

การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

ปริญาณินท์
ของ
วรลักษณ์ ทองใบ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มีนาคม 2552

การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

ปริญญาณิพนธ์
ของ
วรลักษณ์ ทองใบ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

บทคัดย่อ
ของ
วรรณกรรม ทองใบ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มีนาคม 2552

วรลักษณ์ ทองใบ. (2552). การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัย
ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:
รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว
การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว และปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์
ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และ
ประสบการณ์การทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) จำนวน 507 คน โดยใช้
วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามลักษณะการปฏิบัติงานการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ เครื่องมือที่ใช้ใน
การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับ
มาก 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ 2) ด้านประวัติศาสตร์ 3) ด้าน
ศิลปวัฒนธรรม 4) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว 5) ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว 6) ด้านความรู้
ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ และ 7) ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้าน
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัย พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ ตามตัวแปรเพศ
ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน พบความแตกต่างในตัวแปรประสบการณ์การทำงาน
โดยที่มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว
มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

3. การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้แหล่ง
สารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับมาก 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง
และแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัย
ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ตามตัวแปรเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน พบความ
แตกต่างในตัวแปรลักษณะการนำเที่ยว โดยที่มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้แหล่งสารสนเทศ
การท่องเที่ยวมากกว่า มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

5. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติ
คลื่นสึนามิ พบว่า มัคคุเทศก์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว 5 ข้อที่สำคัญ ได้แก่
1) สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ 2) ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ

การท่องเที่ยว 3) ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด 4) แหล่งสารสนเทศ การท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว และ 5) สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ

6. เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ ตามตัวแปรเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน พบความแตกต่างในตัวแปรลักษณะการนำเที่ยว โดยที่มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวมากกว่า มัคคุเทศก์นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

TOURISM INFORMATION USED BY TOURIST GUIDES IN THE PROVINCES

DESTROYED BY TSUNAMI

AN ABSTRACT

BY

VORRALUK THONGBAI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

March 2009

Vorraluk Thongbai. (2009). *Tourism Information Used by Tourist Guides in the Provinces Destroyed by Tsunami*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Tadasak Wajiraprechapong, Assoc Prof. Pawa Panmekha.

The purpose of this research were to study and compare in using of content tourism information, using of tourism information resources and problems using of tourism information resources by tourist guides in the provinces that they were destroyed by tsunami according to the following variables: sex, type of guide and working experience.

A sample comprised of 507 tourist guides, which selected by stratified random sampling method. The instrument used for collecting data was rating-scale questionnaire and interview. Then, data was analyzed by percentage, means, standard deviation, t-test, and F-test.

The research findings were summarized as following details:

1. Content tourism information that the tourist guides used at high level were 1) general condition and geography 2) history 3) art and culture 4) tourist attractions 5) suggestions for tourists 6) general knowledge for tourist guides and 7) activities project and convenience facilities, but general knowledge of tsunami and tsunami warning system the tourist guides used at high moderate level.

2. When compared using of content tourism information by tourist guides in the provinces that they were destroyed by tsunami according to the following variables: sex, type of guide, and working experience were found differently in variable working experience as a whole, tourist guides who have worked for 5 years used of content tourism information more than tourist guides who have worked up to 11 years.

3. Tourism information resources found that the tourist guides mostly used 2 tourism information resources: personal resources and electronic resources.

4. When compared using of tourism information resources by tourist guides in the provinces that they were destroyed by tsunami according to the following variables: sex, type of guide and working experience were found differently in variable type of guide as a whole, outbound tourist guides used of tourism information resources more than inbound tourist guides and local tourist guides.

5. Problems of using tourism information resources by tourist guides in the provinces that they were destroyed by tsunami found that tourist guides met problems of using tourism information resources at a high level were 1) inappropriate tourism information as needed 2) no enough time for tourism information searching 3) unable to know where to search tourism information resources 4) long distance uncomfortable going to tourism information resources and 5) irrelevant tourism information.

6. When compared problems of the use of tourism information resources by tourist guides in the provinces destroyed by tsunami according to the following variables: sex, type of guide and working experience were found differently in variable type of guide as a whole, outbound tourist guides met problems of using tourism information resources more than local tourist guides.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

ของ
วรลักษณ์ ทองใบ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก

ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2551

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ พวาท พันธุ์เมฆา กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอแนะสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ตลอดจนเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ อย่างละเอียดจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. ละเอียต ศิลาน้อย คุณอุไร มุกประดับทอง และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ฉันทัช วรรณถนอม ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข เครื่องมือในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ ประธานกรรมการสอบปากเปล่า และรองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง ที่ให้ความกรุณามาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า รวมทั้ง ให้คำแนะนำที่ดีทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์อรทัย วารีสอาด อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัยในระดับ ปริญญาโท ที่คอยดูแล เอาใจใส่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด และคณาจารย์ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้กับผู้วิจัย

ขอขอบคุณมักคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถามและให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลอันมีค่าเพื่อการวิจัยที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณพ่อเรวัต คุณแม่สุเพ็ญ ทองใบ อย่างสุดซึ้งที่ให้มาซึ่งความรัก กำลังใจ ทรัพย์ที่มีค่า และให้โอกาสที่ดีกับลูกเสมอมา รวมทั้งพิทยา ทองใบ น้องชายที่รัก ที่ช่วยเหลือพี่คนนี้ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณพี่ๆ “เด็กหลังห้อง” เพื่อนๆ กัลยาณมิตรทุกคน ทั้งในระดับปริญญาตรีและ ระดับปริญญาโท ที่ให้ความรักและกำลังใจพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

วรลักษณ์ ทองใบ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสารสนเทศการท่องเที่ยว.....	11
ความหมายและความสำคัญของสารสนเทศการท่องเที่ยว.....	11
ความหมายของสารสนเทศการท่องเที่ยว.....	11
ความสำคัญของสารสนเทศการท่องเที่ยว.....	13
การใช้สารสนเทศ.....	14
สารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัลคูเทศก์.....	18
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัลคูเทศก์.....	20
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคใต้.....	23
ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว.....	28
มัลคูเทศก์.....	29
ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของมัลคูเทศก์.....	29
ความหมายของมัลคูเทศก์.....	29
ความสำคัญของมัลคูเทศก์.....	30
ประเภทของมัลคูเทศก์.....	32
บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของมัลคูเทศก์.....	38
บทบาทของมัลคูเทศก์.....	38
หน้าที่และความรับผิดชอบของมัลคูเทศก์.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
คุณสมบัติและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์.....	42
คุณสมบัติของมัคคุเทศก์.....	42
จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์.....	45
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ.....	47
ความหมายของคลื่นสึนามิ.....	47
สาเหตุการเกิดคลื่นสึนามิ.....	47
ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวที่เกิดจากการเกิดคลื่นสึนามิในประเทศไทย.....	49
ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิในประเทศไทย.....	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	63
งานวิจัยในประเทศ.....	63
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	69
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	69
ประชากร.....	69
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	69
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	151
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	151
สมมติฐานในการวิจัย.....	151
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	152

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	154
สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	160
อภิปรายผล.....	163
ข้อเสนอแนะ.....	170
 บรรณานุกรม.....	 172
 ภาคผนวก.....	 179
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	180
ภาคผนวก ข ประเด็นข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์และแบบบันทึกภาคสนาม	193
ภาคผนวก ค รายชื่อมัคคุเทศก์ผู้ให้สัมภาษณ์.....	199
ภาคผนวก ง หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	201
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 204

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 พื้นที่ที่ได้รับการติดตั้งหอเตือนภัยคลื่นสึนามิ.....	54
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างมัลคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่สุมแบบ แบ่งชั้นตามลักษณะน้ำเที่ยว.....	70
3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
4 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัย ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ.....	80
5 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ในจังหวัดที่ ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ.....	86
6 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ในจังหวัดที่ ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว.....	91
7 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านของมัลคุเทศก์ที่พบ ความแตกต่าง.....	102
8 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัลคุเทศก์ที่พบ ความแตกต่าง.....	102
9 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ในจังหวัดที่ ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	106
10 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวผลรวมทั้งหมดของมัลคุเทศก์ ที่พบความแตกต่าง.....	117
11 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านของมัลคุเทศก์ที่พบ ความแตกต่าง.....	118
12 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัลคุเทศก์ที่พบ ความแตกต่าง.....	118
13 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัย ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ.....	122
14 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ในจังหวัดที่ ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ.....	125
15 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ในจังหวัดที่ ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว.....	127

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวผลรวมทั้งหมดของมัคคุเทศก์ ที่พบความแตกต่าง.....	131
17 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านของมัคคุเทศก์ที่พบ ความแตกต่าง.....	132
18 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัคคุเทศก์ที่พบ ความแตกต่าง.....	132
19 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	134
20 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัคคุเทศก์ที่พบ ความแตกต่าง.....	138
21 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัย ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ.....	139
22 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ใน จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ.....	140
23 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว.....	142
24 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวผลรวมทั้งหมดของ มัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง.....	146
25 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านของ มัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง.....	146
26 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัคคุเทศก์ ที่พบความแตกต่าง.....	147
27 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ใน จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน....	148

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ).....	33
2 บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย).....	33
3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่).....	34
4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่).....	34
5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า).....	35
6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม).....	36
7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล).....	36
8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง).....	37
9 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ).....	37
10 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น).....	38
11 การเกิดคลื่นสึนามิ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547.....	50
12 เส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ (Evacuation Map) ของหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต.....	58
13 เส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ (Evacuation Map) ของหาดกมลา จังหวัดภูเก็ต.....	59
14 ระบบตรวจวัดคลื่นสึนามิแบบทุ่นลอย.....	61

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างมาก โดยถือว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง กล่าวคือ ตั้งแต่ปี 2525 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศได้ปีละนับแสนล้านบาท และจากรายงานประจำปีของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2549ก: 68) ในปี 2548 ระบุว่าประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 334,716 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.51 ก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศมากเป็นอันดับ 1 ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศ ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รายงานไว้ว่า โดยเฉลี่ยแล้วอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวช่วยลดการขาดดุลการค้ากับต่างประเทศได้ถึงร้อยละ 30 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2547ก: 1) และมีส่วนช่วยให้ฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น เนื่องจากรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชาชนอย่างกว้างขวางทั้งในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ช่วยในการสร้างงาน สร้างอาชีพ ช่วยสนับสนุนฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีต่าง ๆ อันเป็นเอกลักษณ์ของชาติให้คงอยู่ นอกจากนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีส่วนช่วยสร้างสันติภาพ สัมพันธไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือนได้อีกด้วย

การที่ประเทศไทยประสบความสำเร็จอย่างงดงามในด้านการท่องเที่ยว นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากกลยุทธ์ทางการตลาดที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยประกาศในปี 2530 เป็นปีแห่งการท่องเที่ยว จนเป็นที่รู้จักในฐานะสยามเมืองยิ้มและกลายเป็นสถานพักผ่อนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของโลกโดยเฉพาะภาคใต้ของประเทศไทยที่มีความร่ำรวยในด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ ศาสนา และประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ทรัพยากรเหล่านี้ล้วนเป็นมนต์ขลังที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนภาคใต้ได้อย่างไร้ปัญหา

จากสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคใต้ ปี 2546 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2547ข: 9) แสดงทิศทางการท่องเที่ยวใน 6 จังหวัดภาคใต้ของไทย ได้แก่ ระนอง พังงา กระบี่ ภูเก็ต ตรัง และสตูล มีแนวโน้มเจริญเติบโตขึ้น โดยเฉพาะภูเก็ต กระบี่ และพังงา ที่เป็นสินค้าด้านการท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นในฐานะแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำที่มีชื่อเสียงในระดับโลกและไม่มีนักท่องเที่ยวรายได้ที่มาจากประเทศไทยแล้วไม่ได้ไปเยือนกลุ่มจังหวัดเหล่านี้ จนได้รับการขนานนามว่า “มรกตเมืองใต้” โดยมีจุดขายที่สำคัญ คือ หาดทราย ชายทะเล ปะการัง และหมู่เกาะน้อยใหญ่ ตลอดจนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและกิจกรรมเสริม เช่น การดำน้ำ การปีนหน้าผา การพายเรือแคนู แต่สภาวะการณดังกล่าวต้องชะลอตัวลงหลังจากเกิดคลื่นสึนามิ ในวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 เวลา 07:58:50 น. ตามเวลาในประเทศไทย ก่อให้เกิดคลื่นใต้น้ำขนาดใหญ่ที่มีพลังงานมหาศาลที่เรียกว่า

“คลื่นสึนามิ” ภูมิภาคชายฝั่งของ 10 ประเทศที่อยู่ในมหาสมุทรอินเดีย ได้แก่ ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศศรีลังกา ประเทศอินเดีย ประเทศไทย ประเทศโซมาเลีย ประเทศมัลดีฟส์ ประเทศพม่า ประเทศแทนซาเนีย ประเทศบังกลาเทศ และประเทศเคนยา

สำหรับประเทศไทย บริเวณพื้นที่ชายฝั่งทะเลอันดามันของ 6 จังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคใต้ได้รับความเสียหายอย่างรุนแรง ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2549ข: 97-98) ได้สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศของจังหวัดในภาคใต้ปี 2548 ไว้ว่า ภายหลังจากที่ประสบวิกฤตอย่างหนักจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ได้สร้างความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความตื่นตระหนกตกใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหยุดชะงักการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ 6 จังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามันที่ประสบภัย อันเนื่องมาจากการขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย ด้านระบบเตือนภัย รัฐบาลหลายประเทศ เช่น ออสเตรเลีย เยอรมนี สหรัฐอเมริกา อิตาลี รัสเซีย และสวีเดน ประกาศเตือนประชาชนของประเทศตนไม่ให้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ประสบภัยโดยอ้างสาเหตุการเกิดโรคระบาด ข่าวลือเรื่องวิญญูณผู้เสียชีวิต รวมทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีความอ่อนไหวจากข่าวสารที่ได้รับค่อนข้างมาก เช่น สวีเดน อิตาลี เกาหลี ญี่ปุ่น ทำให้การท่องเที่ยวของภาคใต้ลดลงเป็นครั้งแรกในรอบ 5 ปี โดยในปี 2548 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวจำนวน 13.05 ล้านคน ลดลงร้อยละ 29.06 และรายได้ลดลงร้อยละ 51.15 หรือ 76,432 ล้านบาท

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงเร่งฟื้นฟูการท่องเที่ยวในบริเวณพื้นที่ชายฝั่งทะเลอันดามันให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็วที่สุด โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การจัดทัศนศึกษาสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและสื่อมวลชนต่างประเทศเข้ามาดูสภาพพื้นที่จริงและสภาพความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว การดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยพื้นฐาน นอกจากนี้ยังปรับปรุงมาตรฐานการบริการต่างๆ ในธุรกิจการท่องเที่ยวควบคู่กันไปด้วย โดยเฉพาะมาตรฐานกำลังคนที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง นั่นคือ มัคคุเทศก์

ไพฑูรย์ พงศะบุตร และคนอื่นๆ (2531: 1) กล่าวว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะเป็นบุคคลแรกที่ได้พบปะกับนักท่องเที่ยวและเป็นคนสุดท้ายที่กล่าวคำอำลาในวันที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ จึงเป็นผู้ที่มีโอกาสใกล้ชิด ติดต่อกับนักท่องเที่ยวมากที่สุดตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว เป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนิทสนมไว้วางใจ รวมทั้งเป็นผู้คอยดูแลอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ชี้แนะ และอธิบายสิ่งต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบ (เอี่ยมพร เหนะเกษตร. 2535: 10) ตลอดจนเป็นแหล่งสารสนเทศหรือเป็นผู้ให้สารสนเทศ (Holloway. 2002: 290-291) ที่สำคัญของนักท่องเที่ยว เพราะส่วนใหญ่มััคคุเทศก์เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้วยตนเอง (สรณะ ฉายประเสริฐ. 2529: บทคัดย่อ)

มัลคุเทศก์จึงเป็นอีกกลุ่มอาชีพหนึ่งที่มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว เพราะเมื่อพิจารณาตามภาระงานแล้ว พบว่า ภาระงานที่มัลคุเทศก์จะต้องปฏิบัติ คือ 1) งานด้านการให้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับสรณะ ฉายประเสริฐ (2529: บทคัดย่อ) ที่วิจัยพบว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนยังใช้วิธีให้มัลคุเทศก์เป็นผู้เตรียมข้อมูลและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้วยตนเอง เนื่องจากมัลคุเทศก์เป็นผู้ที่มีศักยภาพมากที่สุดในการเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวที่สามารถชักจูง และชี้แนะให้นักท่องเที่ยวสนใจในสิ่งต่างๆ รอบตัว และ 2) งานบริการที่ใช้ภาษาเป็นสื่อ ซึ่งสอดคล้องกับณิชนัน จันทรทองแก้ว (2546: 54) ที่วิจัยพบว่า มัลคุเทศก์มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการของลูกค้าอยู่ในระดับสูง ดังนั้นบุคลากรที่ทำงานด้านนี้จึงควรพัฒนาและส่งเสริมในด้านการใช้ภาษาตลอดจนการให้ข่าวสารที่ถูกต้อง

จากหน้าที่และความรับผิดชอบของมัลคุเทศก์ จะเห็นได้ว่ามัลคุเทศก์มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวเพื่อช่วยเสริมงานให้บรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานของมัลคุเทศก์ก่อนเกิดเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ มัลคุเทศก์ใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับจากสถาบันที่สำเร็จการศึกษา โครงการอบรมหลักสูตรมัลคุเทศก์และประสบการณ์ส่วนตัว ในการให้ความรู้และอธิบายแก่นักท่องเที่ยวซึ่งสอดคล้องกับเอื้อมพร เฮนะเกษตร (2535: 136) ที่วิจัยพบว่า ในด้านที่มาของความรู้วิชาชีพ มัลคุเทศก์ส่วนใหญ่ได้รับความรู้จากการอบรมหลักสูตรมัลคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การเรียนรู้ และศึกษาด้วยตนเอง แต่ภายหลังจากเกิดเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ผลของคลื่นสึนามิทำให้วิถีธรรมชาติและวิถีมนุษย์เปลี่ยนแปลง กล่าวคือ สถานประกอบการที่พักร้านอาหาร ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกหลายแห่งปิดกิจการ บางส่วนได้กลายเป็นซากปรักหักพัง แนวชายฝั่งทะเลถูกกัดเซาะ รวมทั้งทัศนียภาพทั้งบนบกและในน้ำทะเลเปลี่ยนแปลงไป ระบบนิเวศ เช่น ป่าชายเลนเสียหาย แนวปะการังแตกหัก พลิกคว่ำ และทรายกลบทับ แหล่งหญ้าทะเลถูกทำลาย สัตว์ทะเลหายาก เช่น เต่าทะเล ได้รับผลกระทบด้านที่อยู่อาศัยและแหล่งอาหาร แหล่งดำน้ำประเภทกองหินใต้ทะเลได้รับความเสียหาย ชาวมอแกนไร้ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ผลของคลื่นสึนามิยังก่อให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งก่อสร้างใหม่ เช่น อนุสาวรีย์สึนามิได้นำ อนุสรณ์สถานสึนามิ หอเตือนภัยคลื่นสึนามิ ป้ายหรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลื่นสึนามิ แผนผังเส้นทางรถหลบหนีภัยคลื่นสึนามิ ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้มัลคุเทศก์จำเป็นต้องติดตามและชวนขยายหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพและสัมพันธ์กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับสมใจ เจริญวงศ์ (2521: 46) ที่วิจัยพบว่า สารสนเทศที่มัลคุเทศก์ใช้นั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามความสนใจหรือความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความหลากหลาย เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มัลคุเทศก์พบแต่ละครั้งนั้นจะต่างชาติ ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมประเพณี และมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อหาความเพลิดเพลินในช่วงวันหยุด เพื่อการพักผ่อนตามสถานที่ตากอากาศ เพื่อศึกษาวัฒนธรรม และเพื่อชมโบราณสถานที่มีชื่อเสียงของประเทศ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวมักคาดหวังว่า มัลคุเทศก์ไม่ว่าชาติใด ภาษาใด มีความรู้เกี่ยวกับบ้านเมืองของตนในทุกๆ ด้าน เช่น ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ อักษรศาสตร์

ประเพณี วัฒนธรรม ศิลปกรรม และอาหาร เมื่อมีข้อสงสัยเกิดขึ้น นักท่องเที่ยวก็จะซักถามทันที และถามทุกแง่มุมที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบ โดยไม่คิดว่ามัคคุเทศก์อาจจะไม่ทราบหรือให้คำตอบไม่ได้ เพราะในความรู้สึกของนักท่องเที่ยวจะคิดอยู่เสมอว่า มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวอยู่นั้นเป็นผู้ที่รู้คำตอบทุกสิ่งทุกอย่าง หรือเป็น “สารานุกรมเดินได้” คือ มีความรู้รอบตัวและรู้ทุกอย่างเกี่ยวกับประเทศของตนเป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้สารสนเทศการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นต่ออาชีพมัคคุเทศก์และเป็นสิ่งที่จะขาดไม่ได้ การสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ถูกต้องของมัคคุเทศก์จึงควรได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง

จากสภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงของการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวและแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวว่ามัคคุเทศก์มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวและแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอย่างไร ตลอดจนปัญหาของการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นประโยชน์ในการจัดหาสารสนเทศการท่องเที่ยว แก้ไขปรับปรุง การดำเนินงานในการให้บริการสารสนเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอสมุดประชาชน หอสมุดสถาบันการศึกษา สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารนักท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
4. เพื่อเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน
5. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
6. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน

ความสำคัญของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวและแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ รวมถึงปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการจัดหาสารสนเทศการท่องเที่ยว แก้ไข ปรับปรุง การดำเนินงานในการให้บริการสารสนเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอสมุดประชาชน หอสมุดสถาบันการศึกษา สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารนักท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมัคคุเทศก์ต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่สังกัดธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภาคใต้ จำนวน 2,571 คน (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. 2550: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่สุ่มมาจากประชากรในข้อที่ 1 ที่สังกัดธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภาคใต้ ได้แก่ ระนอง พังงา กระบี่ ภูเก็ต ตรัง และสตูล จำนวน 507 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 606-610) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามลักษณะการนำเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ และมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน โดยสุ่มแบบเจาะจงที่ครอบคลุมคุณลักษณะต่างๆ ของมัคคุเทศก์ตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ มีดังนี้

- 1.1 เพศ แบ่งเป็น

- 1.1.1 ชาย

- 1.1.2 หญิง

- 1.2 ลักษณะการนำเที่ยว แบ่งเป็น
 - 1.2.1 นำเที่ยวภายในประเทศ
 - 1.2.2 นำเข้าในประเทศ
 - 1.2.3 นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่
- 1.3 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น
 - 1.3.1 ไม่เกิน 5 ปี
 - 1.3.2 6-10 ปี
 - 1.3.3 11 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 2.1 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว
 - 2.2 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว
 - 2.3 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ** หมายถึง 6 จังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ได้แก่ ระนอง พังงา กระบี่ ภูเก็ต ตรัง และสตูล
2. **มัคคุเทศก์** หมายถึง ผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำหน้าที่อธิบาย ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ บุคคล และตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม โดยได้รับค่าตอบแทน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
3. **มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)** หมายถึง ผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รองรับ ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์เป็นบัตรสีบรอนซ์เงิน สามารถนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศทั่วราชอาณาจักร มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ไปในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศในการบรรยาย ให้ความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
4. **สารสนเทศการท่องเที่ยว** หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่ได้มีการบันทึกและจัดพิมพ์เผยแพร่ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถรับรู้ได้ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

5. การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ หมายถึง มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) นำสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ครอบคลุม 2 ประเด็นใหญ่ คือ

5.1 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง การนำรายละเอียด หรือสาระสำคัญของสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านต่างๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหา สารสนเทศการท่องเที่ยวออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

5.1.1 ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ เช่น ที่ตั้ง/อาณาเขต เขตการปกครอง ประชากร โครงสร้างพื้นฐาน เส้นทางคมนาคม เป็นต้น

5.1.2 ด้านประวัติศาสตร์ เช่น ประวัติเมือง ท้องถิ่น ตำนาน ประวัติ โบราณสถาน ประวัติสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ ประวัติสถานที่สำคัญทางราชการ เป็นต้น

5.1.3 ด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น การศึกษา ภาษา วรรณกรรม ทัศนคติของคน ในท้องถิ่น การดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่น วัฒนธรรมการแต่งกาย อาหาร เป็นต้น

5.1.4 ด้านสถานที่ท่องเที่ยว เช่น สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น

5.1.5 ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ระเบียบวิธีการเข้าเมือง การติดต่อสถานที่ราชการหรือหน่วยงานต่างๆ การเตรียมตัวสำหรับการท่องเที่ยว เป็นต้น

5.1.6 ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ เช่น การให้ความปลอดภัย แก่นักท่องเที่ยว การใช้ภาษา มนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ การจําหน่ายเที่ยว เป็นต้น

5.1.7 ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ เช่น การเกิดคลื่นสึนามิ ลักษณะของคลื่นสึนามิ ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ เป็นต้น

5.1.8 ด้านกิจกรรมโครงการอนุรักษ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และโครงการอนุรักษ์ต่างๆ เป็นต้น

การวัดปริมาณการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยให้ผู้ตอบเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้ (1)

5.2 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง มัคคุเทศก์ไปใช้สถานที่ที่ รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการ และเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำแนกแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

5.2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง หมายถึง การใช้สารสนเทศ การท่องเที่ยวจากแหล่งที่มัคคุเทศก์มีอยู่ในครอบครองของตนเอง เช่น หนังสือการท่องเที่ยว วารสารการท่องเที่ยว

5.2.2 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศการท่องเที่ยว ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่เป็นผู้รู้ผู้มีประสบการณ์ในแต่ละท้องถิ่นที่มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมและนักท่องเที่ยว

5.2.3 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน หมายถึง สถาบันหรือหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศการท่องเที่ยว ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวต่างๆ ที่มีคฤเทศก์ต้องการ เช่น ห้องสมุดของสถาบันการศึกษา

5.2.4 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ได้รับและเข้าถึงสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้โดยผ่านทางสื่อมวลชน เช่น การดูโทรทัศน์หรือการอ่านหนังสือพิมพ์

5.2.5 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง เว็บไซต์ที่มัคคุเทศก์ใช้สืบค้นเพื่อเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ www.tat.or.th, www.moohin.com, เป็นต้น

การวัดปริมาณการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ข้อคำถามเป็นการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวต่างๆ โดยให้ผู้ตอบตอบเป็นมาตรฐานค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้ (1)

6. ลักษณะการนำเที่ยว หมายถึง รูปแบบทางธุรกิจที่กระทำโดยบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการ การให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเที่ยวเป็นสำคัญ โดยมีการติดต่อโดยตรงกับนักท่องเที่ยวเพื่อจัดรายการนำเที่ยวและดำเนินการในเชิงธุรกิจ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

6.1 นำเที่ยวภายในประเทศ หมายถึง การจัดนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่พักอยู่ในประเทศไทย ท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยเป็นผู้จัดการท่องเที่ยวทั้งหมด นับตั้งแต่การจัดรายการนำเที่ยว ที่พัก อาหาร ยานพาหนะ และจัดหามัคคุเทศก์

6.2 นำเข้าในประเทศ หมายถึง การจัดนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของประเทศนั้นๆ ติดต่อมายังสาขาประจำประเทศไทยหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ทำหน้าที่เป็นตัวแทนจัดการท่องเที่ยวให้ โดยจัดหายุานพาหนะรับ-ส่ง สนามบิน นำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ติดต่อที่พักตามแหล่งท่องเที่ยว จัดการเรื่องอาหารให้มีความหลากหลายตลอดระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทย จัดหามัคคุเทศก์ให้ร่วมเดินทางไปกับคณะ ตลอดจนการพาไปซื้อของที่ระลึก ส่วนรายการท่องเที่ยวจะเป็นไปตามที่กำหนดกันไว้

6.3 นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายถึง การจัดนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศไปยังสถานที่ใดสถานที่หนึ่งในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งที่สำนักงานตั้งอยู่ โดยนำเที่ยวจบเป็นวันๆ ไป

7. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่มัคคุเทศก์ประกอบอาชีพ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

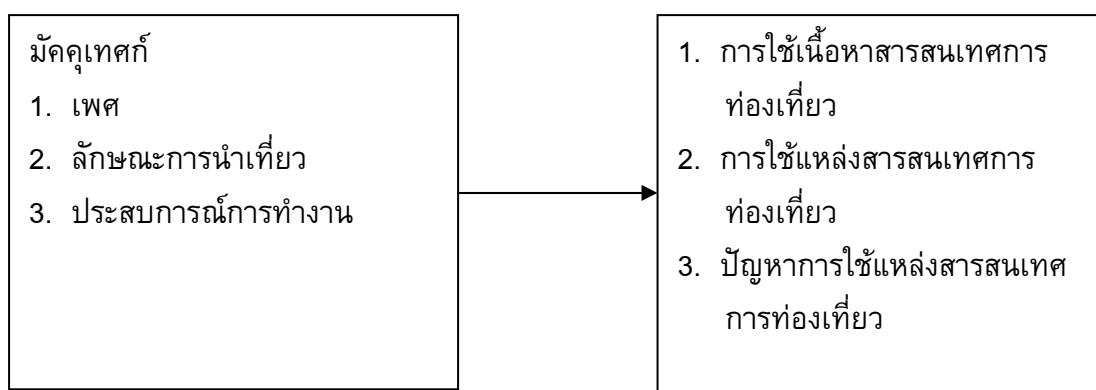
7.1 ไม่เกิน 5 ปี

7.2 6-10 ปี

7.3 11 ปีขึ้นไป

8. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือ ข้อขัดข้องต่างๆ ที่ทำให้มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ประสบจากการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวซึ่งทำให้ไม่สามารถได้รับสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการเข้าถึงสารสนเทศการท่องเที่ยว 2) ด้านความไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว 3) ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว และ 4) ด้านบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
2. มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
3. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
4. มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

5. มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
6. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
7. มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
8. มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
9. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสารสนเทศการท่องเที่ยว
 - 1.1 ความหมายและความสำคัญของสารสนเทศการท่องเที่ยว
 - 1.2 การใช้สารสนเทศ
 - 1.3 สารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัลลเทศก์
 - 1.4 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัลลเทศก์
 - 1.5 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคใต้
 - 1.6 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว
2. มัลลเทศก์
 - 2.1 ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของมัลลเทศก์
 - 2.2 บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของมัลลเทศก์
 - 2.3 คุณสมบัติและจรรยาบรรณของมัลลเทศก์
3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ
 - 3.1 ความหมายของคลื่นสึนามิ
 - 3.2 สาเหตุการเกิดคลื่นสึนามิ
 - 3.3 ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวที่เกิดจากการเกิดคลื่นสึนามิในประเทศไทย
 - 3.4 ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิในประเทศไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสารสนเทศการท่องเที่ยว

ความหมายและความสำคัญของสารสนเทศการท่องเที่ยว

ความหมายของสารสนเทศการท่องเที่ยว

คำว่า สารสนเทศ เป็นคำที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติจากคำภาษาอังกฤษว่า Information หมายถึง ข่าวสาร การแสดง หรือการชี้แจงข่าวสารข้อมูล (ศัพท์บัญญัติอังกฤษ-ไทย ไทย-อังกฤษ. 2532: 218) สำหรับในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มีผู้ให้คำนิยามสารสนเทศไว้อย่างต่าง ๆ กัน ดังนี้

มาลี ล้าสกุล (2545: 6) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้รูปแบบต่าง ๆ ที่มีการบันทึก ประมวล หรือดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ ที่สามารถนำไปเผยแพร่ และใช้ประโยชน์ทั้งในส่วนบุคคลและสังคม พวา พันธุ์เมฆา (2541: 2) กล่าวว่า สารสนเทศ คือ ข้อความที่เป็นข้อเท็จจริง มโนคติ สิ่งที่ได้เห็น เหตุการณ์ ความคิด รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ที่มีความหมายเฉพาะแน่นอนในบริบทหนึ่ง ๆ และสิ่งเหล่านี้ได้เก็บบันทึกไว้ในวัสดุสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์และสื่อโสตทัศนอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับบุญยืน จันทรวงศ์ (2548: 1) ที่ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูลนานาประการ ความรู้ ความรู้สึกนึกคิด ข้อเท็จจริง ประสบการณ์ รวมถึงจินตนาการของมนุษย์ซึ่งมีการจัดการแล้วบันทึกลงในสื่อหรือวัสดุสารสนเทศรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง และมีการถ่ายทอดเผยแพร่อย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ และฮาร์รอด (Harrod. 1995: 319) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ คือ การรวบรวมข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง สามารถอ่านหรือรับรู้ให้เข้าใจได้โดยบันทึกลงในกระดาษหรือสื่อชนิดอื่น ๆ และสามารถสื่อสารกันได้

ส่วนคำว่า การท่องเที่ยว มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Tourism มีผู้ให้คำนิยามการท่องเที่ยวไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization (WTO) แห่งองค์การสหประชาชาติ (2546: 2) ให้ความหมายว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางใด ๆ ก็ตามเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ คือ 1) การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่งเป็นการถาวร 2) การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ ไม่ใช่เพื่อทำสงคราม และ 3) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ประกอบอาชีพหรือหารายได้ แต่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมเยียนญาติมิตร เพื่อความเบิกบาน บันเทิงเจริญรอย เพื่อเล่นกีฬาต่าง ๆ เพื่อการประชุมสัมมนา และเพื่อศึกษาหาความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับราณี อธิชัยกุล (2545: 5) ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการหารายได้ นอกจากนี้พอนด์ (Pond. 2535: 35) ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ และการอำนวยความสะดวกให้เกิดความสุขสบายในการเดินทาง และมิล (Mill. 1990: 359) ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยว คือ กิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวกับการสร้างความประทับใจ การบริการ และการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว

ดังนั้นจากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า สารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่ได้มีการบันทึกและจัดพิมพ์เผยแพร่อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเดินทางท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยได้รับความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์

วัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น รวมทั้งรายละเอียดของกิจกรรม การบริการ และการอำนวยความสะดวกเพื่อสร้างความสุขและความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาของการเดินทาง

ความสำคัญของสารสนเทศการท่องเที่ยว

ในปัจจุบันสารสนเทศเป็นคำที่ได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการธุรกิจ การศึกษา อุตสาหกรรม การบริการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน อีกทั้งรัฐบาลไทยยังกำหนดให้ ปี พ.ศ. 2538 เป็นปีสารสนเทศไทย เพื่อเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อการพัฒนาประเทศและตอบรับกับยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยี ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงกับทุกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันในภาคเอกชน แต่สถานการณ์ปัจจุบันทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มมากขึ้นด้วยวิธีการต่างๆ กัน การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศก็นับว่าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะนำมาใช้เพื่อให้การดำเนินงานสามารถสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสารสนเทศจึงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ ไม่ยิ่งหย่อนกว่าทรัพยากรประเภทอื่น สำหรับการท่องเที่ยว สารสนเทศนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังที่เชลดอน (Sheldon. 1999: 2) ได้กล่าวว่า สารสนเทศ คือ เส้นทางของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวมีความต้องการและใช้สารสนเทศ การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยวของประเทศนั้นๆ เป็นต้น เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ที่จะเดินทางท่องเที่ยว ส่วนมัคคุเทศก์ก็ต้องการและใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน เพื่อที่จะนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ ให้กับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวทราบ เพื่อประกอบการตัดสินใจร่วมเดินทางท่องเที่ยวไปกับตน อีกทั้งมัคคุเทศก์สามารถนำสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับนั้นไปใช้ในปฏิบัติงานในการให้ความรู้ ชี้แนะ และอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยวทราบตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว นอกจากนี้ความสะดวกในการรับสารสนเทศการท่องเที่ยวเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่จะผลักดันให้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ หากนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์สามารถแสวงหาหรือได้รับสารสนเทศการท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น การติดต่อกับธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆ ก็จะสะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นการจัดเตรียมสารสนเทศการท่องเที่ยว นอกจากจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจแล้ว ยังมีผลต่อการเดินทางกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวอีกครั้งของนักท่องเที่ยว ทั้งยังส่งผลให้มัคคุเทศก์มีสารสนเทศ การท่องเที่ยวที่ทันสมัย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้พบว่า ตนเองต้องการสารสนเทศ จึงก่อให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศต่างกัน เช่น เพื่อการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เพื่อการศึกษาเรียนรู้ เพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการปฏิบัติงาน หรือเพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เป็นต้น ในการใช้สารสนเทศนั้นอาจจะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ขึ้นอยู่กับสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับ และจะส่งผลต่อความต้องการสารสนเทศในครั้งต่อไป กล่าวคือ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้สารสนเทศ จะทำให้งดตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศและกระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศมากขึ้น ดังนั้นการใช้สารสนเทศจึงเป็นผลจากการที่บุคคลมีความต้องการสารสนเทศและสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ตามวัตถุประสงค์

คิง และ คิง (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2530: 56-57; อ้างอิงจาก King & King. 1979.

