตามอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 95.78) (ตารางที่ 36)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นหนังสือพิมพ์ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.99) ประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นหนังสือพิมพ์ มัคคุเทศก์ที่ประสบปัญหาเกือบทั้งหมดประสบปัญหาคอลัมน์ทางการท่องเที่ยวมีน้อย (ร้อยละ 92.25) รองลงมาได้แก่ การนำเสนอข้อมูลคลาดเคลื่อน (ร้อยละ 55.62) และเนื้อหาไม่ละเอียดพอ (ร้อยละ 51.87) (ตารางที่ 37)

4. ข้อเสนอแนะ

นำเสนอเฉพาะข้อที่มีจำนวนผู้ตอบตั้งแต่ 5 รายขึ้นไป โดยจัดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศ

แหล่งสารนิเทศส่วนตัว

1. ควรมีการจำหน่ายสารนิเทศในราคาที่เหมาะสม (7 ราย)
2. ควรมีร้านจำหน่ายหนังสือที่เน้นด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเมืองไทย ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศตามสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในประเทศ เช่น ภาษาอิตาลี ภาษาญี่ปุ่น ภาษาสเปน เป็นต้น (6 ราย)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1. ควรปรับราคาค่าอบรมให้ลดลง (7 ราย)
2. ควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ในระดับที่สูงกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ และมีการอบรมพิเศษเฉพาะสถานที่ในบางโอกาส (5 ราย)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นโทรทัศน์

ควรมีรายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สารคดีแนะนำจังหวัดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การนำเสนอควรใช้เวลาอย่างน้อย 1 ชั่วโมง และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า ประมาณ 1 เดือน (5 ราย)

แหล่งสารนิเทศที่เป็นหนังสือพิมพ์

1. ควรมีคอลัมน์การท่องเที่ยวในหนังสือพิมพ์ทุก ๆ วัน และเพิ่มเนื้อหาให้มากขึ้น (5 ราย)
2. การนำเสนอเนื้อหาควรตรวจสอบให้ถูกต้องและน่าเชื่อถืออยู่เสมอ (5 ราย)

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ

มัคคุเทศก์ประสบปัญหาในด้านการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่ง เนื่องจากมีขั้นตอนการขอใช้บริการที่ยุ่งยาก และอนุญาตให้เข้าใช้บริการได้ในบางส่วนเท่านั้น ห้องสมุดเฉพาะทางด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีน้อย และบางครั้งไม่เปิดให้บริการแก่บุคคลภายนอก มัคคุเทศก์บางรายเสนอแนะว่าควรมีการให้รายละเอียดด้านสถานที่ที่ให้บริการห้องสมุดประชาชน (9 ราย)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. รูปแบบของสารนิเทศ

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

1.2 ควรจัดทำเป็นวารสาร/นิตยสารรายสัปดาห์หรือรายเดือน หรือแผ่นพับที่ให้ ข้อมูลข่าวสารอันจะเป็นประโยชน์แก่มัคคุเทศก์ และประชาสัมพันธ์ไปตามบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ เพื่อแจกจ่ายหรือจำหน่ายในลักษณะที่มีการบอกรับเป็นสมาชิก (5 ราย)

2. เนื้อหาของสารนิเทศ

2.1 เนื้อหาที่น่าสนใจควรเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และตรงตามความต้องการของ ตลาดหรือผู้ใช้ เช่น เนื้อหาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เหตุการณ์สำคัญทั้งในอดีตและปัจจุบัน วัฒนธรรมไทยในแต่ละภาค ความรู้เรื่องเมืองโบราณ พระพุทธรูป ศาสนาพุทธและศาสนา ต่าง ๆ ในประเทศไทย สภาพของชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ปัญหาและการพัฒนาสังคม และเนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ และสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ ของแต่ละจังหวัด โดยให้รายละเอียดเฉพาะของแต่ละแห่ง พร้อมทั้งข้อมูลที่จำเป็น เช่น การเดินทาง การติดต่อ เป็นต้น (7 ราย)

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

3. ภาษาของสารนิเทศ

3.1 ควรมีสารนิเทศภาษาต่างๆ ตามสัญชาติของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ภาษา อังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาอิตาลี ภาษาญี่ปุ่น ภาษาสเปน เป็นต้น และ ควรมีภาษาไทยประกอบภาษาต่างประเทศด้วย (7 ราย)

3.2 ควรเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษควบคู่กันไป (7 ราย)

4. แหล่งสารนิเทศ

ควรมีสูนย์สารนิเทศสำหรับอาชีพมัคคุเทศก์ขึ้นในกรุงเทพมหานคร และจังหวัด ต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต ฯลฯ โดยตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการ เดินทาง และให้บริการแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ที่มัคคุเทศก์จะไปติดต่อขอรับบริการได้ (5 ราย)

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรเปิดสอนภาษาต่างประเทศ ซึ่งเป็นภาษาที่ยัง ขาดแคลนมัคคุเทศก์ เช่น ภาษาเกาหลี ภาษาสเปน ภาษาอิตาลี ฯลฯ ให้แก่มัคคุเทศก์ที่ สนใจในเวลาอันรวดเร็ว (5 ราย)

อภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์เป็นเพศชาย (ร้อยละ 68.11) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 31.89) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา บุญธรรม (2527: 40)

เมื่อพิจารณาตามอายุพบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 19-28 ปี และ 29-38 ปี ในอัตราที่ไล่เลี่ยกัน (ร้อยละ 43.31 และ 40.16 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา บุญธรรม (2527: 41) ที่พบว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ มีอายุเกณฑ์เฉลี่ยระหว่าง 20-40 ปี ซึ่งนับว่าเป็นวัยที่มีความคล่องตัวเหมาะกับอาชีพ เพราะอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องทำงานหนัก (Reilly 1982: 27) เป็นบุคคลที่ควบคุมดูแลความทุกข์สุข และจะต้องเป็นผู้หยิบยื่นประโยชน์ทุกอย่างให้แก่นักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุดในเวลาอันจำกัด (ธิดา บุญธรรม 2527: 64)

ระยะเวลาในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในช่วง 1-5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 59.84) รองลงมาคือ 6-10 ปี (ร้อยละ 23.23) ส่วนระยะเวลาที่มีผู้ตอบน้อยที่สุดคือ 21 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพียง 4 ราย ทั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับอายุของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 19-28 ปี และ 29-38 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 4) และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ธิดา บุญธรรม (2527: 45-46) พบว่าระยะเวลาในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ที่ศึกษาไม่เกิน 2 ปี มีมากที่สุด เนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีลักษณะงานที่น่าตื่นเต้น สนุกสนาน และมีรายได้ดี ผู้ที่จบการศึกษาในระยะแรก ซึ่งเป็นคนหนุ่มสาวที่มีความกระตือรือร้นกำลังแสวงหาประสบการณ์มักจะพอใจงานนี้ และทดลองทำ หลังจากนั้นก็อาจจะเปลี่ยนไปทำงานที่มั่นคงกว่า

