

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่  
ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร  
ชื่อผู้เขียน นายเอกชัย สมบูรณ์  
ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (มนุษยศาสตร์)  
ปีการศึกษา 2547

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สุณีเย์ กาจจำรูญ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ทิพวรรณ พุ่มมณี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชียง เกาซิด

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 60 คน ใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจโดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและอายุต่ำกว่า 25 ปีสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ให้บริการสารสนเทศโดยเฉลี่ยต่อวันมากที่สุด 11-30 ครั้ง/วัน จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสารสนเทศในแต่ละวัน เป็นนักท่องเที่ยวในประเทศร้อยละ 21.56 และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ร้อยละ 78.44 ในด้านความต้องการใช้เอกสารเผยแพร่เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยวในระดับมาก ได้แก่ แผ่นพับเมืองฉบบภาษาอังกฤษและภาษาไทย แผ่นพับวังและแผ่นพับวัดฉบบภาษาอังกฤษ คู่มือการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรี หนังสือของดีกรุงเทพ และหนังสือ The must see sight in Bangkok ในด้านความ

ต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศภาษาไทยในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง โรงแรมและที่พัก ร้านอาหาร และภัตตาคาร

การโฆษณาประชาสัมพันธ์ สถานทูตและสถานกงสุล องค์กรท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว และข้อมูลการสื่อสาร ในด้านความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ในด้านความต้องการใช้ประเภทของข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ในด้านความต้องการใช้สื่อสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในระดับมาก ได้แก่ หนังสือทั่วไป เว็บไซต์ และหนังสือพิมพ์ ในด้านการใช้ข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศในระดับมาก ได้แก่ ประสบการณ์ของตนเอง สื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อนร่วมงาน โทรทัศน์ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หนังสือพิมพ์ และศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ในด้านปัญหาและแนวทางในการให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว พบว่าบุคลากรไม่ได้รับ การอบรมเกี่ยวกับสารสนเทศด้านท่องเที่ยวมากที่สุด สำหรับในด้านสื่อสารสนเทศนั้นพบว่า ปัญหาที่พบในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลในสื่อสารสนเทศไม่ทันสมัย สื่อสารสนเทศมีข้อมูลไม่ครบถ้วน และสื่อสารสนเทศไม่ตรงต่อความต้องการ ในด้านปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและนโยบาย ปัญหาที่พบในระดับมาก ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพ การไม่ได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม และอุปกรณ์สื่อสารมีไม่เพียงพอ ในด้านปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว พบว่า การจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการค้นหาแหล่งสารสนเทศแก่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด

## ABSTRACT

Thesis Title                      Information Services to the Tourist of Bangkok Tourist  
  Bureau Staff

Student Name                      Mr. Eakkachai Somboon

Degree Sought                      Master of Arts

Major                                  Information Science and Library

Academic Year                      2004

### Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Sunee Karshamroon                                      Chairperson
2. Assoc. Prof. Tippavan Poommanee
3. Asst. Prof. Chieng Pawchit

This thesis aims to (1) study the information services provided to tourists by the staff of the Bangkok Tourist Bureau, and (2) study the problems and difficulties in providing information services to tourists by the staff of the Bangkok Tourist Bureau. The population consisted of 60 officials from Bangkok Tourist Bureau. The tool employed in this research was in the form of questionnaires.

The result reveals that most Bangkok Tourist Bureau staff members are under 25 years of age, female, with a Bachelor's degree. They provide informational services 11-30 times per day on average, with 21.56% of the tourists being Thai, while the remaining 78.44% consisting of foreigners. Regarding the tourist information handouts, the City Information Handout (Thai and English versions), Palaces Information Handout (Thai and English versions), Rattanakosin Island Tourist Routes in the Bangkok and the Thonburi

Area Booklet, The Best of Bangkok Book and The Must-See Sights in Bangkok Book are all in high demand. Moreover, handouts on Tourist Spots, Excursions, Hotels, Restaurants, Public Relations Activities, Embassies and Consulates, Tourist Organizations, Tourist Agencies and Communication are all available in a Thai version, the use of which shows a high level of need. Concerning the demand for information in English, the demand for information on tourist sites is highest. With regard to the information category, the information on tourist spots accounts for the highest level of need. Concerning the information media employed in services, books, websites and newspapers enjoy a high level of use. Lastly, regarding the sources utilized to acquire information, people relied to a large degree on their own personal experience, Internet media, co-workers, television programs, tourism-related organizations, newspapers and the Academic Center of the Tourism Authority of Thailand.

As for the problems encountered in the provision of information services, the results show that the personnel lack the requisite training in providing tourist information. As regards information media, the problems found at a high level were that the media are outdated or incomplete or unable to fulfill the needs of tourists. Concerning the facilities and policy-related problems, the low speed of Internet access, inefficient computers, insufficient communication devices and lack of training support are problems found at a high level. Finally, as regards the matter of the improvement of information services, additional training programs on information search skills should be provided for the public relations officers as far as possible.