Issues and Resolutions : A Summary of Pre-conference Activities, Report to the National Commission on Libraries and Information Science.) ได้แบ่งการใช้สารสนเทศออกเป็น 5 กลุ่ม โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นหัวข้อในการประชุมทำเนียบขาวเรื่องห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (White House Conference on Library and Information Services) ดังนี้

1. การใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ เพื่อแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน เพื่อความอยู่รอดในสภาวะวิกฤติ เพื่อรู้ข่าวเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิง นันทนาการ และเพื่อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบายสาธารณะ
2. การใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีพ ได้แก่ เด็กวัยก่อนเข้าเรียน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ผู้ใหญ่ที่สนใจการศึกษาด้วยตนเองภายหลังการศึกษาในระบบ และคนที่ไม่รู้หนังสือ โดยปกติบุคคลมีเรื่องที่ตนสงสัย อยากรู้ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความต้องการและเกิดการใช้สารสนเทศ
3. การใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับปรุงองค์การ เพื่อการสร้างผลผลิตและบริการ และเพื่อการสร้างผลประโยชน์แก่องค์การ การใช้สารสนเทศของกลุ่มวิชาชีพทุกกลุ่มล้วนแต่ต้องการสารสนเทศเพื่อช่วยเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งลักษณะวิชาชีพจะเป็นตัวกำหนดการใช้สารสนเทศ
4. การใช้สารสนเทศเพื่อปกครองสังคมให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การอธิบายให้ข้อมูล ประเทศชาติ เช่น สำมะโนประชากร สถิติแรงงาน สถิติสุขภาพ อากาศ เป็นต้น การดำเนินงานของรัฐ ได้แก่ การบริการมวลชน การออกกฎหมายข้อบังคับ และการวิจัย เป็นต้น
5. การใช้สารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การแลกเปลี่ยนทางวิชาชีพอื่นๆ และการแลกเปลี่ยนเงินตรา การค้า เป็นต้น

จะเห็นว่า การจัดกลุ่มการใช้สารสนเทศออกเป็น 5 กลุ่มนี้ ไม่สามารถครอบคลุมการใช้สารสนเทศได้ทั้งหมดแต่สามารถแสดงลักษณะสำคัญของการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ได้

ในการใช้สารสนเทศนั้นผู้ใช้แต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่ม จะมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน ดังที่ จีวรธรณ ภัคติบุตร (2532: 176) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การกิจทางด้านอาชีพและหน้าที่การงานของผู้ใช้ คือ ความแตกต่างของบุคคลแต่ละกลุ่มอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงาน ล้วนมีส่วนกำหนดลักษณะการใช้สารสนเทศเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน เช่น การปฏิบัติงานด้านการวิจัย การวางแผนการผลิต การบริหาร ส่งผลให้เกิดการใช้สารสนเทศแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของภาระหน้าที่การงาน นั้น นอกจากนี้สาขาวิชาที่ผู้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน เช่น แพทย์ พยาบาล วิศวกร ครู นักข่าว นักวิทยาศาสตร์ นักคณิตศาสตร์ เป็นต้น บุคคลเหล่านั้นย่อมต้องการสารสนเทศในสาขาของตน เพื่อจะได้นำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งลักษณะสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่สังกัดก็มีผลต่อการใช้สารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนด้วย เช่น ถ้าเป็นบริษัททัวร์ นักคณิตศาสตร์จำเป็นต้องติดตามและรับข้อมูลข่าวสารในสาขาการท่องเที่ยวหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้สารสนเทศ คือส่วนสำคัญที่กำหนดการใช้สารสนเทศ เพราะว่าเป็นพื้นฐานและเป็นความสนใจส่วนตัว เช่น สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามา ผู้ใช้มีความรู้พื้นฐาน ผู้ใช้มีความสนใจสาขานั้น หรือผู้ใช้จะพัฒนาตนเองในภายหลัง สาขาวิชาจะเป็นสิ่งกำหนดความถี่รู้ในการใช้สารสนเทศหรือไม่ใช้สารสนเทศ โดยปกติผู้ใช้อาจจะสนใจสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้องกับสาขาของตน นอกจากนี้ระดับการศึกษาของผู้ใช้ มีผลต่อการใช้สารสนเทศ เช่น ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นต้องการสารสนเทศในระดับที่สูงขึ้น เจาะลึกเฉพาะสาขาวิชายิ่งขึ้น อีกทั้งสภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจส่วนตัวที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต และการทำงานของใช้สารสนเทศแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกของการใช้สารสนเทศนั้นๆ ด้วย

3. การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ คือ ความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น มีแหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้า และฐานข้อมูลต่างๆ อยู่ในหน่วยงานของตนหรือสถานที่ใกล้เคียงที่สามารถอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีบริการค้นหาสารสนเทศ มีคู่มือช่วยค้นคว้า หรือมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศนั้น พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์ (2533: 72-79) ได้กล่าวไว้ว่า สามารถจำแนกปัญหาออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้สารสนเทศ ดังนี้

1.1 ไม่มีแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ

1.2 การไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ คือ ผู้ต้องการใช้สารสนเทศไม่ทราบว่าหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากที่ใด เนื่องจากไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศ เช่น อยู่ไกลหรือใช้เวลาามากจึงจะ
ได้สารสนเทศนั้น

1.4 การที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศนับวันจะมีความจำเป็นมากขึ้น การผลิตสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการให้บริการเรียกใช้ระบบ จึงมีค่าใช้จ่ายแพงขึ้น ผู้ต้องการสารสนเทศจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ต้องการสารสนเทศยังไม่คุ้นเคย และมักจะไม่ได้เตรียมตัวมาก่อน จึงทำให้ผู้ต้องการสารสนเทศเกิดความรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศนั้น สูงเกินไป

การแก้ปัญหาของการใช้สารสนเทศ จึงควรเริ่มจากตัวผู้ใช่ว่ามีความต้องการสารสนเทศระดับใดหรือมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการไปใช้ทำอะไร เพราะจะสัมพันธ์กับระดับความลึกและความกว้างของสารสนเทศที่จะนำไปใช้ เช่น ถ้าต้องการสารสนเทศเพื่องานวิจัย ระดับสารสนเทศที่ต้องการจะต้องลึกซึ้ง ทันสมัย และทันเวลาสำหรับการใช้งาน

2. ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาสารสนเทศ ปัญหาที่มักจะพบบ่อยเสมอเกี่ยวกับสารสนเทศที่หามาได้ ดังนี้

2.1 ความไม่ทันสมัยของสารสนเทศหรือเก่าเกินกว่าที่จะนำมาใช้ได้

2.2 ความไม่สมบูรณ์ในเชิงคุณภาพหรือเนื้อหาของสารสนเทศ ทำให้ไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจหรือดำเนินการได้

2.3 ความไม่เที่ยงตรงของสารสนเทศ ส่วนใหญ่มักเป็นสารสนเทศทุติยภูมิที่ไม่ได้เกิดจากผู้ให้สารสนเทศนั้นโดยตรง เช่น สารสนเทศที่เขียนขึ้นจากคำให้สัมภาษณ์ จากการตีความจากการเขียนอ้างอิงอย่างไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์และความตั้งใจของผู้ให้สารสนเทศปฐมภูมิ เช่น การตีความ การอ้างอิงจากวิทยานิพนธ์ หรือพระราชบัญญัติ แล้วอ้างอิงกันต่อไปเรื่อยๆ โดยไม่ได้เห็นสารสนเทศปฐมภูมิ เป็นต้น

3. ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ ปัญหาที่พบบ่อยเสมอ คือ แหล่งสารสนเทศไม่มีข้อมูลมีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการ อาจจะกล่าวว่าเป็นปัญหาที่ไม่สมบูรณ์ของสารสนเทศ ดังนี้

3.1 ความไม่สมบูรณ์ในเนื้อหา

3.2 ความไม่สมบูรณ์ในเชิงปริมาณ เช่น การขาดหายไป ไม่ครบสมบูรณ์ของวารสารในรายชื่อใดรายชื่อหนึ่ง ช่วงปีใดปีหนึ่ง หรือมีรายชื่อวารสารไม่เพียงพอในสาขาที่จะศึกษาค้นคว้า

สุนทร แก้วลาย (2533: 9-13) ได้กล่าวว่าปัญหาบางประการที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมและเป็นปัญหาในการเข้าใช้สารสนเทศ ดังนี้

1. การนำเสนอ รูปแบบการนำเสนอมีผลต่อการรับรู้และการทำความเข้าใจสารสนเทศ หรือความรู้ที่ต้องการในเรื่องที่เป็นรูปธรรม การอธิบายด้วยภาพประกอบจะช่วยให้เข้าใจได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันตัวอย่างและภาพประกอบที่ไม่เหมาะสมก็อาจทำให้เกิดการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ อีกทั้ง การนำเสนอในบางรูปแบบต้องอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์พิเศษ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สไลด์ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น หากขาดอุปกรณ์เหล่านี้ ผู้ใช้สารสนเทศก็จะไม่สามารถนำสารสนเทศที่เก็บอยู่ในสื่อเหล่านั้นออกมาใช้ประโยชน์ได้

2. ภาษาและการใช้ศัพท์เฉพาะกลุ่มอาชีพ การใช้สารสนเทศที่ได้รับการเผยแพร่ในภาษาที่ใช้ได้ ไม่สั่นหัด เป็นเรื่องยาก ต้องใช้เวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายมาก ตลอดจนใช้คำศัพท์เฉพาะกลุ่มมักจะรู้จักกันในวงแคบ จึงยากที่บุคคลภายนอกจะทราบได้ว่าความหมายที่แท้จริงที่ผู้เขียน หรือผู้พูดต้องการสื่อคืออะไร จึงก่อให้เกิดปัญหาในการใช้สารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง

3. ความซ้ำซ้อน เกิดจากการผลิตสารสนเทศเพื่อการโฆษณาชวนเชื่อ การให้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกับสิ่งที่มีอยู่แล้ว ทำให้ผู้ใช้สารสนเทศต้องทุ่มเทแรงงาน ค่าใช้จ่าย และเวลามากยิ่งขึ้น ใน การที่จะกลั่นกรองเอาเฉพาะสารสนเทศที่เป็นประโยชน์มาใช้ ผู้ใช้สารสนเทศที่ละเอียดในการคัดเลือก และกลั่นกรองเอาเฉพาะสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเสี่ยงต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้น

4. เวลา เงื่อนไขด้านเวลาอาจจะมีมีความสำคัญขึ้นวิกฤตในการใช้สารสนเทศ เนื่องจาก สภาพการใช้สารสนเทศโดยทั่วไป มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการได้รับสารสนเทศโดยตรง สารสนเทศที่ได้รับอาจจะไม่มีความหมายถ้าได้รับในเวลาที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งสารสนเทศที่ได้รับล่าช้าเกินไปอาจจะไม่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

5. ค่าใช้จ่าย การเข้าถึงสารสนเทศมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ การที่จะมีสารสนเทศที่ดี มีคุณภาพและกว้างขวาง ต้องมีการลงทุนและจัดระบบ ล้วนแต่ต้องมีค่าใช้จ่าย ทั้งที่เป็นค่าการจัดหา การคัดเลือก และการดำเนินการ

6. วัฒนธรรม ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมจัดเป็นอุปสรรคสำคัญในการเรียนรู้และ เข้าใจสารสนเทศที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน ส่งผลให้มีปัญหาต่อการใช้สารสนเทศ

นอกจากนี้ ซาราซีวิก และ วูด (Saracevic; & Wood. 1981: 34-46) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ปัญหาในการเข้าใช้สารสนเทศที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1. การตระหนักถึงคุณค่าและบทบาทของสารสนเทศต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมยังมีน้อย เพราะการกระตุ้นพฤติกรรมการใช้สารสนเทศและการสร้างแรงจูงใจให้เห็นประโยชน์ ของการใช้สารสนเทศเพื่อการปรับปรุงยังมีน้อย การนิยมใช้ประสบการณ์เพื่อช่วยแก้ปัญหาและ ตัดสินใจมากกว่าการแสวงหาความรู้ เนื่องจากไม่เห็นคุณค่าของการใช้สารสนเทศ การไม่สามารถ ปรับแต่งสารสนเทศที่ใช้ให้สอดคล้องกับปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข เช่น การไม่สามารถ วิเคราะห์ สังเคราะห์ และดัดแปลงสารสนเทศจากหลายๆ แหล่งให้เหมาะสม สารสนเทศที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ ซึ่งอยู่ในรูปแบบและภาษาที่คุ้นเคยมีจำนวนน้อยหรือมีมากเกินไปเมื่อมีความ ต้องการ ทำให้ผู้ใช้ไม่ตระหนักถึงคุณค่าของสารสนเทศ

2. การมีสารสนเทศอยู่น้อยหรือการไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ จึงไม่สามารถนำสารสนเทศ นั้นไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาตนเอง ชุมชน สังคม ตลอดจนประเทศชาติได้

3. การใช้สารสนเทศให้เป็นประโยชน์ ในบางครั้งสารสนเทศที่ต้องการและสามารถเข้าถึงได้ แต่การใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่อาจเกิดขึ้นได้ เพราะความต้องการที่มีอยู่ไม่ได้คำนึงถึง การตอบสนองที่จะได้รับ ดังนั้นจึงควรหาทางแก้ไข โดยศึกษาผู้ใช้สารสนเทศอย่างใกล้ชิด เพื่อ ประเมินความต้องการบริการสารสนเทศและผลผลิตด้านสารสนเทศได้ชัดเจนถูกต้อง จัดบริการให้มี ลักษณะเฉพาะตามที่ใช้ต้องการ เพิ่มบทบาทของนักวิชาชีพสารสนเทศจากผู้ดูแลสารสนเทศให้ ครอบคลุมหน้าที่ในการเป็นสื่อกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้ โดยการแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้ใช้ สารสนเทศเกี่ยวกับวิธีการที่จะได้รับและนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม ขยายขอบเขต ของสารสนเทศ บริการสารสนเทศให้สัมพันธ์กัน ครอบคลุมบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้กำหนดนโยบาย กลุ่มผู้ไม่รู้หนังสือ และจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสม เอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งทำความเข้าใจและปรับรูปแบบให้สอดคล้องกับความต้องการและการใช้ของผู้ใช้

สารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์

สารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์นั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามความสนใจหรือ ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์พบแต่ละครั้ง จะต่างชาติ ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมประเพณี และมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อหาความเพลิดเพลินในช่วงระยะวันหยุด เพื่อการพักผ่อนตามสถานที่ตากอากาศ เพื่อศึกษา วัฒนธรรม และเพื่อชมโบราณสถานที่มีชื่อเสียงของประเทศ (สมใจ เณิมวงศาเวช. 2521: 46) โดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวมักคาดหวังว่ามัคคุเทศก์ไม่ว่าชาติใด ภาษาใด มีความรู้เกี่ยวกับบ้านเมือง ของตนในทุกๆ ด้าน เช่น ด้านประวัติศาสตร์ ด้านภูมิศาสตร์ ด้านอักษรศาสตร์ ด้านวัฒนธรรม ประเพณี ด้านศิลปกรรม และด้านอาหาร เมื่อมีข้อสงสัยเกิดขึ้น นักท่องเที่ยวจะซักถามทันที และ ถามทุกแง่มุมที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบ โดยไม่คิดว่ามัคคุเทศก์อาจจะไม่ทราบหรือให้คำตอบ ไม่ได้ เพราะในความรู้สึกของนักท่องเที่ยวจะคิดอยู่เสมอว่า มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเป็นผู้ที่มีความรู้ รอบตัวและรู้ทุกอย่างเกี่ยวกับประเทศของตนเป็นอย่างดี

ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงควรมีความรู้เกี่ยวกับบ้านเมืองของตนในทุกๆ ด้าน ทุกแง่มุม มีความรู้รอบตัวอย่างกว้างขวาง รู้จักสถานที่ต่างๆ ที่น่าสนใจ และนำท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ต้องรู้ ประวัติความเป็นมา ความสำคัญของสถานที่ที่น่าสนใจ และต้องเป็นผู้ที่เฝ้าหาความรู้ด้านต่างๆ อยู่ ตลอดเวลา ซึ่งกาญจนา อัจจงค์ (2522: 38-42) เสาวรส เปล่งแสงศรี (2530: 40-44) และ ชลดา สุจริตจันทร์ (2544: 37-39) ได้กล่าวว่า สารสนเทศการท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ต้องทราบ เพื่อให้ ความรู้ ชี้แนะ และอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยวทราบตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว สามารถ จำแนกออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ เช่น ที่ตั้งและพื้นที่เขตการปกครอง อาณาเขตติดต่อ ประชากร การเมือง เศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากรธรรมชาติ เส้นทางการคมนาคม การเดินทาง สภาพทางธรณีวิทยา ลักษณะภูมิประเทศ และลักษณะภูมิอากาศ เป็นต้น

2. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ เช่น ประวัติเมือง ท้องถิ่น ตำนาน นิทานพื้นบ้าน ความหมายของชื่อเมือง ชื่อท้องถิ่น ชื่อสถานที่ สัญลักษณ์ คำขวัญของจังหวัด ต้นไม้ดอกไม้ประจำจังหวัด/เมือง/ท้องถิ่น ประวัติโบราณสถาน ประวัติสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ ประวัติสถานที่ราชการที่สำคัญ ประวัติบุคคลสำคัญ โบราณสถานที่มีคุณค่า สิ่งก่อสร้างใหม่ๆ และเป็นสิ่งที่อยู่ในความสนใจของนักท่องเที่ยว เช่น อนุสาวรีย์สุนามิไต้่น้ำ อนุสรณ์สถานสุนามิ ดังนั้น มัคคุเทศก์จำเป็นต้องติดตามสารสนเทศเหล่านี้เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพ เพราะนอกจากจะได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของมรดกทางการท่องเที่ยวแล้ว ยังทำให้เกิดความรัก ความหวงแหน ประเทศชาติ อีกทั้งยังช่วยกันทำนุบำรุงรักษา ทำให้สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจและเล็งเห็นความสำคัญด้านประวัติศาสตร์

3. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น การศึกษา ภาษา วรรณกรรม ศาสนา ความเชื่อ ทศนคติของคนในท้องถิ่น การดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่น วัฒนธรรมการแต่งกาย อาหาร ที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพ ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน โบราณคดี ศิลปกรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี การแสดงพื้นบ้าน การนับถือศาสนาของคนในชุมชน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

4. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสถานที่ท่องเที่ยว เช่น สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญทางราชการที่เกี่ยวข้องกับทางประวัติศาสตร์ สถานที่ที่เกี่ยวขมสภาพความเป็นอยู่ของธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงเกษตร และสถานที่ท่องเที่ยวแหล่งใหม่ที่เกิดขึ้นหลังจากเหตุการณ์ธรณีภัยพิบัติคลื่นสึนามิ เช่น อนุสาวรีย์ สุนามิไต้่น้ำ อนุสรณ์สถานสุนามิ เป็นต้น

5. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ระเบียบพิธีการ เข้าเมือง การติดต่อสถานที่ราชการ หรือหน่วยงานต่างๆ การเตรียมตัวสำหรับการท่องเที่ยว หากไปเที่ยวป่า นักท่องเที่ยวควรแต่งการอย่างไร ทำตัวอย่างไร และต้องเตรียมสิ่งของอะไรบ้าง รวมทั้ง การปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญบางแห่ง ซึ่งมีมัคคุเทศก์จำเป็นต้องรู้และคอยติดตามข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว เมื่อมีการจัดนำเที่ยวไปในสถานที่ต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเตรียมตัวรับสถานการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ฤทธิชัย เตชะมัทธนันท์ (2549: 36-37) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับ สารสนเทศการท่องเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์ต้องทราบเพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ เช่น แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พยาบาล สถานที่ตำรวจ สถานที่บันเทิง ร้านอาหาร ร้านขายยา ร้านหนังสือ ห้างสรรพสินค้า ศาลากลางจังหวัด สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานที่ขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน ด้านตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง เป็นต้น

2. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ เช่น การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การใช้ภาษามนุษย์สัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ การจัดหาเที่ยว จิตวิทยา ทักษะการสื่อสาร การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เพราะนอกจากจะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ความสนุกสนานเพลิดเพลินแล้ว นักท่องเที่ยวยังมีความมั่นใจและได้รับความปลอดภัยในการเดินทางอีกด้วย

3. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องด้วยที่ตั้งของประเทศไทย โดยเฉพาะภาคใต้ที่อำนวยในเรื่องความหลากหลายของธรรมชาติ ดังนั้นกิจกรรมการท่องเที่ยวในแต่ละที่จึงแตกต่างกันออกไป เช่น ศึกษารธรรมชาติตามเส้นทางเดิน เข้าค่ายพักผ่อน ชมสัตว์ป่าและพันธุ์ไม้ที่หายาก เดินป่า ดำน้ำ ปีนหน้าผา ถ่ายภาพ ดำน้ำ เล่นน้ำตก เล่นน้ำทะเล พายเรือแคนู ดูดาว หรืออาจจะจัดเป็นกิจกรรมนันทนาการ เช่น ร้องเพลง เล่นเกม ทายปัญหา เพื่อให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว แต่ทั้งนี้มัคคุเทศก์ต้องสังเกตกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยว่าเป็นกลุ่มวัยใด เพศใด และมีความต้องการกิจกรรมดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร

4. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านโครงการอนุรักษ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ เช่น โครงการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืช โครงการอนุรักษ์ป่า โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า โครงการอนุรักษ์ปะการัง โครงการอนุรักษ์เต่าทะเล โครงการอนุรักษ์นกทะเล โครงการอนุรักษ์พะยูน เป็นต้น ซึ่งโครงการต่างๆ เหล่านี้นอกจากจะอนุญาตให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปเยี่ยมชมแล้วยังสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ได้อีกด้วย อันเป็นผลพลอยได้ที่ได้รับในด้านการท่องเที่ยว

5. สารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ เช่น ความรู้เรื่องแผ่นดินไหว การเกิดคลื่นสึนามิ การก่อตัวของคลื่นสึนามิ ลักษณะของคลื่นสึนามิ ผลกระทบของคลื่นสึนามิ ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิ หอเตือนภัยคลื่นสึนามิ เส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ ป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิ และสิ่งที่ควรปฏิบัติเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ เป็นต้น

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง แหล่งความรู้ต่างๆ ที่ผู้ใช้สามารถศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สารสนเทศที่มีให้บริการนั้นอาจได้จากการรวบรวมและจัดหาจากที่มีอยู่หรือผลิตเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ แหล่งสารสนเทศหลักที่สำคัญ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศที่เป็นองค์การที่จัดให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้โดยตรง เช่น ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ หอศิลป์ เป็นต้น และแหล่งสารสนเทศอื่นที่ไม่ได้จัดบริการสารสนเทศโดยตรง เช่น บุคคล สถานที่ เหตุการณ์

เป็นต้น และแหล่งสารสนเทศอื่นที่ไม่ได้เป็นองค์การ สถานที่ หรือบุคคล แต่เป็นที่นิยมใช้มากในปัจจุบัน เช่น อินเทอร์เน็ต (แวนดา เตชาทวิวรรณ. 2548: 41) ดังนั้นการพิจารณาเลือกแหล่งสารสนเทศนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลมีความตระหนักถึงแหล่งสารสนเทศนั้นๆ ในระดับใด ซึ่งประภาวดี สืบสนธิ์ (2532: 27) ได้จำแนกแหล่งสารสนเทศออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศที่ปรากฏ หมายถึง แหล่งสารสนเทศทั้งหลายที่มีอยู่ในสังคมทั้งแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการและแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ แหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล และแหล่งสารสนเทศภายนอกตัวบุคคล

2. แหล่งสารสนเทศที่รู้ หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้รู้จัก อาจจะมีน้อยหรือมากขึ้นอยู่กับผู้ใช้ แหล่งสารสนเทศที่รู้จักนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งของแหล่งสารสนเทศประเภทที่ 1

3. แหล่งสารสนเทศที่สามารถจะใช้ได้ หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้สะดวก และสามารถเข้าไปใช้ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ เช่น ระยะเวลา แรงงาน และงบประมาณที่บุคคลนั้นจะพิจารณาเมื่อเลือกใช้ แหล่งสารสนเทศที่สามารถใช้ได้จะเป็นส่วนหนึ่งของแหล่งสารสนเทศประเภทที่ 2

4. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่บุคคลตัดสินใจเลือกใช้เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาจเป็นแหล่งสารสนเทศที่เคยใช้อยู่เป็นประจำ แหล่งสารสนเทศประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของแหล่งสารสนเทศประเภทที่ 3

สำหรับการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ใช้นั้นอาจจะไม่ใช่แหล่งที่ให้สารสนเทศที่ดีที่สุดก็ได้ เนื่องจากการที่ผู้ใช้สารสนเทศขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ ทำให้แหล่งสารสนเทศในแต่ละระดับมีจำนวนน้อย อันจะส่งผลให้เมื่อเลือกแหล่งสารสนเทศที่ใช้แล้วนั้น ได้รับสารสนเทศที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ ไม่ครบถ้วน จึงทำให้สารสนเทศที่ได้ อาจมีคุณค่าไม่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน

จินตปาณี พิบุญย์ (2547: 13) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและแบ่งแหล่งสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล คือ ในแต่ละคนสามารถสร้างสารสนเทศขึ้นเองได้จากการประมวลความคิด ความรู้ ความจำ ประสบการณ์ตนเอง หรือเอกสารที่ได้อบรมไว้

2. แหล่งสารสนเทศภายนอก คือ แหล่งสารสนเทศที่ไม่ใช่ตัวบุคคลนั้นๆ แบ่งได้เป็น

2.1 แหล่งบุคคล หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับของชาติและนานาชาติ รวมถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อนร่วมงานในองค์การ สมาชิกในครอบครัว เป็นต้น โดยแหล่งสารสนเทศจากบุคคลนี้ จะเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแหล่งสารสนเทศประเภทอื่นๆ ซึ่งบุคคลเหล่านี้สามารถให้ความรู้เพิ่มเติมจากสารสนเทศที่มีอยู่หรือที่หามาได้ไม่ครบถ้วน โดยผู้ที่ต้องการสารสนเทศจะต้องไปพบปะ สนทนาขอความรู้จากบุคคลดังกล่าวด้วย อีกทั้งแหล่งสารสนเทศบุคคลจะเป็นแหล่งที่ผู้ใช้เลือกใช้ก่อนแหล่งสารสนเทศประเภทอื่นๆ

2.2 แหล่งสื่อมวลชน หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่เป็นการให้ข้อมูลประเภทข่าว เป็นส่วนใหญ่ โดยผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร ซีดีรอม อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งสื่อมวลชนจะสามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวาง แต่การสื่อสารจากแหล่งสื่อมวลชนจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว และสารสนเทศที่เสนอให้ผู้ใช้นั้นขึ้นอยู่กับแหล่งสารสนเทศมากกว่าผู้รับสาร ดังนั้น ข่าวจึงนับเป็นสารสนเทศที่สำคัญในปัจจุบัน เพราะสังคมได้กลายเป็นสังคมสารสนเทศ ทำให้ข้อมูลข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ข่าวสารที่ผ่านทางสื่อมวลชนมีความรวดเร็วทันเหตุการณ์

3. สถาบันบริการสารสนเทศ หมายถึง องค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐบาล หรือเอกชน เพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศ มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญต่อสังคมในการให้บริการความรู้ ข่าวสาร และส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า แก่ผู้ใช้สารสนเทศ แหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ ห้องสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ศูนย์สารสนเทศ พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ ศูนย์เอกสาร เป็นต้น สำหรับแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่มัลลาคูเทศกัใช้เพื่อค้นหาสารสนเทศนั้นมีหลากหลาย สามารถจำแนกตามลักษณะของแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวได้ดังนี้ (ฤทธิ์ชัย เตชะมัทธันท์. 2549: 37-39)

1. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นทางการ ได้แก่

1.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่าง ๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันจำแนกออกเป็น

1.1.1 สถาบันที่จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ พิพิธภัณฑ์ ศูนย์สารสนเทศชุมชน ศูนย์สารสนเทศท้องถิ่น เป็นต้น สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์อาจใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง คือ ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์ข้อมูลข่าวสารนักท่องเที่ยว ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัด

1.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอันเป็นที่ต้องการได้ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์อาจได้รับสารสนเทศจากสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ บริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดหรือปฏิบัติงาน การแสดงนิทรรศการที่จัดโดยหน่วยงานหรือสถาบัน

1.1.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน เช่น รับชมรายการโทรทัศน์เพื่อการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เช่น รายการเปิดบ้าน อ.บ.ต. ตามรอย อสท. การอ่านหนังสือพิมพ์ในฉบับพิเศษ เช่น หนังสือพิมพ์ คม ชัด ลึก ฉบับพิเศษ คม ชัด ลึก weekly ท่องเที่ยว & เดินทาง

2. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางการสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมอาชีพ เพื่อนบ้าน สมาชิกในครอบครัว บุคคลที่เป็นผู้รู้ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์ยังรวมไปถึงผู้มีประสบการณ์ บุคคลในท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชม และตัวนักท่องเที่ยวเองด้วย

2.2 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นของตนเอง หมายถึง สารสนเทศซึ่งบุคคลมีไว้ในครอบครอง อาจจะเป็นหนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์ ได้แก่ การใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่มัคคุเทศก์มีอยู่ อาจเป็นวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ในครอบครองของมัคคุเทศก์เอง ของเพื่อนร่วมงาน หรือของผู้เชี่ยวชาญที่สามารถจะใช้สารสนเทศตามต้องการได้ เช่น คู่มือการท่องเที่ยว อนุสาร อ.ส.ท. ซีดีรอม เป็นต้น

3. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

3.1 ซีดี (CD: Compact Disc) ที่ผลิตออกมาจำหน่ายในรูปแบบต่างๆ เช่น ดีวีดี (DVD: Digital Video Disc) วีซีดี (VCD: Video Compact Disc) เป็นต้น โดยบริษัทต่างๆ ผลิตขึ้นมาในเชิงการค้าหรือการพาณิชย์หรือผลิตโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อแจกจ่ายและประชาสัมพันธ์

3.2 เว็บไซต์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจต่างๆ ของจังหวัดนั้นๆ อาจผลิตขึ้นโดยตรงจากผู้ทำหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ที่สนใจในเรื่องการท่องเที่ยว เช่น www.tourthai.com www.moohin.com www.tat.or.th เป็นต้น

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคใต้

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคใต้ หมายถึง แหล่งความรู้ต่างๆ ในภาคใต้ ที่มัคคุเทศก์สามารถใช้ศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือเรื่องอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตัวมัคคุเทศก์เอง เพื่อนำสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับนั้นไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวนั้นจะเป็นบุคคล องค์กร สถาบัน หรือความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลผู้นั้น

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคใต้ที่ผู้วิจัยจะกล่าวต่อไปนี้เป็นแหล่งสารสนเทศภาคใต้ใน 6 จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง สตูล และระนอง โดยสามารถจำแนกลักษณะของแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละจังหวัด ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นทางการ ได้แก่

1.1.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันจำแนกออกเป็น

1.1.1.1 สถาบันที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนสตรีภูเก็ต ห้องสมุดโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชนภูเก็ต หอสมุดแห่งชาติวัดเจริญสมณกิจ ภูเก็ต (วัดหลังศาล) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาภูเก็ต ศูนย์สารสนเทศภูเก็ต ศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหาร เทศบาลนครภูเก็ต พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว และศูนย์วัฒนธรรมภูเก็ต เป็นต้น

1.1.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอันเป็นที่ต้องการได้ เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคใต้ เขต 4 (ภูเก็ต-พังงา-กระบี่) ชมรมมัคคุเทศก์อาชีพภูเก็ต สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และบริษัทนำเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์สังกัดหรือปฏิบัติงาน

1.1.1.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน ได้แก่ สถานีวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เช่น สถานีวิทยุวิทยุแปดสิบเก้าพาวเวอร์ ไซน FM 89.0 MHz. สถานีวิทยุวิทยุ มารีนเวฟ 95 FM 95.0 MHz. สถานีวิทยุวิทยุชุมชน FM 98.0 MHz. และการอ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เช่น ภูเก็ตกซ์เซ็ท หนังสือพิมพ์เสียงใต้ เป็นต้น

1.2 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

1.2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางการสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศ เช่น นายสรายุทธ์ มัลลัมภ์ อุปนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพภูเก็ต นายพัฒน์พงษ์ เอกวานิช นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต นายพนมพล ธรรมชาตินิยม นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพจังหวัดภูเก็ต นางนันทวัน ศรีพุทธา มัคคุเทศก์ดีเด่นภาษาเยอรมัน ประจำปี 2550 จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และนายพนมพล ธรรมชาตินิยม นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพภูเก็ต เป็นต้น

1.3 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

1.3.1 เว็บไซต์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจต่างๆ ของจังหวัดภูเก็ต เช่น www.phuketcitytour.com www.phuketguidetour.com www.phuketislandtour.com www.phuket-on-tour.com www.andatour.com www.phuketindex.com/phuket-travel-info/travel/index-th.htm www.tourthai.com เป็นต้น

2. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นทางการ ได้แก่

2.1.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันจำแนกออกเป็น

2.1.1.1 สถาบันที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศของโรงเรียนบ้านหนองทะเลและโรงเรียนบ้านท่ามะพร้าว ซึ่งเป็นห้องสมุดโรงเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม “ชีวิตใหม่หลังสึนามิ” ห้องสมุดประชาชนกระบี่ และห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคกระบี่ เป็นต้น

2.1.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอันเป็นที่ต้องการได้ เช่น ชมรมมัคคุเทศก์อาชีพกระบี่ สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ประชาสัมพันธ์จังหวัดกระบี่ และบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดหรือปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.1.1.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน ได้แก่ สถานวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ เช่น สถานีวิทยุวิทยุ Unity Radio FM 96 MHz. สถานีวิทยุวิทยุทิวรรีส เรดิโอ จังหวัดกระบี่ FM 101 MHz. สถานีวิทยุวิทยุ Variety Radio FM 104 MHz. และการอ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เช่น หนังสือพิมพ์กระบี่ทูเดย์ หนังสือพิมพ์อันดามันนิวส์ หนังสือพิมพ์กระบี่บ้านเรา หนังสือพิมพ์กระบี่นิวส์ และหนังสือพิมพ์อินชานโพสท์ เป็นต้น

2.2 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

2.2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางการสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศ เช่น นายวัฒน เริงสมุทร ประธานชมรมมัคคุเทศก์จังหวัดกระบี่ และนายอมฤต ศิริพรจุฑากุล นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ เป็นต้น

2.3 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

2.3.1 เว็บไซต์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจต่าง ๆ ของจังหวัดกระบี่ เช่น www.krabi.go.th www.krabi-travel.com www.tourkrabi.com www.tourthai.com www.tourtalay.com/krabi.html เป็นต้น

3. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในจังหวัดพังงา

3.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นทางการ ได้แก่

3.1.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันจำแนกออกเป็น

3.1.1.1 สถาบันที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศของโรงเรียนโรงเรียนบ้านอ่าวมะขาม ซึ่งเป็นห้องสมุดโรงเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม “ชีวิตใหม่หลังสึนามิ” ห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคพังงา ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดพังงา ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และห้องสมุดฐานทัพเรือพังงา เป็นต้น

3.1.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอันเป็นที่ต้องการได้ เช่น สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดพังงา และบริษัทนำเที่ยวที่มีศักยภาพที่สังกัดหรือปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.1.1.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุวิทยุ มารีเนเวฟ 95 FM 95.0 MHz. เป็นต้น

3.2 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

3.2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางการสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศ เช่น นายयरรอง ข้อเพชร กรรมการสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดพังงา เป็นต้น

3.3 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

3.3.1 เว็บไซต์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจต่างๆ ของจังหวัดพังงา เช่น www.khaolak-phangnga.com www.phangnga.go.th www.tourthai.com เป็นต้น

4. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง

4.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นทางการ ได้แก่

4.1.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันจำแนกออกเป็น

4.1.1.1 สถาบันที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนวิเชียรมาตุ โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชนจังหวัดตรัง เป็นต้น

4.1.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอันเป็นที่ต้องการได้ เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคใต้ เขต 2 (นครศรีธรรมราช-ตรัง-พัทลุง) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภาคใต้เขต 1 ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดตรัง ประชาสัมพันธ์จังหวัดตรัง สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดตรัง และบริษัทนำเที่ยวที่มีศักยภาพที่สังกัดหรือปฏิบัติงาน เป็นต้น

4.1.1.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุชุมชนอันดามัน FM 96.250 MHz. สถานีวิทยุชุมชนศรีตรัง เรดิโอ FM 93.75 MHz. สถานีวิทยุสนับสนุนธุรกิจชุมชน FM 101.00 MHz. และการอ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เช่น หนังสือพิมพ์กันชน เป็นต้น

4.2 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

4.2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางการสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศ เช่น นายกฤษฎา รัตนพฤษ์ หัวหน้าศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดตรัง นายวิชัย รัตตมณี นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดตรัง เป็นต้น

4.3 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

4.3.1 เว็บไซต์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจต่างๆ ของจังหวัดตรัง เช่น www.trangalltour.com www.trang.go.th www.trangzone.com www.tourthai.com เป็นต้น

5. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในจังหวัดสตูล

5.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นทางการ ได้แก่

5.1.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันจำแนกออกเป็น

5.1.1.1 สถาบันที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนสตูลวิทยา ห้องสมุดโรงเรียนแพดลุงวิทย์ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสตูล ห้องสมุดวิทยาลัยสตูล และพิพิธภัณฑ์พื้นบ้านละงู เป็นต้น

5.1.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอันเป็นที่ต้องการได้ เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคใต้ เขต 1 (สงขลา(หาดใหญ่)-สตูล) สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดสตูล ชมรมมัคคุเทศก์จังหวัดสตูล ชมรมมัคคุเทศก์ทางทะเลจังหวัดสตูล ศูนย์การท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการจังหวัดสตูล ประชาสัมพันธ์จังหวัดสตูล และบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดหรือปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.1.1.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุเบิกฟ้าเมืองสตูล FM 95.50 MHz. สถานีวิทยุชุมชนคนสตูล FM 99.50 MHz. และการอ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เช่น หนังสือพิมพ์ไทยแหลมทอง เป็นต้น

5.2 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

5.2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางการสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ นายสุเมธ หมั่นเหตุ ประธานชมรมมัคคุเทศก์จังหวัดสตูล นายสามารถ เจริญฤทธิ์ นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดสตูล เป็นต้น

5.3 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

5.3.1 เว็บไซต์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจต่างๆ ของจังหวัดสตูล เช่น www.satun.go.th www.travelsatun.com www.tourthai.com www.lipeh.com เป็นต้น

6. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในจังหวัดระนอง

6.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นทางการ ได้แก่

6.1.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันจำแนกออกเป็น

6.1.1.1 สถาบันที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนสตรีระนอง ห้องสมุดประชาชนระนอง ศูนย์สารสนเทศจังหวัดระนอง ศูนย์สารสนเทศชุมชน เขต 8 จังหวัดระนอง ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดระนอง และพิพิธภัณฑ์พระยารัษฎานุประดิษฐ์ มหิศรภักดี (คอซิมบี๊ ณ ระนอง) เป็นต้น

6.1.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอันเป็นที่ต้องการได้ เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคใต้ เขต 5 (สุราษฎร์ธานี-ชุมพร-ระนอง) สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดระนอง และบริษัทนำเที่ยวที่มีคฤหาสน์สังกัดหรือปฏิบัติงาน เป็นต้น

6.1.1.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุกระจายเสียง จังหวัดระนอง FM 107.25 เป็นต้น

6.2 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

6.2.1 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางการสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศ เช่น นางมณฑนา เจริญวิภาสเจต นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดระนอง เป็นต้น

6.3 แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

6.3.1 เว็บไซต์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจต่างๆ ของจังหวัดระนอง เช่น www.ranong.go.th www.tourthai.com เป็นต้น

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

จากการที่บุคคลแสวงหาสารสนเทศโดยใช้แหล่งสารสนเทศที่ตนเองเชื่อว่าจะทำให้สามารถได้รับสารสนเทศที่ต้องการ เพื่อช่วยลดความต้องการลงและการที่บุคคลจะใช้แหล่งสารสนเทศแหล่งใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งสารสนเทศ ข้อจำกัดของแหล่งสารสนเทศ และข้อจำกัดในการเข้าถึงสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2532: 37) ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใช้

จึงพยายามสำรวจปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการแสวงหาสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการหาหนทางจัดหรือทำให้ปัญหานั้นๆ ลดน้อยลง พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ (2533: 16-17) และ รังสิยา เต่าณรงค์ (2548: 32) ได้กล่าวถึงปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ผู้ใช้สารสนเทศประสบ ดังนี้

1. ไม่มีแหล่งสารสนเทศในเรื่องที่กำลังหาอยู่
2. ไม่มีแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการสารสนเทศได้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน
3. สารสนเทศไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้
4. แหล่งสารสนเทศที่ได้รับ ไม่สมบูรณ์ ไม่ทันสมัยหรือมีข้อผิดพลาด เช่น การขาดหายไปไม่ครบสมบูรณ์ของวารสารในรายชื่อใด หรือช่วงใดช่วงหนึ่งของปีหรือขาดในปีใดปีหนึ่ง หรือการมีรายชื่อวารสารน้อยเกินไป ไม่เพียงพอ
5. ไม่มีการรวบรวมสารสนเทศ
6. สารสนเทศที่ได้รับขัดแย้งกัน
7. อยู่ไกลแหล่งสารสนเทศ ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้
8. เสียค่าใช้จ่ายสูง
9. ใช้เวลามาก กว่าจะได้สารสนเทศที่ต้องการ เช่น มัคคุเทศก์อยู่ไกลจากแหล่ง

สารสนเทศ มัคคุเทศก์ไม่ทราบวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรคที่มีในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวต่างๆ ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้มัคคุเทศก์ไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ เพราะไม่มีข้อมูลที่เพียงพอที่จะมาช่วยพิจารณาหรือปฏิบัติงานต่อไปได้ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ควรจะนำปัญหาและอุปสรรคเข้ามาช่วยพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่มีอยู่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของมัคคุเทศก์ เพื่อจะให้มัคคุเทศก์ได้เข้าถึงสารสนเทศและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มัคคุเทศก์

ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของมัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์

คำว่า มัคคุเทศก์ เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาบาลีว่า มัคคุ แปลว่า ทาง กับคำว่า อุเทศก์ แปลว่า ผู้นำ ผู้อธิบาย ดังนั้นมัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้นำทาง ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Guide หรือ Courier ซึ่งราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายไว้ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง ผู้นำเที่ยว (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2545: 849) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 (2535: 2) ได้ให้ความหมายของ มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน นอกจากนี้ นิตา ชัชกุล (2541: 255) ได้ให้ความหมายว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำทาง

ผู้ชี้ทาง แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนต่างถิ่นให้ได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งสอดคล้องกับตรุณี แก้วม่วง (2540: 1) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการและชี้แจงอธิบายตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม และแมนซินิ (Mancini. 1996: 254) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า มัคคุเทศก์หมายถึง บุคคลที่นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ท่องเที่ยวภายในระยะเวลาที่กำหนด

ดังนั้นเมื่อพิจารณาความหมายของมัคคุเทศก์ข้างต้นแล้ว จึงสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์หมายถึง ผู้นำที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำหน้าที่อธิบาย ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ บุคคล และตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม โดยได้รับค่าตอบแทน

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ เพราะมัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่ทำให้การท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างราบรื่น มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลอื่นในท้องถิ่น เป็นผู้ที่ทำให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ประเทศเรามีอยู่อย่างมากมายและหลากหลายนั้นมีชีวิตชีวา สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะรูปแบบการท่องเที่ยวที่กระทำในลักษณะของหมู่คณะ ซึ่งต้องการคนที่ทำหน้าที่ในการอธิบาย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ของไทย ดูแลอำนวยความสะดวกในการเดินทาง และการใช้ชีวิตอยู่ในเมืองไทย (พลดา พันธุ์เพชร. 2543: 29) ตลอดจนเป็นแหล่งสารสนเทศ (A Source of Information) หรือเป็นผู้ให้สารสนเทศ (Information Giver) (Holloway. 2002: 290-291) ที่สำคัญของนักท่องเที่ยว เพราะส่วนใหญ่มัคคุเทศก์เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้วยตนเอง (สรณะ ฉายประเสริฐ. 2529: 22) ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ได้เห็นความสวยงามของบ้านเมือง ความประณีตของศิลปะ ความสูงส่งของวัฒนธรรม ความดีงามของขนบธรรมเนียมประเพณี และความมั่งคั่งของทิวทัศน์ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่น จึงไม่คุ้นเคยกับสถานที่และผู้คน หากนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่างๆ ตามลำพัง โดยไม่มีมัคคุเทศก์คอยช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกให้ ย่อมเกิดความยากลำบากหรือได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวไม่คุ้มค่างับเวลาและเงินทองที่เสียไป (ไพฑูรย์ พงศบุตร; และคนอื่นๆ. 2531: 2) จนมีการกล่าวไว้ว่า แม้แต่การท่องเที่ยวที่จัดขึ้นไม่ดีนั้นสามารถทำให้สนุกสนานและมีชีวิตชีวาขึ้นมาได้ ถ้ามีมัคคุเทศก์ที่ดีในการนำเที่ยว (Reilly. 1991: 27) ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว

1.1 มัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยว อำนาจความสะดวก แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนบริษัทนำเที่ยว

1.2 มัคคุเทศก์เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่างๆ แทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การถูกเอารัดเอาเปรียบจากสถานประกอบการ

1.3 มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่จะสร้างชื่อเสียงและโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัดให้นักท่องเที่ยวทราบ

1.4 มัคคุเทศก์เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยว ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านสินค้าที่ระลึก แหล่งท่องเที่ยว บริษัทรถเช่า และบริษัทนำเที่ยวอื่นๆ

1.5 มัคคุเทศก์เป็นผู้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ตลอดจนข้อมูลสถานที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข ข้อเสนอแนะในการนำเที่ยวแต่ละครั้งมารายงานให้บริษัทนำเที่ยวรับทราบ เพื่อให้บริษัทนำข้อมูลที่ได้รับนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการในครั้งต่อไป

2. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว

2.1 มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อธิบายประวัติข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ คอยตอบข้อซักถามจากนักท่องเที่ยว เป็นที่ปรึกษาส่วนตัวได้ในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ

2.2 มัคคุเทศก์เป็นผู้สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทางให้เกิดความสนุกสนานในการท่องเที่ยว สร้างสรรค์การเดินทางให้มีชีวิตชีวาทำให้นักท่องเที่ยวได้แสดงออกอย่างมีความสุขได้ผ่อนคลาย ไม่เบื่อหน่ายในการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

2.3 มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในทุกๆ เรื่อง เช่น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกประเทศ ช่วยต่อรองราคาสินค้าแทนนักท่องเที่ยว ช่วยเก็บรักษาพาสปอร์ตแทนนักท่องเที่ยว ช่วยขนสัมภาระ เป็นต้น

2.4 มัคคุเทศก์สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ไม่ละเลยต่อสิ่ง ที่ควรรู้

2.5 มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว เช่น ถ้านักท่องเที่ยวทำพาสปอร์ตหาย มัคคุเทศก์จะแจ้งไปยังสถานทูต หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วย มัคคุเทศก์ต้องดูแลรักษาส่งโรงพยาบาล

2.6 มัคคุเทศก์เป็นผู้คอยรักษาเวลาอันมีค่าของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวตามโปรแกรมที่ระบุและจัดสรรเวลาการท่องเที่ยวแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม

2.7 นักท่องเที่ยวประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการศึกษาแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากมีมัคคุเทศก์อธิบายให้ข้อมูล

2.8 นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัย เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้ดูแล ตักเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังในการท่องเที่ยวในจุดที่ควรระวังหรือเป็นอันตราย

2.9 นักท่องเที่ยวจะลดความเสี่ยงจากความไม่รู้ ความไม่เข้าใจในการเดินทางท่องเที่ยว เช่น ลดความเสี่ยงในการหลงทางหรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เพราะมีมัคคุเทศก์ชี้แนะ

3. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว

3.1 มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ดูแลเอาใจใส่ ค้ำครอง อนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทุกๆ แหล่ง เพราะแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นเปรียบเสมือนแหล่งสร้างอาชีพของมัคคุเทศก์ และดูแลแหล่งท่องเที่ยวแทนเจ้าหน้าที่เนื่องจากบางจุดเจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง

3.2 มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนตัวแทนแหล่งท่องเที่ยว ทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยว ผู้สร้างภาพพจน์ และผู้สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว แนะนำชักชวนนักท่องเที่ยวให้ท่องเที่ยวอย่างถูกวิธี ไม่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.3 แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่อยู่นอกเหนือความสนใจโดยอาจจะเข้าถึงได้ด้วยความลำบาก แต่มีความสวยงาม ดังนั้นต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์จากมัคคุเทศก์

4. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อประเทศชาติ

4.1 มัคคุเทศก์เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถาบันต่างๆ ของประเทศ เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว จนนักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจ จึงเป็นโอกาสที่ดีที่มัคคุเทศก์ได้สร้างความเข้าใจอันดีในทุกๆ เรื่องกับนักท่องเที่ยว

4.2 มัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนของชาติ เป็นบุคคลตัวอย่างที่เป็นแนวทางให้กับนักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติตามในสิ่งที่ดีงาม

ประเภทของมัคคุเทศก์

ในกฎกระทรวงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2539 ออกตามในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้แบ่งมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีความรู้เกี่ยวกับการนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขาสำหรับนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้บริการนำเที่ยวได้ทั่วประเทศไทย โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีบรอนซ์เงิน มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยหรือชาวต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลในด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิศาสตร์ โบราณคดี หรือด้านอื่นๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว



ภาพประกอบ 1 บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีบรอนซ์ทอง มีชื่อมัคคุเทศก์เฉพาะภาษาไทย ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณีเป็นผู้นำเที่ยวให้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ทั่วราชอาณาจักร สามารถนำเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี หรือด้านอื่นๆ โดยทั่วๆ ไปให้แก่นักท่องเที่ยว



ภาพประกอบ 2 บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

2. ประเภทมัคคุเทศก์เฉพาะ หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีความรู้เกี่ยวกับการนำเที่ยวเฉพาะสาขา เช่น สาขาประวัติศาสตร์ สาขาโบราณคดี สาขาการนำเที่ยวป่า เป็นต้น ให้บริการนำเที่ยวทั่วประเทศโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีชมพู มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณี

ที่เป็นผู้นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีหรือด้านอื่นๆ โดยทั่วๆ ไปให้แก่นักท่องเที่ยวเฉพาะในจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ



ภาพประกอบ 3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่)

ที่มา: จันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีฟ้า มีชื่อมัคคุเทศก์เฉพาะภาษาไทย ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณีที่เป็นการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีหรือด้านอื่นๆ โดยทั่วๆ ไปให้แก่นักท่องเที่ยวเฉพาะในจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ



ภาพประกอบ 4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่)

ที่มา: จันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีเขียว มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณีที่ เป็นผู้นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทาง การพักแรมในป่า การยังชีพในป่า การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายระหว่างการเดินทาง ตลอดจนการให้ความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ พันธุ์ไม้ สัตว์ป่า การนำเที่ยวเพื่อชมหรือศึกษาสภาพธรรมชาติของป่า นอกจากนี้ให้รวมถึงการ ล่องแพ ล่องแก่ง ปีนเขา เป็นต้น เฉพาะในเขตพื้นที่ป่า ให้แก่นักท่องเที่ยวและรวมถึงการทำหน้าที่ ระหว่างการเดินทางไป-กลับจากที่พักถึงเขตพื้นที่ป่า



ภาพประกอบ 5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า)

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีแดง มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณีที่ เป็นผู้นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม หรือวรรณคดีไทย



ภาพประกอบ 6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม)

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีส้ม มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณีที่เป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้ทางทะเลแก่นักท่องเที่ยว โดยจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยทางทะเล ความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับการดำน้ำชมปะการังและสัตว์ทางทะเล และความรู้เกี่ยวกับการล่องเรือชมธรรมชาติ ให้แก่นักท่องเที่ยวเฉพาะในเขตพื้นที่ทางน้ำและรวมถึงการทำหน้าที่ในระหว่างการเดินทางไป-กลับจากที่พักถึงพื้นที่ทางน้ำ



ภาพประกอบ 7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล)

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีเหลือง มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณีที่เป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้ทางทะเลแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่างๆ ของทะเลชายฝั่ง โดยมีระยะทางจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล และรวมไปถึงการทำหน้าที่ในระหว่างการเดินทางไปกลับ

จากที่พักถึงทะเลชายฝั่ง โดยจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยทางทะเล ความรู้เกี่ยวกับการดำน้ำดูปะการังและสัตว์ทางทะเล และความรู้เกี่ยวกับการล่องเรือธรรมชาติ



ภาพประกอบ 8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง)

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีม่วง มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณีที่ เป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ นำเที่ยวเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุไว้บนบัตร ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งธรรมชาตินั้นๆ



ภาพประกอบ 9 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ)

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรประจำตัวเป็นบัตรสีน้ำตาล มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้บัตรประเภทนี้ได้ในกรณีที่ เป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ข้อมูลความรู้ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี นำเที่ยวเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุไว้บนบัตรเท่านั้น



ภาพประกอบ 10 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น)

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. หน้า 18-19.