สำหรับการเป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ผู้ตอบว่าไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยมีจำนวนไล่เลี่ยกับผู้ตอบว่าเป็นสมาชิก (ร้อยละ 50.39 และ 48.82 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของมัคคุเทศก์พบว่า มัคคุเทศก์ภายในประเทศที่ไม่ได้เป็นสมาชิกมีมากกว่าผู้ที่ เป็นสมาชิก (46 และ 10 ราย) ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศที่เป็นสมาชิกมีมากกว่าผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก (114 และ 82 ราย)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยเกิดขึ้นจากการรวมตัวของมัคคุเทศก์ประเภทนำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tourist Guide) (สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย 2531: 6-7) และมีผู้บริหารสมาคมรวมทั้งคณะทำงานส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ การสมัครเข้าเป็นสมาชิกของสมาคม จะเน้นรับเฉพาะผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สิระ โสภณพร 2531: 43-44) มัคคุเทศก์ภายในประเทศจึงไม่นิยมเป็นสมาชิกของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย นอกจากนี้มัคคุเทศก์ภายในประเทศส่วนใหญ่ยังไม่เห็นถึงความจำเป็นของการเข้าอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตรงกันข้ามกับมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศที่มีความจำเป็นต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มิฉะนั้นทางสำนักพระราชวังจะไม่ออกบัตรอนุญาตให้นำนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาชมภายในเขตพระราชฐานและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ซึ่งเป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นจำนวนมาก แต่มัคคุเทศก์ภายในประเทศไม่จำเป็นต้องขอบัตรอนุญาต ด้วยเหตุผลและความจำเป็นที่แตกต่างกันดังกล่าว มัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มจึงมีการสมัครเข้าเป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยในจำนวนที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.33) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา บุญธรรม (2527: 41) เมื่อจำแนกตามประเภทของมัคคุเทศก์พบว่า มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศและนำเข้าไปในประเทศจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (30 และ 108 ราย ตามลำดับ) ส่วนผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมี 9 ราย เป็นมัคคุเทศก์ภายในประเทศ 2 ราย และมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ 7 ราย การศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาเอก มีเพียง 1 ราย เป็นมัคคุเทศก์ภายในประเทศ การที่มัคคุเทศก์มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปน่าจะเป็นเพราะปัจจุบันมีการแข่งขันในตลาดอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น มัคคุเทศก์จึงมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ สำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสในการหางานทำได้มากกว่า และผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ก็ต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและความสามารถสูงพอสมควร (ไพฑูรย์ พงศะบุตร และคณะ 2529: 2-3)

ในด้านที่มาของความรู้วิชาชีวมัคคุเทศก์ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.65) ได้รับความรู้จากการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และได้จากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง (ร้อยละ 60.62) ส่วนผู้ที่ได้รับความรู้จากการศึกษาในสถาบันการศึกษามีน้อย (ร้อยละ 33.07) เมื่อเทียบกับความรู้ที่ได้รับจากการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง แต่เมื่อพิจารณาตามประเภทของมัคคุเทศก์พบว่า มีความแตกต่างกันคือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศได้รับความรู้วิชาชีวมัคคุเทศก์จากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเองมากที่สุด (43 ราย) รองลงมาได้รับความรู้จากการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (21 ราย) ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศไทยมากที่สุด (161 ราย) รองลงมาได้รับจากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง (111 ราย) สาเหตุที่มัคคุเทศก์ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยได้รับความรู้จากการศึกษาในสถาบันการศึกษาน้อย เนื่องจากหลักสูตรเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพิ่งเริ่มเปิดสอนเมื่อไม่นานมานี้ และเปิดสอนกันในหลายสถาบันทั้งในระดับ ปวช. ปวส. อนุปริญญา และปริญญาตรี ทำให้ขาดบุคลากรผู้สอน ผู้สอนมิได้จบทางด้านนี้โดยตรง ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในขณะนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2533: 52, 55, 64, 78-79) (ตารางที่ 27) ส่วนการที่มัคคุเทศก์ภายในประเทศได้รับความรู้วิชาชีวมัคคุเทศก์จากการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเองมากกว่าวิธีอื่น อาจเนื่องมาจากมัคคุเทศก์ภายในประเทศให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีพื้นฐานการศึกษอบรมและวัฒนธรรมแบบเดียวกัน การเข้ารับการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงมีความจำเป็นน้อยกว่ามัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศซึ่งต้องให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาแล้วในเรื่องของการเป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

สำหรับเนื้อหาในวิชาชีวมัคคุเทศก์ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบันการศึกษาปรากฏว่า มัคคุเทศก์ศึกษาภาษาอังกฤษมากกว่าวิชาอื่น ๆ โดยศึกษาเป็นวิชาเอก (ร้อยละ 29.76) และเป็นวิชาโท (ร้อยละ 16.67) ส่วนวิชาอื่น ๆ มัคคุเทศก์ศึกษาภาษาฝรั่งเศสและการท่องเที่ยวเป็นวิชาเอกในอัตราที่ไล่เลี่ยกัน (ร้อยละ 11.90 และ 10.71) แต่มัคคุเทศก์ประเภทภายในประเทศและนำเข้าไปในประเทศศึกษาเนื้อหาวิชาชีพจากสถาบันการศึกษาต่างกัน คือ มัคคุเทศก์ภายในประเทศจำนวนสูงสุด 2 กลุ่ม ศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยวและธุรกิจการท่องเที่ยว (5 รายเท่ากัน) และมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศศึกษาภาษาอังกฤษเป็นวิชาเอกมากที่สุด (25 ราย)

รองลงมาศึกษาภาษาฝรั่งเศสเป็นวิชาเอก (10 ราย) ที่เป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะมัคคุเทศก์ นำเข้าในประเทศมีหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ให้บริการมากเป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวสวิตเซอร์แลนด์ (ร้อยละ 58.88) อังกฤษ (ร้อยละ 55.84) และออสเตรเลีย (ร้อยละ 47.71) ตามลำดับ (ตารางที่ 10) นอกจากนี้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหลายสัญชาติ จึงเป็นภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มาก ซึ่งแตกต่างจากมัคคุเทศก์ภายในประเทศที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย เพราะไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน จึงไม่จำเป็นต้องศึกษาภาษาอังกฤษมาก (ตารางที่ 9)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกลับปรากฏว่า ภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ภาษาอังกฤษ (711 คะแนน) รองลงมาคือ ภาษาไทย ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะมัคคุเทศก์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์นำเข้าในประเทศ (ร้อยละ 77.56) ซึ่งให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานสูงสุด (581 คะแนน) ภาษาที่มัคคุเทศก์นำเข้าในประเทศใช้ในลำดับรองลงมา ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส (148 คะแนน) ภาษาจีน (98 คะแนน) ภาษาญี่ปุ่น (80 คะแนน) และภาษาเยอรมัน (69 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จากสถิติปี พ.ศ. 2532-2533 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาติต่าง ๆ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย 10 อันดับแรก ได้แก่ มาเลเซีย ญี่ปุ่น ไต้หวัน ฮองกง สิงคโปร์ อเมริกา เยอรมัน ออสเตรเลีย อังกฤษ และ ฝรั่งเศส (Tourism Authority of Thailand 1990: 13) จึงมีผลให้มัคคุเทศก์ นำเข้าในประเทศใช้ภาษาต่าง ๆ ดังกล่าวในลำดับรองลงมาจากภาษาอังกฤษ

