

## บทคัดย่อภาษาไทย

รหัสโครงการ : RDG4950058

ชื่อโครงการ : การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในกลุ่มอีสานได้

ชื่อนักวิจัย : นางกิ่งแก้ว ปะติตั้ง โภ นายนมหมาย ปะติตั้ง โภ และนางสาวจิตรี ภู่ตระกูล  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

E-mail Address : kingkaewp55@hotmail.com

Sommai63@yahoo.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 มิถุนายน 2549 - 31 พฤษภาคม 2550

การศึกษาการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในกลุ่มอีสานได้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานได้ 2) เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานได้ 3) ศึกษาปัจจัยการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานได้ 4) ศึกษาแนวทางการแก้ปัจจัยการใช้สารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานได้ 5) เพื่อหา\_yothศาสตร์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่กลุ่มอีสานได้สู่ความยั่งยืนและเชื่อมโยงกับประเทศไทยเพื่อนบ้าน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 398 คน โดยแจกแบบสอบถาม สำหรับชาวต่างประเทศเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด และสัมภาษณ์เชิงลึก 42 คน

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า รูปแบบของสารสนเทศประเภทสื่อตีพิมพ์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการในระดับมาก คือ หนังสือ สื่อสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ที่ใช้และต้องการ คือ ภาพถ่ายสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้และต้องการระดับมาก คือ อินเทอร์เน็ต เนื้อหาของสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ในระดับมาก คือ เรื่องเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง และต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทาง รองลงมาคือ เนื้อหาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ ค้นหาและต้องการสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบัน คือ ศูนย์ข้อมูลประจำสถานที่ท่องเที่ยว โดยใช้และต้องการในระดับมาก รองลงมาคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และแหล่งสารสนเทศบุคคลที่นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ให้มากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน

นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศในระดับมาก คือ ทรัพยากรสารสนเทศส่วนตัว เช่น หนังสือส่วนตัว สมุดบันทึก หนังสือพิมพ์เป็นแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการในระดับมาก ภาษาของสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการในระดับมากที่สุด คือ ภาษาไทย รองลงมาเป็นภาษาอังกฤษ

ปัญหาของการใช้สารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพบคือ ปัญหาการใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบ ได้แก่ ไม่ทราบวิธีใช้สิ่งพิมพ์บางประเภท เป็นปัญหาดับปานกลาง ด้านเนื้อหาของสารสนเทศพบปัญหา คือ สารสนเทศที่มีไม่ตรงกับความต้องการ ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการเฉพาะสารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีน้อยซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ด้านภาษาที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพบในระดับปานกลาง คือ ไม่เข้าใจข้อมูลหรือความรู้ที่เป็นภาษาต่างประเทศ

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้และต้องการสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือในระดับมากที่สุด สื่อไม่พิมพ์มีระดับของการใช้มากที่สุด คือ รูปภาพ และมีความต้องการสารสนเทศจากแผนที่ อินเทอร์เน็ตเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้และต้องการในระดับมากที่สุด แหล่งสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้ คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและต้องการสารสนเทศจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระดับมาก แหล่งสารสนเทศบุคคลที่ใช้และต้องการคือ สมุดบันทึกหรือหนังสือส่วนตัว รองลงมา คือ การสนทนากับเพื่อน หนังสือพิมพ์เป็นแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้ในระดับมาก และต้องการรายการโทรทัศน์ในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้และต้องการภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพบปัญหาการใช้สารสนเทศ คือ ไม่ทราบว่าจะค้นสารสนเทศที่ต้องการได้จากสารสนเทศรูปแบบใด ซึ่งเป็นปัญหาดับปานกลาง ด้านเนื้อหา พบว่า เนื้อหาสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งเป็นในระดับปานกลาง ด้านแหล่งสารสนเทศที่พบคือ สารสนเทศที่มีอยู่จำกัดไม่เพียงพอต่อการใช้ และสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอ ยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ คือ 1) ข้อมูลใน web site ที่มีอยู่ต้องปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรประสานความสัมพันธ์ในทำงานร่วมกันอย่างจริงจัง และต่อเนื่องเป็นรูปธรรม 3) ในแต่ละจังหวัดควรมีรูปแบบและจัดระบบในการเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 4) ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ คำหลัก: การใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ สารสนเทศ นักท่องเที่ยวกลุ่มอีสานได้

## **ABSTRACT**

**Project Code :** RDG4950058

**Project Title :** Information uses and information needs of Tourists in the Provinces in Lower Northeastern Region

**Investigators :** Asst.Prof.Dr.Kingkaew Patitungkho

Dr.Sommai Patitungkho

Ms.Jittree Pootrakool

Buriram Rajabhat University

**E-mail Address :** kingkaewp55@hotmail.com

: Sommai63@yahoo.com

**Project Duration :** 1 June 2549 – 31 May 2550

The purposes of this study were to study the uses and the needs of the tourists regarding tourism information, to identify problems of the tourists in their using information, to study the solution to the problems and to find out the proper strategies to support and strengthen the development and management of tourism in the Provinces in Lower Northeastern Region for its sustainable development.

The informants of the research were 398 Thai tourists and 140 foreign tourists visiting the region. Questionnaire and interview were used to collect the data.

For Thai tourist case, it was found that the most needs and uses for information technology of Thai tourists in form of printed media are books while non-printed media are pictures. In addition, internet is the matter of needs and uses of Thai tourists for electronic media. In respect of matter of information, it was found that the most uses of Thai tourists for matter information are the history part of tourist attractions and the locations respectively. Besides, the most needs of Thai tourists for information are the location and the routes respectively. The region's information center is the primary source and Thailand Tourism Authority is the secondary source of Thai tourists for tourism information. The findings from this study can also be summarized that the

information from personal sources that is the most frequent use for touring of Thai tourists is to get from their friends while the material needs of Thai tourists are their notebooks. Regarding the language of information, Thai and English languages are needed the most for Thai tourists respectively.

For a problem result, this study has been divided into four parts: problems in terms of form, matter, source and language of information. In terms of form, it was found that some of Thai tourists did not know how to use and get information from some kind of printed matter and media. However, it is a moderate problem in view of Thai tourists. In the part of matter or details gives in the media, it was found that most of information did not meet needs of Thai tourists. As for the source of information, it was found that there were not many sources of information for tourism but this problem is moderate. As for language side, Thai tourists did not understand information in foreign languages.

For foreign tourists, it was found that the most needs and uses of foreign tourists for information in form of printed matter are books and pictures for non-printed matter. These results are similar to these of Thai tourists. In addition, internet is the most needs and uses of foreign tourists for electronic media. The source of information preferred by foreign tourists are from Thailand Tourism Authority and the libraries of universities. In addition, information from personal sources are from their books and friends respectively. Information from television program is needed more while information from newspaper is used the most. For language, English language is the most need and use of foreign tourists and the second language are Chinese and Japanese language respectively.

In terms of problem, it was found that the main problem of foreign tourists is different from that of Thai tourists. For example, how to get information as well as no information needed available are moderate problem in view of foreign tourists. In respect of matter or details shown on media, limitation of information is the main problem of foreign tourists. Moreover, English version is insufficient.

Considering the strategy in regard to information sector, the concerned authorities should take steps to improve their policy for sustainability of the tourism industry in this region as the following;

- 1) Data on website should always be updated both in Thai and English.
- 2) The concerned authorities of both public and private sections should concentrate and cooperation in their working as a team.
- 3) Each province should have and present the same form and standard of information.
- 4) Different forms of advertisement should widely be promoted.

**Keyword:** information uses, information needs, tourists, provinces in lower northeastern region