การเป็นมัคคุเทศก์จะต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ทางราชการกำหนด ซึ่งหลักสูตรแต่ละประเภทของบัตรมัคคุเทศก์จะกำหนดวุฒิการศึกษาไว้ต่างๆ กัน แต่คุณสมบัติสำคัญ คือ ต้องเป็นคนสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป พุด อ่าน และเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี

บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์

บทบาทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นผู้เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวหรือสิ่งที่เขาสนใจ เป็นผู้อธิบายเรื่องราวด้านโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี กิจกรรม วิถีชีวิตของผู้คน ความสวยงามตามธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ดังที่ พอนด์ (Pond, 1993: 77-78) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทใหม่ของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนพนักงานต้อนรับที่มีส่วนร่วมสำคัญในการสร้างสรรค์การบริการ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยวที่นำเสนอการบริการแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่มากกว่าผู้แนะนำ นอกจากจะต้องรับทราบ เข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของผู้ประกอบการแล้ว ในขณะเดียวกันมัคคุเทศก์ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วย

นอกจากนี้ วิศิษฐ์ บิลมาศ (2549: 16) ได้กล่าวเปรียบเทียบบทบาทของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์ควรมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพรวมไว้ กล่าวคือ เป็นทั้งครู นักจิตวิทยา นักแสดง นักการทูต นักบริหาร และนักบริการ อยู่ในคนๆ เดียวกัน ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องสวมบทบาทของบุคคลอาชีพเหล่านี้ในวาระและโอกาสที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. บทบาทครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่คอยอธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวและตอบคำถามของนักท่องเที่ยว ทำนองเดียวกันกับครูสอนศิษย์ ฉะนั้นจึงต้องมีความรู้ในด้านเนื้อหา รวมทั้งวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. บทบาทนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์จะต้องรู้จิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร มากน้อยเพียงใด ฉะนั้นในการอธิบายสิ่งต่างๆ ต้องเลือกอธิบายเฉพาะสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการรู้ ไม่มากเกินไปและไม่น้อยเกินไป การเป็นครูอย่างเดียวยาจไม่ได้ผลในการนำเที่ยวมากนักเพราะ นักท่องเที่ยวไม่ใช่นักเรียนที่จะต้องเชื่อฟังมัคคุเทศก์ ถ้ามัคคุเทศก์ไม่รู้จิตวิทยาในการนำเที่ยว ก็อาจ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเบื่อหน่าย ทั้งๆ ที่มัคคุเทศก์มีความรู้และความตั้งใจในการอธิบาย ให้แก่นักท่องเที่ยว

3. บทบาทนักแสดง ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทนักแสดงในบางครั้ง เพื่อให้การนำเที่ยวนั้นมีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่น การร้องเพลงพื้นเมือง การเล่นดนตรีให้นักท่องเที่ยวฟัง ขณะนั่งรถทัวร์ไปนานๆ เพื่อคลายความเบื่อหน่าย หรือเล่าเรื่องสนุกๆ แทรกระหว่างนำเที่ยว

4. บทบาทนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับประเทศ ของตนให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไรจึงจะให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดี แต่ไม่จำเป็นต้องโอ้อวดจน นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกรำคาญ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมเพื่อให้เกิด ภาพพจน์ที่ดีต่อมัคคุเทศก์ในฐานะเป็นตัวแทนคนในท้องถิ่น มัคคุเทศก์ต้องแสดงความเป็นไทยให้ ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยวทั้งในด้านกิริยา มารยาท การวางตน ค่านิยม การดำรงชีวิตตามวัฒนธรรม และสังคมไทย ตลอดจนสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ชาติและ สถาบันต่างๆ ของชาติ เชิดชูความเป็นชาติอารยะที่ทัดเทียมกับชาติอื่นๆ หลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ นำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศชาติหรือพฤติกรรมที่อาจจะก่อให้เกิดความรู้สึกดูหมิ่นเหยียดหยาม ประเทศชาติและชนชาติไทย

5. บทบาทนักบริหาร มัคคุเทศก์ต้องอาศัยหลักการบริหารเข้ามาเกี่ยวข้องในการ ทำงานประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานเป็นไปอย่างเรียบร้อย การบริหารของมัคคุเทศก์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

5.1 การบริหารคน ในที่นี้หมายถึง นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องบริหารนักท่องเที่ยว ด้วยการใช้คำพูดที่น่าเชื่อถือ มีวิธีการพูดให้นักท่องเที่ยวเชื่อฟัง ไม่ทำให้คณะทัวร์เสียระบบ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสามัคคี ท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงส่วนรวม และสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว

5.2 การบริหารเงิน มัคคุเทศก์ต้องบริหารเงินแทนบริษัททัวร์ ต้องใช้จ่ายเฉพาะ เท่าที่จำเป็นและไม่ทำบัญชีใช้จ่ายที่เป็นเท็จ

5.3 การบริหารเวลา มัคคุเทศก์ต้องบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ สูงสุด โดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

ในบางครั้งมัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้บริหารในการตัดสินใจเด็ดขาดว่าควรหรือไม่ควรปฏิบัติ หรือไม่ อย่างไร เช่น นักท่องเที่ยวต้องการจะไปท่องเที่ยวนอกเหนือจากโปรแกรมที่กำหนด มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจชี้ขาด โดยพิจารณาจากเหตุผลต่างๆ แล้วมาสรุปให้นักท่องเที่ยว ทราบว่าสามารถไปได้หรือไม่ ด้วยเหตุผลประการใดทั้งนี้ควรพยายามให้นักท่องเที่ยวเห็นใจ เข้าใจ และคล้อยตามเหตุผลด้วย

6. บทบาทนักบริการ มัคคุเทศก์ได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ และเรียนรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มัคคุเทศก์ต้องพยายามอาสาเป็นผู้รับใช้ และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกครั้งที่มีโอกาสโดยไม่ต้องรอให้นักท่องเที่ยวต้องเอ่ยปาก เช่น การเข้าช่วยขนสัมภาระ การช่วยถ่ายรูป และการช่วยเหลือด้านอื่นๆ เท่าที่สามารถจะทำได้ ซึ่งการช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวดังกล่าว นอกจากจะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแล้ว ยังช่วยให้งานของมัคคุเทศก์ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพราะการบริการของมัคคุเทศก์ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะเป็นตัวเร่งทำให้ขั้นตอนกระบวนการระหว่างการท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น

การที่มัคคุเทศก์ได้รู้จักกับบทบาทและพยายามเรียนรู้หน้าที่ที่ควรปฏิบัติ ตลอดจนความสามารถของการเป็นผู้นำเที่ยวจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญใส่ใจเพื่อประโยชน์ในการทำงาน และการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยเต็มไปด้วยประสิทธิภาพ

หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมยังสถานที่ต่างๆ ตามแผนการท่องเที่ยวที่กำหนดไว้หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยว คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวและต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่นับตั้งแต่การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer-In) การนำเที่ยว (Tourist Guide) และการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-Out) ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ (จันทิช วรรณถนอม. 2546: 38-49; บุปผา คุ่มนันทน์. 2541: 9-11; พลดา พันธุ์เพชร. 2543: 29-30; ศรีนยา วรากุลวิทย์. 2546: 178-182)

1. มัคคุเทศก์ดูแลอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ที่พัก สัมภาระของนักท่องเที่ยว ซึ่งงานของมัคคุเทศก์เริ่มตั้งแต่มัคคุเทศก์รับงาน รับรายชื่อนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์จากบริษัทแล้วมัคคุเทศก์เดินทางไปรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน โรงแรม หรือจุดนัดพบ ดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยว นำนักท่องเที่ยวไปโรงแรมที่พัก ช่วยเจ้าหน้าที่ของโรงแรมจัดที่พักให้แก่นักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย จากนั้นมัคคุเทศก์ต้องทบทวนรายการนำเที่ยวว่าจะพาไปเที่ยวที่ใดบ้าง รายละเอียดเป็นอย่างไร รถออกเวลาใด ที่ไหน ควรแต่งกายอย่างไร เช่น การเข้าชมพระบรมมหาราชวัง มัคคุเทศก์ควรบอกให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าว่าจะต้องแต่งการให้สุภาพ นักท่องเที่ยวชายไม่สวมเสื้อคอกลม รองเท้าแตะ กางเกงขาสั้น นักท่องเที่ยวหญิงจะต้องสวมกระโปรง มิฉะนั้นจะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าชม เป็นต้น

2. มัคคุเทศก์ตรวจสอบดูสภาพรถหรือยานพาหนะ ตลอดจนสิ่งของต่างๆ ที่ต้องใช้ในการนำเที่ยว เช่น เครื่องขยายเสียง ร่มกันแดด เครื่องดื่มประจำรถ บัตรอนุญาตเข้าชมสถานที่ ก่อนออกเดินทางว่าอยู่ในสภาพที่พร้อมและครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่

3. มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตามรายการที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุผลจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใดหรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการ

เข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางเดินทางไปยังสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ไม่ปฏิบัติตามรายการที่ระบุไว้ พยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว และควรใช้เวลาแก่นักท่องเที่ยวเพื่อถ่ายภาพ ถ้าสถานที่นั้นอนุญาตให้ถ่ายภาพได้

4. มัคคุเทศก์อธิบายเรื่องราวที่เกี่ยวกับสถานที่ที่นำชมตลอดจนความรู้ต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น ความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี ความเป็นอยู่ของผู้คน เป็นต้น ขณะเดียวกัน มัคคุเทศก์จะต้องไม่ลืมว่านักท่องเที่ยวไม่ใช่นักเรียนที่จะต้องรู้และเข้าใจทุกอย่าง เรื่องอย่างละเอียด จึงไม่จำเป็นต้องอธิบายเนื้อหาวิชาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง เพราะจะทำให้เสียบรรยากาศของการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวรู้สึกเบื่อหน่าย เครียด เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละคนมักสนใจเรื่องราวแตกต่างกัน ดังนั้นมัคคุเทศก์ควรทราบข้อมูลก่อนว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของกลุ่มที่จะพาเที่ยวมีความรู้ ความสนใจ และความต้องการเช่นไร เพื่อว่าจะได้ปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้น

5. มัคคุเทศก์แนะนำสถานที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ที่ทำการไปรษณีย์ ธนาคาร เป็นต้น

6. มัคคุเทศก์แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในสังคมไทย เช่น การทักทาย มารยาทในการรับประทานอาหารด้วยมือ การเข้าชมพระอุโบสถ มัสยิด การเดิน การนั่งในบางสถานที่ การขึ้นบ้านคนไทยต้องถอดรองเท้า เป็นต้น

7. มัคคุเทศก์ตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยว ควรเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวที่มีปัญหา ข้อสงสัยเกี่ยวกับสถานที่ที่นำชมเพิ่มเติม มัคคุเทศก์ต้องอธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยว และมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากมัคคุเทศก์อย่างคุ้มค่า ในกรณีที่มัคคุเทศก์ไม่ทราบคำตอบในปัญหานั้นๆ มัคคุเทศก์ไม่ควรเดา แต่ควรรับที่จะไปศึกษาค้นคว้าหาคำตอบให้ในภายหลัง

8. มัคคุเทศก์ดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวขณะเดินทาง ไม่ควรปล่อยนักท่องเที่ยวทิ้งไว้ระหว่างทาง ดักเตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการโจรกรรม และอุบัติเหตุจากการจราจรขณะเดินชมสถานที่ต่างๆ มัคคุเทศก์จะต้องบอกกล่าวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น แนะนำสถานที่ ย่าน ซอย ว่าที่ใด เวลาใดไม่ปลอดภัย การเก็บรักษาสิ่งของมีค่า

9. มัคคุเทศก์ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักท่องเที่ยวและปัญหาอื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง เช่น นักท่องเที่ยวเจ็บป่วยขึ้นมากะทันหัน การนำสิ่งของออกนอกประเทศ การแลกเปลี่ยนเงินตรา มัคคุเทศก์จะต้องให้การช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ สบายใจ ปลอดภัย ไว้วางใจ และศรัทธาในตัวมัคคุเทศก์ ซึ่งถ้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศก็จะทำให้เขามีความรู้สึกที่ดีต่อคนไทย และประเทศไทยว่า คนไทยเป็นคนที่มีความใจและมีความจริงใจ ทำให้อยากกลับมาเที่ยวเมืองไทยอีก

10. มัคคุเทศก์ให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการซื้อของ โดยพยายามรักษาผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด มัคคุเทศก์ควรทราบว่าร้านค้าขายสินค้าพื้นเมืองหรือร้านค้าขายของที่ระลึกต่างๆ ร้านใดมีอะไรดีและราคายุติธรรม ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการซื้อของเนื่องจากทางร้านเอาเปรียบ มัคคุเทศก์ต้องช่วยเจรจาให้ตกลงกันได้โดยยุติธรรม ถ้าทางร้านเอาเปรียบหรือโก่งนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องเข้าข้างนักท่องเที่ยวโดยไม่เห็นแก่รางวัลหรือค่านายหน้าที่ได้รับจากร้านเหล่านั้นเพราะจะทำให้เกิดความเสียหายมากในภายหลัง เช่น นักท่องเที่ยวถูกหลอกให้ซื้อสินค้าที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูง นักท่องเที่ยวจะบอกกล่าวต่อๆ กันไป ทำให้เสียหายแก่การซื้อสินค้านั้น ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อคนไทยและสินค้าไทยชนิดอื่นๆ ด้วย

11. มัคคุเทศก์ต้องส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมหรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด การผิดเวลาอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้ เช่น นักท่องเที่ยวมีนัดหรือต้องขึ้นเครื่องบินกลับในวันนั้น

คุณสมบัติและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

หากพิจารณาถึงคุณสมบัติของมัคคุเทศก์แล้วอาจจะกล่าวได้ว่า อาชีพมัคคุเทศก์นั้นไม่ใช่ทุกคนที่จะสามารถเป็นได้ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ค่อนข้างเฉพาะตัว แตกต่างไปจากอาชีพอื่น คือ นอกจากการเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทยและมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ (พลตา พันธุ์เพชร. 2543: 30-31)

1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเป็นอย่างดีเพราะภาษาจะเป็นสื่อในการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับทราบ
2. มีความรู้ในเรื่องราว ข้อมูลต่างๆ ที่จะอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยว
3. มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่จะรับฟัง ไม่เบื่อหน่าย
4. มีทักษะในการบริหารจัดการนำเที่ยวนับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยว จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ เพราะมัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในทุกๆ เรื่องทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจตลอดเวลาที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ
5. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะสิ่งที่ไม่คาดคิดต่างๆ เกิดขึ้นได้เสมอในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด ซึ่งทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้านี้ต้องอาศัยการเรียนรู้ และประสบการณ์เป็นอย่างมาก ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานเป็นเวลานานจึงมีความชำนาญในเรื่องนี้ค่อนข้างมาก
6. มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว มองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นเสน่ห์ที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

7. มีความสามารถในการคาดการณ์ในสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง

8. มีความอดทนสูง เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติต่างภาษา ต่างครอบครัว และการเลี้ยงดู ดังนั้นลักษณะนิสัยและความต้องการของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป มัคคุเทศก์จึงจะต้องเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดีเมื่อได้รับแรงกดดันอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. มีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีความสุขที่ได้ทำให้ผู้อื่นมีความสุขเพราะหากปราศจากคุณสมบัติข้อนี้แล้ว มัคคุเทศก์จะไม่มีความสุข ไม่สนุกกับการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

10. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม เพราะอาชีพมัคคุเทศก์นั้นจะต้องเผชิญกับสิ่งเย้ายวนต่างๆ และช่องทางในการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง หากมัคคุเทศก์ไม่สามารถยืนหยัดบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้ว ก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมดังเช่นที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน

11. มีความสนใจในการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ เพราะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้ประกอบอาชีพได้ตลอดไป และนักท่องเที่ยวในปัจจุบันก็มีความสนใจที่จะได้รับความรู้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอ

ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาติใดแล้วแต่ต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานด้วยกันทั้งสิ้น จะแตกต่างกันเฉพาะในเรื่องภาษาที่ใช้และการนำทักษะที่มีประโยชน์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้นมัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรม ความต้องการ ความสนใจของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ รวมถึงพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมประเพณีของแต่ละชาติด้วยเพื่อการให้บริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

นอกเหนือจากคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ที่กล่าวมาในข้างต้นแล้ว ปรีชา แดงโรจน์ (2544: 252-254) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นเด่นชัด ความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถด้านภาษา เนื่องจากงานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลักโดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศอยู่ในเกณฑ์ดี คือ สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา เพราะความสามารถด้านภาษาเป็นคุณสมบัติสำคัญของมัคคุเทศก์

2. ความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ที่มัคคุเทศก์ต้องใช้เพื่อประกอบอาชีพ คือ

2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์ ลักษณะทางกายภาพ การเข้าที่พักแรม กิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม วิถีชีวิต
ขนบธรรมเนียมประเพณี ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต อาหาร การเมืองการปกครอง เป็นต้น

2.3 ความรู้รอบตัวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงิน
สกุลต่างๆ กับเงินไทย ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมของชาติต่างๆ เหตุการณ์ปัจจุบัน อัตราค่าที่พักและ
บริการต่างๆ ของโรงแรม ระเบียบพิธีทางศุลกากร สถานบันเทิง แหล่งซื้อสินค้าต่างๆ ตลอดจนการ
ปฐมพยาบาล

3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถในการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญ
ของอาชีพมัคคุเทศก์ แม้ว่ามัคคุเทศก์มีความสามารถในการใช้ภาษาและมีความสามารถด้านวิชาการ
เป็นอย่างดี แต่หากขาดความสามารถด้านการนำเที่ยวก็ไม่อาจประสบความสำเร็จในอาชีพได้
มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านการนำเที่ยว จะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนาน
เพลิดเพลิน ความสามารถด้านการนำเที่ยวประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการจัดเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการ
นำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะและนักท่องเที่ยวได้เที่ยวครบตามรายการที่จัดให้โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย
การเตรียมการในข้อนี้ทำได้โดยมัคคุเทศก์ต้องสำรวจเส้นทาง การท่องเที่ยวล่วงหน้า จัดสรรเวลาใน
การนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ ทั้งนี้โดยไม่ลืมคำนึงถึงการให้เวลาส่วนตัวแก่
นักท่องเที่ยวด้วย เช่น การปล่อยให้นักท่องเที่ยวเดินเที่ยวชมโดยอิสระในจุดที่แต่ละคนสนใจเป็นพิเศษ
การให้เวลาถ่ายรูป ทำธุระส่วนตัว ดื่มน้ำ รับประทานอาหารว่าง ชื้อของที่ระลึก

3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถ
วิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่ามีความสนใจเรื่องใดเป็นพิเศษเพื่อ
จะได้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรม
และสถาปัตยกรรม มัคคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญ่กับการท่องเที่ยวชมแหล่งศิลปกรรมและ
สถาปัตยกรรม รวมทั้งอธิบายในแต่ละจุดโดยละเอียด ส่วนนักท่องเที่ยวที่สนใจเพียงถ่ายรูปและซื้อ
ของที่ระลึก มัคคุเทศก์ควรบรรยายสั้นๆ เฉพาะเรื่องทั่วๆ ไปที่นักท่องเที่ยวควรทราบและให้อิสระแก่
นักท่องเที่ยวมากขึ้นตามที่นักท่องเที่ยวพอใจ โดยไม่กินเวลาที่กำหนดไว้ในรายการนำเที่ยว การ
วิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยการศึกษาลักษณะประจำชาติของชนชาติต่างๆ เช่น ชนชาติฝรั่งเศส
มักสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี ชนชาติอเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ชนชาติไทยและชาว
เอเชียชอบถ่ายรูปและซื้อของ เป็นต้น นอกจากนี้ เพศ วัย และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวมี
ส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

3.3 ความสามารถในการสร้างความสนใจ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถทำ
ให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชม
ดังนั้น นอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจตามเส้นทาง มัคคุเทศก์อาจชี้ชวน
ให้นักท่องเที่ยวสนใจได้ และหากเดินทางเป็นเวลายาวนาน มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัด

กิจกรรมหรือการเล่นเล็กๆ น้อยๆ เพื่อคลายความเหงา และช่วยให้เกิดความเป็นกันเองภายในกลุ่มของนักท่องเที่ยวด้วยกัน แต่ต้องคำนึงถึงเพศ วัย อาชีพของผู้เดินทาง และกฎหมายของท้องถิ่นด้วย

3.4 ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ที่ดีที่ต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบาย และปลอดภัย ดังนั้นก่อนการนำเที่ยวทุกครั้ง มัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ ยืนยันสถานที่พักแรมและสถานประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นัดหมายและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไป ตั้งแต่กำหนดการ การเตรียมตัว ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น การเข้าโบสถ์ การพุดจา การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพ การเตรียมสัมภาระ และข้อระวังต่างๆ ดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง

4. ความสามารถในการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีนั้น มัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมการที่ดี โดยศึกษาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการนำชมแต่ละรายการ ศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้นและจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้า โดยมีสิ่งที่สำคัญคือ ความมีสติมั่นคงและความรอบคอบของมัคคุเทศก์ ตัวอย่างปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การนำเที่ยวทางเรือ อาจเกิดอุบัติเหตุหรือจมน้ำนักท่องเที่ยวว่ายน้ำไม่เป็น ทางแก้ปัญหา ได้แก่ ตรวจสอบเรือที่เป็นพาหนะว่ามีเสื้อชูชีพหรือไม่ และอยู่ในสภาพใช้งานได้หรือไม่ มัคคุเทศก์ควรผ่านหลักสูตรช่วยคนตกน้ำหรือรู้วิธีช่วยคนตกน้ำ เป็นต้น ดังนั้นกล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ต้องเป็นคนรอบรู้พอสมควร

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ คือ หลักอันพึงปฏิบัติของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน (สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์. 2545: 34-35) โดยคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทางด้านมัคคุเทศก์ของวอชิงตันดีซี (The Guide of Professional Tour Guides of Washington, D.C.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์จรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ขึ้น ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่เก่าแก่และได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง โดยมีรายละเอียดดังนี้ (รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. 2544: 5-6)

1. มัคคุเทศก์จะต้องใช้ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถ ในการนำเสนอความรู้ การให้ข้อมูลต่างๆ การเน้นย้ำความสำคัญของสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวต้องกระทำด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสมด้วย

2. ก่อนการปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง มัคคุเทศก์จะต้องเตรียมตัวอย่างดี ต้องตรงต่อเวลา และเคารพต่อกำหนดการเดินทาง นอกจากนี้ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ไต่ถามความรู้สึก ความสนใจของนักท่องเที่ยว ควรหลีกเลี่ยงการสนทนาในหัวข้อที่ล่อแหลมต่อการวิวาทและบาดหมาง เช่น เรื่องเพศ ศาสนา และการเมือง เป็นต้น

3. มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทางอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทางประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง นิทาน และความเชื่อในท้องถิ่น ทันท่อเหตุการณ์ และความเปลี่ยนแปลงในสถานที่นั้นๆ นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จะต้องพึงระวังในเรื่องการให้ข้อมูลที่ผิดแก่นักท่องเที่ยว

4. มัคคุเทศก์จะต้องทำความเข้าใจ เคารพ ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทที่ตนสังกัด และทำงานอย่างเคร่งครัด ไม่ควรรับงานโดยตรงจากนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าของบริษัทโดยไม่ได้รับความยินยอมจากบริษัทก่อน และในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ควรให้นามบัตรของตนเองกับนักท่องเที่ยว พึงระลึกเสมอว่าการติดต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจะต้องกระทำผ่านบริษัทเท่านั้น

5. มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น เส้นทางการเดินทางของทุกรายการ การนำเที่ยว รวมถึงกฎ ระเบียบจราจรในเมืองโดยจะต้องสามารถให้คำแนะนำกับพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยเลือกใช้วิธีการแนะนำ คำพูดที่สุภาพ และสุขุม

6. มัคคุเทศก์ต้องแต่งกายอย่างสุภาพและเหมาะสมกับลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยว

7. เมื่อมัคคุเทศก์ตกลงรับงานนำเที่ยวจากบริษัทแล้ว มัคคุเทศก์จะต้องอุทิศตน ททุ่มเท และมีความแน่วแน่กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ ไม่ลังเล หรือยกเลิกงานภายหลัง ยกเว้นแต่หากเกิดความจำเป็นจริงๆ ที่จะต้องยกเลิก และควรแจ้งให้บริษัททราบก่อนล่วงหน้าให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

8. มัคคุเทศก์ไม่ควรเห็นแก่เงินรางวัลและไม่ควรออกปากขอรางวัล ควรให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าควรให้หรือไม่

9. มัคคุเทศก์ไม่ควรแนะนำหรือชักจูงนักท่องเที่ยวไปยังร้านขายของที่ระลึกหรือสถานที่อื่นๆ ซึ่งสถานที่นั้นๆ เสนอสิ่งตอบแทนที่สูง

10. มัคคุเทศก์ควรประสานสัมพันธ์และให้ความช่วยเหลือกับคณะนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ด้วย นอกจากนี้ควรยึดมั่นในการประพฤติ ปฏิบัติตนตามหลักมารยาท จรรยาบรรณตลอดเวลา และควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน

จะเห็นได้ว่าหลักจรรยาบรรณข้างต้นนี้เป็นเพียงแนวทางกว้างๆ สำหรับมัคคุเทศก์ในการประพฤติและปฏิบัติตน ถึงแม้ว่าจะถูกกำหนดโดยองค์การในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่แนวทางดังกล่าวก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ในประเทศอื่นๆ รวมทั้งประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ

ความหมายของคลื่นสึนามิ

คำว่า สึนามิ เกิดจากการสมาสของคำในภาษาญี่ปุ่นระหว่างคำว่า ซี (Tsu) แปลว่า ทำเรือ และนามิ (Nami) แปลว่า คลื่น ดังนั้น สึนามิ หมายถึง คลื่นทำเรือ (สุจินตนา สิงหโกวินท์. 2548: 8-9) ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Harbor Wave ทั้งนี้เนื่องจากบริเวณชายฝั่งของประเทศญี่ปุ่นที่เป็นอ่าวจอดเรือทางด้านมหาสมุทรแปซิฟิก มักได้รับภัยจากคลื่นชนิดนี้อยู่บ่อยๆ จึงเรียกชื่อเช่นนั้น ต่อมาชื่อนี้ได้นำไปใช้แพร่หลายจนเป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไป สำหรับประเทศไทย ราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติศัพท์ของคำว่า Tsunami เป็นภาษาไทยว่า คลื่นสึนามิ (ปัญญา จารุศิริ; และไพฑูริย์ พงศบุตร. 2547: 238)

ลักษณะที่สำคัญของคลื่นสึนามิ คือ คลื่นที่เคลื่อนตัวในมหาสมุทร ประกอบด้วยชุดคลื่นที่มีความยาวมากโดยมีระยะทางระหว่างยอดคลื่นแต่ละลูกตั้งแต่ 100 จนถึง 200 กิโลเมตร และมีคาบคลื่น คือ ช่วงเวลาเคลื่อนที่ของยอดคลื่นแต่ละลูก ตั้งแต่ 10 นาทีไปจนถึง 1 ชั่วโมง สามารถเคลื่อนที่ด้วยความเร็วสูงตั้งแต่ 700 จนถึงมากกว่า 800 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และเคลื่อนที่ไปได้ในระยะทางไกลหลายร้อยหรือหลายพันกิโลเมตรหากไม่มีผืนแผ่นดินใดๆ กั้นขวางอยู่ในทะเล ขณะเคลื่อนที่อยู่ในบริเวณน้ำลึก ความสูงของคลื่นมีเพียง 30 เซนติเมตร ถึง 1 เมตร แต่เมื่อเข้าไปถึงบริเวณน้ำตื้นใกล้ชายฝั่งทะเล จะเพิ่มความสูงและความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ จนอาจมีลักษณะคล้ายกำแพงน้ำขนาดใหญ่ที่ถาโถมเข้าหาชายฝั่ง ยิ่งถ้าบริเวณชายฝั่งเป็นอ่าวแคบ หรือมีรูปทรงเป็นกรวยยื่นเข้าไปภายในพื้นแผ่นดินด้วยแล้ว คลื่นอาจเพิ่มความสูงได้มากถึง 30 เมตร มวลของน้ำมหาศาลที่คลื่นพัดพาขึ้นไปบนชายฝั่งจะปะทะกับอาคารบ้านเรือนที่ตั้งอยู่ขวางหน้า ซึ่งถ้าหากเป็นอาคารเดี่ยวๆ ที่มีโครงสร้างไม่แข็งแรง ก็จะถูกทำลายจนราบเรียบ คลื่นสึนามิจึงนับเป็นภัยพิบัติที่ร้ายแรงมากอย่างหนึ่งของมนุษย์

สาเหตุการเกิดคลื่นสึนามิ

คลื่นสึนามิมิได้เกิดจากลมพายุเหมือนอย่างคลื่นธรรมดา เพราะเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ ท้องฟ้าจะปลอดโปร่ง ไม่มีลมพายุเลยก็ได้ นักวิชาการในสมัยก่อนคิดว่า การเกิดคลื่นสึนามิอาจเกี่ยวข้องกับกระแสน้ำขึ้นกระแสน้ำลงที่ผิดปกติในท้องทะเล ซึ่งมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงของจุดดับบนดวงอาทิตย์หรือจากการวางตัวของดาวเคราะห์ต่างๆ ที่สัมพันธ์กับตำแหน่งของโลก ดังนั้นจึงเรียกคลื่นชนิดนี้ว่า “คลื่นน้ำขึ้นน้ำลง” ปัจจุบันเราทราบแล้วว่า คลื่นสึนามิไม่ได้เกี่ยวข้องกับน้ำขึ้นน้ำลงของน้ำทะเล แต่เกิดจากการไหวสะเทือนของเปลือกโลกอย่างรุนแรงใต้พื้นทะเลและมหาสมุทร ซึ่งปลดปล่อยพลังงานมหาศาลออกมา ทำให้มวลของน้ำในมหาสมุทรเกิดการเคลื่อนไหวกลายเป็นคลื่นขนาดใหญ่ แผ่กระจายเป็นวงกว้างออกไปจากบริเวณที่เป็นจุดศูนย์กลางของแผ่นดินไหว และเนื่องจากคลื่นชนิดนี้มิได้เกิดจากน้ำขึ้นน้ำลงของทะเล นักวิชาการในปัจจุบันจึงไม่นิยมเรียกว่า “คลื่นน้ำขึ้นน้ำลง” แต่เปลี่ยนมาเรียกว่า “คลื่นสึนามิ”

ถึงแม้ว่าการเกิดคลื่นสึนามิส่วนใหญ่จะมีสาเหตุมาจากการเกิดแผ่นดินไหวอย่างรุนแรงใต้พื้นท้องมหาสมุทร แต่ก็มีสาเหตุอื่นที่ทำให้เกิดคลื่นขนาดใหญ่ในท้องทะเล โดยมีสาเหตุจากการกระทำของลมพายุแล้ว ก็ถือว่าเป็นคลื่นสึนามิได้เช่นกัน

นักวิชาการได้แบ่งสาเหตุการเกิดคลื่นสึนามิเป็น 2 ประเภท คือ

1. คลื่นสึนามิที่เกิดจากแผ่นดินไหว (Seismic Tsunami) เป็นผลมาจากการเกิดแผ่นดินไหวในระดับที่รุนแรง คือ ตั้งแต่ 8.0 ขึ้นไปตามมาตราริกเตอร์ โดยมีจุดศูนย์กลางแผ่นดินไหวอยู่ใต้พื้นท้องมหาสมุทร หรือที่บริเวณใกล้ชายฝั่งทะเล ในทางธรณีวิทยาเปลือกโลกประกอบด้วยแผ่นเปลือกโลก หลายๆ แผ่นเชื่อมต่อกัน เมื่อใดที่แผ่นเปลือกโลกเคลื่อนที่เข้าหากันหรือแยกออกจากกันจะก่อให้เกิดแผ่นดินไหวขึ้น โดยความรุนแรงจากการสั่นสะเทือนของเปลือกโลกจะมีมากน้อยแตกต่างกันไปแต่ละครั้งบริเวณที่เป็นแนวรอยต่อของแผ่นเปลือกโลกจึงมักเกิดแผ่นดินไหวขึ้นบ่อยครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณที่ขอบของแผ่นเปลือกโลกแผ่นหนึ่งเลื่อนตัวมุดลงไปใต้ขอบของแผ่นเปลือกโลกอีกแผ่นหนึ่ง จะทำให้เกิดแผ่นดินไหวที่รุนแรง และหากบริเวณนั้นอยู่ใต้ทะเล ก็จะทำให้เกิดคลื่นสึนามิได้

จากการศึกษาทางธรณีวิทยา พบว่า แนวรอยต่อของแผ่นเปลือกโลกที่มักก่อให้เกิดแผ่นดินไหวรุนแรงแห่งหนึ่ง อยู่ในบริเวณมหาสมุทรแปซิฟิก เขตนี้เป็นบริเวณเดียวกับแนวภูเขาไฟที่โอบล้อมอยู่ทางทิศตะวันตกและตะวันออกของมหาสมุทรแปซิฟิก เรียกว่า วงแหวนอัคินี (Ring of Fire) ประกอบด้วยแนวภูเขาไฟในคาบสมุทรคัมชัตคาของประเทศรัสเซีย หมู่เกาะญี่ปุ่น หมู่เกาะฟิลิปปินส์ และหมู่เกาะของประเทศอินโดนีเซียซึ่งอยู่ทางตะวันตกของมหาสมุทร ส่วนด้านตะวันออกมีแนวของภูเขาไฟบริเวณชายฝั่งตะวันตกของทวีปอเมริกาเหนือและทวีปอเมริกาใต้

2. คลื่นสึนามิที่ไม่ได้เกิดจากแผ่นดินไหว (Non-Seismic Tsunami) แบ่งย่อยออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรกเกิดจากปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ เช่น การเกิดแผ่นดินถล่มขนาดใหญ่ใกล้ชายฝั่งทะเล การปะทุอย่างรุนแรงของภูเขาไฟใต้ทะเลหรือบนเกาะในทะเล การฟุ้งชนของอุกกาบาตลงบนพื้นน้ำในมหาสมุทร และประเภทที่สองเกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น ปรากฏการณ์คลื่นขนาดใหญ่ที่เคลื่อนตัวมาถึงชายฝั่งของประเทศฟิลิปปินส์ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2489 ทั้งๆ ที่ไม่ได้เกิดแผ่นดินไหวมาก่อน แต่เป็นเพราะมีการทดลองระเบิดปรมาณูของสหรัฐอเมริกาที่เกาะบิกินีในหมู่เกาะมาร์แชลล์ กลางมหาสมุทรแปซิฟิก เมื่อวันที่ 1 และวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2489 ดังนั้นจึงเชื่อว่า ความสั่นสะเทือนของพื้นน้ำที่เกิดจากการทดลองระเบิดปรมาณูก็อาจก่อให้เกิดคลื่นสึนามิขึ้นได้

ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวที่เกิดจากการเกิดคลื่นสึนามิในประเทศไทย

การเกิดคลื่นสึนามิในประเทศไทยนั้น เกิดจากการเกิดแผ่นดินไหวเมื่อเวลา 07:58:53 น. ของวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ตามรายงานของกรมธรณีวิทยาของสหรัฐอเมริกา (United States Geological Survey (USGS) มีขนาด 9.0 ริคเตอร์ (Moment Magnitude) ที่ระดับความลึกจากพื้นท้องทะเล 28.6 กิโลเมตร มีศูนย์กลางในทะเลนอกชายฝั่งด้านตะวันตกทางตอนเหนือของหัวเกาะสุมาตรา ประเทศอินโดนีเซีย ดังภาพประกอบ 11 ซึ่งส่งพลังงานมหาศาลเทียบเท่าระเบิดปรมาณูที่เมืองฮิโรชิมา จำนวน 23,000 ลูก ก่อให้เกิดการสั่นไหวที่รุนแรงของแผ่นดินและเกิดคลื่นสึนามิตามมาในมหาสมุทรอินเดีย เข้าถล่มชายฝั่งทะเลประเทศต่างๆ ที่อยู่โดยรอบ ได้แก่ ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศศรีลังกา ประเทศอินเดีย ประเทศไทย ประเทศโซมาเลีย ประเทศมัลดีฟส์ ประเทศพม่า ประเทศแทนซาเนีย ประเทศบังคลาเทศ และประเทศเคนยา สำหรับประเทศไทยมี 6 จังหวัดในบริเวณฝั่งทะเลอันดามันที่ได้รับผลกระทบ ได้แก่ จังหวัดระนอง พังงา ภูเก็ต ตรัง และสตูล ซึ่งสามารถลำดับเหตุการณ์ได้ดังนี้ (ปัญญา จารุศิริ; และไพฑูรย์ พงสะบุตร. 2547: 246)

เวลา 07:59 น. เกิดแผ่นดินไหวมีศูนย์กลางในทะเลนอกชายฝั่งด้านทิศตะวันตกของเกาะสุมาตรา ประเทศอินโดนีเซีย

เวลา 09:35 น. น้ำทะเลแห้งจากบริเวณชายฝั่งทะเลเป็นระยะทาง 100 เมตรเป็นเวลา 5 นาที

เวลา 09:38 น. คลื่นสึนามิสูงประมาณ 2-3 เมตร เคลื่อนตัวเข้ากระทบชายฝั่งทะเล

เวลา 09:43 น. คลื่นสึนามิสูง 6-7 เมตร เคลื่อนตัวเข้ากระทบชายฝั่งทะเล

เวลา 10:03 น. คลื่นสึนามิสูงเกินกว่า 10 เมตร เคลื่อนตัวเข้ากระทบชายฝั่งทะเลเป็น

เวลา 20 นาที

เวลา 10:20 น. คลื่นสึนามิสูง 5 เมตร เคลื่อนตัวเข้ากระทบชายฝั่งทะเล ทำให้เกิดน้ำท่วมประมาณ 1 ชั่วโมง

เวลา 12:00 น. น้ำทะเลกลับสู่ระดับปกติ



ภาพประกอบ 11 การเกิดคลื่นสึนามิ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547

ที่มา: ปัญญา จารุศิริ; และไพฑูรย์ พงศบุตร. (2547). สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่มที่ 30. หน้า 247.