2. การใช้และความต้องการสารนิเทศของมัคคุเทศก์

รูปแบบของสารนิเทศ

จากแนวเหตุผลของการวิจัยว่า มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศที่เป็นหนังสือมากกว่ารูปแบบอื่น ผลการวิจัยปรากฏว่า มัคคุเทศก์ใช้วัสดุพิมพ์ทุกชนิดในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หนังสือพิมพ์ (2.24) รองลงมาได้แก่ วารสาร/นิตยสาร แผนที่ (2.11 เท่ากัน) และ

หนังสือ/ตำรา (1.73) ผลการวิจัยจึงไม่สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหนังสือพิมพ์เป็นวัสดุพิมพ์ที่มีราคาถูก หาซื้อได้ง่าย สะดวกในการพกพา นำเสนอข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ที่ทุกคนต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง สำหรับวารสาร/นิตยสาร เป็นวัสดุพิมพ์ที่หาซื้อได้ง่าย เนื้อหาที่มีความทันสมัย ราคาไม่แพงนัก และสามารถนำติดตัวไปได้สะดวก ส่วนแผนที่เป็นวัสดุพิมพ์ที่จำเป็นสำหรับตรวจสอบการเดินทาง และจากงานวิจัยของ เสาวรส เปล่งแสงสี (2530: 138-139) พบว่า หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่สำรวจในปี พ.ศ. 2521-2530 หน่วยงานที่ผลิตมากที่สุดคือ หน่วยงานราชการ (ร้อยละ 47.31) รองลงมาได้แก่ เอกชน (ร้อยละ 38.92) และรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 12.18) จากตัวเลขดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่ผลิตโดยหน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมีประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 57.49) ของการผลิตทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นการพิมพ์เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ มิได้มีการจำหน่ายอย่างแพร่หลาย ยกเว้น สิ่งพิมพ์ของกรมศิลปากร ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก (7 ชื่อเรื่อง) และวางจำหน่ายเฉพาะตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มักคุเทศก์จึงไม่อาจเข้าถึงวัสดุพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำราได้อย่างทั่วถึง เมื่อเทียบกับรูปแบบของสารนิเทศ 3 ชนิดดังกล่าว นอกจากนี้มักคุเทศก์ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัวและรูปแบบของสารนิเทศว่า ควรมีการจัดทำสารนิเทศในรูปแบบของหนังสือฉบับกระเป๋า (Pocketbook) ที่มีขนาดกะทัดรัด มีความทนทาน สะดวกในการพกพา ย่อมสะท้อนถึงการไม่ได้รับสารนิเทศในรูปแบบที่ต้องการอย่างเพียงพอ อันเป็นสาเหตุให้มักคุเทศก์ใช้และต้องการสารนิเทศในรูปแบบดังที่ปรากฏตามผลการวิจัย

สำหรับความต้องการสารนิเทศที่มีรูปแบบเป็นวัสดุพิมพ์พบว่า มักคุเทศก์มีความต้องการในระดับปานกลางทุกชนิดเช่นเดียวกับการใช้ แต่เมื่อพิจารณาตามประเภทของมักคุเทศก์พบว่า มักคุเทศก์ภายในประเทศต้องการแผนที่ในระดับมาก (2.54) ในขณะที่มักคุเทศก์นำเข้ามาในประเทศต้องการในระดับปานกลาง (2.23) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมักคุเทศก์นำเข้ามาในประเทศนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ ๆ หรือสถานที่สำคัญที่มีชื่อเสียงที่นิยมท่องเที่ยว อันเป็นที่รู้จักกันดี ส่วนมักคุเทศก์ภายในประเทศส่วนใหญ่จะนำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปต่างจังหวัด หากไม่มีแผนที่ไว้ตรวจสอบเส้นทางอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ ซึ่งจะทำให้เสียเวลาและกำหนดการเดินทางไม่เป็นไปตามที่วางไว้ อันจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเสียความรู้สึกและขาดการยอมรับในตัวมักคุเทศก์และบริษัทนำเที่ยวได้



ส่วนวัสดุไม้ตีพิมพ์ทุกชนิดมักจะถูกใช้ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิตัทสน์ (1.49) เมื่อพิจารณาตามประเภทของมักคุเทศก์พบว่า มักคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศและนำเข้า ในประเทศใช้วัสดุไม้ตีพิมพ์ในระดับสูงสุดคือ วิตัทสน์ โดยมักคุเทศก์ภายในประเทศใช้ในระดับน้อย (1.28) แต่มักคุเทศก์นำเข้าในประเทศใช้ในระดับปานกลาง (1.56) สาเหตุที่มักคุเทศก์ใช้วัสดุไม้ตีพิมพ์ทุกชนิดในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากวัสดุไม้ตีพิมพ์แต่ละชนิดต้องมีอุปกรณ์ในการใช้ที่ยุ่งยาก ไม่สะดวกในการพกพา หรือนำติดตัวไปในที่ต่าง ๆ และมีราคาแพงเมื่อเทียบกับวัสดุตีพิมพ์

สำหรับความต้องการวัสดุไม้ตีพิมพ์พบว่า วัสดุไม้ตีพิมพ์จำนวนครึ่งหนึ่ง (3 จาก 6 ชนิด) ได้แก่ ภาพยนตร์ วัสดุย่อส่วน และแผ่นจานแม่เหล็กชนิดอ่อน มักคุเทศก์มีความต้องการในระดับน้อย ส่วนวัสดุไม้ตีพิมพ์อีก 3 ชนิด ได้แก่ วิตัทสน์ เทปบันทึกเสียง และสไลด์ มักคุเทศก์มีความต้องการในระดับปานกลาง (1.96-1.57 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาตามประเภทของมักคุเทศก์พบว่า มักคุเทศก์ทั้งภายในประเทศและนำเข้าในประเทศต้องการวัสดุไม้ตีพิมพ์ในระดับสูงสุดคือ วิตัทสน์ (2.04 และ 1.93 ตามลำดับ) เช่นเดียวกับการใช้

สาเหตุที่มักคุเทศก์ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยใช้และต้องการวิตัทสน์ในระดับสูงสุด น่าจะเป็นเพราะวิตัทสน์เป็นวัสดุไม้ตีพิมพ์ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในชีวิตประจำวันและในการปฏิบัติงาน การใช้งานไม่ยุ่งยากเหมือนวัสดุไม้ตีพิมพ์ชนิดอื่น ๆ ส่วนวัสดุไม้ตีพิมพ์ 3 ชนิด ที่มักคุเทศก์ใช้ในระดับน้อยแต่มีความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ วิตัทสน์ เทปบันทึกเสียง และสไลด์ อาจเนื่องมาจากเป็นวัสดุไม้ตีพิมพ์ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ประกอบกับมีคุณภาพชัดเจนและดึงดูดความสนใจได้ดี ที่สำคัญคือ ใช้กับกลุ่มคนจำนวนมาก ได้เป็นอย่างดี นับว่าช่วยผ่อนแรงและเวลาของมักคุเทศก์ได้มาก

รูปแบบของสารนิเทศประเภทวัสดุตีพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา

มักคุเทศก์ใช้วัสดุตีพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา ส่วนใหญ่ (7 จาก 11 ประเภท) ในระดับปานกลาง ส่วนอีก 4 ประเภท มีการใช้ในระดับน้อย ได้แก่ สารานุกรม (1.24) รายงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ (1.21) หนังสือรายปี (1.17) และวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย (1.06) เหตุที่มักคุเทศก์ใช้ในระดับน้อยอาจเนื่องมาจาก มีกำหนดออกที่ไม่แน่นอน ทำให้ข้อมูลไม่ทันสมัยและไม่ตรงกับความต้องการของมักคุเทศก์ นอกจากนี้ภาษาที่ใช้ อาจเข้าใจยาก และเข้าถึงได้ยากกว่าวัสดุตีพิมพ์ประเภทอื่น จึงทำให้ไม่เป็นที่นิยมของมักคุเทศก์

ในด้านความต้องการสารนิเทศประเภทวัสดุพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำรา พบว่า มัคคุเทศก์มีความต้องการส่วนใหญ่ (7 จาก 11 ประเภท) อยู่ในระดับปานกลาง สิ่งพิมพ์ที่มีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ หนังสือแนะนำจังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด (2.79) หนังสือนำเที่ยว (2.65) สิ่งพิมพ์ที่มีความต้องการในระดับน้อยมีเพียง 1 ประเภท คือ วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย (1.30) ที่เป็นเช่นนั้นน่าจะเป็นเพราะหนังสือแนะนำจังหวัดต่าง ๆ ที่จัดทำโดยสำนักงานจังหวัดของแต่ละจังหวัด และหนังสือนำเที่ยว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์โดยตรง จึงมีความต้องการมากกว่าวัสดุพิมพ์ที่เป็นหนังสือ/ตำราประเภทอื่น สำหรับวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัยที่มีการใช้และความต้องการในระดับน้อยนั้น อาจเนื่องมาจากมีน้อยหายาก และเข้าถึงได้ยาก เมื่อเทียบกับสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ

เนื้อหาของสารนิเทศ

มัคคุเทศก์ใช้สารนิเทศที่มีเนื้อหาต่าง ๆ ทุกด้านในระดับปานกลางตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ (หัวข้อที่ใช้สูงสุดคือ โบราณสถาน) ความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (หัวข้อที่ใช้สูงสุดคือ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว) ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว (หัวข้อที่ใช้สูงสุดคือ ที่พัก) ศิลปวัฒนธรรม (หัวข้อที่ใช้สูงสุดคือ ประเพณีและงานเทศกาล) และภูมิศาสตร์ (หัวข้อที่ใช้สูงสุดคือ การคมนาคม)

ในด้านความต้องการสารนิเทศ มัคคุเทศก์ต้องการสารนิเทศด้านต่าง ๆ ทุกด้านในระดับปานกลางตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ (หัวข้อที่ต้องการสูงสุดคือ โบราณสถาน) ความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (หัวข้อที่ต้องการสูงสุดคือ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว) ศิลปวัฒนธรรม (หัวข้อที่ต้องการสูงสุดคือ ประเพณีและงานเทศกาล) ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว (หัวข้อที่ต้องการสูงสุดคือ ที่พัก และการปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว) และภูมิศาสตร์ (หัวข้อที่ต้องการสูงสุดคือ การคมนาคม)

การใช้และความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว และความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ พบว่ามัคคุเทศก์มีการใช้และความต้องการสารนิเทศด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกด้านสอดคล้องกันในระดับ

ปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่กำหนดไว้ว่า มัคคุเทศก์ใช้และต้องการสารนิเทศ ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากสารนิเทศ ที่มัคคุเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความสนใจและความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความแตกต่างกัน และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่อาจกำหนดได้อย่างแน่นอน ประกอบกับ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนมากต้องการมาเที่ยวเพื่อพักผ่อนมากกว่ามาศึกษาหาความรู้อย่างเป็นทางการ (วีรัช ฉิมประเสริฐ 2525: 263) สารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้และต้องการจึงมีลักษณะ เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของมัคคุเทศก์พบว่า มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศใช้และต้องการสารนิเทศเกือบทุกด้านสอดคล้องกันในระดับปานกลาง ยกเว้นมัคคุเทศก์ภายในประเทศที่ใช้สารนิเทศด้านประวัติศาสตร์ในระดับปานกลางแต่มีความ ต้องการในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก มัคคุเทศก์ภายในประเทศให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย เรื่องราวที่เป็นเหตุการณ์ในปัจจุบันอาจเป็นที่ทราบกันคืออยู่แล้ว จึงต้องการใช้สารนิเทศทางด้านประวัติศาสตร์เข้ามาเสริมเพื่อสร้างความประทับใจ และดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

สารนิเทศด้านภูมิศาสตร์

มัคคุเทศก์ใช้และต้องการสารนิเทศด้านภูมิศาสตร์ ส่วนใหญ่ (9 จาก 12 หัวข้อ) สอดคล้องกันในระดับปานกลาง และสอดคล้องกันในระดับน้อย 1 หัวข้อ คือ สภาพทางธรณีวิทยา (1.17 และ 1.29) ส่วนหัวข้อที่ตั้งและการคมนาคม มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง (2.37 และ 2.49) แต่มีความต้องการในระดับมาก (2.54 และ 2.63) ทั้งนี้คงเนื่องมาจาก หัวข้อสภาพทางธรณีวิทยาเป็นเรื่องที่ลึกซึ้งเกินกว่าจะเข้าใจได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนหัวข้อที่ตั้งและการคมนาคมเป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ในปัจจุบันอาจมีน้อย จึงมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น

สารนิเทศด้านประวัติศาสตร์

มัคคุเทศก์ใช้และต้องการสารนิเทศด้านประวัติศาสตร์ส่วนใหญ่ (5 จาก 8 หัวข้อ) สอดคล้องกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกันในระดับมาก 1 หัวข้อ คือ โบราณสถาน (2.54