คลื่นสึนามิที่เกิดขึ้นบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน ได้ก่อให้เกิดความสูญเสียแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างมาก โดยเฉพาะบริเวณที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน คือ ชายหาดป่าตอง เกาะพีพี และเขาหลัก ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดและได้รับความเสียหายมากที่สุดด้วย

นอกจากหาดทราย ชายทะเล ที่เป็นสิ่งดึงดูดความสนใจ สำคัญจนได้รับการขนานนามให้เป็น “มรกตเมืองใต้” ถูกทำลายแล้ว ธุรกิจที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ประสบภัยธรณีพิบัติและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจนันทนาการ ธุรกิจบันเทิง ร้านอาหาร บริษัทสายการบิน เรือท่องเที่ยว ต่างได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน และประเทศไทยสูญเสียรายได้จากการท่องเที่ยว นับเป็นจำนวนหลายหมื่นล้านบาท

อารัญ บุญชัย (2548: 45) กล่าวว่า กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รายงานผลความเสียหายจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ 6 จังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามัน ดังนี้

1. ความเสียหายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คลื่นสึนามิที่พัดเข้าสู่ฝั่งด้วยพลังแรงและมีระดับยอดคลื่นสูงหลายเมตร ย่อมทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนชายฝั่งได้มาก ซึ่งไม่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ ตัวอย่างความเสียหายที่สำคัญๆ ได้แก่ ความเสียหายของปะการังใต้น้ำ ซึ่งจากการสำรวจแนวปะการัง จำนวน 174 สถานีของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2549: 10) พบว่าปะการังร้อยละ 13.22 ได้รับความเสียหายมาก ซึ่งถูกคลื่นกระแทกแตกหักเสียหายหรือถูกตะกอนและวัสดุต่างๆ ที่น้ำพัดพามาจากท้องทะเลและบนพื้นดิน ทับถมกันบนส่วนยอดของปะการัง ความเสียหายของป่าชายเลนที่ถูกคลื่นซัดจนหักโค่น หรือหลุดลอยไปกับมวลน้ำ การเปลี่ยนแปลงของแนวชายหาด โดยบางส่วนของหาดถอยเข้ามาในบริเวณชายฝั่ง เนื่องจากการกัดเซาะของพลังคลื่นและบางส่วนอาจรุกล้ำออกไปในทะเลจากการทับถมของตะกอนที่น้ำพัดพามา การเปลี่ยนแปลงของบริเวณปากแม่น้ำ ซึ่งอาจขยายกว้างออกหรือเคลื่อนที่ไปจากเดิม เนื่องจากพลังการกัดเซาะของคลื่นและการเปลี่ยนแปลงเส้นทางน้ำไหลจากปากน้ำเข้าสู่ทะเล และการมีซากปรักหักพังของสิ่งก่อสร้างตามบริเวณชายหาด ซึ่งทำให้เกิดความสกปรกกรูกรัง รวมทั้งมีเศษขยะต่างๆ ที่คลื่นซัดมากองไว้เป็นจำนวนมาก

2. ความเสียหายด้านแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน และหมู่เกาะต่างๆ ซึ่งเป็นที่ที่ได้รับความนิยมและมีชื่อเสียงมาก แต่ภายหลังจากเกิดธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ คลื่นสึนามิได้นำความเสียหายมาสู่อุทยานแห่งชาติทางทะเล บริเวณจังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามัน ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามและบางแห่งได้รับการยอมรับให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ จากการสำรวจพื้นที่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2549: 70) พบว่า อุทยานแห่งชาติสิมิลัน อุทยานแห่งชาติเขาลำปี-หาดท้ายเหมือง อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ และอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะระรณ-เกาะพระทอง จังหวัดพังงา มีแนวปะการังเสียหายเป็นพื้นที่ 625 ไร่ ซากหายเสียหายเป็นพื้นที่ 5,000 ไร่ และแหล่งหญ้าทะเลบริเวณทุ่งนางดำ อำเภอคุระบุรี เกาะเขาขาด เกาะพระทองด้านเหนือ บ้านท่าหนู และปากคลองในหยง ได้รับความเสียหาย รวมทั้งป่าชายเลนเสียหายเป็นพื้นที่เกือบ 2,000 ไร่ อุทยานแห่งชาติหาดนพรัตน์ธารา-หมู่เกาะพีพี อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา และอุทยานแห่งชาติธารโบกขรณี จังหวัดกระบี่ พบแนวปะการังเสียหายเป็นพื้นที่ประมาณ 3,125 ไร่ โดยแนวปะการังในเขตน้ำตื้นและน้ำลึกบริเวณเกาะไผ่ อ่าวตันไทร เกาะพีพี อ่าวมาหยา เกาะปิตะ ใน เกาะด้ามหมอก เกาะด้ามขวาน และแหลมหางนาศ มีร่องรอยความเสียหายที่เกิดจากคลื่นสึนามิ โดยพบปะการังพลิกคว่ำ แตกหัก และตาย ชายหาดเสียหาย ในขณะที่แหล่งหญ้าทะเลได้รับผลกระทบที่บริเวณเกาะจำ อุทยานแห่งชาติตะรุเตา และอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตา จังหวัดสตูล พบว่าแนวปะการังเสียหายเป็นพื้นที่ประมาณ 550 ไร่ ชายหาดเสียเป็นพื้นที่ประมาณ 1,200 ไร่ และป่าชายเลนเสียหายเป็นพื้นที่ 10 ไร่ เป็นต้น

3. ความเสียหายด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) สถานประกอบการที่พัก มีโรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่บริเวณชายหาดจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ได้รับความเสียหายรวมทั้งสิ้น 239 แห่ง นับเป็นจำนวนห้องพักเสียหายรวมทั้งสิ้น 12,857 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 27.4 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับพัฒนาพงศ์ เอกวานิช นายกสมาคมธุรกิจนำเที่ยวจังหวัดภูเก็ต กล่าวว่า “การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตเสียหายจากภัยสึนามิอย่างมาก ห้องพักกว่า 3,000 ห้อง ถูกถล่มภายในพริบตาหนักที่สุดคือ บริเวณหาดป่าตอง เสียหายไปกว่า 1,500 ห้อง” และสฤณีพงษ์ เกี่ยวข้องประธานหอการค้าจังหวัดกระบี่ กล่าวว่า “ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบเช่นเดียวกับจังหวัดอื่นๆ ห้องพักกว่า 3,000 ห้อง จาก 20,000 ห้อง เสียหายจากภัยพิบัติ” ส่วนจังหวัดระนอง ตรัง และสตูล โรงแรมที่พักได้รับความเสียหายเพียงเล็กน้อย 2) บริษัทนำเที่ยว ได้มีการยกเลิกการจองทัวร์และการเดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวบางรายเปลี่ยนเส้นทางการท่องเที่ยวไปยังกรุงเทพฯ พัทยา และเกาะสมุย ในขณะที่นักท่องเที่ยวอีกกลุ่มหนึ่งเปลี่ยนจุดหมายปลายทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น เช่น ฮาวาย เกาะกวม บาห์ลี เป็นต้น 3) บริษัทสายการบิน ธุรกิจสายการบินได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิอย่างมาก โดยพบว่า ในสัปดาห์แรกภายหลังจากเกิดเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ สายการบินส่วนใหญ่ยกเลิกเที่ยวบินที่บินตรงสู่ภูเก็ต ทั้งที่เป็นสายการบินประจำในภูมิภาคเอเชียตะวันออก ได้แก่ Air Asia Air China Asiana Airlines China Air และ Korean Airlines และสายการบินจากภูมิภาคยุโรป ได้แก่ เที่ยวบินเช่าเหมาลำจากสแกนดิเนเวีย-ฟินแลนด์ ได้ยกเลิกจำนวน 96 เที่ยวบิน ซึ่งมีผู้โดยสารประมาณ 27,000 คน เที่ยวบินเช่าเหมาลำจากรัสเซีย จำนวน 8 เที่ยวบิน ซึ่งมีผู้โดยสารประมาณ 2,900 คน รวมถึงการยกเลิกเส้นทางการบินเพื่อบินไปลงกรุงเทพฯ หรืออยู่เกาะแทนการยกเลิกตัวของผู้โดยสาร และการยกเลิกแพ็คเกจทัวร์ที่จัดทำโดยสายการบิน ทำให้ธุรกิจการบินได้รับผลกระทบจากการขาดรายได้และประสิทธิภาพขาดทุนจากการดำเนินธุรกิจ

4. ความเสียหายด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ภายหลังจากเกิดเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิและสร้างความเสียหายโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้ว คลื่นสึนามิที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเสียหายต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทางอ้อมด้วย ซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น รวมถึงความเสียหายต่อสิ่งสาธารณูปโภคซึ่งอำนวยความสะดวกต่อการท่องเที่ยวด้วย เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา ท่าเรือ สะพาน ท่อระบายน้ำ เขื่อน อุทยานแห่งชาติทางทะเล และสถานที่แสดงสัตว์น้ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจากความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องใช้เวลาพอสมควรจึงจะสามารถฟื้นฟูสิ่งสาธารณูปโภคเหล่านี้ให้กลับคืนมาสู่สภาพปกติได้

5. ความเสียหายด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากบริเวณที่ได้รับผลกระทบนั้นเป็นแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมาก มีการลงทุนสร้างโรงแรม ที่พักในระดับต่างๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้จะเสียหายในด้านทรัพย์สินแล้ว การหยุดกิจการของธุรกิจต่างๆ ในพื้นที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิยังทำให้บุคลากรเป็นจำนวนมากต้องสูญเสีย

รายได้ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกิจการเอง หรือพนักงาน ลูกจ้างของกิจการนั้นๆ ถึงแม้ว่ากิจการอื่นๆ ที่ไม่ได้ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิโดยตรงยังสามารถดำเนินงานอยู่ได้ ก็อาจมีปัญหาค่าขาดแคลนลูกค้า เนื่องจากนักท่องเที่ยวเกิดความเกรงกลัวและไม่มั่นใจในความปลอดภัย จึงไม่กล้าเดินทางมาท่องเที่ยวอีก และจากรายงานประจำปีของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2549ข: 97-98) ได้สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศของจังหวัดในภาคใต้ปี 2548 ไว้ว่า ในปี 2548 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวใน 6 จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำนวน 13.05 ล้านคน ลดลงร้อยละ 29.06 06 และรายได้ลดลงร้อยละ 51.15 หรือ 76,432 ล้านบาท

นอกจากนี้ ความเสียหายด้านเศรษฐกิจที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การประมง เนื่องจากหมู่บ้านประมงหลายแห่งได้รับความเสียหายจากภัยคลื่นสึนามิ ทั้งในด้านอาคารบ้านเรือน และเรือประมงที่ใช้ในการประกอบอาชีพ หมู่บ้านประมงที่ได้รับความเสียหาย คือ บ้านน้ำเค็ม ซึ่งตั้งอยู่ที่ปากคลอง ปากเกาะ ในอ่าวแหลมป้อม ตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา และที่บ้านสุขสำราญ ตำบลกำพวน กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง

ภายหลังจากเกิดเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ทั้งผลกระทบในทางตรงและทางอ้อม ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นสร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจ ซึ่งต้องได้รับการแก้ไขโดยด่วนทั้งในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยว สาธารณูปโภคในด้านต่างๆ เพราะปัจจุบันรายได้จากการท่องเที่ยว นับเป็นรายได้ที่สำคัญของประเทศไทย โดยเฉพาะบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน เนื่องจากแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งการฟื้นฟูจะต้องเป็นไปโดยเร่งด่วน

ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิในประเทศไทย

จากผลของเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิที่เกิดขึ้นอย่างร้ายแรงและรวดเร็ว เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 เป็นสิ่งบ่งบอกให้ทราบว่าระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ หอเตือนภัยคลื่นสึนามิ และแผนอพยพประชาชนทั้งในพื้นที่และในภูมิภาคเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเร่งรัดดำเนินการ เพื่อแจ้งเหตุการณ์ล่วงหน้าในการที่จะอพยพเคลื่อนย้ายผู้คนไปยังที่ปลอดภัย ซึ่งต้องมีการประสานดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ โดยได้มีการกำหนดเป็นวาระของชาติและมีมาตรการออกมา ดังนี้

1. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิในปัจจุบัน

ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ (ศภช.) (The National Disaster Warning Center (NDWC)) เป็นหน่วยงานของภาครัฐภายใต้แผนเตือนภัยแห่งชาติ ซึ่งยกร่างโดยคณะกรรมการศึกษาระบบเตือนภัยล่วงหน้าและได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2548 โดยมีนายสมิทธ ธรรมสโรช เป็นประธาน โดยศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติตั้งขึ้นในอาคารศูนย์สื่อสารดาวเทียมในประเทศไทย ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกะสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีระบบแจ้งเตือนภัยธรรมชาติได้ทุกระบบ ไม่ใช่เฉพาะแจ้งเตือนภัยคลื่นสึนามิเพียงอย่างเดียว

(ตฤตถนัย นพคุณ. 2548: 35) ทั้งนี้เพื่อการกระจายข่าวให้ประชาชนในพื้นที่ประสบภัยเตรียมตัวรับมือกับภัยธรรมชาติอื่นๆ และเคลื่อนสื่อนามิได้อย่างรวดเร็วและเพื่อเตรียมการปฏิบัติงาน อีกทั้งให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงได้ทราบพร้อมกันทางข้อความ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตัววิ่งทางโทรทัศน์ ออกอากาศทางโทรทัศน์ วิทยุ และเปิดสัญญาณหออเตือนภัย รวมทั้งการให้ข่าวโดยผ่านทางศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ (Call center) ใน 3 ระดับ ดังนี้

1. การแจ้งข่าว (Advisory) เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ แต่ไม่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
2. การแจ้งเตือนพร้อมเฝ้าระวัง (Watching) เมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
3. การแจ้งเตือน (Warning) เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ที่เกิดอันตรายมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างรุนแรง หรือครอบคลุมพื้นที่อย่างกว้างขวาง

ภายใต้แผนการดำเนินงานการเตือนภัยล่วงหน้า พ.ศ. 2548-2550 ได้กำหนดให้มีการก่อสร้างและติดตั้งหออเตือนภัยเคลื่อนสื่อนามิในพื้นที่เสี่ยงภัยจากเคลื่อนสื่อนามิใน 6 จังหวัดภาคใต้ชายฝั่งทะเลอันดามัน โดยกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดได้ก่อสร้างและติดตั้งหออเตือนภัยเคลื่อนสื่อนามิเสร็จสิ้นแล้ว 78 แห่ง ดังตาราง 1 โดยมีกรมอุตุนิยมวิทยาเป็นหน่วยงานสนับสนุนการติดตั้งอุปกรณ์สัญญาณเตือนภัยเคลื่อนสื่อนามิ หออเตือนภัยเคลื่อนสื่อนามิดังกล่าวทำหน้าที่เตือนภัยเมื่อได้รับสัญญาณเตือนภัยจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติผ่านทางดาวเทียมอินมาร์แซท และเพื่อให้การเตือนภัยเคลื่อนสื่อนามิเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติได้ดำเนินการสร้างองค์ความรู้ด้านระบบการเตือนภัยเคลื่อนสื่อนามิของประเทศและแจ้งหน้าที่ปฏิบัติของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง

ตาราง 1 พื้นที่ที่ได้รับการติดตั้งหออเตือนภัยเคลื่อนสื่อนามิ

จังหวัด	พื้นที่ที่ติดตั้งหออเตือนภัยเคลื่อนสื่อนามิ
ระนอง	1. บ้านทะเลนอก หมู่ที่ 1 ตำบลกำพวน กิ่งอำเภอสุขสำราญ 2. อุทยานแห่งชาติแหลมสน บ้านบางเบน หมู่ที่ 4 ตำบลม่วงกลาง อำเภอกะเปอร์ 3. บ้านหาดทรายขาว หมู่ที่ 2 ตำบลกำพวน กิ่งอำเภอสุขสำราญ 4. ศาลาอเนกประสงค์ หาดประพาส หมู่ที่ 2 ตำบลกำพวน กิ่งอำเภอสุขสำราญ 5. บ้านแหลมนาว หมู่ที่ 6 ตำบลนาคา อำเภอสุขสำราญ

ตาราง 1 (ต่อ)

จังหวัด	พื้นที่ที่ติดตั้งหอเตือนภัยคลื่นสึนามิ
พังงา	1. สถานีตรวจอากาศศีกคัก หมู่ที่ 3 ตำบลศีกคัก อำเภอตะกั่วป่า 2. ที่สาธารณะประโยชน์บ้านเขาหลัก หมู่ที่ 2 ตำบลลำแก่น อำเภอท้ายเหมือง 3. บ้านปากทวิป หมู่ที่ 1 ตำบลศีกคัก อำเภอตะกั่วป่า 4. โรงเรียนบางลัก (เดิม) หมู่ที่ 8 ตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า 5. บ้านไทยใหม่ (หาดทับตะวัน) (หมู่บ้านวิลลี่และมอร์แกน) หมู่ที่ 7 ตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า 6. มัสยิดนูรุดดีสลาม (บ้านในไร่) หมู่ที่ 7 ตำบลนาเตย อำเภอท้ายเหมือง 7. บ้านบางขะยะ (แหลมปะการัง) หมู่ที่ 2 ตำบลศีกคัก อำเภอตะกั่วป่า 8. ศาลาอเนกประสงค์ (บ้านทับละมุ) หมู่ที่ 5 ตำบลลำแก่น อำเภอท้ายเหมือง 9. อนุสรณ์สถาน 5 ธันวาคม (บ้านน้ำเค็ม) หมู่ที่ 2 ตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า 10. บ้านทุ่งนางดำ หมู่ที่ 5 ตำบลคุระ อำเภอคุระบุรี 11. โรงเรียนบ้านนอกนา หมู่ที่ 2 ตำบลเกาะคอเขา อำเภอตะกั่วป่า 12. บริเวณอำเภอเก่า หมู่ที่ 1 ตำบลเกาะคอเขา อำเภอตะกั่วป่า 13. โรงเรียนบ้านทุ่งตาบ หมู่ที่ 1 ตำบลเกาะคอเขา อำเภอตะกั่วป่า 14. เกาะสุรินทร์เหนือ ตำบลเกาะพระทอง อำเภอคุระบุรี 15. เกาะคอเขา ตำบลเกาะคดเขา อำเภอตะกั่วป่า 16. บ้านบางหลาโอน หมู่ที่ 7 ตำบลศีกคัก อำเภอตะกั่วป่า 17. โรงเรียนบ้านน้ำเค็ม ตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า 18. มูลนิธิเพื่อนพึ่งกายามยาก ตำบลศีกคัก อำเภอตะกั่วป่า
ภูเก็ต	1. ดาดฟ้าโรงแรมซัทเซท บีช รีสอร์ท (บ้านกะหลิม) เทศบาลเมืองป่าตอง 2. หอคอยศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเทศบาลเมืองป่าตอง 3. ดาดฟ้าโรงแรมซีวีวป่าตอง เทศบาลเมืองป่าตอง 4. แหลมพันวา ตำบลวิชิต อำเภอเมือง 5. แหลมสะพานหิน ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมือง 6. อ่าวปอ ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง 7. หาดไนยา ตำบลสาธุ อำเภอถลาง 8. หาดบางเทา-เลพัง ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง 9. หาดไม้ขาวบริเวณหลังวัด บ้านไม้ขาว อำเภอถลาง 10. หาดราไวย์ ตำบลราไวย์

ตาราง 1 (ต่อ)

จังหวัด	พื้นที่ที่ติดตั้งหอเตือนภัยคลื่นสึนามิ
ภูเก็ต (ต่อ)	11. อ่าวฉลอง ตำบลฉลอง อำเภอเมือง 12. แหลมตึกแก ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง 13. หาดกะตะ ตำบลกะรน อำเภอเมือง 14. หาดกะรน ตำบลกะรน อำเภอเมือง 15. หาดกมลา ตำบลกมลา อำเภอถลาง 16. บริเวณหาดกะตะน้อย 17. บริเวณหาดราไวย์ 18. เกาะโหลน ตำบลราไวย์ อำเภอเมือง
กระบี่	1. หาดอ่าวนาง หมู่ที่ 2 ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง 2. หาดนพรัตน์ธารา หมู่ที่ 3 ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง 3. หาดนพรัตน์ธารา หมู่ที่ 5 ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง 4. บ้านพีพี (อ่าวโล๊ะดาลัม) หมู่ที่ 7 ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง 5. บ้านพีพี (อ่าวโล๊ะบาเกา) หมู่ที่ 8 ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง 6. สถานีอนามัยคลองม่วง ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง 7. บ้านแหลมโพธิ์ ตำบลไสไทย อำเภอเมือง 8. อ่าวไร่เลย์ ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง 9. บ้านคลองเตาะ ตำบลศรีบอยา อำเภอเหนือคลอง 10. โรงเรียนบ้านดิงไทรตำบลศรีบอยา อำเภอเหนือคลอง 11. บ้านคลองดาว หมู่ที่ 3 ตำบลศาลาด่าน อำเภอลันตา 12. บ้านคลองดาว หมู่ที่ 3 ตำบลศาลาด่าน อำเภอลันตา
ตรัง	1. เกาะกระดาน ตำบลลิบง อำเภอกันตัง 2. เกาะมุก ตำบลลิบง อำเภอกันตัง 3. เกาะสุกร ตำบลเกาะสุกร อำเภอปะเหลียน 4. โรงเรียนบ้านหลังเขา หมู่ที่ 5 ตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง 5. อาคารท่าเทียบเรือ บ้านเจ้าไหม (หาดยาว) หมู่ที่ 6 ตำบลเกาะลิบง 6. อาคารสถานีเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง บ้านฝาด (หาดปากเมง) หมู่ที่ 4 ตำบลไม้ฝาด อำเภอสิเกา 7. โรงเรียนบ้านแหลมขาม ตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอสิเกา 8. อ่าวพังกา หมู่ที่ 2 ตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง

ตาราง 1 (ต่อ)

จังหวัด	พื้นที่ที่ติดตั้งหอเตือนภัยคลื่นสึนามิ
ตรัง (ต่อ)	9. เกาะหลาวเหลียงเหนือ ตำบลเกาะสุกร อำเภอปะเหลียน 10. เกาะหลาวเหลียงใต้ ตำบลเกาะสุกร อำเภอปะเหลียน 11. เกาะเกตรา ตำบลเกาะสุกร อำเภอปะเหลียน
สตูล	1. บ้านปากบารา หมู่ที่ 2 ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู 2. บ้านปอเจ็ดลูก หมู่ที่ 1 ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู 3. บ้านตันหยงกาโบย หมู่ที่ 2 ตำบลปูลู อำเภอเมืองสตูล 4. อุทยานแห่งชาติเกาะตะรุเตา ตำบลเกาะสาหร่าย อำเภอเมือง 5. เกาะลิปะ หมู่ที่ 7 ตำบลเกาะสาหร่าย อำเภอเมือง 6. โรงเรียนบ้านบุโบย หมู่ที่ 3 ตำบลแหลมสน อำเภอละงู 7. บ้านมะหัง หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งบุหลัง อำเภอทุ่งหว้า 8. โรงเรียนบ้านทุ่งริน หมู่ที่ 1 ตำบลสาคร อำเภอท่าแพ 9. โรงเรียนยะระโตดใหญ่ หมู่ที่ 5 ตำบลเกาะสาหร่ายอำเภอเมือง 10. โรงเรียนยะระโตดน้อย หมู่ที่ 4 ตำบลเกาะสาหร่ายอำเภอเมือง 11. โรงเรียนเกาะบุโหลน (ดอน) หมู่ที่ 3 ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู 12. บ้านตันหยงกลิง หมู่ที่ 3 ตำบลเกาะสาหร่ายอำเภอเมือง 13. บ้านเกาะยาว หมู่ที่ 1 ตำบลปูลู อำเภอเมือง 14. หาดราไวย์ หมู่ที่ 4 ตำบลขนอนคลาน อำเภอทุ่งหว้า

ที่มา: สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2549). 2 ปีสึนามิกับการฟื้นคืนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. หน้า 94-97.

ส่วนแผนอพยพประชาชนเป็นอีกส่วนที่มีความสำคัญในการเคลื่อนย้ายประชาชนให้อยู่ในที่ปลอดภัยขณะเกิดคลื่นสึนามิ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยโดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2548 ในการจัดทำแผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่เสี่ยงภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน และมีการกำหนดสถานที่ปลอดภัย เส้นทาง การอพยพ และแผนฝึกซ้อมการอพยพประชาชน ซึ่งมีการซ้อมใหญ่ระบบสัญญาณเตือนภัยคลื่นสึนามิและแผนอพยพหนีภัยคลื่นสึนามิเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่ โดยได้ดำเนินการ

ฝึกซ้อมทั้งระบบสัญญาณเตือนภัยคลื่นสึนามิและฝึกซ้อมการอพยพเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2548 เวลา 13.30 น. ณ บริเวณหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

นอกจากนี้ กรมทรัพยากรธรณีได้ดำเนินการสำรวจภูมิประเทศในพื้นที่ประสบภัย เพื่อหาพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับใช้เป็นพื้นที่หลบภัยและเส้นทางหนีภัยจากคลื่นสึนามิ โดยจัดทำแผนที่ภูมิประเทศสำหรับใช้เป็นเส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิมาตราส่วน 1:5,000 พร้อมด้วยการออกแบบป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิและป้ายแสดงทิศทางการหนีภัยในพื้นที่หาดป่าตอง หาดกมลา หาดกะตะ หาดกะรน หาดราไวย์ อ่าวเลย์พัง และหาดไม้ขาว ในจังหวัดภูเก็ตแล้วเสร็จ ขณะนี้กำลังดำเนินการจัดทำแผนที่ในพื้นที่จังหวัดพังงาและจังหวัดกระบี่ เป็นลำดับต่อไป ดังภาพประกอบ 12 และภาพประกอบ 13 ตามลำดับ



ภาพประกอบ 12 เส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ (Evacuation Map) ของหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

ที่มา: สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2549). 2 ปีสึนามิกับการฟื้นคืนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. หน้า 98.



ภาพประกอบ 13 เส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ (Evacuation Map) ของหาดกมลา จังหวัดภูเก็ต

ที่มา: สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2549). 2 ปีสึนามิกับการฟื้นคืนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. หน้า 98.

2. ระบบเตือนภัยในอนาคต

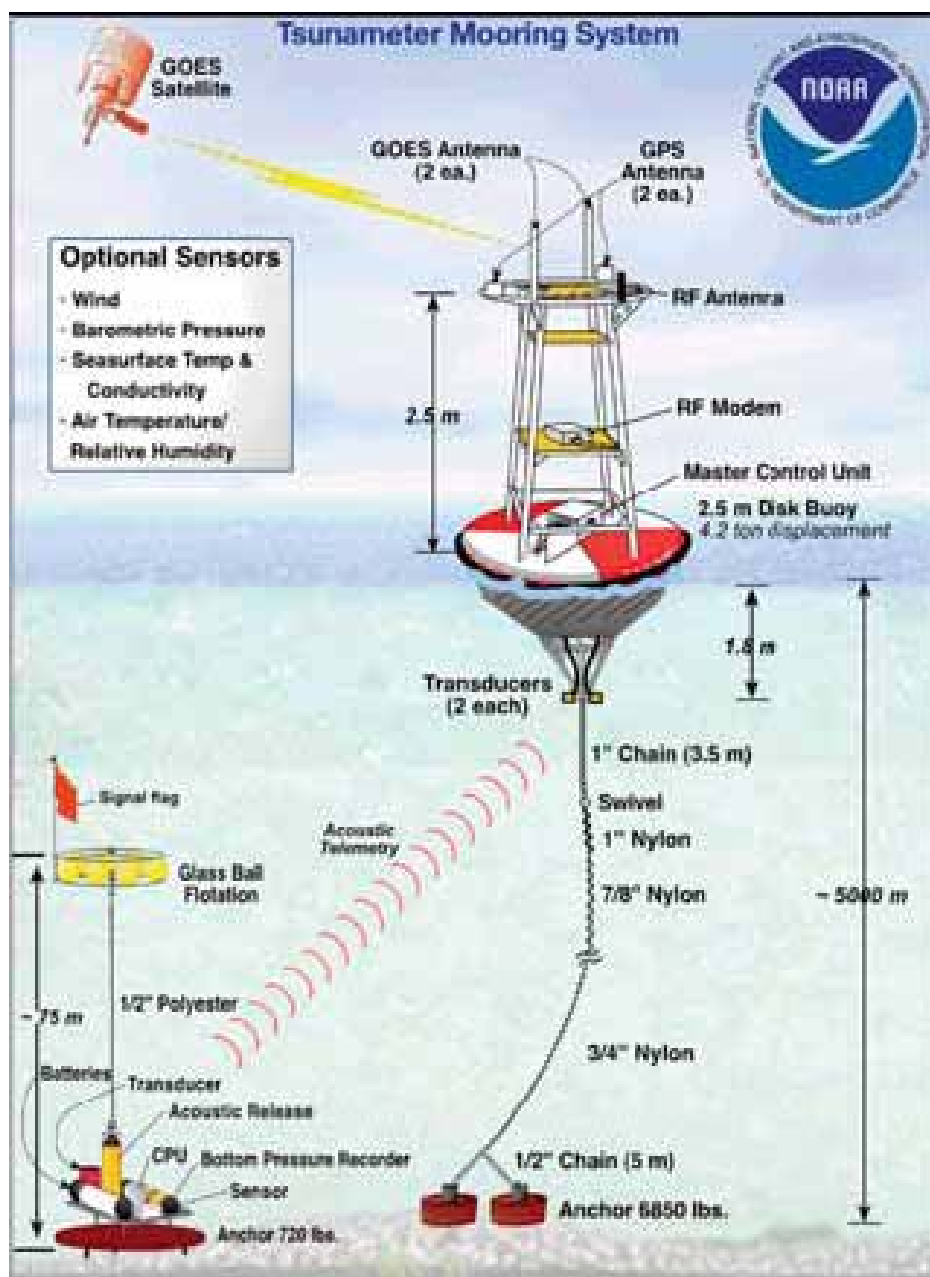
กรมอุตุนิยมวิทยาอยู่ระหว่างการดำเนินโครงการด้านระบบเตือนภัยล่วงหน้าต่อเนื่องระหว่างงบประมาณ พ.ศ. 2548-2551 รวม 4 โครงการ ดังนี้

2.1 โครงการระบบการตรวจวัดแผ่นดินไหว ระบบฐานข้อมูลและการเชื่อมโยง

เครือข่ายต่างๆ ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 เพื่อพัฒนาระบบตรวจแผ่นดินไหวที่มีอยู่เดิมของกรมอุตุนิยมวิทยาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และตรวจสอบการเกิดแผ่นดินไหวบริเวณภาคเหนือ ภาคตะวันตก ภาคใต้ และบริเวณทะเลอันดามันโดยประมาณได้ รวมถึงเพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายสถานีตรวจวัดแผ่นดินไหวของหน่วยงานต่างๆ ให้สามารถทำการตรวจวัด และวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเหตุการณ์

2.2 โครงการระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิแบบทุ่นลอย จะดำเนินงานแล้วเสร็จในเดือนกันยายน พ.ศ. 2550 เพื่อติดตั้งระบบตรวจวัดคลื่นทะเลเพื่อการเตือนภัยคลื่นสึนามิที่ส่งผลกระทบต่อบริเวณชายฝั่งทะเลด้านตะวันตกของประเทศไทย อีกทั้งสร้างระบบฐานข้อมูลคลื่นสึนามิเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย พร้อมกับเชื่อมโยงเครือข่ายและแลกเปลี่ยนข้อมูลการเตือนภัยสึนามิกับประเทศต่างๆ ประกอบด้วยการสำรวจสถานที่ติดตั้งเครื่องมือตรวจวัดคลื่นสึนามิแบบทุ่นลอย จำนวน 3 สถานี ในทะเลอันดามัน สร้างสถานีควบคุม สถานีประมวลผล ติดตั้งระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม ติดตั้งระบบประมวลผล และระบบการให้บริการข้อมูล ซึ่งจะสามารถตรวจสอบการเกิดคลื่นสึนามิที่มีแหล่งกำเนิด ในบริเวณเกาะสุมาตราและใกล้เคียงได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการป้องกันบรรเทาภัยในพื้นที่เสี่ยงภัยคลื่นสึนามิของประเทศ วางแผนการอพยพ รวมทั้งเป็นการเพิ่มเครือข่ายการตรวจวัดคลื่นสึนามิของโลก ตลอดจนขยายรัศมีในการตรวจวัดคลื่นสึนามิให้ครอบคลุมพื้นที่เพิ่มขึ้น และยังช่วยเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลคลื่นสึนามิระหว่างประเทศกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง

ดั่งภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 14 ระบบตรวจวัดคลื่นสึนามิแบบทุ่นลอย

ที่มา: สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2549). 2 ปีสึนามิกับการฟื้นคืนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. หน้า 101.

2.3 โครงการระบบตรวจวัดแผ่นดินไหวอัตโนมัติระยะไกลเพื่อการเตือนคลื่นสึนามิ ซึ่งจะดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนกันยายน พ.ศ. 2551 เพื่อสร้างระบบการตรวจวัดแผ่นดินไหวที่มีความละเอียด ถูกต้อง และรวดเร็วในเรื่องตำแหน่ง ศูนย์กลาง เวลาเกิด ขนาด รวมถึงตรวจความ

ผิวดินของระดับน้ำทะเล เพื่อการเตือนภัยคลื่นสึนามิตามชายฝั่งทะเล เป็นข้อมูลในการจัดทำแบบจำลองระดับน้ำท่วมถึงจากคลื่นสึนามิ ตลอดจนตรวจวัดความสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหวระยะใกล้และแผ่นดินไหวระยะไกล รวมถึงการตรวจวัดอัตราเร่งของพื้นดินในระบบอัตโนมัติ องค์ประกอบของระบบตรวจวัดแผ่นดินไหวอัตโนมัติระยะไกลดังกล่าว ประกอบด้วย การติดตั้งสถานีตรวจแผ่นดินไหว ณ ต่างจังหวัดทั่วประเทศจำนวน 30 แห่ง เครื่องวัดระดับน้ำทะเล 9 แห่ง ในบริเวณเกาะชายฝั่งตะวันตกและตะวันออกของทะเลอันดามันในประเทศไทย และเครื่องตรวจวัดอัตราเร่งของพื้นดินจำนวน 10 แห่ง

2.4 โครงการจัดทำฐานข้อมูลแห่งชาติ เพื่อการป้องกัน และบรรเทาภัยแผ่นดินไหวและคลื่นสึนามิ เป็นโครงการที่ดำเนินงานร่วมกับกรมทรัพยากรธรณี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมอุตุนิยมวิทยา กรมแผนที่ทหาร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน เพื่อการสร้างฐานข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ในลักษณะบูรณาการในการป้องกันและบรรเทาภัยแผ่นดินไหว ฐานข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย ฐานข้อมูลแผ่นดินไหวที่ตรวจวัดด้วยเครือข่ายสถานีในประเทศและแผ่นดินไหวทั่วโลก ฐานข้อมูลแหล่งกำเนิดรอยเลื่อนที่มีพลังในประเทศ รอยเลื่อนใหญ่ของโลกในทะเลอันดามันและหมู่เกาะสุมาตรา ฐานข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากภัยแผ่นดินไหว คลื่นสึนามิที่บันทึกไว้โดยหน่วยงานต่างๆ ฐานข้อมูลอาคารสิ่งก่อสร้างในพื้นที่เสี่ยงภัยแผ่นดินไหวและคลื่นสึนามิ โดยโครงการนี้มีกำหนดดำเนินการแล้วเสร็จในพ.ศ. 2550

3. ระบบเตือนภัยในระดับภูมิภาค

กลุ่มประสานงานของรัฐบาลระหว่างประเทศเพื่อการเตือนภัยและบรรเทาผลกระทบจากธรณีพิบัติภัยคลื่นสึนามิ (Intergovernmental Coordination Group for the Pacific Tsunami Warning and Mitigation System, ICG/PTWS) เป็นกลุ่มประสานงานระหว่างองค์กรที่ทำหน้าที่เตือนภัยไปยังประเทศต่างๆ ในภาคพื้นมหาสมุทรแปซิฟิกที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากคลื่นสึนามิ เพื่อจะได้ดำเนินการเตือนภัยในประเทศของตน โดยมีศูนย์เตือนภัยสำคัญในระดับภูมิภาค ได้แก่ ศูนย์เตือนภัยคลื่นสึนามิในภาคพื้นแปซิฟิก (Pacific Tsunami Warning Center PTWC) ศูนย์เตือนภัยคลื่นสึนามิอลาสก้า (Alaska Tsunami Warning Center ATWC) กรมอุตุนิยมวิทยาของประเทศญี่ปุ่น (Japan Meteorological Agency JMA) ศูนย์ดังกล่าวจะแจ้งเตือนภัยคลื่นสึนามิไปยังประเทศต่างๆ ในเครือข่ายรวมทั้งประเทศไทย เพื่อให้แต่ละประเทศดำเนินการแจ้งเตือนภัยคลื่นสึนามิไปยังพื้นที่ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากคลื่นสึนามิต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

แคสกี (Caskey. 1993: Online) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่นำชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์ 2 แห่งของชาวโปรเตสแตนต์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายและวิเคราะห์การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในฐานะเป็นผู้ให้ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 28 คน ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ทั้ง 2 แห่ง ทำหน้าที่เป็นคนเล่าเรื่องราววัฒนธรรมและพยายามทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ตรง ซึ่งถือว่ามัคคุเทศก์ทั้ง 2 แห่ง สามารถทำหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จ ถึงแม้ว่าในการนำเสนอมีความแตกต่างในด้านของการใช้คำพูดและวิธีการในการบอกเล่า การที่จะทำให้การนำเสนอในลักษณะการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมประสบความสำเร็จนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถในการสื่อสารและวิธีการนำเสนอข้อมูลของมัคคุเทศก์ รวมทั้งความสนใจของนักท่องเที่ยวด้วย

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1981: Online) ได้ศึกษาบทบาททางสังคมวิทยาของมัคคุเทศก์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจอาชีพมัคคุเทศก์ในแง่ของทฤษฎีบทบาททางสังคมวิทยาและอิทธิพลของการนำเที่ยวโดยใช้รถยนต์โดยสารนำเที่ยว (Coach Tour) โดยใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และคนขับรถโดยสารนำเที่ยว รายละเอียดช่วงโม่งครึ่ง ผลการศึกษาพบว่า บทบาททางสังคมวิทยาของมัคคุเทศก์ยังหาข้อสรุปที่แน่ชัดและกำหนดออกเป็นขั้นตอนไม่ได้ ขึ้นอยู่กับการตีความของนักท่องเที่ยวและตัวมัคคุเทศก์เอง แต่บทบาททางสังคมวิทยาที่เด่นชัดของมัคคุเทศก์ คือ มัคคุเทศก์เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว โดยมัคคุเทศก์จะพัฒนาทักษะในการให้ข้อมูลให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลักและทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประสานความสัมพันธ์ทางด้านวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวและบุคคลในท้องถิ่น

งานวิจัยในประเทศ

จากการสำรวจงานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่ามีเพียงเรื่องเดียว คือ เอี่ยมพร เสนะเกษตร (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของมัคคุเทศก์ในด้านเนื้อหา รูปแบบ ภาษา รวมทั้งแหล่งสารสนเทศที่มัคคุเทศก์ใช้และปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถามส่งไปให้มัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ จำนวน 304 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 254 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ที่มีความต้องการและการใช้สารสนเทศสอดคล้องกันในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว และด้านภูมิศาสตร์ โดยหัวข้อย่อยแต่ละด้านที่มัคคุเทศก์ต้องการและการใช้สูงสุด ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ หัวข้อโบราณสถาน ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ หัวข้อการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านข้อแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว หัวข้อที่พักและหัวข้อปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว และด้านภูมิศาสตร์ หัวข้อการคมนาคม มัคคุเทศก์มีความต้องการและใช้

สารนิเทศในรูปแบบหนังสือพิมพ์สูงสุด ส่วนภาษาของสารนิเทศที่มีคุณศัพท์ต้องการและใช้ในการแสวงหาสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ภาษาไทย มีคุณศัพท์ใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัวมากกว่าแหล่งสารนิเทศอื่นๆ ปัญหาที่มีคุณศัพท์ส่วนใหญ่ประสบในการใช้แหล่งสารนิเทศ คือ ไม่มีเวลาไปใช้แหล่งสารนิเทศอื่นๆ ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการและสารนิเทศมีเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ

งานวิจัยที่นำเสนอต่อไปนี้เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศของบุคคลในกลุ่มอาชีพต่างๆ ดังนี้

ภัทรพร เตชะคุปต์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้สารนิเทศและปัญหาการใช้แหล่งสารนิเทศของนักวิชาการป่าไม้และเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารนิเทศ วัสดุสารนิเทศ และปัญหาในการใช้สารนิเทศ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาที่รับราชการ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักวิชาการป่าไม้ที่สังกัดสำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สำนักวิชาการป่าไม้ สำนักส่งเสริมการปลูกป่า และสำนักงานป้องกันและปราบปราม รวมทั้งสิ้น 204 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า แหล่งสารนิเทศที่นักวิชาการป่าไม้ใช้ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือและเอกสารส่วนตัว หนังสือและเอกสารภายในหน่วยงาน ส่วนวัสดุสารนิเทศที่นักวิชาการป่าไม้ใช้สูงสุด ได้แก่ หนังสือตำราของกรมป่าไม้ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงาน หนังสือตำราภาษาไทยที่ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา รายงานการวิจัยของกรมป่าไม้ หนังสือรวมกฎหมายป่าไม้วารสารวิชาการภาษาไทยที่เกี่ยวข้องกับงาน หนังสือสารคดีส่งเสริมความรู้ภาษาไทยที่ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงาน รายงานการวิจัยของอาจารย์และนักวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และหนังสือกฎหมายสิ่งแวดล้อม สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้สารนิเทศที่นักวิชาการป่าไม้ประสบ ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์ด้านส่งเสริมการใช้ ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของห้องสมุด หนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในห้องสมุดเก่าล้าสมัย หนังสือภาษาไทยที่ต้องการไม่มีอยู่ในห้องสมุด วารสารภาษาไทยที่มีอยู่ในห้องสมุดเก่าล้าสมัย และหนังสือที่ต้องการมีจำนวนน้อย

วาสนา นพคุณ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 354 ราย จำแนกตามขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และอายุกิจการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้ในระดับมาก คือ การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า และการศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง สำหรับความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการในระดับมาก คือ 1) ภาวะการณ์แข่งขัน

ของสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจเดียวกัน 2) ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 3) ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 4) จำนวนคู่แข่งชั้น 5) การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน 6) สารสนเทศ แหล่งวัตถุดิบ 7) สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร และ 8) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ สำหรับปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ พบว่า ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ และเสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

ราฟิง กลิ่นชั้น (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศ การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของคณะกรรมการการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของคณะกรรมการการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและกลุ่มของระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 48 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้แหล่งสารสนเทศในระดับมากจำนวน 13 แหล่ง ดังนี้ 1) จากแหล่งรายงานหรือเอกสารของทางราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เช่น หนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย 2) จากแหล่งหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ อบต. 3) จากแหล่งหนังสือพิมพ์ 4) จากแหล่งประสบการณ์ความคิดเห็นของตนเอง 5) จากแหล่งประชาชน 6) จากแหล่งนายอำเภอ 7) จากแหล่งปลัด อบต. 8) จากแหล่งที่ว่าการอำเภอ 9) จากแหล่งโครงการฝึกอบรมจากอำเภอ หรือจังหวัด และส่วนราชการอื่นๆ 10) จากแหล่งพนักงานส่วนตำบล 11) จากแหล่งผู้ว่าราชการจังหวัด 12) จากแหล่งผู้ใหญ่บ้าน และ 13) จากแหล่งโครงการฝึกอบรมจากกองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง สำหรับการที่ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศของคณะกรรมการการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า คณะกรรมการการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศในระดับมากที่สุด คือ เพื่อการบริหารและการจัดการ ส่วนปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของคณะกรรมการการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า คณะกรรมการการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก คือ ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีและมีความยุ่งยากในการใช้

ปิยนันท์ วงศ์คำ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศของเกษตรกรในชุมชนที่มีการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืนเพื่อการพึ่งตนเองในชุมชนท้องถิ่นบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุและรายได้เฉลี่ยต่อปี และศึกษาปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศของเกษตรกรในชุมชนที่มีการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืนเพื่อการพึ่งตนเองในชุมชนท้องถิ่นบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นเกษตรกรในชุมชนท้องถิ่นบุรีรัมย์ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มครูบาผาย สร้อยสระกลางและกลุ่มครูบาคำเตื่อง ภาษี จำนวน 141 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า การใช้แหล่งสารสนเทศของเกษตรกรในชุมชนที่มีการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืนเพื่อการพึ่งตนเองในชุมชนท้องถิ่นบุรีรัมย์

พบว่า การใช้แหล่งสารสนเทศของเกษตรกรโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อแยกเป็นรายข้อมีแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในระดับมาก 4 แหล่ง คือ 1) ประชุมสัมมนา อภิปราย กับหน่วยงานเอกชน 2) ผู้นำชุมชน ผู้อาวุโส ผู้มีความรู้ความสามารถในหมู่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน 3) เพื่อนเกษตรกร เพื่อนร่วมอาชีพ และ 4) ประสบการณ์และแนวความคิด ความรู้ของตนเอง ด้านปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศของเกษตรกรในชุมชนที่มีการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืนเพื่อการพึ่งตนเองในชุมชนท้องถิ่นบุรีรัมย์ ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศของเกษตรกรในระดับมากมี 2 ข้อ คือ 1) ไม่ทราบว่ามีหน่วยงานใดบ้างจัดพิมพ์เอกสารในเรื่องที่ต้องการ 2) ผู้เชี่ยวชาญ วิทยากร ที่มีความรู้ความสามารถอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ สำหรับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า เกษตรกรมีปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ ดังนี้ 1) สารสนเทศทางการเกษตรมักเขียนหรือถ่ายทอดด้วยภาษาทางวิชาการที่เข้าใจยาก 2) เจ้าหน้าที่ทางการเกษตรไม่ใช้แหล่งสารสนเทศที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ 3) ผู้มีความรู้และประสบการณ์ทางการเกษตรในท้องถิ่นเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญของเกษตรกร 4) ห้องสมุดไม่ใช่แหล่งสารสนเทศที่สำคัญของเกษตรกร 5) เกษตรกรมีทักษะในการอ่านและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจำกัด 6) บริการสารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ทางการเกษตรยังขาดคุณภาพ 7) เกษตรกรให้คุณค่ากับสารสนเทศที่ได้รับการถ่ายโอนโดยตรงจากแหล่งบุคคลและจากการปฏิบัติจริง และ 8) สารสนเทศที่สื่อมวลชนนำเสนอยังไม่เพียงพอ

จินตปาณี พิบูลย์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของผู้นำกลุ่มผลิตภัณฑ์ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ผลิตภัณฑ์ได้รับการคัดเลือกจากจังหวัดให้เป็นผลิตภัณฑ์ดีเด่นในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 36 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบบันทึกหัวข้อการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า การใช้สารสนเทศของผู้นำกลุ่มผลิตภัณฑ์ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความหลากหลาย จำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการหาวัตถุดิบและการคัดเลือกวัตถุดิบของแต่ละหมวดผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์ที่แต่ละกลุ่มผลิต โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ การได้รับการถ่ายทอดความรู้จากบรรพบุรุษ และการอาศัยประสบการณ์ในการทำผลิตภัณฑ์ของตนเป็นหลัก รองลงมาคือ การพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้กับสมาชิกในกลุ่ม

ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์และรูปแบบผลิตภัณฑ์ โดยทุกหมวดผลิตภัณฑ์จะเน้นในเรื่องการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นลงในผลิตภัณฑ์ที่ทำ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีความโดดเด่นไม่ซ้ำแบบผลิตภัณฑ์ในจังหวัดอื่นๆ โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ แหล่งบุคคล โดยให้สมาชิกในกลุ่มเป็นผู้ออกแบบและยึดตามรูปแบบเดิมที่เคยทำกันมาเป็นหลัก

ด้านการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ แต่ละหมวดผลิตภัณฑ์จะเน้นในเรื่องกรรมวิธีหรือเทคนิคการผลิตและความประณีตเป็นหลัก คุณภาพในแต่ละชิ้นงานที่ผลิต โดยกำหนดค่าแรงตามคุณภาพของผลงานที่ออกมา โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ การศึกษาดูงานผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทั้งในและต่างจังหวัด และการออกร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์

ด้านเทคโนโลยี แต่ละหมวดผลิตภัณฑ์ มีการนำเทคโนโลยีแบบชาวบ้านเข้ามาช่วยในการทำผลิตภัณฑ์ โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ แหล่งบุคคล ได้แก่ การใช้ภูมิปัญญาชาวบ้าน โดยให้สมาชิกในกลุ่มเป็นผู้ช่วยกันคิดค้นและประดิษฐ์เครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการทำผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง

ด้านการบริหารจัดการ ใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบชาวบ้านหรือลักษณะการทำงานแบบเครือข่าย โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ แหล่งบุคคล ได้แก่ พัฒนาการชุมชน เจ้าหน้าที่เคหกิจเกษตร เกษตรอำเภอ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข อาจารย์จากวิทยาลัยอาชีวศึกษา

ด้านงบประมาณ ใช้รูปแบบการระดมทุนหรือการลงหุ้นและการได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐและเอกชน โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ แหล่งบุคคล โดยอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของตนเป็นหลัก และมีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐและเอกชนเข้ามาให้ความรู้

ด้านตลาด แต่ละหมวดผลิตภัณฑ์มีการใช้สารสนเทศในรูปแบบที่หลากหลาย โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ แหล่งสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และวิทยุ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ พบว่า แต่ละหมวดผลิตภัณฑ์ไม่มีเวลาไปใช้แหล่งข้อมูลและแหล่งข้อมูลอยู่ห่างไกลจากท้องถิ่นหรือที่ตั้งกลุ่ม ส่งผลให้ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้ และไม่มีที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับข้อมูลที่นำมาใช้แต่ละหมวดผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน คือ ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการ และข้อมูลที่ได้มาล้าสมัยไม่น่าเชื่อถือ

สิรินาฏ วงศ์สว่างศิริ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้และความต้องการบริการสารสนเทศของครูการศึกษาพิเศษในศูนย์การศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มตัวอย่างเป็นครูการศึกษาพิเศษในศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 13 แห่ง จำนวน 175 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของครูการศึกษาพิเศษในศูนย์การศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานบริหารงานการศึกษา มีการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4 รายการ ได้แก่ 1) รายงานการประชุมทางวิชาการและรายงานการประชุมสัมมนาทางการศึกษาพิเศษต่างๆ 2) วิทยานิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์และงานวิจัยทางการศึกษาพิเศษของมหาวิทยาลัยต่างๆ 3) หนังสือส่งเสริมความรู้ทางการศึกษาพิเศษหรือตำราการศึกษาพิเศษ และ 4) เว็บไซต์ต่างๆ ด้านการใช้แหล่งสารสนเทศของครูการศึกษาพิเศษในศูนย์การศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานบริหารงานการศึกษา พบว่า มีการใช้ระดับมาก 3 รายการ ได้แก่ 1) ประสบการณ์และแนวความคิด/ความรู้ของตนเอง 2) เพื่อนร่วมงานในศูนย์การศึกษาพิเศษ และ 3) ห้องสมุดของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา สำหรับปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศของครู

การศึกษาพิเศษในศูนย์การศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานบริหารงานการศึกษา พบว่า มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดหน่วยงานไม่ทันสมัย เขตการศึกษาไม่มีคอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นข้อมูลสาขาการศึกษาพิเศษทางอินเทอร์เน็ต ไม่ทราบถึงแหล่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์สาขาการศึกษาพิเศษ และไม่มีแหล่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ สาขาการศึกษาที่สะดวก

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า มัคคุเทศก์หรือกลุ่มบุคคลในอาชีพอื่นๆ มีการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเป็นอันดับแรก และแหล่งสารสนเทศที่ใช้ก็มักจะเป็นแหล่งสารสนเทศที่อยู่ใกล้ตัวบุคคลนั้นๆ เช่น หนังสือหรือเอกสารส่วนตัว เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมอาชีพ สำหรับปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ คือ มีสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ สารสนเทศล้าสมัย และไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่สังกัดธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ภาคใต้ จำนวน 2,571 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่สุ่มมาจากประชากรในข้อที่ 1 ที่สังกัดธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ภาคใต้ ได้แก่ ระนอง พังงา ภูเก็ต ตรัง และสตูล จำนวน 507 คน ดังตาราง 2 ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 606-610) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามลักษณะการนำเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ และมััคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน โดยสุ่มแบบเจาะจงที่ครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ ตามตัวแปรอิสระ

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างมัตคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่สุ่มแบบแบ่งชั้นตามลักษณะนำเที่ยว

ลักษณะการนำเที่ยว	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
นำเที่ยวภายในประเทศ	927	172
นำเข้าไปในประเทศ	320	65
นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	1,324	270
รวม	2,571	507

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) แบบสอบถามการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัตคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และ 2) แบบสัมภาษณ์ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสารสนเทศการท่องเที่ยว การใช้สารสนเทศ สารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัตคุเทศก์ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับมัตคุเทศก์ และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ
2. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศของมัตคุเทศก์และบุคคลในกลุ่มอาชีพต่างๆ
3. สัมภาษณ์มัตคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามความต้องการและการใช้สารสนเทศของมัตคุเทศก์ซึ่งสร้างโดย เอื้อมพร เฮนะเกษตร (2538: ภาคผนวก ก) และศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว ซึ่งสร้างโดยกาญจนา อาจงค์ (2522: ภาคผนวก ข) เสาวรส เป่งแสงศรี (2531: ภาคผนวก ข) และชลดา สุจริตจันทร์ (2544: ภาคผนวก ข)
5. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาจากข้อ 1-4 มาเป็นแบบสอบถามการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัตคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา วิธีการได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ลักษณะการนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์ปฏิบัติงาน และบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ได้รับอนุญาต

ตอนที่ 2 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว ประกอบด้วยเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ และด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้ (1)

ตอนที่ 3 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวทั้งหมด 5 แหล่ง ได้แก่ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้ (1)

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับของปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศการท่องเที่ยว ด้านความไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว และด้านบริการ โดยให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด/ไม่มีปัญหา (1)

6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญาณิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนของข้อคำถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของประธานและกรรมการควบคุมปริญาณิพนธ์ ดังนี้

6.1 ปรับปรุงข้อคำถามที่มีลักษณะคลุมเครือให้เป็นประโยคที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบข้อคำถามให้สอดคล้องกับจังหวัดที่มัคคุเทศก์ปฏิบัติงาน เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถเข้าใจข้อคำถามได้ชัดเจนขึ้น เช่น ภูมิประเทศ ควรแก้ไขเป็น ภูมิประเทศของจังหวัดภูเก็ต มีรูปร่างเป็นเกาะเรียวยาวจากเหนือไปใต้ มีเกาะบริวารน้อยใหญ่ล้อมรอบ พื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 70 เป็นที่ราบสูงหรือภูเขา

6.2 แก้ไขภาษาที่ใช้ในข้อคำถามเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น เนื้อหาสารสนเทศ การท่องเที่ยว ควรแก้ไขเป็น เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน

6.3 แก้ไขรูปแบบของตารางแบบสอบถามเพื่อเพิ่มเนื้อที่ของข้อคำถามให้จบภายในบรรทัดเดียวกันและลดจำนวนหน้าของแบบสอบถามให้น้อยลง

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของประธานและกรรมการควบคุม ปริญญาพันธ์ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 124 ข้อ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรง ของเนื้อหาและความสอดคล้องในแนวการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เพื่อหาค่าความตรงของ แบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว ได้แก่

7.1 ดร. ละเอียต ศิลาน้อย ที่ปรึกษาระดับ 9 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

7.2 คุณ อุไร มุกประดับทอง พนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ระดับ 6 กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา

7.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฉันทิช วรรณถนอม หัวหน้าภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

8. นำแบบสอบถามหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปจำนวน 113 ข้อ มาปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับสำนวนภาษา ความชัดเจนของข้อคำถาม เพิ่มข้อคำถามเพื่อให้ครอบคลุมและตัดข้อคำถามที่มีลักษณะซ้ำซ้อนออกไปตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 11 ข้อ จึงได้ข้อคำถามในตอนที่ 1 ตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 จำนวน ทั้งหมด 113 ข้อ ดังนี้

8.1 ข้อคำถามตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เดิมมีข้อคำถาม 6 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามเพิ่มเติม

8.2 ข้อคำถามตอนที่ 2 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ใน จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ เดิมมีข้อคำถาม 82 ข้อ เมื่อหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามจำนวน 72 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ ตัดออกไป

8.3 ข้อคำถามตอนที่ 3 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ใน จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ เดิมมีข้อคำถาม 18 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 18 ข้อ

8.4 ข้อคำถามตอนที่ 4 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ใน จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ เดิมมีข้อคำถาม 18 ข้อ เมื่อหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ซึ่ง ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัด ออกไป

9. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญาานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง และได้รับการเห็นชอบให้นำไปทดลองใช้กับมัคคุเทศก์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 61 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามทั้ง 120 ฉบับ ในระหว่างวันที่ 24 มีนาคม - 21 เมษายน 2551 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 28 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 61 ฉบับ จากนั้นนำมาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบรัค (Cronbrach α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

ขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

1. ผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อกำหนดประเด็นข้อคำถามที่น่าสนใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้
 - 1.1 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ที่มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมากและระดับน้อย
 - 1.2. การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ที่มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมากและระดับน้อย
 - 1.3. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ที่มัคคุเทศก์ประสบปัญหาการใช้ในระดับมากและระดับน้อย
2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญาานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนในคำถาม
3. ปรับปรุง แก้ไขตามคำแนะนำ แล้วเสนอประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญาานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง และได้รับการเห็นชอบให้นำไปสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยแบบสอบถาม
 - 1.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการบริษัทนำเที่ยว เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 - 1.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมซองติดแสตมป์ที่เจ้าหน้าที่ผู้วิจัย และจดหมายแนะนำตัว พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ในการแจกแบบสอบถาม โดยแนบไปพร้อมกับหนังสือที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ออกให้ ไปทางไปรษณีย์ให้ผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวทั้ง 6 จังหวัด จังหวัดละ 100 ชุด รวมแจกแบบสอบถามทั้งหมด 600 ชุด ตั้งแต่วันที่

9 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2551 รวมระยะเวลาที่แจกแบบสอบถามจำนวน 1 เดือน 5 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 344 ชุด

1.3 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมาในข้อ 2.1 จำนวน 344 ชุดนั้น ส่วนใหญ่เป็นแบบสอบถามที่ได้รับการตอบจากมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งทำให้ไม่ได้สัดส่วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมไปยังผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวทั้ง 6 จังหวัดที่มีมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวประเภทนำเข้ามาในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ โดยพิจารณาเลือกบริษัทนำเที่ยวที่ยังไม่ได้เก็บข้อมูลในข้อ 2.1 จังหวัดละ 50 ชุด รวมแจกแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม - 7 กันยายน 2551 รวมระยะเวลาที่แจกแบบสอบถามจำนวน 1 เดือน 10 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 206 ชุด

1.4 แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งในข้อ 2.1 และข้อ 2.2 จำนวนทั้งหมด 550 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 43 ชุด ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 507 ชุด ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 606-610) โดยที่แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน ดังนี้ นำเที่ยวภายในประเทศ จำนวน 172 คน นำเข้ามาในประเทศ จำนวน 65 คน และนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ จำนวน 270 คน เทียว และมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 10 คน โดยสุ่มแบบเจาะจงที่ที่ครอบคลุมลักษณะต่างๆ ตามตัวแปรอิสระ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์

2.1 ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา และสถานที่กับมัคคุเทศก์ เพื่อขอสัมภาษณ์

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ด้วยตนเอง จำนวน 10 คน เพศชาย 6 คน เพศหญิง 4 คน ระหว่างวันที่ 7-16 ธันวาคม พ.ศ. 2552

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม

1.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 507 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1.1.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา วิธีการได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ลักษณะการนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์ปฏิบัติงาน และบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ได้รับอนุญาต

1.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การใช้เนื้อหาสารสนเทศ การท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ การใช้แหล่งสารสนเทศ การท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ และปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ซึ่งเป็นแบบ มาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคำตอบ ดังนี้

ตอบช่องมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ตอบช่องมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ตอบช่องปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ตอบช่องน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ตอบช่องน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

โดยวิเคราะห์เป็นภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า มีการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยว มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ในระดับน้อยที่สุดหรือไม่มีปัญหา

1.1.3 ใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Independent วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้เนื้อหา สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ การใช้แหล่ง สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ และปัญหาการ ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ โดย จำแนกตามตัวแปรเพศ

1.1.4 ใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ และปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ โดยจำแนกตามตัวแปรลักษณะการนำเที่ยวและประสบการณ์การทำงาน หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

2. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แต่ละครั้งทันที เพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับขณะสัมภาษณ์นั้น มีคุณภาพเพียงพอกับประเด็นข้อคำถามหรือไม่

2.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยใช้เทปบันทึกเสียงบันทึกคำให้สัมภาษณ์ของมัคคุเทศก์แต่ละคน โดยนำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์มาถอดเทปแบบคำต่อคำในรูปของแฟ้มเอกสาร ซึ่งแบ่งแฟ้มเอกสารออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นประเด็นข้อคำถาม และส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์

2.2.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.3 ผู้วิจัยอ่านและวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูล โดยพิจารณาว่าผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงคุณภาพสอดคล้องกับผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณหรือไม่ อย่างไร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
a	คือ	สัญลักษณ์กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยที่มี b กำกับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
b	คือ	สัญลักษณ์กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยที่มี a กำกับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
 - 2.1 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ
 - 2.2 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว
 - 2.3 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

3. การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัย
ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

3.1 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่
ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ

3.2 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่
ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

3.3 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่
ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

4. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัย
ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

4.1 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ใน
จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ

4.2 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ใน
จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

4.3 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ใน
จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
20 - 29 ปี	123	24.3	127	25.0	250	49.3
30 - 39 ปี	135	26.4	78	15.4	212	41.8
40 ปีขึ้นไป	36	36.0	9	1.8	45	8.9
รวม	293	57.8	214	42.2	507	100.0
ระดับการศึกษา						
ปริญญาตรี	267	52.7	205	40.4	472	93.1
สูงกว่าปริญญาตรี	26	5.1	9	1.8	35	6.9
รวม	293	57.8	214	42.2	507	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน						
ไม่เกิน 5 ปี	146	28.8	148	29.2	294	58.0
6-10 ปี	101	19.9	50	9.9	151	29.8
11 ปีขึ้นไป	46	9.1	16	3.2	62	12.2
รวม	293	57.8	214	42.2	507	100.0
ลักษณะการนำเที่ยว						
นำเที่ยวภายในประเทศ	96	18.9	76	15.0	172	33.9
นำเข้าไปในประเทศ	39	7.7	26	5.1	65	12.8
นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	158	31.2	112	22.1	270	53.3
รวม	293	57.8	214	42.2	507	100.0
วิธีการที่ได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์						
การศึกษาในสถาบันการศึกษา	132	26.0	130	25.6	262	51.7
การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ ของสถาบันการศึกษาร่วมกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	161	31.8	84	16.6	245	48.3
รวม	293	57.8	214	42.2	507	100.0

จากตาราง 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์เพศชาย (ร้อยละ 57.8) มีอายุ 20 - 29 ปี (ร้อยละ 49.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 93.1) มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 58.0) มีลักษณะการนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ (ร้อยละ 53.3) และได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์โดยการศึกษาในสถาบันการศึกษา (ร้อยละ 51.7)

2 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติ
คลื่นสึนามิ ปรากฏดังตาราง 4

ตาราง 4 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติ
คลื่นสึนามิ

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์</u>			
1. ที่ตั้ง/อาณาเขต	3.88	0.96	มาก
2. ภูมิประเทศ	3.81	0.89	มาก
3. ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น	3.82	0.90	มาก
4. ทรัพยากรธรรมชาติ	3.38	0.99	ปานกลาง
5. ประชากร	3.41	1.02	ปานกลาง
6. เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง	3.54	1.08	มาก
7. การแบ่งเขตการปกครอง	3.43	1.07	ปานกลาง
8. สภาพเศรษฐกิจและการประกอบอาชีพของราษฎร	3.72	0.94	มาก
9. สภาพทางสังคม	3.56	0.99	มาก
รวม	3.62	0.73	มาก
<u>ด้านประวัติศาสตร์</u>			
1. ประวัติความเป็นมาของจังหวัด	3.66	0.97	มาก
2. ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว	3.59	1.00	มาก
3. ประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุ โบราณสถาน	3.62	1.01	มาก
4. ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น	3.67	1.03	มาก
5. ตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	3.66	1.07	มาก
6. ความหมายของชื่อเมือง ท้องถิ่น สถานที่	3.60	1.12	มาก
รวม	3.63	0.85	มาก
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม</u>			
1. ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพยหรือ วรรณกรรมของท้องถิ่นต่างๆ	3.56	1.00	มาก
2. การนับถือศาสนา	3.84	0.94	มาก
3. ความเชื่อของประชาชน	3.68	0.98	มาก
4. สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน	3.67	0.95	มาก
5. การแต่งกาย	3.49	1.07	ปานกลาง
6. ขนบธรรมเนียมประเพณีประจำท้องถิ่น	3.78	0.93	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม (ต่อ)</u>			
7. การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำรำฟ้อน	3.41	1.07	ปานกลาง
8. ศิลปหัตถกรรมเฉพาะท้องถิ่น	3.41	1.09	ปานกลาง
9. สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม และประณีตศิลป์	3.50	1.02	มาก
10. อาหารพื้นเมือง	3.72	0.97	มาก
รวม	3.61	0.73	มาก
<u>ด้านสถานที่ท่องเที่ยว</u>			
1. สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์	3.72	1.01	มาก
2. อาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว	3.77	0.95	มาก
3. สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	3.99	0.94	มาก
4. สถานเริงรมย์	3.63	0.97	มาก
5. แหล่งซื้อของและแหล่งผลิตสินค้า	3.74	0.94	มาก
รวม	3.77	0.72	มาก
<u>ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว</u>			
1. ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่	3.88	1.00	มาก
2. ข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว	3.85	0.98	มาก
3. สินค้าพื้นเมือง	3.86	0.95	มาก
4. การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว	3.89	1.00	มาก
รวม	3.87	0.84	มาก
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์</u>			
1. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อบริษัททัวร์/นายจ้าง/ผู้ว่าจ้าง	3.81	0.92	มาก
2. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว	3.84	0.98	มาก
3. การวางแผนการนำเที่ยว	3.82	0.91	มาก
4. ความเข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน	3.66	0.92	มาก
5. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่างๆ	3.73	0.94	มาก
6. มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย	3.77	0.95	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่อ)</u>			
7. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.87	0.99	มาก
8. การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี	3.85	0.97	มาก
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว	3.78	0.98	มาก
10. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม	3.80	0.95	มาก
11. ข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	3.75	1.06	มาก
12. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.63	1.00	มาก
13. อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา	3.69	0.98	มาก
14. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบและกลับมาเยือนในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิอีกครั้ง	3.74	1.06	มาก
15. กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทยตลอดจนการนำสิ่งของเข้าประเทศและนำออกประเทศ	3.63	1.00	มาก
16. ความรู้เกี่ยวกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ	3.66	1.00	มาก
17. ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้พื้นเมือง สัตว์พื้นเมือง	3.35	1.05	ปานกลาง
18. ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.54	0.97	มาก
19. ความรู้เกี่ยวกับการใช้กล้องถ่ายภาพทั้งที่เป็นแบบฟิล์มและแบบดิจิทัล	3.50	1.08	มาก
20. ความรู้เกี่ยวกับค่าบริการการเดินทางโดยรถทัวร์ รถไฟ เครื่องบินจากจังหวัดที่นักท่องเที่ยวอยู่ไปยังจังหวัดอื่นๆ	3.64	1.07	มาก
21. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการให้การสื่อสาร	3.71	0.96	มาก
รวม	3.70	0.69	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ</u>			
1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ ซึ่งครอบคลุม ความหมายของคลื่นสึนามิ ประวัติเกี่ยวกับ คลื่นสึนามิที่เคยเกิดขึ้นในอดีต สาเหตุการเกิด คลื่นสึนามิ การก่อตัวของคลื่นสึนามิ ลักษณะของคลื่นสึนามิ	3.38	1.09	ปานกลาง
2. ผลกระทบของคลื่นสึนามิที่มีต่อด้านต่างๆ	3.43	1.09	ปานกลาง
3. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในปัจจุบัน	2.96	1.16	ปานกลาง
4. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในอนาคต	2.59	1.11	ปานกลาง
5. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยใน ระดับภูมิภาค	2.56	1.10	ปานกลาง
6. แผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่ เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน	3.17	1.17	ปานกลาง
7. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งข่าว คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือ ภัยอื่นๆ แต่ไม่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน	3.15	1.16	ปานกลาง
8. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน พร้อมเผื่อระวัง คือ เมื่อมีเหตุการณ์ปกติ จากภัย ธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะมีผลกระทบ ต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	3.25	1.23	ปานกลาง
9. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติ หรือภัยอื่นๆ ที่เกิดอันตรายมีผลกระทบต่อชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนอย่างรุนแรง	3.20	1.22	ปานกลาง
10. ที่ตั้งของหอเตือนภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยว	3.54	1.06	มาก
11. แผนที่สำหรับใช้เป็นเส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ	3.46	1.01	ปานกลาง
12. เส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยว	3.50	1.04	มาก
13. ลักษณะของป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิ	3.53	0.99	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ (ต่อ)</u>			
14. สิ่งที่ต้องปฏิบัติเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ	3.57	1.02	มาก
รวม	3.24	0.81	ปานกลาง
<u>ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>			
1. แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลางจังหวัดร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน ด่านตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง	3.87	0.94	มาก
2. กิจกรรมการท่องเที่ยว	3.80	0.95	มาก
3. โครงการอนุรักษ์ต่างๆ	3.61	1.04	มาก
รวม	3.75	0.78	มาก
รวมทั้งหมด	3.60	0.61	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า มัคคุเทศก์มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$)

เมื่อพิจารณาการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับมาก 7 ด้านจาก 8 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ ($\bar{X}=3.62$) ด้านประวัติศาสตร์ ($\bar{X}=3.63$) ด้านศิลปวัฒนธรรม ($\bar{X}=3.61$) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.77$) ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.87$) ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ ($\bar{X}=3.70$) และด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.75$) สำหรับด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัย มัคคุเทศก์มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่ตั้ง/อาณาเขต ($\bar{X}=3.88$) ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น ($\bar{X}=3.83$) และภูมิประเทศ ($\bar{X}=3.81$)

ด้านประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมาก 4 อันดับแรก ได้แก่ ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น ($\bar{X}=3.67$) ประวัติความเป็นมาของจังหวัด ($\bar{X}=3.66$) ตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ($\bar{X}=3.66$) และประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุ โบราณสถานต่างๆ ($\bar{X}=3.62$)

ด้านศิลปวัฒนธรรม มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การนับถือศาสนา ($\bar{X}=3.86$) ขนบธรรมเนียมประเพณีประจำท้องถิ่น ($\bar{X}=3.78$) และอาหารพื้นเมือง ($\bar{X}=3.72$)

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมาก 2 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ($\bar{X}=3.99$) และอาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.77$)

ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.89$) ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่ ($\bar{X}=3.88$) สินค้าพื้นเมือง ($\bar{X}=3.86$) และข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.85$)

ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X}=3.87$) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี ($\bar{X}=3.85$) และการปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.84$)

ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัย มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมาก 4 อันดับแรก ได้แก่ สิ่งที่ต้องปฏิบัติเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ ($\bar{X}=3.57$) ที่ตั้งของหอเตือนภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.54$) ลักษณะของป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิ ($\bar{X}=3.53$) และเส้นทางทางหนีภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ($\bar{X}=3.50$)

ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลางจังหวัด ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน ด้านตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง ($\bar{X}=3.87$) กิจกรรมการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.80$) และโครงการอนุรักษ์ต่างๆ ($\bar{X}=3.61$)

2.1 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัย
ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์</u>					
1. ที่ตั้ง/อาณาเขต	3.82	0.98	3.96	0.92	-1.65
2. ภูมิประเทศ	3.74	0.93	3.90	0.83	-1.94
3. ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น	3.77	0.90	3.88	0.89	-1.35
4. ทรัพยากรธรรมชาติ	3.34	1.01	3.43	0.96	-0.91
5. ประชากร	3.42	0.98	3.41	1.08	0.11
6. เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง	3.54	1.08	3.55	1.08	-0.11
7. การแบ่งเขตการปกครอง	3.44	1.06	3.42	1.09	0.29
8. สภาพเศรษฐกิจและการประกอบอาชีพของราษฎร	3.69	0.95	3.76	0.93	-0.89
9. สภาพทางสังคม	3.61	0.97	3.48	1.02	1.46
รวม	3.60	0.74	3.64	0.73	-0.68
<u>ด้านประวัติศาสตร์</u>					
1. ประวัติความเป็นมาของจังหวัด	3.65	0.99	3.68	0.95	-0.33
2. ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว	3.63	0.98	3.53	1.04	1.11
3. ประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุ โบราณสถาน	3.64	0.99	3.59	1.05	0.49
4. ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น	3.68	1.01	3.66	1.06	0.17
5. ตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	3.66	1.05	3.68	1.09	-0.23
6. ความหมายของชื่อเมือง ท้องถิ่น สถานที่	3.63	1.09	3.57	1.16	0.66
รวม	3.65	0.84	3.62	0.86	0.38
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม</u>					
1. ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพยหรือวรรณกรรมของท้องถิ่นต่างๆ	3.54	0.99	3.59	1.02	-0.51
2. การนับถือศาสนา	3.90	0.90	3.77	0.99	1.53
3. ความเชื่อของประชาชน	3.70	0.98	3.64	0.97	0.66
4. สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน	3.67	0.94	3.68	0.96	-0.16
5. การแต่งกาย	3.45	1.02	3.54	1.15	-0.88
6. ขนบธรรมเนียม ประเพณีประจำท้องถิ่น	3.76	0.93	3.80	0.92	-0.47

ตาราง 5 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม (ต่อ)</u>					
7. การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำรำฟ้อน	3.45	1.04	3.37	1.11	0.81
8. ศิลปหัตถกรรมเฉพาะท้องถิ่น	3.41	1.07	3.41	1.12	-0.05
9. สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและ ประณีตศิลป์	3.54	1.01	3.45	1.05	0.95
10. อาหารพื้นเมือง	3.67	0.99	3.79	0.95	-1.33
รวม	3.61	0.72	3.60	0.73	0.73
<u>ด้านสถานที่ท่องเที่ยว</u>					
1. สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์	3.72	0.99	3.72	1.03	-0.08
2. อาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว	3.74	0.97	3.80	0.92	-0.78
3. สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	3.94	0.94	4.07	0.93	-1.61
4. สถานเริงรมย์	3.61	0.97	3.64	0.97	-0.39
5. แหล่งซื้อของและแหล่งผลิตสินค้า	3.78	0.95	3.68	0.93	1.14
รวม	3.76	0.74	3.79	0.71	-0.45
<u>ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว</u>					
1. ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่	3.84	1.00	3.93	0.99	-1.02
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและ บริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว	3.83	1.02	3.87	0.93	-0.51
3. สินค้าพื้นเมือง	3.84	0.99	3.89	0.91	-0.56
4. การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว	3.89	0.99	3.88	1.00	0.18
รวม	3.85	0.85	3.89	0.82	-0.56
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์</u>					
1. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อบริษัททัวร์/นายจ้าง/ ผู้ว่าจ้าง	3.83	0.91	3.78	0.93	0.55
2. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว	3.83	1.00	3.85	0.95	-0.20
3. การวางแผนการนำเที่ยว	3.78	0.95	3.84	0.83	-1.13
4. ความเข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอนในการ ติดต่อกับหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน	3.69	0.92	3.62	0.91	0.78
5. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่างๆ	3.71	0.95	3.76	0.93	-0.56

ตาราง 5 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่อ)					
6. มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย	3.70	1.00	3.86	0.88	-1.91
7. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.84	1.01	3.91	0.96	-0.75
8. การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี	3.81	0.98	3.91	0.97	-1.21
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่ อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว	3.75	0.98	3.81	0.98	-0.65
10. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม	3.74	0.97	3.88	0.91	-1.64
11. ข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	3.77	1.12	3.71	0.99	0.59
12. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.65	1.04	3.59	0.95	0.65
13. อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา	3.77	1.00	3.57	0.93	2.28*
14. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ควรประชาสัมพันธ์ ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบและกลับมาเยือน ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิอีกครั้ง	3.72	1.09	3.76	1.02	-0.40
15. กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมือง ของประเทศไทยตลอดจนการนำสิ่งของเข้า ประเทศและนำออกประเทศ	3.68	1.00	3.56	1.00	1.33
16. ความรู้เกี่ยวกับสภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคน ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ	3.68	1.03	3.63	0.96	0.50
17. ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้พื้นเมือง สัตว์พื้นเมือง	3.43	1.06	3.23	1.04	2.05*
18. ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	3.56	0.98	3.52	0.97	0.51
19. ความรู้เกี่ยวกับการใช้กล้องถ่ายภาพทั้งที่ เป็นแบบฟิล์มและแบบดิจิทัล	3.52	1.12	3.49	1.02	0.30
20. ความรู้เกี่ยวกับค่าบริการการเดินทางโดย รถทัวร์ รถไฟ เครื่องบินจากจังหวัดที่ นักท่องเที่ยวอยู่ไปยังจังหวัดอื่นๆ	3.62	1.07	3.65	1.08	-0.26
21. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการให้การสื่อสาร	3.72	0.98	3.70	0.93	0.18
รวม	3.70	0.73	3.69	0.64	0.10

ตาราง 5 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ</u>					
1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ ซึ่งครอบคลุม ความหมายของคลื่นสึนามิ ประวัติเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตสาเหตุการเกิดคลื่นสึนามิ การก่อตัวของคลื่นสึนามิ ลักษณะของคลื่นสึนามิ	3.40	1.12	3.36	1.04	0.40
2. ผลกระทบของคลื่นสึนามิที่มีต่อด้านต่างๆ	3.43	1.11	3.43	1.06	-0.03
3. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในปัจจุบัน	3.04	1.19	2.85	1.11	1.91
4. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในอนาคต	2.65	1.17	2.51	1.01	1.41
5. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยใน ระดับภูมิภาค	2.65	1.11	2.44	1.06	2.17*
6. แผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่ เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน	3.29	1.18	3.01	1.15	2.60*
7. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือ ภัยอื่นๆ แต่ไม่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน	3.18	1.18	3.10	1.13	0.83
8. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน พร้อมเผื่อระวัง คือ เมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติจากภัย ธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะมีผลกระทบ ต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	3.24	1.23	3.27	1.24	-0.28
9. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติ หรือภัยอื่นๆ ที่เกิดอันตรายมีผลกระทบต่อชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนอย่างรุนแรง	3.22	1.23	3.17	1.20	0.45
10. ที่ตั้งของหอเตือนภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยว	3.53	1.10	3.57	1.00	-0.42
11. แผนที่สำหรับใช้เป็นเส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ	3.46	1.04	3.46	0.98	0.02
12. เส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยว	3.50	1.07	3.50	1.00	0.02
13. ลักษณะของป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิ	3.53	1.01	3.53	0.97	-0.03
14. สิ่งที่ควรปฏิบัติเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ	3.59	1.01	3.53	1.03	0.72

ตาราง 5 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
รวม	3.27	0.84	3.19	0.77	0.96
<u>ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก					
สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลาง					
จังหวัดร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่					
บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทน					
จำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน ดำเนินตรวจคนเข้าเมือง					
ตารางเวลาการเดินทาง	3.84	0.96	3.91	0.91	-0.81
2. กิจกรรมการท่องเที่ยว	3.80	0.94	3.80	0.96	-0.05
3. โครงการอนุรักษ์ต่างๆ	3.59	1.07	3.62	0.99	-0.30
รวม	3.74	0.79	3.78	0.76	-0.47
รวมทั้งหมด	3.60	0.63	3.59	0.59	0.14

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 5 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว พบว่า ทุกด้านมัคคุเทศก์มีการใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบความแตกต่างดังนี้

ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์เพศชายมีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา และความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้พื้นเมือง สัตว์พื้นเมือง

ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ มัคคุเทศก์เพศชายมีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในระดับภูมิภาค และแผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน

2.2 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว ปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์</u>					
1. ที่ตั้ง/อาณาเขต	ระหว่างกลุ่ม	2	10.02	5.01	5.55*
	ภายในกลุ่ม	504	455.16	0.90	
	รวม	506	465.17		
2. ภูมิประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.14	3.07	3.88*
	ภายในกลุ่ม	504	398.31	0.79	
	รวม	506	404.44		
3. ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	12.10	6.05	7.73*
	ภายในกลุ่ม	504	394.57	0.78	
	รวม	506	406.67		
4. ทรัพยากรธรรมชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.82	4.91	5.12*
	ภายในกลุ่ม	504	483.47	0.96	
	รวม	506	493.29		
5. ประชากร	ระหว่างกลุ่ม	2	13.51	6.76	6.61*
	ภายในกลุ่ม	504	515.33	1.02	
	รวม	506	528.84		
6. เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	8.64	4.32	3.76*
	ภายในกลุ่ม	504	579.28	1.15	
	รวม	506	587.92		
7. การแบ่งเขตการปกครอง	ระหว่างกลุ่ม	2	12.34	6.17	5.46*
	ภายในกลุ่ม	504	570.06	1.13	
	รวม	506	582.40		
8. สภาพเศรษฐกิจและการประกอบอาชีพของราษฎร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.81	1.90	2.16
	ภายในกลุ่ม	504	444.86	0.88	
	รวม	506	448.67		

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ (ต่อ)</u>					
9. สภาพทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.42	1.71	1.74
	ภายในกลุ่ม	504	493.73	0.98	
	รวม	506	497.15		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	7.91	3.96	7.57*
	ภายในกลุ่ม	504	263.57	0.52	
	รวม	506	271.48		
<u>ด้านประวัติศาสตร์</u>					
1. ประวัติความเป็นมาของจังหวัด	ระหว่างกลุ่ม	2	6.85	3.43	3.65*
	ภายในกลุ่ม	504	472.79	0.94	
	รวม	506	479.65		
2. ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	7.37	3.68	3.70*
	ภายในกลุ่ม	504	501.65	0.96	
	รวม	506	509.02		
3. ประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุ โบราณสถานต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	13.77	6.89	6.89*
	ภายในกลุ่ม	504	503.76	1.00	
	รวม	506	517.53		
4. ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	12.64	6.32	6.07*
	ภายในกลุ่ม	504	525.00	1.04	
	รวม	506	537.65		
5. ตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยว ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.15	5.08	4.50*
	ภายในกลุ่ม	504	568.85	1.13	
	รวม	506	579.00		
6. ความหมายของชื่อเมือง ท้องถิ่น สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	9.72	4.86	3.93*
	ภายในกลุ่ม	504	623.59	1.24	
	รวม	506	633.31		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	8.98	4.49	6.34*
	ภายในกลุ่ม	504	356.72	0.71	
	รวม	506	365.70		

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม</u>					
1. ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพยหรือวรรณกรรม ของท้องถิ่นต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.93	5.46	5.57*
	ภายในกลุ่ม	504	493.87	0.98	
	รวม	506	504.79		
2. การนับถือศาสนา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.61	0.81	0.91
	ภายในกลุ่ม	504	445.76	0.88	
	รวม	506	447.38		
3. ความเชื่อของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.77	0.39	0.40
	ภายในกลุ่ม	504	479.83	0.95	
	รวม	506	480.60		
4. สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.07	2.54	2.85
	ภายในกลุ่ม	504	448.23	0.89	
	รวม	506	453.30		
5. การแต่งกาย	ระหว่างกลุ่ม	2	5.13	2.57	2.23
	ภายในกลุ่ม	504	581.53	1.15	
	รวม	506	586.67		
6. ขนบธรรมเนียมประเพณีประจำท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	3.13	1.56	1.84
	ภายในกลุ่ม	504	429.57	0.85	
	รวม	506	432.70		
7. การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำ รำฟ้อน	ระหว่างกลุ่ม	2	13.10	6.55	5.81*
	ภายในกลุ่ม	504	596.92	1.13	
	รวม	506	581.02		
8. ศิลปหัตถกรรมเฉพาะท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	6.08	3.04	2.58
	ภายในกลุ่ม	504	594.41	1.18	
	รวม	506	600.49		
9. สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและ ประณีตศิลป์	ระหว่างกลุ่ม	2	8.50	4.25	4.10*
	ภายในกลุ่ม	504	522.25	1.04	
	รวม	506	530.75		

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม (ต่อ)</u>					
10. อาหารพื้นเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.50	1.25	1.32
	ภายในกลุ่ม	504	476.17	0.95	
	รวม	506	478.67		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.39	1.70	3.52*
	ภายในกลุ่ม	504	262.80	0.52	
	รวม	506	266.19		
<u>ด้านสถานที่ท่องเที่ยว</u>					
1. สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	2	6.25	3.12	3.11*
	ภายในกลุ่ม	504	505.98	1.00	
	รวม	506	512.23		
2. อาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	6.98	3.49	3.94*
	ภายในกลุ่ม	504	446.09	0.89	
	รวม	506	453.07		
3. สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.69	1.85	2.12
	ภายในกลุ่ม	504	438.27	0.87	
	รวม	506	441.97		
4. สถานเริงรมย์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.95	0.47	0.51
	ภายในกลุ่ม	504	469.85	0.93	
	รวม	506	470.80		
5. แหล่งซื้อของและแหล่งผลิตสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	4.94	2.47	2.84
	ภายในกลุ่ม	504	439.17	0.87	
	รวม	506	444.11		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.30	1.65	3.18*
	ภายในกลุ่ม	504	261.58	0.52	
	รวม	506	264.88		