และ 2.75) ส่วนหัวข้อโบราณวัตถุ และสิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบัน มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง (2.40 และ 2.35) แต่มีความต้องการในระดับมาก (2.64 และ 2.53) ทั้งนี้เนื่องมาจากประเทศไทยเป็นชาติที่เก่าแก่ มีโบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่มีคุณค่ามากมาย รวมทั้งสิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบันก็มีเพิ่มขึ้นเสมอ และเป็นสิ่งที่อยู่ในความสนใจของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จำเป็นต้องติดตามสารนิเทศเหล่านี้เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จึงมีความต้องการสารนิเทศหัวข้อดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของมรดกทางการท่องเที่ยวเหล่านี้จะทำให้มัคคุเทศก์เกิดความรัก ห่วงแทน และช่วยกันบำรุงรักษา ทำให้สามารถพูดหรืออธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจประเทศของเราบนความภาคภูมิใจของตนเอง

สารนิเทศด้านศิลปวัฒนธรรม

มัคคุเทศก์ใช้และต้องการสารนิเทศด้านศิลปวัฒนธรรมส่วนใหญ่ (9 จาก 11 หัวข้อ) สอดคล้องกันในระดับปานกลาง ยกเว้นหัวข้อประเพณีและงานเทศกาล และหัวข้อโบราณคดีและศิลปกรรม มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง (2.46 และ 2.39) แต่มีความต้องการในระดับมาก (2.62 และ 2.58) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ที่เห็นว่าตนมีความรู้ทางด้านประเพณีและวัฒนธรรมน้อยเกินไปที่จะอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ (พงศธร เกษสวัสดิ์ 2531: 17) มัคคุเทศก์จึงต้องการสารนิเทศหัวข้อเหล่านี้ในระดับมาก

แต่เมื่อพิจารณาถึงการใช้และความต้องการสารนิเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยพบว่า หัวข้อของสารนิเทศที่ใช้และต้องการสูงสุดคือ ประเพณีและงานเทศกาล แสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ใช้งานประเพณีในเทศกาลต่าง ๆ ที่มีอยู่ทุกภาคและแทบทุกจังหวัดของเมืองไทยเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สารนิเทศด้านข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ใช้และต้องการสารนิเทศด้านข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ สอดคล้องกันทั้งในระดับมาก ปานกลาง และน้อย หัวข้อที่มีการใช้และความต้องการสอดคล้องกัน ในระดับมาก ได้แก่ ที่พัก (2.60 และ 2.66) การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว (2.57 และ 2.66) แหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง (2.54 และ 2.64) และร้านอาหาร (2.54 และ 2.62) หัวข้อเหล่านี้เป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องรู้และติดตามข้อมูลที่ทันสมัยเสมอเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ในการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว เมื่อมีการจัดนำเที่ยวไปในสถานที่ต่าง ๆ (บุพผาคูมมานนท์ 2528: 6) สำหรับหัวข้อสถานพยาบาล มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับน้อย (1.30) แต่มีความต้องการในระดับปานกลาง (1.65) นั้นเป็นเพราะการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามปกติมีการใช้น้อย แต่เมื่อมีความจำเป็นสารนิเทศนี้ก็สำคัญมาก มัคคุเทศก์จึงมีความต้องการเพิ่มขึ้นเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาตามประเภทของมัคคุเทศก์พบว่า มัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้และต้องการสารนิเทศหัวข้อการเตรียมตัวในระดับมาก แต่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้และต้องการในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยนั้น มัคคุเทศก์ต้องใช้ความพิถีพิถันและละเอียดละออในการดูแลนักท่องเที่ยวมากกว่าการให้บริการชาวต่างประเทศ (นวรรตน์ ตฤติยศิริ 2531: 38)

สารนิเทศด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ใช้และต้องการสารนิเทศด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (17 จาก 24 หัวข้อ) สอดคล้องกันในระดับปานกลาง หัวข้อที่มีการใช้และความต้องการสอดคล้องกัน ในระดับมากมี 2 หัวข้อ ได้แก่ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (2.56 และ 2.74) และ มนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ (2.53 และ 2.58) หัวข้อที่มีการใช้ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ การจัดทำเที่ยว จิตวิทยา (2.46 และ 2.59 เท่ากัน) ทักษะการสื่อสารและการใช้ภาษา (2.54 และ 2.63) ส่วนหัวข้อที่มีการใช้อยู่ในระดับน้อย แต่มีความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ เกมและการทายปัญหา (1.43 และ 1.59) การปฐมพยาบาล (1.44 และ 1.73) ซึ่งผลการวิจัยที่ปรากฏนี้สอดคล้องกับคุณสมบัติที่จำเป็น

อย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ (Reilly 1982: 30-31) อันได้แก่ มัคคุเทศก์ จะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว มีการศึกษาและบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้เกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยวและการจ้คนำเที่ยว มีความรู้ทางด้านภาษาและทักษะในการสื่อสาร ทักษะ ในการปฐมพยาบาล รู้จักใช้จิตวิทยากับนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ความ สนุกสนานเพลิดเพลิน มีความมั่นใจและได้รับความปลอดภัยในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของมัคคุเทศก์พบว่า มัคคุเทศก์ทั้งประเภทภายในประเทศ และนำเข้าไปในประเทศ ใช้และต้องการสารนิเทศด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์แตกต่างกัน เป็นส่วนใหญ่ (15 จาก 24 หัวข้อ) ที่มีความสอดคล้องกันมีเพียง 9 หัวข้อ โดยสอดคล้องกัน ในระดับปานกลาง 7 หัวข้อ และระดับมาก 2 หัวข้อ คือ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (2.56 และ 2.74) และหัวข้อมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ (2.52 และ 2.58) แสดงให้เห็นว่า มัคคุเทศก์มีความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อให้ประกอบอาชีพได้อย่างดีเยี่ยม และยังสะท้อนลักษณะนิสัยของคนไทยซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า มีความเป็นมิตรกับคน ทุกชาติ มีกิริยามารยาทดีงาม ส่วนหัวข้อส่วนใหญ่ที่มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับกลุ่มของ นักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ให้บริการ โดยพบว่า มัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้และต้องการสารนิเทศ หัวข้อความรู้เรื่องงานบริการ โรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม และหัวข้อการวางตัวของมัคคุเทศก์ ในระดับมาก (2.53 และ 2.70 กับ 2.52 และ 2.55) ในขณะที่มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ใช้และต้องการในระดับปานกลาง (2.46 และ 2.41 กับ 2.41 และ 2.30) อาจเนื่องมาจาก นักท่องเที่ยวชาวไทยมีหลายกลุ่มหลายระดับแตกต่างกันทั้งรายได้ อาชีพ และความรู้ บางคนอาจ มีอสังคยาศัยกับมัคคุเทศก์ แต่บางคนอาจมีความพิถีพิถันในเรื่องต่าง ๆ มาก ดังมีผู้กล่าวว่า "ใคร ที่สามารถทนนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ ย่อมสามารถรับนักท่องเที่ยวได้ทุกชาติ" (เขว่าเป็นไกด์รวย (จริงหรือ)" 2533: 26) ฉะนั้นมัคคุเทศก์ภายในประเทศจึงต้องให้บริการเป็นอย่างดี และรู้จัก การวางตัวให้ถูกต้องตามกาลเทศะ (นวรรัตน์ ตฤติยศิริ 2531: 38-39) นอกจากนี้พบว่า มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศใช้สารนิเทศหัวข้อภาษาศาสตร์และหัวข้อความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และอุปนิสัยของชนชาติต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (2.36 และ 2.37 ตามลำดับ) แต่มีความ ต้องการในระดับมาก (2.50 และ 2.59 ตามลำดับ) ส่วนมัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้และ ต้องการในระดับปานกลาง (1.93 และ 2.16 กับ 1.56 และ 1.91) เนื่องจากการทำงาน ของมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศต้องใช้ความรู้ทางด้านภาษา และต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศ