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว</u>					
1. ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.57	0.79	0.79
	ภายในกลุ่ม	504	499.33	0.99	
	รวม	506	500.90		
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและ บริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	5.98	2.99	3.15*
	ภายในกลุ่ม	504	479.32	0.95	
	รวม	506	485.31		
3. สินค้าพื้นเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.68	1.34	1.48
	ภายในกลุ่ม	504	456.38	0.91	
	รวม	506	459.06		
4. การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.35	1.18	1.19
	ภายในกลุ่ม	504	498.24	0.99	
	รวม	506	500.59		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.92	1.46	2.09
	ภายในกลุ่ม	504	351.36	0.70	
	รวม	506	354.28		
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์</u>					
1. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อบริษัททัวร์/ นายจ้าง/ผู้ว่าจ้าง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.37	0.19	0.22
	ภายในกลุ่ม	504	426.69	0.85	
	รวม	506	427.06		
2. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	4.45	2.22	2.35
	ภายในกลุ่ม	504	477.61	0.95	
	รวม	506	482.06		
3. การวางแผนการนำเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	6.00	3.00	3.70*
	ภายในกลุ่ม	504	408.66	0.81	
	รวม	506	414.67		
4. ความเข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอนในการ ติดต่อกับหน่วยงานของภาครัฐและ ภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.91	0.96	1.14
	ภายในกลุ่ม	504	422.06	0.84	
	รวม	506	423.97		

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่อ)</u>					
5. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของ ชนชาติต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	0.31
	ภายในกลุ่ม	504	445.44	0.88	
	รวม	506	445.98		
6. มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.95	1.98	2.19
	ภายในกลุ่ม	504	454.59	0.90	
	รวม	506	458.54		
7. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2	2.47	1.24	1.27
	ภายในกลุ่ม	504	491.67	0.98	
	รวม	506	494.15		
8. การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ ที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2	2.80	1.40	1.48
	ภายในกลุ่ม	504	475.80	0.94	
	รวม	506	478.61		
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่ อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	0.56	0.28	0.29
	ภายในกลุ่ม	504	487.80	0.97	
	รวม	506	488.37		
10. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.70	0.85	0.95
	ภายในกลุ่ม	504	452.57	0.90	
	รวม	506	454.28		
11. ข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	0.41
	ภายในกลุ่ม	504	570.76	1.13	
	รวม	506	571.68		
12. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	ระหว่างกลุ่ม	2	6.08	3.04	3.06*
	ภายในกลุ่ม	504	500.46	0.99	
	รวม	506	506.54		
13. อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.29	1.64	1.72
	ภายในกลุ่ม	504	481.10	0.96	
	รวม	506	484.38		

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่อ)</u>					
14. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ควร ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ และกลับมาเยือนในจังหวัดที่ประสบภัย ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิอีกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	0.23 569.40 569.63	0.12 1.13	0.10
15. กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมือง ของประเทศไทยตลอดจนการนำสิ่งของเข้า ประเทศและนำออกประเทศ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	1.19 507.60 508.80	0.60 1.01	0.60
16. ความรู้เกี่ยวกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของ คนในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติ คลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	1.10 505.18 506.28	0.55 1.00	0.55
17. ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้พื้นเมืองสัตว์พื้นเมือง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	3.58 557.02 560.60	1.79 1.11	1.62
18. ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	2.73 477.02 479.75	1.37 0.95	1.44
19. ความรู้เกี่ยวกับการใช้กล้องถ่ายภาพทั้งที่ เป็นแบบฟิล์มและแบบดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	0.39 592.35 592.75	0.20 1.18	0.17
20. ความรู้เกี่ยวกับค่าบริการการเดินทางโดย รถทัวร์ รถไฟ เครื่องบิน จากจังหวัดที่ นักท่องเที่ยวอยู่ไปยังจังหวัดอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	3.43 580.07 583.50	1.72 1.15	1.49
21. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการให้การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	1.39 460.99 462.38	0.69 0.92	0.76
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.21	1.11	0.22
	ภายในกลุ่ม	504	243.34	0.48	
	รวม	506	243.56		

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ</u>					
1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ ซึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.68	1.34	1.14
ครอบคลุมความหมายของคลื่นสึนามิ	ภายในกลุ่ม	504	595.08	1.18	
ประวัติเกี่ยวกับคลื่นสึนามิที่เคยเกิดขึ้นในอดีต	รวม	506	597.77		
สาเหตุการเกิดคลื่นสึนามิ การก่อตัวของ					
คลื่นสึนามิ ลักษณะของคลื่นสึนามิ					
2. ผลกระทบของคลื่นสึนามิที่มีต่อด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.92	0.96	0.81
	ภายในกลุ่ม	504	593.20	1.19	
	รวม	506	600.12		
3. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	10.21	5.10	3.86*
ในปัจจุบัน	ภายในกลุ่ม	504	667.01	1.32	
	รวม	506	677.21		
4. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	18.81	9.40	7.88*
ในอนาคต	ภายในกลุ่ม	504	601.49	1.19	
	รวม	506	620.30		
5. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.28	1.64	1.37
ในระดับภูมิภาค	ภายในกลุ่ม	504	603.51	1.20	
	รวม	506	606.79		
6. แผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎร	ระหว่างกลุ่ม	2	10.18	5.09	3.74*
ในพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณ	ภายในกลุ่ม	504	685.89	1.36	
ชายฝั่งทะเลอันดามัน	รวม	506	696.07		
7. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.01	5.00	3.78*
แจ้งข่าว คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัย	ภายในกลุ่ม	504	667.90	1.33	
ธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ แต่ไม่มีผลกระทบต่อ	รวม	506	677.91		
ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน					

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ (ต่อ)</u>					
8. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการ แจ้งเตือนพร้อมเฝ้าระวัง คือ เมื่อมีเหตุการณ์ ปกติ จากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ซึ่งคาด ว่าจะมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	15.08 755.61 770.69	7.54 1.50	5.03*
9. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการ แจ้งเตือน คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ จากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ที่เกิดอันตราย มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อย่างรุนแรง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	11.46 742.02 753.48	5.73 1.47	3.89*
10. ที่ตั้งของหอเตือนภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	0.68 565.16 565.84	0.34 1.12	0.30
11. แผนที่สำหรับใช้เป็นเส้นทางหนีภัย คลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	0.07 520.01 520.08	0.03 1.03	0.03
12. เส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	1.15 545.60 546.75	0.58 1.08	0.53
13. ลักษณะของป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	0.41 495.98 496.39	0.20 0.98	0.21
14. สิ่งที่ควรปฏิบัติเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	0.03 522.51 522.54	0.01 1.04	0.01
รวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 504 506	0.87 332.76 333.64	0.43 0.66	0.66

ตาราง 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.20	1.10	1.26
สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลาง	ภายในกลุ่ม	504	440.47	0.87	
จังหวัดร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน ด้านตรวจคนเข้าเมือง	รวม	506	442.67		
ตารางเวลาการเดินทาง					
2. กิจกรรมการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.76	1.38	1.53
	ภายในกลุ่ม	504	453.32	0.90	
	รวม	506	456.08		
3. โครงการอนุรักษ์ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.00	0.00
	ภายในกลุ่ม	504	543.10	1.08	
	รวม	506	543.11		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.15	0.57	0.95
	ภายในกลุ่ม	504	305.40	0.61	
	รวม	506	306.54		
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.47	0.74	1.97
	ภายในกลุ่ม	504	188.60	0.37	
	รวม	506	190.07		

$$F_{(0.5; df 2, 504)} = 3.02$$

จากตาราง 6 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านสถานที่ท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบความแตกต่าง ดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ที่ตั้ง/อาณาเขต ภูมิประเทศ ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น ทรัพยากรธรรมชาติ ประชากร เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง และการแบ่งเขตการปกครอง

ด้านประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ประวัติความเป็นมาของจังหวัด ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุโบราณสถานต่างๆ ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น ตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และความหมายของชื่อเมือง ท้องถิ่น สถานที่

ด้านศิลปวัฒนธรรม มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพยหรือวรรณกรรมของท้องถิ่นต่างๆ การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำรำฟ้อน และสถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและประณีตศิลป์

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ และอาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหาร และบริการอื่นๆ ที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว

ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ การวางแผนการนำเที่ยว และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในปัจจุบัน ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในอนาคต แผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือนพร้อมเผื่อระวัง และสัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน

เพื่อให้ทราบว่า ในด้านและในข้อที่มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน ใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏดังตาราง 7 และตาราง 8

ตาราง 7 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านของมัคคุเทศก์ที่พบ
ความแตกต่าง

	เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ลักษณะการนำเที่ยว		
		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้า ใน ประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์	$\bar{X}$	3.78 ^a	3.63	3.51 ^b
ด้านประวัติศาสตร์	$\bar{X}$	3.77	3.78 ^a	3.51 ^b

จากตาราง 7 มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

สำหรับด้านศิลปวัฒนธรรมและด้านสถานที่ท่องเที่ยว เมื่อนำมาทดสอบรายคู่ ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 8 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง

	เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ลักษณะการนำเที่ยว		
		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้า ใน ประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์				
1.ที่ตั้ง/อาณาเขต	$\bar{X}$	4.05 ^a	3.94	3.75 ^b
3.ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น	$\bar{X}$	4.02 ^a	3.88	3.68 ^b
4.ทรัพยากรธรรมชาติ	$\bar{X}$	3.49	3.60 ^a	3.25 ^b

ตาราง 8 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
<u>ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ (ต่อ)</u>		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้า ใน ประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
5.ประชากร	$\bar{X}$	3.64 ^a	3.32	3.29 ^b
7.การแบ่งเขตการปกครอง	$\bar{X}$	3.65 ^a	3.40	3.30 ^b
<u>ด้านประวัติศาสตร์</u>				
10.ประวัติความเป็นมาของจังหวัด	$\bar{X}$	3.74	3.88 ^a	3.56 ^b
11.ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.65	3.83 ^a	3.49 ^b
12.ประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุ โบราณสถานต่างๆ	$\bar{X}$	3.75	3.89 ^a	3.47 ^b
13.ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น	$\bar{X}$	3.87 ^a	3.74	3.53 ^b
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม</u>				
1.ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพย หรือวรรณกรรมของ ท้องถิ่นต่างๆ	$\bar{X}$	3.63	3.88 ^a	3.44 ^b
7.การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา	$\bar{X}$	3.44 ^b	3.80 ^a	3.30 ^b
9.สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม และประณีตศิลป์	$\bar{X}$	3.58	3.75 ^a	3.39 ^b
<u>ด้านสถานที่ท่องเที่ยว</u>				
1.สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์	$\bar{X}$	3.77	3.95 ^a	3.63 ^b
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์</u>				
3.การวางแผนการนำเที่ยว	$\bar{X}$	3.88 ^a	3.54 ^b	3.85 ^a
12.การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	$\bar{X}$	3.56 ^b	3.91 ^a	3.60

ตาราง 8 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
<u>ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและ</u> <u>ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ</u>		นำเที่ยว	นำเข้า	นำเที่ยว
		ภายใน	ใน	เฉพาะ
		ประเทศ	ประเทศ	พื้นที่
3.ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทย				
ในปัจจุบัน	$\bar{X}$	2.97 ^a	2.60 ^b	3.04 ^a
4.ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทย				
ในอนาคต	$\bar{X}$	2.38 ^b	2.40 ^b	2.77 ^a
6. แผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎร				
ในพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัด				
บริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน	$\bar{X}$	3.34 ^a	2.89 ^b	3.13
7. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับ				
การแจ้งข่าว คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจาก				
ภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ แต่ไม่มีผลกระทบ				
ต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	$\bar{X}$	3.33 ^a	2.91 ^b	3.13
8. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับ				
การแจ้งเตือนพร้อมเผื่อระวัง คือ เมื่อมีเหตุการณ์ปกติ				
จากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะมีประเทศ				
ผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน		$\bar{X}$	3.47 ^a	2.97 ^b
3.17				
9. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน				
คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติ				
หรือภัยอื่นๆ ที่เกิดอันตรายมีผลกระทบต่อชีวิต				
และทรัพย์สินของประชาชนอย่างรุนแรง	$\bar{X}$	3.39 ^a	2.94 ^b	3.14

จากตาราง 8 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายคู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ในหัวข้อ ที่ตั้ง/อาณาเขต ภูมิประเทศ ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น ประชากร และการแบ่งเขตการปกครอง มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ในหัวข้อ ทรัพยากรธรรมชาติ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ในหัวข้อ ประวัติความเป็นมาของจังหวัด ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว และประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุโบราณสถานต่างๆ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ในหัวข้อ ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเข้ามาในประเทศไทย มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมในหัวข้อ ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพยหรือวรรณกรรมของท้องถิ่นต่างๆ และสถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและประณีตศิลป์ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเข้ามาในประเทศไทย มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมในหัวข้อ การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำรำฟ้อน มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ และนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเข้ามาในประเทศไทย มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสถานที่ท่องเที่ยวในหัวข้อ สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ในหัวข้อ การวางแผนการนำเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเข้ามาในประเทศไทย

มัคคุเทศก์ที่นำเข้ามาในประเทศไทย มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ในหัวข้อ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิในหัวข้อ ผลกระทบของคลื่นสึนามิที่มีต่อด้านต่างๆ เช่น การท่องเที่ยว การประมง สังคม ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สาธารณูปโภค สาธารณสุข สุขภาพกาย และสุขภาพใจของประชาชนในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเข้ามาในประเทศไทย

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิในหัวข้อ ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในปัจจุบัน มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในและนำเข้าไปในประเทศ

มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิในหัวข้อ แผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือนพร้อมเฝ้าระวัง และสัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ

สำหรับหัวข้อ ภูมิประเทศ เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง อาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว และข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว เมื่อนำมาทดสอบรายคู่ ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

2.3 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์</u>					
1. ที่ตั้ง/อาณาเขต	ระหว่างกลุ่ม	2	10.40	5.20	5.76*
	ภายในกลุ่ม	504	454.78	0.90	
	รวม	506	465.17		
2. ภูมิประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.94	0.47	0.59
	ภายในกลุ่ม	504	403.50	0.80	
	รวม	506	404.44		
3. ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	8.11	4.06	5.13*
	ภายในกลุ่ม	504	398.55	0.79	
	รวม	506	406.67		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ (ต่อ)</u>					
4. ทรัพยากรธรรมชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.06	0.53	0.54
	ภายในกลุ่ม	504	492.23	0.98	
	รวม	506	493.29		
5. ประชากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.32	0.18	0.17
	ภายในกลุ่ม	504	528.49	1.05	
	รวม	506	528.84		
6. เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	8.11	4.05	3.52*
	ภายในกลุ่ม	504	579.81	1.15	
	รวม	506	587.92		
7. การแบ่งเขตการปกครอง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.19	1.10	0.95
	ภายในกลุ่ม	504	580.21	1.15	
	รวม	506	582.40		
8. สภาพเศรษฐกิจและการประกอบอาชีพของ ราษฎร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.43	2.21	2.51
	ภายในกลุ่ม	504	444.24	0.88	
	รวม	506	448.67		
9. สภาพทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.56	0.78	0.79
	ภายในกลุ่ม	504	495.59	0.98	
	รวม	506	497.15		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.64	1.32	2.48
	ภายในกลุ่ม	504	268.84	0.53	
	รวม	506	271.48		
<u>ด้านประวัติศาสตร์</u>					
1. ประวัติความเป็นมาของจังหวัด	ระหว่างกลุ่ม	2	4.23	2.11	2.24
	ภายในกลุ่ม	504	475.42	0.94	
	รวม	506	479.65		
2. ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	6.34	3.17	3.18*
	ภายในกลุ่ม	504	502.68	1.00	
	รวม	506	509.02		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านประวัติศาสตร์ (ต่อ)</u>					
3. ประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุ โบราณสถานต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.32	2.16	2.12
	ภายในกลุ่ม	504	513.21	1.02	
	รวม	506	517.53		
4. ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.87	0.44	0.41
	ภายในกลุ่ม	504	536.78	1.07	
	รวม	506	537.65		
5. ตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยว ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	8.65	4.32	3.82*
	ภายในกลุ่ม	504	570.35	1.13	
	รวม	506	579.00		
6. ความหมายของชื่อเมือง ท้องถิ่น สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	3.15	1.58	1.26
	ภายในกลุ่ม	504	630.16	1.25	
	รวม	506	633.31		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.48	1.74	2.42
	ภายในกลุ่ม	504	362.22	0.72	
	รวม	506	365.70		
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม</u>					
1. ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพยหรือวรรณกรรม ของท้องถิ่นต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.16	0.58	0.58
	ภายในกลุ่ม	504	503.63	1.00	
	รวม	506	504.79		
2. การนับถือศาสนา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.68	0.34	0.39
	ภายในกลุ่ม	504	446.69	0.89	
	รวม	506	447.38		
3. ความเชื่อของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.77	1.39	1.46
	ภายในกลุ่ม	504	477.82	0.95	
	รวม	506	488.60		
4. สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	0.55	0.62
	ภายในกลุ่ม	504	452.19	0.90	
	รวม	506	453.30		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม (ต่อ)</u>					
5. การแต่งกาย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.92	1.46	1.26
	ภายในกลุ่ม	504	583.75	1.16	
	รวม	506	586.67		
6. ขนบธรรมเนียม ประเพณีประจำท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	2.82	1.41	1.65
	ภายในกลุ่ม	504	429.88	0.85	
	รวม	506	432.70		
7. การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำ รำฟ้อน	ระหว่างกลุ่ม	2	10.10	5.05	4.46*
	ภายในกลุ่ม	504	570.92	1.13	
	รวม	506	581.02		
8. ศิลปหัตถกรรมเฉพาะท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2	11.12	5.56	4.75*
	ภายในกลุ่ม	504	589.37	1.17	
	รวม	506	600.49		
9. สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและ ประณีตศิลป์	ระหว่างกลุ่ม	2	12.10	6.05	5.88*
	ภายในกลุ่ม	504	518.65	1.03	
	รวม	506	530.75		
10. อาหารพื้นเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	16.12	8.06	8.78*
	ภายในกลุ่ม	504	462.55	0.92	
	รวม	506	478.67		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.43	2.22	4.27*
	ภายในกลุ่ม	504	261.76	0.52	
	รวม	506	266.19		
<u>ด้านสถานที่ท่องเที่ยว</u>					
1. สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	2	7.79	3.89	3.89*
	ภายในกลุ่ม	504	504.44	1.00	
	รวม	506	541.23		
2. อาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	3.86	1.93	2.17
	ภายในกลุ่ม	504	449.21	0.89	
	รวม	506	453.07		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ต่อ)</u>					
3. สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.91	3.45	4.00*
	ภายในกลุ่ม	504	435.06	0.86	
	รวม	506	441.97		
4. สถานเริงรมย์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.67	0.33	0.36
	ภายในกลุ่ม	504	470.13	0.93	
	รวม	506	470.80		
5. แหล่งซื้อของและแหล่งผลิตสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.47	0.24	0.27
	ภายในกลุ่ม	504	443.64	0.88	
	รวม	506	444.11		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.51	1.26	2.42
	ภายในกลุ่ม	504	262.37	0.52	
	รวม	506	264.88		
<u>ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว</u>					
1. ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	12.62	6.31	6.51*
	ภายในกลุ่ม	504	488.28	0.97	
	รวม	506	500.90		
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและ บริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	6.17	3.08	3.24*
	ภายในกลุ่ม	504	479.14	0.95	
	รวม	506	485.31		
3. สินค้าพื้นเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.49	2.25	2.49
	ภายในกลุ่ม	504	454.57	0.90	
	รวม	506	459.06		
4. การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	6.24	3.12	3.18*
	ภายในกลุ่ม	504	494.35	0.98	
	รวม	506	500.59		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.88	3.44	4.99*
	ภายในกลุ่ม	504	347.40	0.69	
	รวม	506	354.28		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์</u>					
1. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อบริษัททัวร์/ นายจ้าง/ผู้ว่าจ้าง	ระหว่างกลุ่ม	2	12.76	6.38	0.76
	ภายในกลุ่ม	504	414.30	0.82	
	รวม	506	427.06		
2. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	13.95	6.97	7.51*
	ภายในกลุ่ม	504	468.11	0.93	
	รวม	506	482.06		
3. การวางแผนการนำเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	5.49	2.75	3.38*
	ภายในกลุ่ม	504	409.17	0.81	
	รวม	506	414.67		
4. ความเข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอนในการ ติดต่อกับหน่วยงานของภาครัฐและ ภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.98	4.99	6.07*
	ภายในกลุ่ม	504	413.99	0.82	
	รวม	506	423.97		
5. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของ ชนชาติต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.89	5.95	6.90*
	ภายในกลุ่ม	504	434.09	0.86	
	รวม	506	445.98		
6. มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	21.79	10.89	12.57*
	ภายในกลุ่ม	504	436.75	0.87	
	รวม	506	458.54		
7. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2	19.88	9.94	10.56*
	ภายในกลุ่ม	504	474.27	0.94	
	รวม	506	494.15		
8. การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ ที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2	17.11	8.56	9.34*
	ภายในกลุ่ม	504	461.50	0.92	
	รวม	506	478.61		
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่ อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	17.84	8.92	9.56*
	ภายในกลุ่ม	504	470.52	0.93	
	รวม	506	488.37		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่อ)</u>					
10. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	2	16.04	8.02	9.22*
	ภายในกลุ่ม	504	438.24	0.87	
	รวม	506	454.28		
11. ข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	27.65	13.82	12.81*
	ภายในกลุ่ม	504	544.04	1.08	
	รวม	506	571.68		
12. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	ระหว่างกลุ่ม	2	8.10	4.05	4.09*
	ภายในกลุ่ม	504	498.45	0.99	
	รวม	506	506.54		
13. อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.57	0.28	0.29
	ภายในกลุ่ม	504	483.82	0.96	
	รวม	506	484.38		
14. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ควร ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ และกลับมาเยือนในจังหวัดที่ประสบภัย ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิอีกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.05	1.53	1.36
	ภายในกลุ่ม	504	566.58	1.12	
	รวม	506	569.63		
15. กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมือง ของประเทศไทยตลอดจนการนำสิ่งของเข้า ประเทศและนำออกประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.61	3.31	3.32*
	ภายในกลุ่ม	504	502.18	1.00	
	รวม	506	508.80		
16. ความรู้เกี่ยวกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของ คนในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติ คลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.83	0.41	0.41
	ภายในกลุ่ม	504	505.46	1.00	
	รวม	506	506.28		
17. ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้พื้นเมือง สัตว์พื้นเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.30	0.65	0.58
	ภายในกลุ่ม	504	559.30	1.11	
	รวม	506	560.60		
18. ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.44	0.72	0.76
	ภายในกลุ่ม	504	478.31	0.95	
	รวม	506	479.75		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่อ)</u>					
19. ความรู้เกี่ยวกับการใช้กล้องถ่ายภาพทั้งที่เป็นแบบฟิล์มและแบบดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.96	0.48	0.41
	ภายในกลุ่ม	504	591.79	1.17	
	รวม	506	592.75		
20. ความรู้เกี่ยวกับค่าบริการการเดินทางโดยรถทัวร์ รถไฟ เครื่องบิน จากจังหวัดที่นักท่องเที่ยวอยู่ไปยังจังหวัดอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.15	1.57	1.37
	ภายในกลุ่ม	504	580.35	1.15	
	รวม	506	583.50		
21. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการให้การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.60	1.80	1.98
	ภายในกลุ่ม	504	458.78	0.91	
	รวม	506	462.38		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.75	3.37	7.18*
	ภายในกลุ่ม	504	236.81	0.47	
	รวม	506	243.56		
<u>ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ</u>					
1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ ซึ่งครอบคลุมความหมายของคลื่นสึนามิ ประวัติเกี่ยวกับคลื่นสึนามิที่เคยเกิดขึ้นในอดีต สาเหตุการเกิดคลื่นสึนามิ การก่อตัวของคลื่นสึนามิ ลักษณะของคลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.27	0.63	0.54
	ภายในกลุ่ม	504	596.50	1.18	
	รวม	506	597.77		
2. ผลกระทบของคลื่นสึนามิที่มีต่อด้านต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.13	0.56	0.47
	ภายในกลุ่ม	504	598.99	1.19	
	รวม	506	600.12		
3. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.64	3.82	2.87
	ภายในกลุ่ม	504	669.57	1.33	
	รวม	506	677.21		
4. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	2	6.29	3.14	2.58
	ภายในกลุ่ม	504	614.01	1.22	
	รวม	506	620.30		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ (ต่อ)</u>					
5. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในระดับภูมิภาค	ระหว่างกลุ่ม	2	7.07	3.53	2.97
	ภายในกลุ่ม	504	599.73	1.19	
	รวม	506	606.79		
6. แผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.44	0.72	0.52
	ภายในกลุ่ม	504	694.63	1.38	
	รวม	506	696.07		
7. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งข่าว คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ แต่ไม่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	0.79	0.59
	ภายในกลุ่ม	504	676.33	1.34	
	รวม	506	677.91		
8. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือนพร้อมเผื่อระวัง คือ เมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติ จากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.40	0.20	0.13
	ภายในกลุ่ม	504	770.29	1.53	
	รวม	506	770.69		
9. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ที่เกิดอันตราย มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างรุนแรง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.25	0.12	0.08
	ภายในกลุ่ม	504	753.23	1.50	
	รวม	506	753.48		
10. ที่ตั้งของหอเตือนภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.88	1.44	1.29
	ภายในกลุ่ม	504	562.96	1.12	
	รวม	506	565.84		
11. แผนที่สำหรับใช้เป็นเส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.45	0.44
	ภายในกลุ่ม	504	519.17	1.03	
	รวม	506	520.08		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ (ต่อ)</u>					
12. เส้นทาง การหนีภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.79	0.89	0.83
	ภายในกลุ่ม	504	544.96	1.08	
	รวม	506	546.75		
13. ลักษณะของป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.12	0.56	1.59
	ภายในกลุ่ม	504	493.27	0.98	
	รวม	506	496.39		
14. สิ่งที่ควรปฏิบัติเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	0.72	0.69
	ภายในกลุ่ม	504	521.10	1.03	
	รวม	506	522.54		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.63	0.31	0.47
	ภายในกลุ่ม	504	333.02	0.66	
	รวม	506	333.64		
<u>ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลาง จังหวัดร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่ บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทน จำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน ด้านตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	14.03	7.02	8.25*
	ภายในกลุ่ม	504	428.63	0.85	
	รวม	506	442.67		
2. กิจกรรมการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	17.18	8.59	9.86*
	ภายในกลุ่ม	504	438.90	0.87	
	รวม	506	456.08		
3. โครงการอนุรักษ์ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.18	3.59	3.38*
	ภายในกลุ่ม	504	535.92	1.06	
	รวม	506	543.11		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	11.96	5.98	10.23*
	ภายในกลุ่ม	504	294.59	0.58	
	รวม	506	306.54		

ตาราง 9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
	ระหว่างกลุ่ม	2	3.11	1.56	4.20*
รวมทั้งหมด	ภายในกลุ่ม	504	186.96	0.37	
	รวม	506	190.07		

$$F_{(0.5; df 2, 504)} = 3.02$$

จากตาราง 9 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

เมื่อพิจารณาเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ และด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบความแตกต่าง ดังนี้

ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อที่ตั้ง/อาณาเขต ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น และเส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง

ด้านประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว และตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

ด้านศิลปวัฒนธรรม มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำรำฟ้อน ศิลปหัตถกรรมเฉพาะท้องถิ่น สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและประณีตศิลป์ และอาหารพื้นเมือง

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ และสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ

ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ข้อควรรู้ และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่นๆ ที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว และการเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว

ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อบริษัททัวร์/นายจ้าง/ผู้ว่าจ้าง การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว การวางแผนการนำเที่ยว ความเข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่างๆ มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม ข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทย ตลอดจนการนำสิ่งของเข้าประเทศและนำออกประเทศ

ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลางจังหวัด ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน ด้านตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง กิจกรรมการท่องเที่ยว และโครงการอนุรักษ์ต่างๆ

เพื่อให้ทราบว่า ในด้านและในข้อที่มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏดังตาราง 10-12

ตาราง 10 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวผลรวมทั้งหมดของมัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ประสบการณ์การทำงาน		
	ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11ปีขึ้นไป
ผลรวมทั้งหมด	$\bar{X}$ 3.64 ^a	3.58	3.40 ^b

จากตาราง 10 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านของมัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว		ประสบการณ์การทำงาน		
		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11ปีขึ้นไป
ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.95 ^a	3.82	3.60 ^b
ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	3.75 ^a	3.71 ^a	3.39 ^b
ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	3.83 ^a	3.79 ^a	3.35 ^b

จากตาราง 11 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี และ 6-10 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ และด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

สำหรับด้านศิลปวัฒนธรรม เมื่อนำมาทดสอบรายด้าน ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 12 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว		ประสบการณ์การทำงาน		
<u>ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์</u>		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11ปีขึ้นไป
1.ที่ตั้ง/อาณาเขต	$\bar{X}$	3.99 ^a	3.77	3.60 ^b
3.ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น	$\bar{X}$	3.91 ^a	3.76	3.53 ^b
<u>ด้านประวัติศาสตร์</u>				
2. ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.66 ^a	3.54	3.32 ^b

ตาราง 12 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว		ประสบการณ์การทำงาน		
ด้านศิลปวัฒนธรรม		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11ปีขึ้นไป
9. สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม และประณีตศิลป์	$\bar{X}$	3.36 ^a	3.30 ^b	3.37
10. อาหารพื้นเมือง	$\bar{X}$	3.85 ^a	3.61	3.34 ^b
<u>ด้านสถานที่ท่องเที่ยว</u>				
1. สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์	$\bar{X}$	3.79 ^a	3.71	3.40 ^b
<u>ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว</u>				
1. ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่	$\bar{X}$	3.99 ^a	3.81	3.52 ^b
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและ บริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.93 ^a	3.78	3.61 ^b
4. การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ สำหรับการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.95 ^a	3.89	3.60 ^b
<u>ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์</u>				
1. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อ บริษัททัวร์/นายจ้าง/ผู้ว่าจ้าง	$\bar{X}$	3.88 ^a	3.83 ^a	3.39 ^b
2. การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.95 ^a	3.79 ^a	3.44 ^b
3. การวางแผนการนำเที่ยว	$\bar{X}$	3.89 ^a	3.79	3.56 ^b
4. ความเข้าใจในรายละเอียดขั้นตอนในการติดต่อ กับหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน	$\bar{X}$	3.73 ^a	3.67 ^a	3.29 ^b
5. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและ อุปนิสัยของชนชาติต่างๆ	$\bar{X}$	3.82 ^a	3.72 ^a	3.34 ^b
6. มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย	$\bar{X}$	3.91 ^a	3.68 ^a	3.29 ^b
7. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	$\bar{X}$	3.95 ^a	3.92 ^a	3.34 ^b

ตาราง 12 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว		ประสบการณ์การทำงาน		
ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่อ)		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11ปีขึ้นไป
8. การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี	$\bar{X}$	3.95 ^a	3.85 ^a	3.37 ^b
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่ อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.83 ^a	3.87 ^a	3.27 ^b
10. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม	$\bar{X}$	3.91 ^a	3.77 ^a	3.35 ^b
11. ข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.86 ^a	3.78 ^a	3.13 ^b
12. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	$\bar{X}$	3.68 ^a	3.66 ^a	3.29 ^b
15. กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมือง ของประเทศไทยตลอดจนการนำสิ่งของ เข้าประเทศและนำออกประเทศ	$\bar{X}$	3.68 ^a	3.64	3.32 ^b
<u>ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
1. แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลางจังหวัด ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน ดำเนินตรวจ คนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง	$\bar{X}$	3.97 ^a	3.89 ^a	3.60 ^b
2. กิจกรรมการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.85 ^a	3.89 ^a	3.31 ^b
3. โครงการอนุรักษ์ต่างๆ	$\bar{X}$	3.66 ^a	3.62 ^a	3.29 ^b

จากตาราง 12 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวรายคู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ในหัวข้อ ที่ตั้ง/อาณาเขต และลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ในหัวข้อ ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมในหัวข้อ สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและประณีตศิลป์ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมในหัวข้อ อาหารพื้นเมือง มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมในหัวข้อ ศิลปหัตถกรรมเฉพาะท้องถิ่น มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสถานที่ท่องเที่ยวในหัวข้อ สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยวในหัวข้อ ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว และการเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี และ 6-10 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ในหัวข้อ การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อบริษัททัวร์/นายจ้าง/ผู้ว่าจ้าง การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว ความเข้าใจในรายละเอียดขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่างๆ มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม ข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัลคฤเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัลคฤเทศก์ในหัวข้อ การวางแผนการนำเที่ยว และกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทยตลอดจนการนำสิ่งของเข้าประเทศและนำออกประเทศ มากกว่ามัลคฤเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

มัลคฤเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี และ 6-10 ปี มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในหัวข้อ แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานที่ตำรวจ ศาลากลางจังหวัด ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานที่ขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน ด้านตรวจ คนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง กิจกรรมการท่องเที่ยว และโครงการอนุรักษ์ต่างๆ มากกว่ามัลคฤเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

สำหรับหัวข้อ เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง ดำเนินหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำ รำฟ้อน ศิลปหัตถกรรมเฉพาะท้องถิ่น และสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เมื่อนำมาทดสอบรายคู่ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

3 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคฤเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ปรากฏดังตาราง 13

ตาราง 13 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคฤเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง</u>			
1. หนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง	3.90	0.85	มาก
2. วารสาร/นิตยสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง	3.67	0.88	มาก
3. CD, VDO, VCD, DVD ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง	3.42	1.00	ปานกลาง
รวม	3.66	0.75	มาก
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล</u>			
1. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว หัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน	3.58	0.96	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล (ต่อ)</u>			
2. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศการท่องเที่ยวกับผู้เชี่ยวชาญหรือ ผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น	3.45	0.95	ปานกลาง
3. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว	2.56	1.03	ปานกลาง
4. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศการท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ภาครัฐที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง	3.06	1.07	ปานกลาง
5. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศการท่องเที่ยวกับอาจารย์หรือ เจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา	2.44	1.08	น้อย
รวม	3.02	0.63	ปานกลาง
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน</u>			
1. ค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา	2.45	1.08	น้อย
2. ค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	2.22	1.03	น้อย
3. การร่วมประชุม สัมมนา การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนหรือ สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	3.13	1.04	ปานกลาง
4. การสาธิต นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น	3.12	1.05	ปานกลาง
5. การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ	3.25	1.06	ปานกลาง
รวม	2.83	0.79	ปานกลาง
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน</u>			
1. รายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	3.33	1.07	ปานกลาง
2. รายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	2.64	1.18	ปานกลาง
3. หนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	3.48	1.04	ปานกลาง
รวม	3.15	0.83	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์</u>			
1. ข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD	3.50	1.11	มาก
2. อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.62	1.14	มาก
รวม	3.56	1.02	มาก
รวมทั้งหมด	3.16	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า มัคคุเทศก์มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.16$)

เมื่อพิจารณาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในระดับมาก 2 แหล่งจาก 5 แหล่ง ดังนี้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง ($\bar{X}=3.66$) และแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=3.56$) ส่วนแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอีก 4 แหล่ง มีการใช้ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละแหล่ง ปรากฏผลดังนี้ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมาก 2 อันดับ ได้แก่ หนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง ($\bar{X}=3.90$) และวารสาร/นิตยสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง (3.67)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมากเพียงข้อเดียว ได้แก่ การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.58$)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ ($\bar{X}=3.25$) การร่วมประชุม สัมมนา การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น ($\bar{X}=3.13$) และการสาธิต นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น ($\bar{X}=3.12$)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.48$) รายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.33$) และรายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ($\bar{X}=2.64$)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=3.62$) และข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD ($\bar{X}=3.50$)

3.1 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ปรากฏดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง</u>					
1. หนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง	3.89	0.86	3.91	0.85	-0.25
2. วารสาร/นิตยสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง	3.70	0.85	3.63	0.93	0.97
3. CD, VDO, VCD, DVD ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง	3.47	0.99	3.36	1.01	1.20
รวม	3.69	0.74	3.63	0.77	0.81
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล</u>					
1. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน	3.56	0.93	3.60	1.00	-0.54
2. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น	3.42	0.94	3.49	0.98	-0.81
3. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว	2.66	1.00	2.43	1.05	2.43*
4. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง	3.08	1.05	3.04	1.08	0.35
5. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา	2.50	1.11	2.36	1.03	1.46

ตาราง 14 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
รวม	3.04	0.63	2.98	0.64	0.99
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน</u>					
1. ค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา	2.46	1.12	2.44	1.03	0.19
2. ค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	2.33	1.05	2.08	1.00	2.64*
3. การร่วมประชุม สัมมนา การอบรมหลักสูตร มัคคุเทศก์ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนหรือ สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	3.15	1.03	3.11	1.07	0.42
4. การชมการสาธิต นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น	3.15	1.04	3.09	1.06	0.65
5. การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ	3.24	1.04	3.28	1.09	-0.42
รวม	2.87	0.82	2.8	0.76	0.90
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน</u>					
1. รายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	3.39	1.05	3.25	1.09	1.44
2. รายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	2.73	1.19	2.52	1.16	1.97*
3. หนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	3.49	1.05	3.46	1.03	0.27
รวม	3.20	0.85	3.08	0.80	1.66
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์</u>					
1. ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการ การท่องเที่ยวในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD	3.57	1.11	3.41	1.10	1.60
2. อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.68	1.14	3.55	1.14	1.21
รวม	3.63	1.01	3.48	1.02	1.55
รวมทั้งหมด	3.19	0.60	3.11	0.60	1.47

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 14 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว พบว่า ทุกด้านมัลตุเทศก์มีการใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละแหล่ง พบความแตกต่างดังนี้

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล มัลตุเทศก์เพศชายมีการใช้มากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน มัลตุเทศก์เพศชายมีการใช้มากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ค้นหาจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน มัลตุเทศก์เพศชายมีการใช้มากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ รายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

3.2 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลตุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว ปรากฏดังตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลตุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง</u>					
1. หนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.22	0.61	0.84
	ภายในกลุ่ม	504	366.24	0.73	
	รวม	506	367.46		
2. วารสาร/นิตยสารที่เกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.67	0.83	1.07
	ภายในกลุ่ม	504	394.33	0.78	
	รวม	506	395.99		
3. CD, VDO, VCD, DVD ที่เกี่ยวกับ การท่องเที่ยวของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.91	2.46	2.48
	ภายในกลุ่ม	504	498.76	0.99	
	รวม	506	503.67		

ตาราง 15 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.09	1.05	1.84
	ภายในกลุ่ม	504	286.12	0.57	
	รวม	506	288.21		
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล</u>					
1. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว กับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.89	4.44	4.90*
	ภายในกลุ่ม	504	456.94	0.91	
	รวม	506	465.83		
2. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว กับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.16	1.08	1.18
	ภายในกลุ่ม	504	461.10	0.92	
	รวม	506	463.26		
3. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว กับนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	25.62	12.81	12.68*
	ภายในกลุ่ม	504	509.05	1.01	
	รวม	506	534.67		
4. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.51	1.76	1.56
	ภายในกลุ่ม	504	567.59	1.13	
	รวม	506	571.11		
5. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	21.39	10.70	9.46*
	ภายในกลุ่ม	504	569.64	1.13	
	รวม	506	591.03		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.88	3.44	8.83*
	ภายในกลุ่ม	504	196.44	0.39	
	รวม	506	203.32		
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน</u>					
1. ค้นคว้าจากห้องสมุด สถาบันการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	8.13	4.06	3.52*
	ภายในกลุ่ม	504	581.34	1.15	
	รวม	506	589.47		

ตาราง 15 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน (ต่อ)</u>					
2. ค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	44.49	22.61	22.61*
	ภายในกลุ่ม	504	495.88	0.98	
	รวม	506	540.37		
3. การเข้าร่วมประชุม สัมมนา การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.56	0.28	0.25
	ภายในกลุ่ม	504	550.85	1.09	
	รวม	506	551.41		
4. การชมการสาธิต นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	4.61	2.31	2.12
	ภายในกลุ่ม	504	548.56	1.09	
	รวม	506	553.17		
5. การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.01	1.00	0.89
	ภายในกลุ่ม	504	567.68	1.13	
	รวม	506	569.68		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.64	2.32	3.74*
	ภายในกลุ่ม	504	312.77	0.62	
	รวม	506	317.41		
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน</u>					
1. รายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	3.93	1.96	1.73
	ภายในกลุ่ม	504	571.72	1.13	
	รวม	506	575.65		
2. การรายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	8.79	4.39	3.18*
	ภายในกลุ่ม	504	696.72	1.38	
	รวม	506	704.95		
3. หนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.01	1.00	0.93
	ภายในกลุ่ม	504	544.48	1.08	
	รวม	506	546.49		

ตาราง 15 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.68	1.34	1.95
	ภายในกลุ่ม	504	347.00	0.69	
	รวม	506	349.68		
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์</u>					
1. ข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูป สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD	ระหว่างกลุ่ม	2	8.15	4.07	3.35*
	ภายในกลุ่ม	504	612.60	1.22	
	รวม	506	520.75		
2. อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ ในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.78	0.89	0.68
	ภายในกลุ่ม	504	657.26	1.30	
	รวม	506	659.05		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.19	2.09	2.03
	ภายในกลุ่ม	504	520.80	1.03	
	รวม	506	524.98		
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	2	3.64	1.82	5.15*
	ภายในกลุ่ม	504	178.34	0.35	
	รวม	506	181.98		

$$F_{(0.5; df 2, 504)} = 3.02$$

จากตาราง 15 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5

เมื่อพิจารณาแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละแหล่ง พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล และแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละแหล่ง พบความแตกต่างดังนี้

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว และการสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา และค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ รายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD

เพื่อให้ทราบว่า ในด้านและในข้อที่มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏดังตาราง 16-18

ตาราง 16 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวผลรวมทั้งหมดของมัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
		นำเที่ยว	นำเข้า	นำเที่ยว
		ภายใน	ใน	เฉพาะ
		ประเทศ	ประเทศ	พื้นที่
ผลรวมทั้งหมด	$\bar{X}$	3.08 ^b	3.36 ^a	3.16 ^b

จากตาราง 16 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านของมัคคุเทศก์ที่พบ
ความแตกต่าง