การเรียนรู้ถึงการติดต่อและนิสัยใจคอของชนชาติต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับหัวข้อการตรวจคนเข้าเมือง และหัวข้อกฎ/ระเบียบการนำสิ่งของเข้าประเทศและการส่งออก มัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศมีการใช้และความต้องการในระดับปานกลาง (1.91 และ 2.11 กับ 1.98 และ 2.24) ในขณะที่มัคคุเทศก์ภายในประเทศใช้และความต้องการในระดับน้อย (1.14 และ 1.27 กับ 1.16 และ 1.30) เนื่องจากมัคคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สารนิเทศหัวข้อดังกล่าวจึงมีความจำเป็นมากกว่ามัคคุเทศก์ภายในประเทศ

ภาษาของสารนิเทศ

มัคคุเทศก์เกือบทั้งหมดใช้และความต้องการสารนิเทศภาษาไทยในระดับมาก มัคคุเทศก์จำนวนรองลงมาใช้และความต้องการสารนิเทศภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ส่วนสารนิเทศภาษาต่าง ๆ ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน และภาษาอื่น ๆ มัคคุเทศก์มีการใช้และความต้องการในระดับปานกลาง กล่าวคือ ภาษาของสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้สูงสุดคือภาษาไทย แม้ว่าการปฏิบัติงานภาษาที่ใช้สูงสุดจะเป็นภาษาอังกฤษก็ตาม (ตารางที่ 11) ซึ่งสอดคล้องกับแนวเหตุผลที่กำหนดไว้ว่าภาษาของสารนิเทศที่ใช้สูงสุดเป็นภาษาไทย ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากโดยปกติผู้ใช้สารนิเทศจะใช้และความต้องการสารนิเทศที่เป็นภาษาของตนเอง เพราะการใช้สารนิเทศภาษาอื่นถ้าขาดทักษะในการใช้ภาษานั้นจะทำให้ไม่สามารถรับสารนิเทศได้สมบูรณ์ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2533: 327) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา บุญธรรม (2527: 61) ที่พบว่า การเพิ่มพูนความรู้ของมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จะศึกษาจากตำราภาษาไทย

3. การใช้แหล่งสารนิเทศ

ผลการวิจัยปรากฏว่า แหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าแหล่งอื่น ๆ คือ สารนิเทศส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวเหตุผลที่กำหนดไว้ว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัวมากกว่าแหล่งอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต้องทำงานแข่งกับเวลา มีลักษณะการทำงานที่เป็นเอกเทศมีอิสระเฉพาะตัว สารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้จึงจำเป็นต้องอยู่ใกล้ตัว เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วในการนำไปใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทันเวลา อีกประการหนึ่งก็คือ เวลาในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไม่มีเวลา

ประจำที่แน่นอน การเข้าถึงแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะแหล่งสารนิเทศที่เป็นทางการ จึงทำได้ไม่สะดวกนัก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า แหล่งสารนิเทศที่อยู่ไกล/ไม่สะดวกในการเดินทาง ก็เป็นปัญหาที่มักคุเทศก์ไปใช้บริการน้อย (ตารางที่ 32) โดยสอดคล้องกับการวิจัยของ Soper (1976: 402, 409-410) พบว่าผู้ใช้สารนิเทศหลายอาชีพที่มีสารนิเทศเป็นของตนเองและ นิยมใช้สารนิเทศส่วนตัว เนื่องจากระยะทางที่จะไปใช้บริการสารนิเทศไกลเกินไป ต้องการ ใช้สารนิเทศตามลำพัง และไม่ใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นทางการ เช่น ห้องสมุด เพราะไม่ พึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด และจากปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศหลาย ๆ แหล่ง เช่น แหล่งสารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่มีความรู้ หรือผู้เชี่ยวชาญ ห้องสมุดต่าง ๆ เป็นต้น มักคุเทศก์ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการและ มีเงื่อนไขในการขอใช้บริการสารนิเทศที่ยุ่งยาก ด้วยเหตุผลดังกล่าว มักคุเทศก์จึงนิยมใช้แหล่ง สารนิเทศส่วนตัวมากกว่าแหล่งอื่น ๆ แม้ว่าจะมีแหล่งสารนิเทศอีกหลายแหล่งที่อาจจะดีกว่าแหล่ง สารนิเทศส่วนตัวปรากฏอยู่มากมายก็ตาม

แหล่งสารนิเทศที่มักคุเทศก์ใช้ในระดั้มากรองลงมาคือ การอบรมหลักสูตรมักคุเทศก์ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่ (162 จาก 183 ราย) เป็นมักคุเทศก์นำเข้าไป ในประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากมักคุเทศก์ส่วนใหญ่เป็นมักคุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ ซึ่งต้องผ่านการ อบรมหลักสูตรดังกล่าว เพื่อมีสิทธิขึ้นนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าชมพระบรมมหาราชวังได้