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้าไป ใน ประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล	$\bar{X}$	2.91 ^b	3.29 ^a	3.02 ^b
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบัน หรือหน่วยงาน	$\bar{X}$	2.71 ^b	2.98 ^a	2.88

จากตาราง 17 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายคู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคลมากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่และนำเที่ยวภายในประเทศ

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่สถาบันหรือหน่วยงาน มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ

ตาราง 18 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัคคุเทศก์ที่พบ
ความแตกต่าง

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้าไป ใน ประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล				
1.การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว กับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	3.63	3.86 ^a	3.47 ^b
2.การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว กับนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	2.33 ^b	3.06 ^a	2.59 ^b

ตาราง 18 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล (ต่อ)		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้า ใน ประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
5.การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว กับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา				
$\bar{X}$	2.16 ^b	2.57 ^a	2.65 ^a	
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน				
2.ค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	$\bar{X}$	1.81 ^b	2.35 ^a	2.46 ^a
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน				
2.รายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	2.48 ^b	2.89 ^a	2.68
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์				
1.ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น				
CD-ROM, VDO, VCD, DVD	$\bar{X}$	3.48 ^b	3.83 ^a	3.44 ^b

จากตาราง 18 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายคู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคลในหัวข้อ การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคลในหัวข้อ การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคลในหัวข้อ การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ

มัลติมีเดียที่นำเข้ามาภายในประเทศและนำเข้าเฉพาะพื้นที่ มีการใช้แหล่งสารสนเทศ การท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงานในหัวข้อ ค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ มากกว่ามัลติมีเดียที่นำเข้ามาภายในประเทศ

มัลติมีเดียที่นำเข้ามาภายในประเทศมีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน ในหัวข้อ รายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว มากกว่ามัลติมีเดียที่นำเข้ามาภายในประเทศ

มัลติมีเดียที่นำเข้ามาภายในประเทศมีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อ ข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD มากกว่ามัลติมีเดียที่นำเข้ามาภายในประเทศและนำเข้า เฉพาะพื้นที่

สำหรับหัวข้อ ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา เมื่อนำมาทดสอบรายการ ดูปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

3.3 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลติมีเดียในจังหวัดที่ ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ปรากฏดังตาราง 19

ตาราง 19 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลติมีเดียในจังหวัดที่ประสบ ภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง</u>					
1. หนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.07	0.54	0.74
	ภายในกลุ่ม	504	366.39	0.73	
	รวม	506	367.46		
2. วารสาร/นิตยสารที่เกี่ยวกับ การท่องเที่ยวของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	0.34
	ภายในกลุ่ม	504	395.45	0.79	
	รวม	506	395.99		
3. CD, VDO, VCD, DVD ที่เกี่ยวกับ การท่องเที่ยวของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.44	1.72	1.73
	ภายในกลุ่ม	504	500.24	0.99	
	รวม	506	503.6		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.16	0.27
	ภายในกลุ่ม	504	287.91	0.57	
	รวม	506	288.21		

ตาราง 19 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล</u>					
1. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.84	0.42	0.05
แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว	ภายในกลุ่ม	504	465.74	0.92	
กับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน	รวม	506	465.83		
2. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.65	0.32	0.35
แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว	ภายในกลุ่ม	504	462.61	0.92	
กับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ ในท้องถิ่น	รวม	506	463.25		
3. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.78	0.39	0.37
แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว	ภายในกลุ่ม	504	533.86	1.06	
กับนักท่องเที่ยว	รวม	506	534.67		
4. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.29	0.15	0.13
แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยว	ภายในกลุ่ม	504	570.82	1.13	
กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่ เป็นสถาบันเฉพาะทาง	รวม	506	571.11		
5. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.97	2.48	2.14
แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับอาจารย์	ภายในกลุ่ม	504	586.07	1.16	
หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา	รวม	506	591.03		
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.35	0.17	0.43
รวม	ภายในกลุ่ม	504	202.97	0.40	
	รวม	506	203.32		
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน</u>					
1. ค้นคว้าจากห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.69	1.34	1.15
สถาบันการศึกษา	ภายในกลุ่ม	504	586.78	1.16	
	รวม	506	589.47		
2. ค้นคว้าจาก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.91	0.95	0.89
ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	ภายในกลุ่ม	504	538.46	1.07	
	รวม	506	540.37		

ตาราง 19 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน (ต่อ)</u>					
3. การเข้าร่วมประชุม สัมมนา การอบรม ระหว่างกลุ่ม		2	0.59	0.29	0.27
หลักสูตรมัคคุเทศก์ที่หน่วยงาน	ภายในกลุ่ม	504	550.82	1.09	
ภาครัฐ ภาคเอกชนหรือ	รวม	506	551.41		
สถาบันการศึกษาจัดขึ้น					
4. การสาธิต นิทรรศการที่หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.14	0.12
ภาครัฐ ภาคเอกชนหรือ	ภายในกลุ่ม	504	552.90	1.10	
สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	รวม	506	553.17		
5. การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.15	1.08	0.95
ภาครัฐ	ภายในกลุ่ม	504	567.54	1.13	
	รวม	506	569.68		
	ระหว่างกลุ่ม	2	1.02	0.51	0.82
รวม	ภายในกลุ่ม	504	316.39	0.63	
	รวม	506	317.41		
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน</u>					
1. รายการโทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.86	3.43	3.04*
ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	ภายในกลุ่ม	504	568.79	1.13	
	รวม	506	575.65		
2. รายการวิทยุเพื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.24	0.12	0.09
ส่งเสริมการท่องเที่ยว	ภายในกลุ่ม	504	704.71	1.40	
	รวม	506	704.9		
3. หนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.00	1.00	0.92
	ภายในกลุ่ม	504	544.49	1.08	
	รวม	506	546.49		
	ระหว่างกลุ่ม	2	2.08	1.04	1.51
รวม	ภายในกลุ่ม	504	347.61	0.69	
	รวม	506	349.68		

ตาราง 19 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์</u>					
1. ข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวใน รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD	ระหว่างกลุ่ม	2	3.57	1.78	1.46
	ภายในกลุ่ม	504	617.18	1.23	
	รวม	506	620.75		
2. อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการค้นหา ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	10.65	5.33	4.14*
	ภายในกลุ่ม	504	648.40	1.29	
	รวม	506	659.05		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.64	2.82	2.74
	ภายในกลุ่ม	504	519.34	1.03	
	รวม	506	524.98		
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.72	0.36	1.01
	ภายในกลุ่ม	504	181.26	0.36	
	รวม	506	181.98		

$$F_{(0.5; df 2, 504)} = 3.02$$

จากตาราง 19 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6

เมื่อพิจารณาแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละแหล่ง พบว่า ทุกด้านมัคคุเทศก์มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละแหล่ง พบความแตกต่างดังนี้

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ รายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ มัลติมีเดียที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD

เพื่อให้ทราบว่า ในด้านและในข้อที่มัลติมีเดียที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏดังตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัลติมีเดียที่พบความแตกต่าง

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ประสิทธิภาพการทำงาน		
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11ปีขึ้นไป
1.รายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.37 ^a	3.38 ^a	3.02 ^b

จากตาราง 20 แสดงว่า มัลติมีเดียที่มีประสิทธิภาพไม่เกิน 5 ปี และ 6-10 ปี มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชนในหัวข้อศึกษาจากรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว มากกว่ามัลติมีเดียที่มีประสิทธิภาพ 11 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับหัวข้อ อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เมื่อนำมาทดสอบรายคู่ ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลติมีเดียในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ปรากฏดังตาราง 21

ตาราง 21 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลติมีเดียในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>			
1. ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว			
ที่ต้องการได้จากแหล่งใด	3.24	1.14	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว (ต่อ)</u>			
2. ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้	3.16	1.11	ปานกลาง
3. ค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการไม่พบ	3.14	1.11	ปานกลาง
รวม	3.18	1.03	ปานกลาง
<u>ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>			
4. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวกเดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.22	1.11	ปานกลาง
5. ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.39	1.15	ปานกลาง
6. เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.07	1.14	ปานกลาง
7. เสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.00	1.12	ปานกลาง
รวม	3.17	0.94	ปานกลาง
<u>ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>			
8. สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ	3.43	1.05	ปานกลาง
9. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ	3.35	1.04	ปานกลาง
10. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันใช้กับการปฏิบัติงาน	3.13	1.11	ปานกลาง
11. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย	3.10	1.10	ปานกลาง
12. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง	2.95	1.12	ปานกลาง
รวม	3.19	0.87	ปานกลาง
<u>ด้านการบริการ</u>			
13. ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ	2.98	1.15	ปานกลาง
14. ไม่มีคำแนะนำในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.01	1.16	ปานกลาง
15. ไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ระบบสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์	3.06	1.21	ปานกลาง
16. ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น บริการยืม-คืน บริการถ่ายเอกสาร บริการช่วยการค้นคว้า บริการจัดส่งข้อมูลทาง E-mail	2.97	1.30	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รวม	3.01	1.10	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	3.14	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 21 แสดงว่า มัคคุเทศก์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$)

เมื่อพิจารณาปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบว่า มัคคุเทศก์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวทุกด้านในระดับปานกลางเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.20 ขึ้นไป ปรากฏผลดังนี้ สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=3.43$) ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.39$) สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X}=3.35$) ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด ($\bar{X}=3.24$) และแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวกเดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.22$)

4.1 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ปรากฏดังตาราง 22

ตาราง 22 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
1. ไม่ทราบว่า จะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด	3.24	1.13	3.25	1.17	-0.13
2. ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้	3.17	1.07	3.14	1.17	0.27
3. ค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการ ไม่พบ	3.12	1.06	3.18	1.17	-0.57
รวม	3.18	1.09	3.19	1.17	-0.16

ตาราง 22 (ต่อ)

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$		S.D.	แปลผล	
<u>ด้านไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
4. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.21	1.12	3.23	1.10	-0.21
5. ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.41	1.16	3.37	1.15	0.31
6. เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.13	1.10	3.00	1.18	1.32
7. เสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ การท่องเที่ยว	3.00	1.08	3.00	1.17	0.00
รวม	3.19	1.12	3.15	1.15	0.43
<u>ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
8. สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ	3.41	1.01	3.45	1.12	-0.41
9. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับ ความต้องการ	3.33	1.02	3.39	1.08	-0.64
10. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันใช้กับ การปฏิบัติงาน	3.11	1.09	3.15	1.13	-0.45
11. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย	3.09	1.12	3.12	1.08	-0.25
12. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง	2.96	1.11	2.94	1.13	0.18
รวม	3.18	1.07	3.21	1.11	-0.38
<u>ด้านการบริการ</u>					
13. ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ	3.02	1.16	2.93	1.14	0.83
14. ไม่มีคำแนะนำในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	3.08	1.16	2.91	1.15	1.69
15. ไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ระบบสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์	3.07	1.21	3.05	1.20	0.16
16. ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น บริการยืม-คืน บริการถ่ายเอกสาร บริการช่วยการค้นคว้า บริการจัดส่งข้อมูลทาง E-mail	3.00	1.31	2.93	1.29	0.59
รวม	3.04	1.21	2.96	1.20	0.88
รวมทั้งหมด	3.15	1.12	3.13	1.15	0.25

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 22 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า ทุกด้านและทุกข้อมัคคุเทศก์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

4.2 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว ปรากฏดังตาราง 23

ตาราง 23 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
1. ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด	ระหว่างกลุ่ม	2	6.74	3.37	2.59
	ภายในกลุ่ม	504	654.93	1.30	
	รวม	506	661.67		
2. ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.38	1.19	0.96
	ภายในกลุ่ม	504	622.31	1.24	
	รวม	506	624.69		
3. ค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการไม่พบ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.87	1.94	1.58
	ภายในกลุ่ม	504	618.62	1.23	
	รวม	506	622.49		
	ระหว่างกลุ่ม	2	4.12	2.06	1.96
	ภายในกลุ่ม	504	528.52	1.05	
	รวม	506	532.64		
<u>ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
4. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	5.30	2.65	2.16
	ภายในกลุ่ม	504	618.84	1.23	
	รวม	506	624.13		

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว (ต่อ)</u>					
5. ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการ ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	4.45	2.22	1.68
	ภายในกลุ่ม	504	668.44	1.33	
	รวม	506	672.89		
6. เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	17.49	8.75	6.94*
	ภายในกลุ่ม	504	634.81	1.26	
	รวม	506	652.30		
7. เสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	21.68	10.84	8.95*
	ภายในกลุ่ม	504	610.32	1.21	
	รวม	506	632.00		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	10.84	5.42	6.24*
	ภายในกลุ่ม	504	437.28	0.87	
	รวม	506	448.12		
<u>ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
8. สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับ ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.19	1.10	0.99
	ภายในกลุ่ม	504	559.79	1.11	
	รวม	506	561.98		
9. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอ กับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.16	3.08	2.86
	ภายในกลุ่ม	504	543.64	1.08	
	รวม	506	549.80		
10. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันใช้กับ การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.83	3.42	2.79
	ภายในกลุ่ม	504	615.84	1.22	
	รวม	506	622.67		
11. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	2	14.00	7.00	5.87*
	ภายในกลุ่ม	504	600.67	1.19	
	รวม	506	614.67		
12. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	13.27	6.64	5.39*
	ภายในกลุ่ม	504	620.68	1.23	
	รวม	506	633.96		

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.44	3.22	4.28*
	ภายในกลุ่ม	504	379.14	0.75	
	รวม	506	385.57		
<u>ด้านการบริการ</u>					
13. ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	14.72	7.36	5.68*
	ภายในกลุ่ม	504	653.15	1.30	
	รวม	506	667.87		
14. ไม่มีคำแนะนำในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	7.30	3.65	2.75
	ภายในกลุ่ม	504	668.67	1.33	
	รวม	506	675.97		
15. ไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการระบบสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	11.32	5.66	3.93*
	ภายในกลุ่ม	504	725.78	1.44	
	รวม	506	737.11		
16. ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น บริการยืม-คืน บริการถ่ายเอกสาร บริการช่วยการค้นคว้า บริการจัดส่งข้อมูลทาง E-mail	ระหว่างกลุ่ม	2	7.97	3.98	2.38
	ภายในกลุ่ม	504	842.70	1.67	
	รวม	506	850.67		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	10.33	5.16	3.68*
	ภายในกลุ่ม	504	722.58	1.44	
	รวม	506	732.91		
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	2	6.23	3.11	4.58*
	ภายในกลุ่ม	504	342.45	0.68	
	รวม	506	348.68		

$$F_{(0.5; df 2, 504)} = 3.02$$

จากตาราง 23 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8

เมื่อพิจารณาปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว และด้านการบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละด้าน พบความแตกต่าง ดังนี้

ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว และเสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย และสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง

ด้านการบริการ มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวที่ต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ และไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ระบบสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

เพื่อให้ทราบว่า ในด้านและในข้อที่มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏดังตาราง 24-26

ตาราง 24 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวผลรวมทั้งหมดของมัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
ผลรวมทั้งหมด	$\bar{X}$	นำเที่ยว	นำเข้า	นำเที่ยว
		ภายใน	ใน	เฉพาะ
		ประเทศ	ประเทศ	พื้นที่
		3.20	3.36 ^a	3.04 ^b

จากตาราง 24 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายด้านของมัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้าไป ในประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศ				
การท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.22	3.50 ^a	3.06 ^b
ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.22	3.40 ^a	2.96 ^b

จากตาราง 25 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวและด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับด้านบริการ เมื่อนำไปทดสอบรายคู่ ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 26 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวรายข้อของมัคคุเทศก์ที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้าไป ในประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
<u>ด้านความไม่สะดวกในการใช้</u>				
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>				
6.เสียเวลามากในการค้นหา				
สารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.10 ^b	3.52 ^a	2.95 ^b
7.เสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้				
แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.08 ^b	3.46 ^a	2.84 ^b

ตาราง 26 (ต่อ)

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว		ลักษณะการนำเที่ยว		
ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว		นำเที่ยว ภายใน ประเทศ	นำเข้าไป ใน ประเทศ	นำเที่ยว เฉพาะ พื้นที่
11.สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย	$\bar{X}$	3.22	3.40 ^a	2.96 ^b
12.สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง	$\bar{X}$	2.99	3.34 ^a	2.84 ^b
ด้านการบริการ				
13.ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ	$\bar{X}$	3.12	3.26 ^a	2.83 ^b

จากตาราง 26 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะนำเที่ยวต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวย่อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในหัวข้อ เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว และเสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยวในหัวข้อ สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย และสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ

มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านการบริการในหัวข้อ ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

สำหรับหัวข้อ ไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ระบบสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เมื่อนำมาทดสอบรายคู่ ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

4.3 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ปรากฏดังตาราง 27

ตาราง 27 เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่
ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
1. ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว ที่ต้องการได้จากแหล่งใด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.32	0.16	0.12
	ภายในกลุ่ม	504	661.35	1.31	
	รวม	506	661.67		
2. ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการ ท่องเที่ยวที่ต้องการได้	ระหว่างกลุ่ม	2	4.27	2.14	1.74
	ภายในกลุ่ม	504	620.42	1.23	
	รวม	506	624.69		
3. ค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการ ไม่พบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.28	0.14	0.12
	ภายในกลุ่ม	504	622.21	1.24	
	รวม	506	622.49		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.07	0.53	0.51
	ภายในกลุ่ม	504	531.57	1.06	
	รวม	506	532.64		
<u>ด้านไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
4. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.41	1.20	0.98
	ภายในกลุ่ม	504	621.73	1.23	
	รวม	506	624.13		
5. ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการ ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	6.42	3.21	2.43
	ภายในกลุ่ม	504	666.48	1.32	
	รวม	506	672.89		
6. เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	4.65	2.32	1.81
	ภายในกลุ่ม	504	647.65	1.29	
	รวม	506	652.30		
7. เสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	3.24	1.62	1.30
	ภายในกลุ่ม	504	628.76	1.25	
	รวม	506	632.00		

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.89	1.95	2.21
	ภายในกลุ่ม	504	444.22	0.88	
	รวม	506	448.12		
<u>ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
8. สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.87	1.44	1.29
	ภายในกลุ่ม	504	559.11	1.11	
	รวม	506	564.98		
9. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอ กับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.19	1.59	1.47
	ภายในกลุ่ม	504	546.62	1.09	
	รวม	506	549.80		
10. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันใช้กับ การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.34	0.28
	ภายในกลุ่ม	504	521.98	1.23	
	รวม	506	622.67		
11. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.30	1.15	0.95
	ภายในกลุ่ม	504	612.36	1.22	
	รวม	506	614.67		
12. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.26	1.63	1.30
	ภายในกลุ่ม	504	630.70	1.25	
	รวม	506	633.96		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.71	0.86	1.12
	ภายในกลุ่ม	504	383.86	0.76	
	รวม	506	385.57		
<u>ด้านการบริการ</u>					
13. ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	0.79	0.60
	ภายในกลุ่ม	504	666.30	1.32	
	รวม	506	667.87		
14. ไม่มีคำแนะนำในการค้นหาสารสนเทศการ ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.74	1.37	1.03
	ภายในกลุ่ม	504	673.23	1.34	
	รวม	506	675.97		

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>ด้านการบริการ (ต่อ)</u>					
15. ไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการระบบสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.94	0.97	0.67
	ภายในกลุ่ม	504	735.16	1.46	
	รวม	506	737.11		
16. ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น บริการยืม-คืน บริการถ่ายเอกสาร บริการช่วยการค้นคว้า บริการจัดส่งข้อมูลทาง E-mail	ระหว่างกลุ่ม	2	7.14	3.57	2.13
	ภายในกลุ่ม	504	843.53	1.67	
	รวม	506	850.67		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.66	1.33	1.11
	ภายในกลุ่ม	504	605.06	1.20	
	รวม	506	607.73		
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.80	0.90	1.31
	ภายในกลุ่ม	504	346.87	0.69	
	รวม	506	348.68		

$$F_{(0.5; df 2, 504)} = 3.02$$

จากตาราง 27 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือไม่แตกต่างกันนั้นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า ทุกด้านและทุกข้อมัคคุเทศก์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
4. เพื่อเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน
5. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ
6. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำแนกตามเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
2. มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
3. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
4. มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
5. มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
6. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
7. มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
8. มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

9. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศ การท่องเที่ยวแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่สังกัดธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภาคใต้ จำนวน 2,571 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามลักษณะการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่นำเที่ยวภายในประเทศ จำนวน 172 คน นำเข้าในประเทศ จำนวน 65 คน และนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ จำนวน 270 คน รวมทั้งสิ้น 507 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 606-610)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ และมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน โดยสุ่มแบบเจาะจงที่ครอบคลุมลักษณะต่างๆ ตามตัวแปรอิสระ

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) แบบสอบถามใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และ 2) แบบสัมภาษณ์ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา วิธีการได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ลักษณะการนำเที่ยว และบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ได้รับอนุญาต

ตอนที่ 2 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว ประกอบด้วยเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสถานที่ท่องเที่ยวด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ และด้านกิจกรรม โครงการอนุรักษ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวทั้งหมด 5 แหล่ง ได้แก่ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับของปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศการท่องเที่ยว ด้านความไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว และด้านบริการ

2. แบบสัมภาษณ์ แบ่งประเด็นข้อคำถามที่น่าสนใจ 3 ประเด็น ดังนี้

2.1 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

2.2 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

2.3 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย 2 วิธี คือ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และเก็บข้อมูลพร้อมด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 9 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2551 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 344 ชุด และวันที่ 28 กรกฎาคม - 7 กันยายน 2551 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 206 ชุด รวมแบบสอบถาม 550 ชุด เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 507 ชุด

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ด้วยตนเอง จำนวน 10 คน ระหว่างวันที่ 7-16 ธันวาคม พ.ศ. 2552

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

5.1.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ (SPSS/PC++) ดังนี้

5.1.1.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา วิธีการได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ลักษณะการนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์ปฏิบัติงาน และบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ได้รับอนุญาต

5.1.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ และปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ เป็นรายด้านและรายข้อตามตัวแปรเพศ ลักษณะการนำเที่ยว และประสบการณ์การทำงาน

5.1.1.3 ใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Independent วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ และปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ

5.1.1.4 ใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ และปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ โดยจำแนกตามตัวแปรลักษณะการนำเที่ยวและประสบการณ์การทำงาน หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

5.2 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

5.2.1 ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ดังนี้

5.2.1.1 ผู้วิจัยใช้เทปบันทึกเสียง บันทึกคำให้สัมภาษณ์ของมัคคุเทศก์แต่ละคน โดยนำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์มาถอดเทปแบบคำต่อคำในรูปของแฟ้มเอกสาร

5.2.1.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.1.3 ผู้วิจัยอ่านและวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูล

พิจารณาว่าผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงคุณภาพสอดคล้องกับผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณหรือไม่ อย่างไร

สรุปผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณนั้น สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

มัคคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 507 คน ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์เพศชาย (ร้อยละ 57.8) มีอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 49.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 93.1) มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 58.0) มีลักษณะการนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ (ร้อยละ 53.3) และได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์โดยการศึกษาในสถาบันการศึกษา (ร้อยละ 51.7)

2. การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์

ผลการวิจัยพบว่า การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับ ที่ตั้ง/อาณาเขต ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น และภูมิประเทศ

ด้านประวัติศาสตร์ พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับ ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น ประวัติความเป็นมาของจังหวัด ตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุ โบราณสถานต่างๆ

ด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับ การนับถือศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณีประจำท้องถิ่น และอาหารพื้นเมือง

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และอาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับ การเตรียมสิ่งของ เครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก สินค้าพื้นเมือง และร้านอาหารและบริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว

ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี และการปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว

ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับ แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลางจังหวัด ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน ดำเนินการตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง กิจกรรมการท่องเที่ยว และโครงการอนุรักษ์ต่างๆ

ส่วนด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัย พบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับ สิ่งที่ต้องปฏิบัติเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ ที่ตั้งของหอเตือนภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยว ลักษณะของป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิ และเส้นทางหลบหนีภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

3. เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลดิวส์ จำแนกตามเพศ

ผลการวิจัย พบว่า มัลดิวส์ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มัลดิวส์เพศชายมีการใช้มากกว่ามัลดิวส์เพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้พื้นเมืองและสัตว์พื้นเมือง ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในระดับภูมิภาค และแผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน

4. เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลดิวส์ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

ผลการวิจัย พบว่า มัลดิวส์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 5 ด้าน และเมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ พบว่า มัลดิวส์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลดิวส์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่โดยรวม และรายข้อในเรื่อง ที่ตั้ง/อาณาเขต และลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น

ด้านประวัติศาสตร์ พบว่า มัลดิวส์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลดิวส์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่โดยรวม และรายข้อในเรื่อง ประวัติความเป็นมาของจังหวัด ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว และประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุโบราณสถานต่างๆ แต่สำหรับในเรื่อง ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น พบว่า มัลดิวส์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลดิวส์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

ด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า มัลดิวส์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลดิวส์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่โดยรวม และรายข้อในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพยหรือวรรณกรรมของท้องถิ่นต่างๆ และสถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและประเพณีศิลป แต่สำหรับในเรื่อง การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำรำฟ้อน พบว่า มัลดิวส์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลดิวส์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า มัลดิวส์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลดิวส์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่โดยรวม และรายข้อในเรื่อง สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัลดิวส์ พบว่า มัลดิวส์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ มีการใช้มากกว่ามัลดิวส์ที่นำเข้าไปในประเทศเฉพาะรายข้อในเรื่อง การวางแผนการนำเที่ยว แต่สำหรับในเรื่อง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น พบว่า มัลดิวส์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลดิวส์ที่นำเที่ยวภายในประเทศ

5. เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 4 ด้าน และเมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไปโดยรวม และรายข้อในเรื่อง อาหารพื้นเมือง

ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไปโดยรวม และรายข้อในเรื่อง ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่นๆ ที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว และการเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว

ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี และ 6-10 ปี มีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไปโดยรวม และรายข้อในเรื่อง การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อบริษัททัวร์/นายจ้าง/ผู้ว่าจ้าง การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว ความเข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานของภาครัฐ และภาคเอกชน การวางแผนการนำเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่างๆ มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงการท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม และข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไปโดยรวม และรายข้อในเรื่อง แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานที่ตำรวจ ศาลากลางจังหวัด ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน ด้านตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง กิจกรรมการท่องเที่ยว และโครงการอนุรักษ์ต่างๆ

ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไปเฉพาะรายข้อในเรื่อง ที่ตั้ง/อาณาเขต และลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไปเฉพาะรายข้อในเรื่อง สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

6. การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลดิวเทคส์

ผลการวิจัยพบว่า การใช้แหล่งสารสนเทศของมัลดิวเทคส์โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง พบว่า มัลดิวเทคส์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ หนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง และวารสาร/นิตยสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มัลดิวเทคส์มีการใช้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล พบว่า มัลดิวเทคส์มีการใช้โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน พบว่า มัลดิวเทคส์มีการใช้โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ การสาธิต นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น และการใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน พบว่า มัลดิวเทคส์มีการใช้โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

7. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลดิวเทคส์ จำแนกตามเพศ

ผลการวิจัย พบว่า มัลดิวเทคส์ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกแหล่งมีการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มัลดิวเทคส์เพศชายมีการใช้มากกว่ามัลดิวเทคส์เพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว ค้นหาจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ และรายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

8. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลตุเทศก์ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

ผลการวิจัย พบว่า มัลตุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 แหล่ง และเมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏผลดังนี้

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล พบว่า มัลตุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลตุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่โดยรวม และรายข้อในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน พบว่า มัลตุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลตุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่โดยรวม และรายข้อในเรื่อง การค้นคว้าจากห้องสมุดและสถาบันการศึกษา

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มัลตุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลตุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่เฉพาะรายข้อในเรื่อง ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD

9. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลตุเทศก์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า มัลตุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ก็ไม่พบความแตกต่างเช่นเดียวกัน

10. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลตุเทศก์

ผลการวิจัย พบว่า มัลตุเทศก์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประสบปัญหาการใช้ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 5 ข้อแรก ได้แก่ 1) สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ 2) ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว 3) สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ 4) ไม่ทราบว่า จะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด และ 5) แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวกเดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว

11. เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ จำแนกตามเพศ ผลการวิจัย พบว่า มัลคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ก็ไม่พบความแตกต่างเช่นเดียวกัน

12. เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

ผลการวิจัย พบว่า มัลคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 ด้าน เมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว พบว่า มัลคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวมากกว่ามัลคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ในเรื่อง เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว และเสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว พบว่า มัลคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่ามัลคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ในเรื่อง สารสนเทศท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง

13. เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า มัลคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ประสบปัญหาการใช้โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ก็ไม่พบความแตกต่างเช่นเดียวกัน

สรุปผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์ครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เรื่อง “การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ” ประเด็นในการสัมภาษณ์นั้นเป็นผลจากการวิจัยเชิงปริมาณที่น่าสนใจ 3 ประเด็น คือ 1) การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว 2) การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว และ 3) ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์

มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานใน 6 จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ จำนวน 10 คน เพื่อนำคำให้สัมภาษณ์มาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณดังนี้

1. การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว

1.1 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ พบว่า นับตั้งแต่ที่มัคคุเทศก์ไปรับนักท่องเที่ยวมาจากสนามบินหรือโรงแรม ในระหว่างการเดินทาง หน้าที่ของมัคคุเทศก์ คือ อธิบายและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไป เช่น ที่ตั้ง/อาณาเขต ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ตอนที่เรารับเขามาจากสนามบิน เราจะบอกอินฟอรม์ทั่วไปว่า ทิศเหนือ ทิศใต้ ติดกับอะไร ก็ต้องมีรายละเอียดให้...” อีกทั้งสถานที่ท่องเที่ยวใน 6 จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ นั้น ส่วนใหญ่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องให้รายละเอียดในส่วนนี้มากเป็นพิเศษ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มัคคุเทศก์ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ที่ตั้ง/อาณาเขต และการเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว ในระดับมาก

ส่วนเหตุผลที่มัคคุเทศก์ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ และระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ ในระดับปานกลางนั้น สาเหตุมาจาก 2 กรณี คือ 1) จากตัวมัคคุเทศก์ กล่าวคือ หากนักท่องเที่ยวไม่ถามหรือไม่มีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ มัคคุเทศก์ก็จะไม่กล่าวถึงเหตุการณ์ครั้งนั้นเพราะไม่ต้องการให้นักท่องเที่ยวรู้สึกตกใจหรือหวาดกลัว และมัคคุเทศก์บางคนประสบเหตุการณ์นี้ด้วยตัวเองจึงไม่ต้องการที่จะกล่าวถึงเพราะส่งผลกระทบต่อจิตใจของตน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...เป็นเพราะว่ามัคคุเทศก์ไม่อยากจะพูดถึงเรื่องนี้ เพราะว่าบางคนเจอกับเหตุการณ์โดยตรง ก็จะกระทบกระเทือนจิตใจ อย่างพี่ ตอนเกิดสึนามิ พี่ทำงานที่เกาะพีพี มันน่ากลัวมาก...” และ 2) จากตัวนักท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจในเหตุการณ์คลื่นสึนามิว่า เหตุการณ์คลื่นสึนามิที่เกิดขึ้นนั้นเป็นภัยธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ชาวต่างชาติที่มาเที่ยวบ้านเรา คือหลักๆ แล้วเป็นชาวยุโรป พวกนี้เขาจะไม่สนใจกับภัยธรรมชาติ หมายความว่า เขาเข้าใจว่าเป็นภัยธรรมชาติ ดังนั้นเขาจะไม่ค่อยถาม ส่วนนักท่องเที่ยวทางเอเชียอาจจะมีความเชื่อด้านไสยศาสตร์เข้ามาด้วย...” รวมทั้งมัคคุเทศก์เองได้สร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวในเรื่องระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...เขาจะรับทราบว่าที่ภูเก็ตมีหอสัญญาณเตือนภัย บางครั้งเรานั่งรถผ่านก็จะชี้ให้เขาดู บางครั้งเราเกิดไปในจังหวัดเขามีการซ้อมเราก็พาเขาไปดูการซ้อมด้วย เพื่อสร้างความมั่นใจ...” ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงไม่มีข้อสงสัยใดที่จะซักถาม มัคคุเทศก์จึงใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ ในระดับปานกลาง

1.2 เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศท่องเที่ยว จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า มัคคุเทศก์เพศชายใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรามากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์เพศชาย พบว่า นักท่องเที่ยวมักสอบถามอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราจากตนเองเสมอๆ และมักจะขอความช่วยเหลือให้ตนเป็นธุระจัดการให้ และจากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์เพศหญิง พบว่า มัคคุเทศก์เพศหญิงมักจะให้นักท่องเที่ยวแลกเงินด้วยตัวเอง ส่วนตัวมัคคุเทศก์เองจะเป็นเพียงผู้แนะนำสถานที่ให้นักท่องเที่ยวไปแลกเงิน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ส่วนมากนักท่องเที่ยวจะให้ลูกค้าแลกที่สนามบินหรือไม่ก็ธนาคารเลย แล้วจะให้ลูกค้าแลกเอง นักท่องเที่ยวจะไม่จับเงินของลูกค้าไง มันไม่ดี พาไปได้ว่า สถานที่แลกเงินอยู่ตรงนี้นะ ก็เช็ดคุให้ แต่ว่าจะไม่ไปยุ่ง...”

2. การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

2.1 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์จะซื้อและหาหนังสือ วารสาร/ นิตยสารมาเป็นของตนเอง รวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการสืบค้นข้อมูล ศึกษาข้อมูลในรูปสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD เพราะสามารถหยิบใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และ น่าสนใจ จึงทำให้มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศของตนเองและแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว อิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...โรงแรม บริษัททัวร์ เขาจะทำเป็น VCD ขึ้นมาให้เราแนะนำลูกค้า เวลาลูกค้ามาจองทัวร์กับพี่ที่ออฟฟิศ ในบางทีแคโบรชัวร์มันไม่ได้ช่วยอะไรไม่ได้ ต้องก็เปิด VCD ให้แขกดูได้ง่ายกว่าเกี่ยวกับการจองโรงแรมว่า โรงแรมห้องสวยไหม เป็นยังไง ใน VCD มันจะมีสไลด์อยู่แล้ว แล้วเขาก็จะมี Location ของโรงแรมให้แขกดู มันก็จะสวยงามและน่าสนใจกว่าโบรชัวร์อยู่แล้ว...”

ส่วนแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน เช่น ไปศึกษา ค้นคว้าจากห้องสมุด หรือไปศึกษาค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ มัคคุเทศก์มีการใช้ในระดับน้อยนั้น จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ พบว่าห้องสมุดอยู่ไกล ไม่มีหนังสือที่มัคคุเทศก์ต้องการ และ ไม่มีเวลาเดินทางไป ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ไม่ได้ไปหรอก มันอยู่ไกล เราจะไม่อยากเสียเวลาเดินทางไป เวลาทำงานจริง เราต้องอยู่กับนักท่องเที่ยวตลอดเวลา รับแขก-ส่งแขก ที่สนามบิน เราจะเอาเวลาที่ไหนไปสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด ...”

3. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์ไม่มีเวลาไปหาข้อมูล เนื่องจาก มัคคุเทศก์ต้องนำเที่ยวทั้งวัน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ไม่ค่อยมีเวลา ผมไปทำงาน 7 โมงเช้า กลับมา 5 โมงเย็น เกือบทุกวัน...” อีกทั้งแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวกเดินทางไปหาข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ห้องสมุดประจำจังหวัด ประจำอำเภอ อยู่ไกล ไกลจากที่พักอยู่ 30 กิโลเมตร...”

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ มีดังนี้

1. การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์

จากผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ใช้สารสนเทศโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่ามีการใช้ในระดับมาก 7 ด้าน จาก 8 ด้าน ซึ่งสารสนเทศ 7 ด้านที่มีการใช้ในระดับมากนั้นครอบคลุมสารสนเทศที่เกี่ยวกับสภาพทั่วไป ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี โบราณคดี สถานที่ท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง และการใช้ชีวิตอยู่ในเมืองไทย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ได้เห็นความสวยงามของบ้านเมือง ความประณีตของศิลปะ ความสูงส่งของวัฒนธรรม ความดีงามของขนบธรรมเนียมประเพณี และความงดงามของทิวทัศน์ ดังที่ พลดา พันธุ์ชูเพชร (2543: 29) ได้กล่าวว่า หน้าหลักของมัคคุเทศก์ประการแรกคือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนข้อมูลความรู้อื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรณะ ฉายประเสริฐ (2529: บทคัดย่อ) ที่พบว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้เตรียมข้อมูลและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้วยตนเองเนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีศักยภาพมากที่สุดในการเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวที่สามารถชักจูงและชี้แนะให้นักท่องเที่ยวสนใจในสิ่งต่างๆ รอบตัว ดังนั้นมัคคุเทศก์มีการใช้สารสนเทศในระดับมาก ซึ่งแบ่งสารสนเทศที่มัคคุเทศก์ใช้ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ที่ตั้ง/อาณาเขต การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่ สินค้าพื้นเมือง ข้อมูลที่เกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว การนับถือศาสนา ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น ภูมิประเทศ และกิจกรรมการท่องเที่ยว และ 2) กลุ่มสารสนเทศการที่เป็นประโยชน์ต่อมัคคุเทศก์ ได้แก่ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว การวางแผนการนำเที่ยว การปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้วยภาระงานที่ต้องปฏิบัติ มัคคุเทศก์ต้องศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยว รวมทั้งความรู้ด้าน ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จารัตประเพณี วัฒนธรรม วางแผนกำหนดเส้นทาง จัดกำหนดการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับฤดูกาลและระยะเวลา ติดต่อสถานที่พักแรม หรือเตรียมอุปกรณ์เพื่อการพักแรมในสถานที่ที่จะนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชมสถานที่ และบรรยายให้นักท่องเที่ยวได้ทราบความเป็นมาของสถานที่และท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่น่าชมและน่าสนใจ ภูมิประเทศ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม จารัตประเพณี ความเป็นอยู่ของประชาชน จัดการพักแรม และดูแลให้ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการนำเที่ยว โดยพยายามจัดการให้บริการที่ต้องสร้างความพอใจ และประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างทั่วถึงและต้องมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

สำหรับสารสนเทศที่มัลคูลเทคมีการใช้ในระดับปานกลาง คือ สารสนเทศด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภายหลังจากที่ประสบวิกฤตอย่างหนักจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ได้สร้างความตื่นตระหนกตกใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและด้านระบบเตือนภัย รวมทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศบางประเทศ เช่น สวีเดน อิตาลี เกาหลี ญี่ปุ่น มีความอ่อนไหวจากข่าวสารที่ได้รับค่อนข้างมาก ทำให้ไม่กล้าเดินทางมาท่องเที่ยว ดังนั้นมัลคูลเทคจึงไม่ต้องการที่จะกล่าวถึงเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิที่เกิดขึ้นอีก ดังที่ วิศิษฐ์ บิลมาศ (2549: 16) ได้กล่าวว่า มัลคูลเทคจะต้องรู้จิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร มากน้อยเพียงใด ฉะนั้นในการอธิบายสิ่งต่างๆ ต้องเลือกอธิบายเฉพาะสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการรู้ไม่มากเกินไปและไม่น้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับ จิราวุธ สวัสดิ์โรจน์ (2540: 29) ที่กล่าวว่า มัลคูลเทคต้องมีจิตวิทยาในการอยู่ร่วมกับนักท่องเที่ยว การอธิบายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ควรอธิบายเฉพาะสิ่งที่เขาต้องการรู้ อีกประการหนึ่งคือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องคลื่นสึนามิเป็นอย่างดี จึงไม่มีข้อสงสัยและข้อซักถามใดๆ ต่อมัลคูลเทค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา เจริญศรี (2549: 199) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการเกิดเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิที่ถูกต้อง

2. เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคูลเทค จำแนกตามเพศ

จากผลการวิจัย พบว่า มัลคูลเทคเพศชายมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวในเรื่อง อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา มากกว่ามัลคูลเทคเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวมักสอบถามอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราจากมัลคูลเทคเสมอๆ และมักจะขอความช่วยเหลือให้มัลคูลเทคเป็นธุระจัดการให้ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของพรชัย สงวนแก้ว (2551: ผู้ให้สัมภาษณ์) ที่กล่าวว่า “ส่วนมากนะครับ พี่จะเป็นคนจัดการให้”

3. เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคูลเทค จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

ผลการวิจัย พบว่า มัลคูลเทคที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 5 ด้าน และเมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ และด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัลคูลเทค พบว่า มัลคูลเทคที่นำเที่ยวภายในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลคูลเทคที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มัลคูลเทคที่นำเที่ยวภายในประเทศไม่ได้นำเที่ยวเฉพาะจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง หรือพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเป็นประจำ ซึ่งแตกต่างจากมัลคูลเทคที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ จึงมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในพื้นที่นั้นๆ เป็นอย่างดี ดังนั้นข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง/

อาณาเขต ลักษณะลมฟ้าอากาศ และฤดูกาลของท้องถิ่นนั้น มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการอธิบายและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว

ด้านประวัติศาสตร์ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า มัคคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสนใจประวัติศาสตร์ไทยเป็นพิเศษ ดังที่ ศิริพร สุขธร (2545: 211) ได้กล่าวว่า ในการนำทัวร์ Outbound มัคคุเทศก์ควรเชี่ยวชาญ ด้านประวัติความเป็นมา และสถาปัตยกรรมของวัดในพระพุทธศาสนา ตลอดจนข้อมูลด้านพุทธศิลป์ เพราะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวยุโรปบางกลุ่มสนใจประวัติศาสตร์ไทย ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของเกรียงเทพ วีระนันธนพรรณ; ลิแมนน์, มิเชล; และฮอฟแมนน์, คริสเตียน (2550: 79) ที่พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คาดหวังต่อข้อมูลเกี่ยวกับศิลปะไทยในประเด็นเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมไทย วัดไทย ศิลปะท้องถิ่นในระดับสูง ซึ่งคล้ายคลึงกับงานของวิจัยสิทธิโชค เลิศธีรดา (2551: 89) ที่ได้เสนอแนะว่า มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เรื่องขนบธรรมเนียม ประเพณี และประวัติศาสตร์ของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นอย่างดี นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวกในเรื่องความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุดโดยแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสนใจคือ สถานที่ที่เกี่ยวกับศาสนา ประวัติศาสตร์ และโบราณคดี

4. เปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ จำแนกตามประเภทการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประเภทการทำงานต่างกัน มีการใช้โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 4 ด้าน ที่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประเภทการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการใช้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประเภทการทำงาน 11 ปีขึ้นไป ได้แก่ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ และด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มัคคุเทศก์ที่มีประเภทการทำงานไม่เกิน 5 ปี อายุการทำงานยังน้อย เพิ่งเริ่มก้าวเข้ามาสู่อาชีพนี้ ขาดทักษะ ขาดความมั่นใจ และเกิดความประหม่าในการปฏิบัติงาน ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีประเภทการทำงานไม่เกิน 5 ปี ต้องศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อสร้างทักษะและความมั่นใจให้กับตนเองในการปฏิบัติงาน

5. การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์

จากผลการวิจัย พบว่า แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ใช้ในระดับมาก 2 แหล่ง ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศของตนเองซึ่งครอบคลุมหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง และวารสาร/นิตยสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ตัวเองมีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอี่ยมพร เสนะเกษตร (2535: 145) ที่พบว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศส่วนตัวมากกว่าแหล่งอื่นๆ และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของภัทรพร เดชะคุปต์ (2542: 94)

ที่พบว่า แหล่งสารสนเทศที่นักวิชาการป่าไม้ใช้มากคือ หนังสือและเอกสารส่วนตัว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต้องทำงานแข่งขันกับเวลา มีลักษณะการทำงานที่มีอิสระเฉพาะตัว แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ใช้จึงจำเป็นต้องอยู่ใกล้ตัว เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วในการนำไปใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรังสิยา เต่าณรงค์ (2548: 69) ที่พบว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ประสบความสำเร็จแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกเพื่อนำมาดำเนินงานในการประกอบอาชีพประกอบกับเวลาในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์นั้น ไม่มีเวลาประจำที่แน่นอน การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแหล่งอื่นๆ จึงทำได้ไม่สะดวกนัก อีกแหล่งที่มีการใช้ในระดั้มาก คือ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งครอบคลุมอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถตอบสนองในด้านความเร็วได้ดี เนื่องจากสารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ตใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยได้รวดเร็วกว่าแหล่งอื่น และปัจจุบันหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนได้ผลิตสารสนเทศการท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD ออกมาเป็นจำนวนมากเพื่อแจกจ่ายและจำหน่ายในราคาพิเศษ อีกทั้งเป็นสื่อที่มีการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน สามารถเข้าถึงและใช้อย่างง่าย ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากที่ต้องเรียนรู้เพื่อใช้งานซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของวาสนา นพคุณ (2544: 81) ที่พบว่า ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้ามีการใช้ในเรื่องการศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าผู้ประกอบการกิจการผลิต

ส่วนแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ใช้ในระดั้ปานกลาง เป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ ได้แก่

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล มีการใช้ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มัคคุเทศก์ต้องติดต่อและทำงานร่วมกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงานด้วยกันตลอดเวลา มีความสนิทสนม ความคุ้นเคย ทำให้ได้รับสารสนเทศง่ายขึ้น ตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอื้อมพร เสนะเกษตร (2538: 146) ที่พบว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล เพราะมัคคุเทศก์ต้องติดต่อและทำงานเกี่ยวข้องด้วยตลอดเวลา การได้รับแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน จึงมีโอกาสมากกว่าบุคคลอื่น และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของอังคณา ดอนหัวล่อ (2547: 67) ที่พบว่า ครูวิทยาศาสตร์ใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น การพบปะสนทนา กับบุคคลต่างๆ คือ ครูวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน และงานวิจัยของโนฟาล (1989: 1814) ที่พบว่าอาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพใช้แหล่งสารสนเทศ ที่ไม่เป็นทางการมากที่สุด คือ การพบปะเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับแนวความคิดของลาซาสเฟส (Lazarsfeld, 1968: 97) ที่ว่าสื่อบุคคลมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลมากกว่าสื่ออื่นๆ ทั้งนี้เป็นเพราะสื่อบุคคลมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ 1) จัดการเลือกรับสาร เนื่องจากหลีกเลี่ยง

การสนทนาหรือการรับฟังได้ยาก 2) สามารถเปลี่ยนแปลงเนื้อหาการสนทนาได้ในเวลาอันรวดเร็ว หากคู่สนทนาไม่สนใจ 3) มีลักษณะเป็นกันเอง และ 4) ผู้รับสารมักเชื่อในความคิดของผู้ที่เขารู้จัก และนับถือมากกว่าบุคคลที่เขาไม่รู้จัก

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน มีการใช้ในเรื่อง การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ การสาธิต นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น และการใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มัคคุเทศก์เข้าไปใช้บริการต่างๆ จากสถาบันหรือหน่วยงาน จึงอาจจะได้รับสารสนเทศการท่องเที่ยวที่สถาบันหรือหน่วยงานประชาสัมพันธ์หรือจัดทำกฤตภาคที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ไว้บริการแก่มัคคุเทศก์และผู้สนใจ ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของปิยนันท์ วงศ์คำ (2546: 87) ที่พบว่า เกษตรกรใช้แหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสถาบันรัฐในระดับปานกลาง คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ เพราะเกษตรกรเข้าไปใช้บริการกู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์บ้าง จึงอาจได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการเกษตร

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน มีการใช้ในเรื่อง หนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชนทั้ง 2 แหล่ง มีอยู่แพร่หลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และ การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชนเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตประจำวัน อยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอื้อมพร เฮนะเกษตร (2538: 138) ที่พบว่า มัคคุเทศก์ใช้วัสดุตีพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์มากเพราะมีราคาถูก หาซื้อได้ง่าย สะดวกในการพกพา นำเสนอข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ รังสิยา เต่าณรงค์ (2548: 70) ที่พบว่า ผู้ประกอบอาชีพมีความต้องการใช้สารสนเทศจากหนังสือพิมพ์รายวัน เพราะหนังสือพิมพ์รายวันเป็นสารสนเทศ ที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย ราคาประหยัด และมีสารสนเทศหลากหลายประเภท และชูชีพ ชีพอุดม (2549: 42) ที่พบว่า มัคคุเทศก์มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการท่องเที่ยวจากโทรทัศน์มากที่สุด

6. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเพศ

ผลการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์เพศชายมีการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวในเรื่องที่น่าสนใจ คือ การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวมากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศชายมีความสามารถในการติดต่อกับบุคคลอื่นได้ง่ายและเหมาะสม มีความกล้าหาญ กล้าแสดงออกที่จะพูดคุยกับนักท่องเที่ยวหรือคนแปลกหน้ามากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอายเซนค์ (เกวลี จันทรทัตมา. 2549: 104; อ้างอิงจาก Eysenck, H.J. 1958. A Short Questionnaire for the Measurement of the Dimensions of Personality.) ที่พบว่าเพศชายมีบุคลิกภาพด้านการแสดงออกมากกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับแนวความคิดของพาร์สันและเบลล์ (พลินี อากาศ. 2543: 22; อ้างอิงจาก Parson & Bales. 1955) ได้เสนอลักษณะพฤติกรรมของความเป็นชายที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ได้แก่ ลักษณะความเป็นผู้นำ ความมั่นใจในตนเอง และความกล้าแสดงออก

7. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลตุเทศก์ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

ผลการวิจัย พบว่า มัลตุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน มีการใช้โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 เมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏผลดังนี้

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล พบว่า มัลตุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลตุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่โดยรวมและรายข้อในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เวลาในการปฏิบัติงานของมัลตุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศไม่แน่นอนเหมือนลักษณะนำเที่ยวประเภทอื่น ทำให้ไม่มีเวลาไปใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแหล่งอื่นได้ ดังนั้น มัลตุเทศก์จึงสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน เพราะต้องทำงานด้วยกันตลอดเวลา มีความสนิทสนมคุ้นเคย ทำให้รับสารสนเทศและแลกเปลี่ยนสารสนเทศได้รวดเร็ว

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงานและแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มัลตุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ มีการใช้มากกว่ามัลตุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่โดยรวมและรายข้อในเรื่อง การค้นคว้าจากห้องสมุด สถาบันการศึกษา และข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวที่มัลตุเทศก์นำเข้าไปในประเทศ พบแต่ละครั้งนั้นเป็นชาวต่างประเทศ ดังนั้นมัลตุเทศก์ต้องหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยว ข้อมูลด้านวัฒนธรรม ประเพณีปฏิบัติ และจิตวิทยาความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มัลตุเทศก์ต้องไปศึกษา ค้นคว้า จากห้องสมุดสถาบันการศึกษา เพราะห้องสมุดสถาบันการศึกษาเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ให้บริการอย่างหลากหลาย ซึ่งข้อมูลในห้องสมุดอาจจะไม่ทันสมัยมากนักหรือไม่เพียงพอกับความ ต้องการ ดังนั้นมัลตุเทศก์ต้องหาข้อมูลจากแหล่งอื่นเพิ่มเติมอีก นั่นคือ การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์เพื่อค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD เพราะข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยได้รวดเร็วกว่าแหล่งอื่น สามารถตอบสนองในด้านความรวดเร็วได้อย่างดี และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในรูปของ CD-ROM, VDO, VCD, DVD มีราคาไม่แพง สามารถเข้าถึงและใช้อย่างง่าย ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ใ้การใช้งาน

8. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์

ผลการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวสูงสุด 5 ข้อแรก ได้แก่ 1) สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ 2) ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว 3) ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด 4) แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว และ 5) สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ

สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการและสารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการเป็นข้อที่สอดคล้องกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของแคทเซอร์และเฟล็ตเชอร์ (Katzner & Fletcher. 1992: 227) และวาสนา นพคุณ (2542: 78) ที่พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศมาก คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ และสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ให้บริการนั้นไม่มีข้อมูลหรือมีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่มัคคุเทศก์ต้องการ เนื่องจากความไม่สมบูรณ์ของสารสนเทศ เช่น ความไม่สมบูรณ์ในเชิงปริมาณ เช่น การขาดหายไป การไม่ครบสมบูรณ์ของวารสารในรายชื่อใดรายชื่อหนึ่ง ช่วงปีใดปีหนึ่ง หรือมีรายชื่อวารสารไม่เพียงพอในสาขาที่จะศึกษาค้นคว้า

ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ให้บริการ ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนว่าจัดบริการสารสนเทศการท่องเที่ยวอะไรบ้างที่มัคคุเทศก์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ และขาดเอกสารแนะนำรายชื่อแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแหล่งอื่นๆ ที่จัดให้บริการสารสนเทศการท่องเที่ยวแก่มัคคุเทศก์ ทำให้มัคคุเทศก์ไม่ทราบและไปใช้บริการน้อย

ส่วนไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวและแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว เป็นข้อที่สอดคล้องกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เวลาในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไม่แน่นอนเหมือนอาชีพอื่น ทำให้ไม่มีเวลาไปใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของกฤษฎิ์ ตันพันธ์ (2551: ผู้ให้สัมภาษณ์) ที่กล่าวว่า “ไม่ค่อยมีเวลา ผมไปทำงาน 7 โมงเช้า กลับมา 5 โมงเย็น เกือบทุกวัน” และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของวาสนา นพคุณ (2542: 78) ที่พบว่า ผู้ประกอบการไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ เพราะผู้ประกอบการมีภารกิจมาก จึงไม่มีเวลาที่จะไปใช้บริการในเวลาเปิดบริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศได้ ประกอบกับแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวบางแหล่งอยู่ไกล มัคคุเทศก์เดินทางไปไม่สะดวก ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของอังคณา ดอนหัวล่อ (2547: 68) ที่พบว่า ครูวิทยาศาสตร์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ คือ แหล่งสารสนเทศภายนอกอยู่ไกล และไม่สะดวกในการเดินทาง รวมทั้งแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เปิดให้บริการในเวลาราชการ จึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของมัคคุเทศก์ได้อย่างเพียงพอ แม้ว่าแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวนั้นจะมีอยู่แพร่หลายก็ตาม

9. เปรียบเทียบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัลคุเทศก์ จำแนกตามลักษณะการนำเที่ยว

ผลการวิจัย พบว่า ประเด็นสำคัญ คือ มัลคุเทศก์ที่มีลักษณะการนำเที่ยวต่างกัน ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 ด้าน

ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว พบว่า มัลคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวมากกว่ามัลคุเทศก์ที่นำเที่ยวภายในประเทศและนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ในเรื่อง เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว และเสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มัลคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศนิยมสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งข้อมูลบางเว็บไซต์จะค้นพบได้นั้นจะอยู่ลึกมาก ค้นหาอยู่ยาก ไม่ทราบวิธีการสืบค้นขั้นสูง ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ จึงต้องใช้เวลาในการค้นหานาน ส่วนในเรื่อง เสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของปิยนันท์ วงศ์คำ (2546: 78) ที่พบว่า เกษตรกรในชุมชนที่มีการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืนเพื่อการพึ่งพาตนเองในชุมชนท้องถิ่นบุรีรัมย์ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศ คือ เสียค่าใช้จ่าย (เงิน) สูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการเข้าใช้บริการแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง มัลคุเทศก์จะต้องจ่ายค่าเข้าใช้บริการ หรืออาจจะต้องจ่ายค่าทำสำเนาเอกสาร เนื่องจากแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ให้บริการนั้น ไม่มีบริการส่งข้อมูลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มัลคุเทศก์ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้งสูง

ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว พบว่า มัลคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศมากกว่ามัลคุเทศก์ที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ในเรื่อง สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัยและสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มัลคุเทศก์ที่นำเข้าไปในประเทศนิยมสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งบางเว็บไซต์ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน บางเว็บไซต์ก็เป็นการแสดงความคิดเห็นที่พิมพ์เสนอไว้ในเว็บไซต์ต่างๆ ไม่มีผู้ดูแลเว็บไซต์ ทำให้ข้อมูลที่น่าเสนอในเว็บไซต์ไม่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1.1 ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้เป็นปัจจุบัน ข้อมูลที่น่าเสนอในเว็บไซต์นั้น ควรมีความถูกต้อง ทันสมัย ทันเหตุการณ์ มีความน่าเชื่อถือ มีใจความสมบูรณ์ ครบคลุม และมีการเรียบเรียงเป็นอย่างดี เพื่อให้มัลคุเทศก์สามารถใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก แม้ในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน

1.2 ควรมีเว็บบอร์ด (webboard) ที่ทำหน้าที่ในลักษณะเป็นกระดานสนทนา เป็นกระดานแจ้งข่าวสาร ข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน และสามารถตั้งหัวข้อกระทู้ โดยใช้รูปแบบการแสดงผล HTML ที่นิยมใช้ใน เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) โดยที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอนุญาตให้มัคคุเทศก์ สามารถตั้งหัวข้อกระทู้ เพื่อประกาศข่าวสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้

1.3 ควรจัดบริการรูปแบบใหม่ในการให้บริการสารสนเทศการท่องเที่ยวแก่มัคคุเทศก์ เช่น บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference Service) เป็นการให้บริการโดยใช้โปรแกรม QuestionPoint โดยมัคคุเทศก์สามารถได้รับการให้บริการสอบถามทางอีเมล เว็บไซต์ และมีระบบแชท (Chat) คือ การสนทนาโต้ตอบออนไลน์ กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษติณัฐ ตันพันธ์. (2551, 9 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย วรลักษณ์ ทองใบ ที่ Sunshine Tour. กาญจนนา อัจฉริยะ. (2522). การวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือท่องเที่ยวเมืองไทย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถ่ายเอกสาร.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2547ก). รายงานประจำปี 2541. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยว.
- _____. (2547ข). สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคใต้ ปี 2546. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ การท่องเที่ยว.
- _____. (2549ก). รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยว.
- _____. (2549ข). สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศ ประจำปี 2548. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยว.
- เกรียงเทพ วีระนันธนพรณ; ลิแมนน์, มิเชล; และ ฮอฟแมนน์, คริสเตียน. (2546, มกราคม-เมษายน). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้าน ข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 24(1): 65-87.
- เกวลี จันท์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินตปาณี พิบูลย์. (2547). การใช้สารสนเทศของผู้นำกลุ่มผลิตภัณฑ์ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่ง ผลิตภัณฑ์ จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิรวรรณ ภัคติบุตร. (2533). วิวัฒนาการความต้องการและพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-7. หน้า 176. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิราวุฒิ แสงศิริโรจน์. (2540, กันยายน-ธันวาคม). บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการเผยแพร่ วัฒนธรรมไทย. วารสารสถาบันพัฒนาครูอาชีวศึกษา. 6(15): 29.
- จันทน์ วรรณถนอม. (2546). หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- _____. (2547). การวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพื่องฟ้าพริ้นติ้ง.

- ชลดา สุจริตจันทร์. (2544). *การวิเคราะห์หนังสือท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งตีพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2531-2542*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชุตินา สัจจามันท์. (2530). *สารนิเทศศาสตร์และเทคโนโลยี*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูชีพ ชีพอุดม. (2549, มกราคม-กุมภาพันธ์). การประเมินความต้องการในการพัฒนาความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาผู้เข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) รุ่นที่ 2 ในจังหวัดแพร่. *แม่โจ้ปริทัศน์*. 7(11): 42-47.
- ณิชนัน จันทรทองแก้ว. (2546, เมษายน-มิถุนายน). ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์และลูกค้าที่มาใช้บริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. *จุลสารการท่องเที่ยว*. 22(2): 54-69.
- ดรฤณี แก้วม่วง. (2540). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: โครงการอบรมมัคคุเทศก์สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- ตฤตถ์ นพคุณ. (2548, กันยายน-ตุลาคม). ระบบเตือนภัยพิบัติแห่งชาติไทยพร้อมเพียงใจ. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*. 42(5): 31-37.
- แทนคุณ จิตต์อิสระ. (2549, 10 พฤศจิกายน). ที่เรียนที่น่ารู้ในภูเก็ต. *มติชน*. หน้า 27.
- นิตา ชัชกุล. (2541). *คู่มือมัคคุเทศก์(ภาษาต่างประเทศ)*. ภูเก็ต: สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญยืน จันทรวงศ์. (2548). *สารสนเทศและการรู้สารสนเทศ*. ใน *ทักษะการรู้สารสนเทศ*. หน้า 1. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุปผา คุ่มมานนท์. (2541). บทบาทหน้าที่ คุณลักษณะ มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์. ใน *คู่มือมัคคุเทศก์*. หน้า 9-22. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2530). *การใช้และการแสวงหาสารนิเทศของเกษตรกร อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. กรุงเทพฯ: คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2532). พฤติกรรมสารนิเทศ. *ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์*. (9): 24-40.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2544). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ไฟว์ แอนด์ ไฟว์ พรินติ้ง.
- ปริญญ์ คลอวุฒินันท์. (2535). *ความต้องการและการใช้สารนิเทศของบุคลากรฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ปัญญา จารุศิริ; และ ไพฑูรย์ พงศบุตร. (2547). ความหมายและลักษณะของคลื่นสึนามิ. ใน สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่มที่ 30. หน้า 235-263. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการโครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว.
- ปิยนันท์ วงศ์คำ. (2546). การใช้แหล่งสารสนเทศของเกษตรกรในชุมชนที่มีการพัฒนาการเกษตร แบบยั่งยืนเพื่อการพึ่งตนเองในชุมชนท้องถิ่นบุรีรัมย์. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พรชัย สงวนแก้ว. (2551, 7 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย วรลักษณ์ ทองใบ ที่ภูเก็ตเซ็นเตอร์ทัวร์. พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวง. (2535). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 109 ตอนที่ 25. หน้า 2.
- พลดา พันธุ์เพชร. (2543, เมษายน-มิถุนายน). 40 ปี การท่องเที่ยวกับเส้นทางการอบรม มัคคุเทศก์. จุลสารการท่องเที่ยว. 19(2): 28-35.
- พลินี อากาศ. (2543). บทบาททางเพศแบบยี่ดหย่นในวัยเด็กตอนปลายถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2541). สารนเทศกับการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์ร่ำไผ เปรมสมิทธิ์. (2533). การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและการแสวงหาสารนเทศในประเทศไทย. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 8 กลยุทธ์การแสวงหาสารนเทศ: ศาสตร์และศิลป์. หน้า 5-22. กรุงเทพฯ: สถาบัน วิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2536). บริการสารนเทศ: สนองความต้องการผู้ใช้จริงหรือ. ใน เอกสารการประชุม วิชาการประจำปี 2536 เรื่องบริการสารนเทศ: สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. หน้า 1-11. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร; และคนอื่นๆ. (2531). คู่มืออบรมมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โครงการการศึกษาต่อเนื่อง ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรพร เตชะคุปต์. (2542). การใช้สารนเทศและปัญหาการใช้แหล่งสารนเทศของนักวิชาการป่าไม้. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มาลี ลำสกุล. (2545). สารนเทศและสารนเทศศาสตร์. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารนเทศ ศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-5. หน้า 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2544, มกราคม-มิถุนายน). มารยาทและจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์. วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 7(1): 4-10.
- รังสิยา เตาณรงค์. (2548). การใช้สารสนเทศของผู้ประสบความสำเร็จในอาชีพอิสระที่จบจาก โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพ. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราณี อธิชัยกุล. (2545). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. ใน ระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการการท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8. หน้า 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราฟิง กลิ่นชั้น. (2545). การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศของคณะกรรมการ การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฤทธิชัย เตชะมัทธพันธ์. (2548, มกราคม-ธันวาคม). สารสนเทศการท่องเที่ยว. สารนิเทศ. 12 (1-2): 28-40.
- _____. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศสำหรับมัคคุเทศก์. ห้องสมุด. 50(2): 30-40.
- วาสนา นพคุณ. (2544). การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิศิษฐ์ บิลมาศ. (2549). ประสิทธิภาพของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- แววตา เตชาทวิวรรณ. (2548). แหล่งสารสนเทศและกลยุทธ์การสืบค้น. ใน ทักษะการรู้ สารสนเทศ. หน้า 41. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรัญญา วรากุลวิทย์. (2546). งานมัคคุเทศก์ 1. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยี ราชมนักล.
- _____. (2546). ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง.
- ศัพท์บัญญัติอังกฤษ-ไทย ไทย-อังกฤษ. (2532). พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- สมใจ เจริญวงศ์. (2520). บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- สรณะ ฉายประเสริฐ. (2530). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชน*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2549). *2 ปีสืนามิกับการฟื้นคืนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สุกัญญา เจริญศรี. (2549). *การรับรู้และแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวใน 6 จังหวัดภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน หลังได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติ (TSUNAMI) ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุจินตนา สิงห์โกวินท์. (2548, เมษายน-กรกฎาคม). *ปฐมบท"สึนามิ". เส้นทางสีเขียว*. (15): 7-14.
- สุนทร แก้วลาย. (2533). *แนวคิดและหลักการของการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ หน่วยที่ 1-7*. หน้า 9-13. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์. (2545). *จรรยาบรรณกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว*. *ธุรกิจการท่องเที่ยว*. 15(6): 34-35.
- เสาวรส เปล่งแสงศรี. (2531). *หนังสือท่องเที่ยวเมืองไทยที่จัดพิมพ์ระหว่าง พ.ศ. 2521-2530*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อังคณา ดอนหัวล้อ. (2547). *การใช้แหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ของครูแกนนำ ครูต้นแบบ และครูเครือข่าย วิชาวิทยาศาสตร์ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตการศึกษา 6*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารัญ บุญชัย. (2548, กันยายน-ตุลาคม). *ท่องเที่ยวอันดามันฟื้นตัวหรือยัง*. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*. 42(5): 44-50.
- เอี่ยมพร เฮนะเกษตร. (2535). *ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Caskey, Douglas Liechty. (1993). *Tour Guide Performances at Mennonite Historical Sights as Cultural Performance*. Retrieved August 22, 2007, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=745980481&sid=1&Fmt=2&clientId=61839&QT=309&VName=PQD>.

- Harrod, Leonard Montague. (1995). *Harrod's Librarian's Glossary: 9,000 Terms Used in Information Management, Library Science, Publishing, the Book Trades and Archive Management*. 8th ed. Aldershot: Gower.
- Holloway, J. Christopher. (1981). *The Guided Tour: A Sociological Approach*. Retrieved August 22, 2007, from http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6V7Y-45K0B7C5F&_user=1750333&_coverDate=12%2F31%2F1981&_alid=618575122&_rdoc=9&_fmt=summary&_orig=search&_cdi=5855&_sort=d&_docanchor=&view=c&_ct=10&_acct=C000054432&_version=1&_urlVersion=0&_userid=1750333&md5=cd762be80d3776279c32622c928628d1.
- Katzer, J. and Fletcher, P. (1992). The Information Environment of Managers. *Annual Review of Information Science and Technology*. 27: 227-263.
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Darlyn M. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 3: 607-610
- Lazarsfeld, Paul F. (1968). "Mass Media and Personal Influence," *The Science of Human Communication*. New York: The Basic Book.
- Mancini, Marc. (1996). *Conducting Tour*. New York: Delmar.
- Mill, Robert Christie. (1990). *Tourism: The International Business*. London: Prentice-Hill International.
- Nofal, Adil Mohammed. (1990). The Use of Information Sources by Faculty in the Physical Sciences and Social Sciences at King Abdulaziz. *Dissertation Abstracts International*. 51(6A): 1814.
- Pond, Kathleen Lingle. (1993). *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Reilly, Robert T. (1991). *Handbook of Professional Tour Management*. 2nd ed. [S.l]: Delmar.
- Saracevic, Tefko; & Wood, Judith B. (1981). *Consolidation of Information: A Handbook on Evaluation, Restructuring, and Repackaging of Scientific and Technical Information*. Paris: General Information Program and UNISIST of the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Sheldon, Pauline J. (1999). *Tourism Information Technology*. Oxford, UK ; New York: CAB International.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

แบบสอบถาม

เรื่อง

การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวและแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ รวมถึงปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการจัดหาสารสนเทศ แก้ไข ปรับปรุง การดำเนินงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอสมุดประชาชน หอสมุดสถาบันการศึกษา สมาคมมััคคุเทศก์อาชีพ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารนักท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับมััคคุเทศก์ต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์อย่างแท้จริง ดังนั้น ขอให้ท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยนี้ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง

2. แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

3. คำศัพท์อธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

3.1 สารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่ได้มีการบันทึกและจัดพิมพ์เผยแพร่ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมััคคุเทศก์สามารถรับรู้ได้ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

3.2 การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมััคคุเทศก์ หมายถึง หมายถึง มัคคุเทศก์นำสารสนเทศการท่องเที่ยวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ครอบคลุม 2 ประเด็นใหญ่ คือ

3.2.1 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง การนำรายละเอียดหรือสาระสำคัญของสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านต่างๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานของมััคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

3.2.2 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง มัคคุเทศก์ไปใช้สถานที่ที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้สารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

3.3. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว หมายถึง ข้อขัดข้องต่างๆ ที่ทำให้ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ประสบจากการใช้แหล่ง สารสนเทศการท่องเที่ยวซึ่งทำให้ไม่สามารถได้รับสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการ ได้แก่ ด้าน การเข้าถึงสารสนเทศการท่องเที่ยว ด้านความไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว และด้านบริการ

แบบสอบถาม

เรื่อง

การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าคำตอบที่ท่านต้องการหรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ
[] ชาย [] หญิง
2. อายุ
[] ต่ำกว่า 20 ปี
[] 20-29 ปี
[] 30-39 ปี
[] 40 ปี ขึ้นไป
3. ท่านมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์.....ปี
4. ระดับการศึกษา
[] ต่ำกว่าปริญญาตรี
[] ปริญญาตรี
[] สูงกว่าปริญญาตรี
5. ท่านได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ด้วยวิธีการใด
[] การศึกษาในสถาบันการศึกษา
[] การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาร่วมกับ
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
6. ลักษณะการนำเที่ยวที่ท่านปฏิบัติงาน
[] นำเที่ยวคนไทยภายในประเทศ
[] นำเข้าในประเทศ
[] นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่
7. บัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ท่านได้รับอนุญาต
[] บัตรสีบรอนซ์เงิน [] บัตรสีแดง
[] บัตรสีบรอนซ์ทอง [] บัตรสีส้ม
[] บัตรสีชมพู [] บัตรสีเหลือง
[] บัตรสีฟ้า [] บัตรสีม่วง
[] บัตรสีเขียว [] บัตรสีน้ำตาล

ตอนที่ 2 การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว

คำชี้แจง ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวต่อไปนี้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ขอให้ท่านอ่านเนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานต่อไปนี้แต่ละข้อโดยตลอด 1 ครั้งก่อน แล้วจึงเลือกตอบข้อที่เป็นเนื้อหาสารสนเทศที่ตรงกับระดับการใช้สูงสุดของท่าน จากนั้นจึงตอบข้ออื่นๆ โดยเทียบกับข้อแรกในระดับที่เท่ากันหรือลดหลั่นกันลงมา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน

ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ใช้เนื้อหาสารสนเทศต่อไปนี้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์</u>					
1. ที่ตั้ง/อาณาเขต					
2. ภูมิประเทศ					
3. ลักษณะลมฟ้าอากาศและฤดูกาลของท้องถิ่น					
4. ทรัพยากรธรรมชาติ					
5. ประชากร					
6. เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการเดินทาง					
7. การแบ่งเขตการปกครอง					
8. สภาพเศรษฐกิจและการประกอบอาชีพของราษฎร					
9. สภาพทางสังคม					
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์</u>					
1. ประวัติความเป็นมาของจังหวัด					
2. ประวัติสถานที่ท่องเที่ยว					
3. ประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุโบราณสถานต่างๆ					
4. ประวัติบุคคลที่มีความสำคัญในท้องถิ่น					

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ (ต่อ)</u>					
5. ตำนานหรือนิทานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ					
6. ความหมายของชื่อเมือง ท้องถิ่น สถานที่					
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม</u>					
1. ความรู้เกี่ยวกับภาษาถิ่น สุภาษิต คำพังเพยหรือวรรณกรรมของท้องถิ่นต่างๆ					
2. การนับถือศาสนา					
3. ความเชื่อของประชาชน					
4. สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน					
5. การแต่งกาย					
6. ขนบธรรมเนียมประเพณีประจำท้องถิ่น					
7. การละเล่นต่างๆ ดนตรี กีฬา การระบำรำฟอน					
8. ศิลปหัตถกรรมเฉพาะท้องถิ่น					
9. สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรมและประณีตศิลป์					
10. อาหารพื้นเมือง					
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านสถานที่ท่องเที่ยว</u>					
1. สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์					
2. อาคารเก่าหรืออาคารดั้งเดิมที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว					
3. สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ					
4. สถานเริงรมย์					
5. แหล่งซื้อของและแหล่งผลิตสินค้า					
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว</u>					
1. ข้อควรรู้และการปฏิบัติในการเข้าชมสถานที่					
2. ข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่นที่จัดสำหรับนักท่องเที่ยว					
3. สินค้าพื้นเมือง					

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านการแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยว (ต่อ)</u>					
4. การเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว					
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์</u>					
1. การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ต่อบริษัททัวร์/นายจ้าง/ผู้ว่าจ้าง					
2. การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว					
3. การวางแผนการนำเที่ยว					
4. ความเข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน					
5. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและอุปนิสัยของชนชาติต่าง ๆ					
6. มารยาทและปฏิบัติตนในสังคมไทย					
7. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
8. การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี					
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว					
10. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการโรงแรม อาหาร และเครื่องดื่ม					
11. ข้อควรระวังเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว					
12. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
13. อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา					
14. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบและกลับมาเยือนในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิอีกครั้ง					
15. กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทย ตลอดจนการนำสิ่งของเข้าประเทศและนำออกประเทศ					
16. ความรู้เกี่ยวกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ					
17. ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้พื้นเมือง สัตว์พื้นเมือง					

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่อ)</u> 18. ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
19. ความรู้เกี่ยวกับการใช้กล้องถ่ายภาพทั้งที่เป็นแบบฟิล์มและแบบดิจิทัล					
20. ความรู้เกี่ยวกับค่าบริการการเดินทางโดยรถทัวร์ รถไฟ เครื่องบินจากจังหวัดที่นักท่องเที่ยวอยู่ไปยังจังหวัดอื่นๆ					
21. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการให้การสื่อสาร เช่น ที่ทำการการไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่					
<u>เนื้อหาสารสนเทศด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ</u> 1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิ ซึ่งครอบคลุมความหมายของคลื่นสึนามิ ประวัติเกี่ยวกับคลื่นสึนามิที่เคยเกิดขึ้นในอดีต สาเหตุการเกิดคลื่นสึนามิ การก่อตัวของคลื่นสึนามิ ลักษณะของคลื่นสึนามิ					
2. ผลกระทบของคลื่นสึนามิที่มีต่อด้านต่างๆ เช่น การท่องเที่ยว การประมง สังคม ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สาธารณูปโภค สาธารณสุข สุขภาพกายและสุขภาพใจของประชาชนในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ					
3. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในปัจจุบัน					
4. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในอนาคต					
5. ระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิของประเทศไทยในระดับภูมิภาค					
6. แผนการให้ความช่วยเหลือและอพยพราษฎรในพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่ 6 จังหวัดบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน					

เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>เนื้อหาสารสนเทศด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ (ต่อ)</u> 7. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งข่าว คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ แต่ไม่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน					
8. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือนพร้อมเฝ้าระวัง คือ เมื่อมีเหตุการณ์ปกติ จากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน					
9. สัญญาณการเตือนภัยคลื่นสึนามิในระดับการแจ้งเตือน คือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยธรรมชาติหรือภัยอื่นๆ ที่เกิดอันตรายมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างรุนแรง					
10. ที่ตั้งของหอเตือนภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ					
11. แผนที่สำหรับใช้เป็นเส้นทางหนีภัยคลื่นสึนามิ					
12. เส้นทางการหนีภัยคลื่นสึนามิในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง					
13. ลักษณะของป้ายเตือนภัยคลื่นสึนามิ					
14. สิ่งที่ต้องปฏิบัติเมื่อเกิดคลื่นสึนามิ					
<u>ด้านกิจกรรม โครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก</u> 1. แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานที่พยาบาล สถานีตำรวจ ศาลากลางจังหวัดร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีขนส่ง บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน ด่านตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง					
2. กิจกรรมการท่องเที่ยว					
3. โครงการอนุรักษ์ต่างๆ					

ตอนที่ 3 การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

คำชี้แจง ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวต่อไปนี้ในการ

ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ขอให้ท่านอ่านแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานต่อไปนี้แต่ละข้อโดยตลอด 1 ครั้งก่อนแล้ว จึงเลือกตอบข้อที่เป็นแหล่งสารสนเทศที่ตรงกับระดับการใช้สูงสุดของท่านจากนั้นจึงตอบข้ออื่นๆ โดยเทียบกับข้อแรกในระดับที่เท่ากันหรือลดหลั่นกันลงมา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน

ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ สืบค้น/ค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านต้องการ	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของตนเอง</u>					
1. หนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง					
2. วารสาร/นิตยสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง					
3. CD, VDO, VCD, DVD ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง					
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นบุคคล</u>					
1. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน					
2. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในท้องถิ่น					
3. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว					
4. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศการท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง					
5. การสนทนา ขอคำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา					

แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านใช้ สืบค้น/ค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ท่านต้องการ	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน</u>					
1. ไปศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา					
2. ไปศึกษาค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ					
3. เข้าร่วมประชุม สัมมนา การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ที่ หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้น					
4. ชมการสาธิต นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนหรือ สถาบันการศึกษาจัดขึ้น					
5. ใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐ					
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสื่อมวลชน</u>					
1. ศึกษาจากรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว					
2. ศึกษาจากการรายการวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว					
3. ศึกษาจากหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว					
<u>แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์</u>					
1. ศึกษาจากข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD					
2. ศึกษาจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

คำชี้แจง ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

ต่อไปนี้ในการปฏิบัติงานมาน้อยเพียงใด ขอให้ท่านอ่านปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ ที่ท่านประสบปัญหาจากการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวดังต่อไปนี้แต่ละข้อโดยตลอด 1 ครั้งก่อนแล้วจึงเลือกตอบข้อที่เป็นปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวดังตรงกับระดับปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวยุติสุดของท่าน จากนั้นจึงตอบข้ออื่น ๆ โดยเทียบกับข้อแรกในระดับที่เท่ากันหรือลดหลั่นกันลงมา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับปัญหาที่ท่านประสบจากการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>ด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
1. ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด					
2. ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้					
3. ค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการไม่พบ					
<u>ด้านไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
4. แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว					
5. ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว					
6. เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว					
7. เสียค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว					
<u>ด้านคุณภาพของสารสนเทศการท่องเที่ยว</u>					
8. สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ					
9. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ					
10. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันใช้กับการปฏิบัติงาน					
11. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ทันสมัย					
12. สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่ถูกต้อง					

ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้
<u>ด้านการบริการ</u>					
13. ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ					
14. ไม่มีคำแนะนำในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว					
15. ไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ระบบสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์					
16. ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น บริการยืม-คืน บริการถ่ายเอกสาร บริการช่วยการค้นคว้า บริการจัดส่งข้อมูลทาง E-mail					

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ประเด็นข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์และแบบบันทึกภาคสนาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

การใช้สารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ

ประเด็นข้อคำถามที่น่าสนใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามได้แก่

1.1 ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ที่ตั้ง/อาณาเขต และการเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว ในระดับมากนั้น ในแง่มุมมองของท่าน ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น

1.2 ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ ในระดับปานกลาง ทั้งที่จังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา สตูล ตรัง และระนอง เป็น 6 จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น

1.3 ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์เพศชายใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา มากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง ในแง่มุมมองท่าน ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะเหตุใด

2. การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามได้แก่

2.1 ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศของตนเองซึ่งครอบคลุมหนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง และวารสาร/นิตยสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ตัวเองมีอยู่ ในระดับมาก ในแง่มุมมองของท่าน ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น (และถ้าข้อมูลนี้ไม่เป็นความจริง ท่านใช้แหล่งสารสนเทศแหล่งใดมากที่สุด เพราะเหตุใด)

2.2 ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ และศึกษาข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD ในระดับมาก ในแง่มุมมองของท่าน ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ เพราะเหตุใด

2.3 ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน เช่น ไปศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด หรือไปศึกษาค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ ในระดับน้อย ในแง่มุมมองของท่าน ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น

2.4 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับมัคคุเทศก์ เป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญที่ให้ข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และด้วยความรู้ทางเทคโนโลยี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงมีเว็บไซต์ของตนเองขึ้นมา เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ดังนี้

2.4.1 ท่านเข้าใช้เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยบ่อยเพียงใด

2.4.2 ท่านมีความรู้สึกต่อการเข้าใช้เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอย่างไร

2.4.3 หากท่านไม่ได้เข้าใช้เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการสืบค้นข้อมูลแล้ว ท่านเข้าใช้เว็บไซต์อะไรบ้าง ของหน่วยงานใด หรือของใคร ในการสืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2.4.4 นอกจากท่านได้รับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว ท่านต้องการให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปรับปรุงอะไรบ้าง อย่างไร

3. ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ ข้อคำถามได้แก่

3.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ 2) ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว 3) ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด 4) แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว และ 5) สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ ในแง่มุมมองของท่าน ท่านประสบปัญหาอะไรมากที่สุด เพราะเหตุใด และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง

แบบบันทึกภาคสนาม

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

สถานที่ปฏิบัติงาน :

วัน/เดือน/ปี :

เวลา :

ประเด็นข้อคำถาม	วิเคราะห์
การใช้เนื้อหาสารสนเทศการท่องเที่ยว 1. ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ที่ตั้ง/อาณาเขต และการเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับการท่องเที่ยว ในระดับมากนั้น ในแง่มุมมองของท่าน ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น	
2. ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคลื่นสึนามิและระบบเตือนภัยคลื่นสึนามิ ในระดับน้อย ทั้งที่จังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา สตูล ตรัง และระนอง เป็น 6 จังหวัดที่ประสบภัยธรณีพิบัติคลื่นสึนามิ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น	
3. ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์เพศชายใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา มากกว่า มัคคุเทศก์เพศหญิง ในแง่มุมมองท่าน ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะเหตุใด	
การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว 1. ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศของตนเองซึ่งครอบคลุมหนังสือที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของตนเอง และวารสาร/นิตยสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ตัวเองมีอยู่ ในระดับมาก ในแง่มุมมองของท่าน ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น (และถ้าข้อมูลนี้ไม่เป็นความจริง ท่านใช้แหล่งสารสนเทศแหล่งใดมากที่สุด เพราะเหตุใด)	

ประเด็นข้อคำถาม	วิเคราะห์
การใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว (ต่อ) 2. ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ และศึกษาข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, VDO, VCD, DVD ในระดับมาก ในแง่มุมมองของท่าน ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ เพราะเหตุใด	
3. ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงาน เช่น ไปศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด หรือไปศึกษาค้นคว้าจากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ ในระดับน้อย ในแง่มุมมองของท่าน ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น	
4. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับมัคคุเทศก์ เป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญที่ให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงมีเว็บไซต์ของตนเองขึ้นมา เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ดังนั้น 4.1 ท่านเข้าใช้เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยบ่อยเพียงใด 4.2 ท่านมีความรู้สึกต่อการเข้าใช้เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอย่างไร 4.3 หากท่านไม่ได้เข้าใช้เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการสืบค้นข้อมูลแล้ว ท่านเข้าใช้เว็บไซต์อะไรบ้างของหน่วยงานใด หรือของใคร ในการสืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 4.4 นอกจากท่านได้รับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว ท่านต้องการให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปรับปรุงอะไรบ้าง อย่างไร	

ประเด็นข้อคำถาม	วิเคราะห์
ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มัคคุเทศก์ ประสบปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) สารสนเทศการท่องเที่ยวที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ 2) ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว 3) ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยวที่ต้องการได้จากแหล่งใด 4) แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวอยู่ไกล ไม่สะดวก เดินทางไปค้นหาสารสนเทศการท่องเที่ยว และ 5) สารสนเทศการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความต้องการ ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนนี้เป็นความจริงหรือไม่ ในแง่มุมมองของท่าน ท่านประสบปัญหาอะไรมากที่สุด เพราะเหตุใด และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง	

ภาคผนวก ค

รายชื่อมัคคุเทศก์ผู้ให้สัมภาษณ์

รายชื่อมัคคุเทศก์ผู้ให้สัมภาษณ์

1. คุณกฤษติณฐ์ ตันพันธ์
2. คุณชนะ ทรงสกุล
3. คุณณรงค์
4. คุณแดน
5. คุณน้ำหวาน
6. คุณพรชัย สงวนแก้ว
7. คุณลออ แก้วมีศรี
8. คุณวุฒิไกร แสนกุล
9. คุณสนั่น ศิลป์
10. คุณสุจิตรา หนูมี

ภาคผนวก ง

หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรลักษณ์ ทองใบ
วันเดือนปีเกิด	31 พฤษภาคม พ.ศ. 2525
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	87/4 ซอยหลุยส์พัฒนา ถนนท่าทอง ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543 มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา พ.ศ. 2548 กศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) เกียรตินิยมอันดับ 1 จาก มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2552 ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