ส่วนแหล่งสารนิเทศที่มักคุเทศก์จำนวนมากมีการใช้ในระดั้ปานกลาง ได้แก่ หนังสือพิมพ์ (2.32) เพื่อนร่วมงาน (2.27) โทรทัศน์ (2.11) วิหุ (1.77) บริษัทนำเที่ยว (1.71) นักท่องเที่ยว (1.66) และผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น (1.56) ตามลำดับ เนื่องจาก สื่อมวลชนทั้ง 3 แหล่ง (วิหุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) มีอยู่อย่างแพร่หลาย สามารถเข้าถึง ได้ง่าย และการใช้สื่อมวลชนเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว ส่วนแหล่งสารนิเทศ ที่เป็นบุคคลในกลุ่มนี้ (เพื่อนร่วมงาน นักท่องเที่ยว ผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น) มักคุเทศก์ต้อง ติดต่อกับทำงานเกี่ยวข้องด้วยตลอดเวลา การได้รับและแลกเปลี่ยนสารนิเทศกับบุคคลกลุ่มนี้ จึงมีโอกาสมากกว่าบุคคลอื่น ๆ สำหรับแหล่งสารนิเทศสถาบัน คือ บริษัทนำเที่ยวนั้น เนื่องจาก แหล่งสารนิเทศนี้เป็นแหล่งสารนิเทศที่มีความคุ้นเคยและสามารถเข้าถึงได้ง่าย

แหล่งสารนิเทศที่มีการใช้ในระดับน้อย ได้แก่ สารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน (1.39) ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (1.23) การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบัน และแหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (1.19 เท่ากัน) สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (1.17) และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (1.15) ตามลำดับ น่าจะเป็นเพราะแหล่งสารนิเทศเหล่านี้เป็นแหล่งที่ไกลตัวมัคคุเทศก์ออกไป มัคคุเทศก์อาจไม่มีเวลาไปติดต่อ และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง จึงมีการใช้ในระดับน้อย

ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

แหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ประสบปัญหาในการใช้ เรียงตามลำดับจากแหล่งที่มีปัญหา มากไปน้อย ดังนี้

1. แหล่งสารนิเทศที่เป็นวิทยุ (จำนวนผู้มีปัญหา 187 จาก 250 ราย) ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไม่มีเวลาติดตามอย่างสม่ำเสมอ ไม่ทราบรายการกระจายเสียงของสถานีวิทยุแต่ละแห่ง และรายการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อย
2. แหล่งสารนิเทศส่วนตัว (จำนวนผู้มีปัญหา 185 จาก 254 ราย) ปัญหาที่พบ ได้แก่ สารนิเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มีจำนวนน้อย และไม่สามารถจัดหา สารนิเทศที่ต้องการได้
3. แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น (จำนวนผู้มีปัญหา 176 จาก 250 ราย) ปัญหาที่พบคือ ไม่ทราบว่าผู้ใดมีความชำนาญทางด้านใด
4. แหล่งสารนิเทศที่เป็นโทรทัศน์ (จำนวนผู้มีปัญหา 166 จาก 254 ราย) ปัญหาที่พบคือ ไม่มีเวลาติดตามอย่างสม่ำเสมอ
5. แหล่งสารนิเทศที่เป็นผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (จำนวนผู้มีปัญหา 160 จาก 206 ราย) ปัญหาที่พบได้แก่ ไม่ค่อยมีโอกาสได้พบผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ มัคคุเทศก์ไม่มีเวลา และไม่ทราบว่าผู้ใดมีความเชี่ยวชาญทางด้านใด
6. แหล่งสารนิเทศที่เป็นหนังสือพิมพ์ (จำนวนผู้มีปัญหา 160 จาก 254 ราย) ปัญหาที่พบได้แก่ คอลัมน์ทางด้านการท่องเที่ยวมีน้อย การนำเสนอข้อมูลคลาดเคลื่อน และเนื้อหาไม่ละเอียดพอ

7. แหล่งสารนิเทศของเพื่อนร่วมงาน (จำนวนผู้มีปัญหา 158 จาก 251 ราย) ปัญหาที่พบคือ ใช้สารนิเทศได้ในเวลาจำกัด
8. แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (จำนวนผู้มีปัญหา 144 จาก 207 ราย) ปัญหาที่พบคือ ไม่มีเวลาไปใช้
9. แหล่งสารนิเทศของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (จำนวนผู้มีปัญหา 128 จาก 193 ราย) ปัญหาที่พบได้แก่ ข้อมูลมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการและการนำไปใช้ และไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บสารนิเทศอย่างเป็นระบบ
10. แหล่งสารนิเทศที่เป็นการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (จำนวนผู้มีปัญหา 113 จาก 217 ราย) ปัญหาที่พบคือ ไม่มีเวลามาอบรม
11. แหล่งสารนิเทศที่เป็นนักท่องเที่ยว (จำนวนผู้มีปัญหา 113 จาก 248 ราย) ปัญหาที่พบได้แก่ มีเวลาพบนักท่องเที่ยวจำกัด และไม่ทราบว่าผู้ใดมีความเชี่ยวชาญหรือชำนาญทางด้านใด
12. แหล่งของบริษัทยาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน (จำนวนผู้มีปัญหา 113 จาก 251 ราย) ปัญหาที่พบได้แก่ ไม่มีการรวบรวมและจัดเก็บสารนิเทศ และบริษัทยาเกี่ยวกับข้อมูลน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการและการนำไปใช้
13. แหล่งสารนิเทศที่เป็นการสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบัน (จำนวนผู้มีปัญหา 90 จาก 115 ราย) ปัญหาที่พบได้แก่ ไม่มีเวลาไปชม และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง
14. แหล่งสารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (จำนวนผู้มีปัญหา 89 จาก 98 ราย) ปัญหาที่พบได้แก่ ไม่มีเวลาไปติดต่อ และไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้
15. แหล่งสารนิเทศที่เป็นเพื่อนร่วมงาน (จำนวนผู้มีปัญหา 82 จาก 252 ราย) ปัญหาที่พบได้แก่ โอกาสที่จะพบเพื่อนร่วมงานเพื่อใช้สารนิเทศมีน้อย และเพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้

จากปัญหาต่าง ๆ ที่มัคคุเทศก์ประสบในการใช้แหล่งสารนิเทศเหล่านี้ในการปฏิบัติงาน จึงสรุปปัญหาและอภิปรายเป็นภาพรวมได้ดังนี้

1. ปัญหาเรื่องไม่มีเวลา ซึ่งมีผลส่วนหนึ่งมาจากเวลาในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไม่แน่นอนเหมือนอาชีพอื่น ทำให้ไม่มีเวลาติดตามรายการโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งไม่มีเวลาไปใช้บริการแหล่งสารนิเทศที่เป็นทางการในขณะเปิดบริการ

2. แหล่งสารนิเทศนั้น ๆ มีสารนิเทศที่ตรงกับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์น้อย แม้ว่าจะเป็นแหล่งสารนิเทศที่มีอยู่อย่างแพร่หลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ โทรทัศน์ แม้แต่แหล่งสารนิเทศส่วนตัวที่มีการใช้อยู่ในระดับมาก แต่ก็จัดเป็นแหล่งสารนิเทศที่มี ปัญหาเหมือนกัน เนื่องจากไม่อาจตอบสนองความต้องการของมัคคุเทศก์ได้อย่างเพียงพอ ทั้งในด้านรูปแบบ ปริมาณ และเนื้อหา

3. เป็นแหล่งสารนิเทศที่อยู่ไกลตัวมัคคุเทศก์ และอาจไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้ บริการ เช่น ผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ สารนิเทศของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ แหล่ง สารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

4. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เช่น แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การสาธิต/นิทรรศการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ

ส่วนแหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 66.93) บริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด/ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 66.93) และ นักท่องเที่ยว (ร้อยละ 53.15) ตามลำดับ เนื่องจากเป็นแหล่งสารนิเทศที่ใกล้ตัว มัคคุเทศก์ มีความคุ้นเคย และต้องทำงานเกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา การรับสารนิเทศจึงทำได้สะดวก สามารถเข้าถึงในเวลาอันรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาใด ๆ ก็ตาม ไม่อาจบังเกิดผลได้หากขาดกำลังคนที่มีคุณภาพ การพัฒนา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกัน ดังนั้น เมื่อตระหนักถึงความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ ที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความสำคัญของสารนิเทศต่อผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์แล้ว ข้อเสนอแนะสำหรับการผลิตและบริการสารนิเทศแก่มัคคุเทศก์ มีดังนี้

1. การผลิตสารนิเทศเพื่อผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์

1.1 รูปแบบของสารนิเทศ

จากผลการวิจัยด้านการใช้และความต้องการสารนิเทศ และข้อเสนอแนะ ของมัคคุเทศก์ จึงควรมีการจัดทำสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- 1) หนังสือฉบับกระเป๋า (Pocketbook) ขนาดกะทัดรัด รูปเล่มทนทาน มีภาพประกอบตามความเหมาะสม
- 2) หนังสือพิมพ์ หรือวารสาร/นิตยสาร สำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะ
- 3) วิทยุหัตถ์ ที่มีเนื้อหาด้านการท่องเที่ยวและเกี่ยวกับการศึกษาภาษาต่างประเทศ
- 4) เทปบันทึกเสียงเกี่ยวกับการศึกษาภาษาต่างประเทศ

1.2 เนื้อหาของสารนิเทศ

ควรเป็นเรื่องเกี่ยวกับเมืองไทยในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านที่มัคคุเทศก์ มีการใช้และความต้องการสูง ได้แก่

- 1) เนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ หัวข้อที่ควรจัดทำ ได้แก่ โบราณสถาน โบราณวัตถุ สิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบัน ฯลฯ
- 2) เนื้อหาด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ หัวข้อที่ควรจัดทำ ได้แก่ การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ การจูงนำเที่ยว ฯลฯ
- 3) เนื้อหาด้านศิลปวัฒนธรรม หัวข้อที่ควรจัดทำ ได้แก่ ประเพณีและงานเทศกาล โบราณคดีและศิลปกรรม ศิลปหัตถกรรมพื้นเมือง ศาสนา ฯลฯ
- 4) เนื้อหาด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว หัวข้อที่ควรจัดทำ ได้แก่ การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก แหล่งผลิตสินค้าพื้นเมือง ร้านอาหาร ฯลฯ
- 5) เนื้อหาด้านภูมิศาสตร์ หัวข้อที่ควรจัดทำ ได้แก่ การคมนาคม ที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ

สารนิเทศที่จัดทำในเนื้อหาต่าง ๆ เหล่านี้ควรมีความถูกต้อง ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เชื่อถือได้ ได้รับความสมบูรณ์ และมีการเรียบเรียงอย่างดี เพื่อให้มัคคุเทศก์ สามารถใช้ได้โดยสะดวก แม้ในขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ควรมีการจัดทำสารนิเทศหลาย ๆ ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษาสเปน เป็นต้น และควรมีสารนิเทศภาษาไทยประกอบภาษาต่างประเทศดังกล่าวด้วย

2. การจัดบริการสารนิเทศสำหรับอาชีพมัคคุเทศก์

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

2.1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ในฐานะที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นแหล่งสารนิเทศทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ ควรดำเนินการต่อไปนี้

1) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ทราบถึงบริการสารนิเทศต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอย่างทั่วถึง เช่น บริการข่าวสาร บริการของห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2) ให้สิทธิพิเศษแก่มัคคุเทศก์ในการเข้าใช้แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือจัดบริการสารนิเทศไปยังบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่สารนิเทศแก่มัคคุเทศก์ เช่น การส่งให้ทางไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น

2.2 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

1) ประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่ทางสมาคมจัดบริการให้แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง

2) ควรจัดบริการให้คำปรึกษาและแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือในการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อมีปัญหา

3) ควรปรับปรุง "ข่าวสาร มัคคุเทศก์" ให้มีเนื้อหาทางด้านวิชาการมากขึ้น โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เป็นต้น และจัดส่งให้แก่สมาชิกของสมาคมอย่างสม่ำเสมอ

4) ควรจัดตั้งห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศด้านการท่องเที่ยว สำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์โดยเฉพาะ

2.3 บริษัทนำเที่ยว

1) ควรมีการรวบรวมสารนิเทศที่บริษัทได้รับหรือจัดหามาให้มัคคุเทศก์ได้ค้นคว้าเมื่อมาติดต่อบริการหรือส่งงาน และมีการตีพิมพ์ประกาศแจ้งข่าวสารในวงการท่องเที่ยวให้มัคคุเทศก์ได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ



2) ควรมีการจัดตั้งห้องสมุดหรือมุมหนังสือในบริษัทน้ำดื่ม หากสามารถทำได้ เพื่อให้มีคหุเทศก์ได้ใช้ค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีคหุเทศก์ต้องไปติดต่อยู่เป็นประจำ

2.4 หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้ผู้ประกอบการอาชีพคหุเทศก์ได้ทราบอย่างทั่วถึงโดยสื่อต่าง ๆ หรือประชาสัมพันธ์ผ่านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมคหุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย และบริษัทน้ำดื่ม

2) ควรมีการจัดมุมหนังสือหรือสารนิเทศที่เกี่ยวกับจังหวัดหรือท้องถิ่นในห้องสมุดประชาชนของแต่ละจังหวัด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาสารนิเทศส่วนตัวของคหุเทศก์ ในด้านประเภท เนื้อหา ภาษา และปัญหาในการใช้ เพื่อนำไปใช้ในการผลิตสารนิเทศ หรือเผยแพร่สารนิเทศให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มอาชีพคหุเทศก์

2. วิเคราะห์เนื้อหาวารสาร/นิตยสารด้านการท่องเที่ยวที่มีคหุเทศก์นิยมใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ทราบว่า วารสาร/นิตยสารทางด้านการท่องเที่ยวสนองความต้องการของกลุ่มอาชีพคหุเทศก์ได้มากน้อยเพียงใด

3. วิเคราะห์เนื้อหาหนังสือแนะนำเที่ยวที่มีคหุเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ทราบถึงประโยชน์ของหนังสือแนะนำเที่ยวที่มีต่อกลุ่มอาชีพคหุเทศก์