

สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ สำหรับมัคคุเทศก์

ฤทธิชัย เตชะมัทธนันท์

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก นอกจากจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศแล้ว ยังช่วยส่งเสริมฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวให้ดีขึ้น อันเป็นการกระจายรายได้ให้กับท้องถิ่นและภูมิภาคนั้นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งเป็นการสร้างอาชีพให้กับบุคคลที่เรียกว่ามัคคุเทศก์อีกด้วย

Information and Source Information for guide

Rithichai Techamahattanan

Tourism industry is one of the industry which increases the income to Thailand. It is important to develop the country, enhance the people's status in the local tourism by distributing the income to both the local and the region and by giving the new career : tourist guide.

สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ สำหรับมัคคุเทศก์

ฤทธิชัย เตชะมัทธนันท์ *

คำสำคัญ : สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ มัคคุเทศก์

บทนำ

นับตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2525 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมหาศาล นั่นก็คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี กล่าวคือเป็นการช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศ และมีส่วนทำให้ฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น เนื่องจากที่มาของรายได้นั้นได้กระจายไปสู่ประชาชนอย่างกว้างขวางทั้งในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นอันเป็นการสร้างงาน สร้างอาชีพ อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนฟื้นฟู อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีต่าง ๆ อันเป็นเอกลักษณ์ของชาติให้คงอยู่สืบต่อไป ตลอดจนช่วยเสริมสร้างสันติภาพ สัมพันธไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน ซึ่งผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศนอกจากจะต้องดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยพื้นฐานแล้ว ยังจำเป็นต้องปรับปรุงมาตรฐานการบริการต่าง ๆ ในธุรกิจการท่องเที่ยวควบคู่กันไปด้วย โดยเฉพาะมาตรฐานด้านกำลังคนที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงที่สำคัญคือ มัคคุเทศก์ (บุปผาคูมมานนท์, 2528 : คำนำ)

* อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คำว่า มัคคุเทศก์ มาจากรากศัพท์ของคำว่า มัคค + อุเทศก หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง ผู้นำเที่ยว (ราชบัณฑิตยสถาน, 2526 : ออนไลน์) ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Courier หรือ Guide

คำว่า Courier หมายถึง มัคคุเทศก์ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยว การพักแรม และการเดินทาง (ไพฑูริย์ พงศบุตร และคณะ, 2529 : 1) บางครั้งใช้คำว่า Tour Escort, Tour Manager หรือ Tour Leader

ส่วนคำว่า Guide โดยปกติใช้กับมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่ชมสถานที่ต่าง ๆ (ไพฑูริย์ พงศบุตร และคณะ, 2529 : 1) อาจใช้คำประกอบให้ชัดเจนเป็น Tour Guide หรือ Tourist Guide ซึ่งหมายถึง ผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว พร้อมทั้งรับผิดชอบงานอื่น ๆ เหมือนกับ Courier ด้วย (Holloway, July-September 1981 : 380-381)

มัคคุเทศก์คือใคร

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ หรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนการท่องเที่ยวที่ได้กำหนดไว้ หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะ อธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวทราบ (เอื้อมพร เสนะเกษตร. 2535 : 10)

ในภาษาไทยคำว่า "ไกด์" เป็นที่รู้จักกันในเมืองไทยราวรัชกาลที่ 3 อันเป็นยุคที่ชาวต่างชาติเริ่มเข้ามาเมืองไทย ส่วนคำว่า "มัคคุเทศก์" เกิดขึ้นในราวรัชกาลที่ 6 ด้วยไม่ทรงสบพระราชอัธยาศัยเป็นอย่างยิ่งที่คนไทยจะใช้ภาษาไทยปนกับภาษาต่างประเทศ ฉะนั้นถ้าหากมีคำใดที่คนไทยรับเอามาใช้โดยทับศัพท์ภาษาต่างประเทศมักจะโปรดเกล้าฯ ให้บัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยขึ้นมาโดยเฉพาะสำหรับแต่ละคำนั้น (อัมพร หาญนา. เมษายน 2512 : 108-110) อย่างไรก็ตามในปัจจุบันคำว่า "มัคคุเทศก์" นี้คนทั่ว ๆ ไปนิยมเรียกว่า "ไกด์" ในด้านความเข้าใจของคนส่วนมากนั้นจะเห็นว่ามัคคุเทศก์ นั้นจะเป็นผู้นำท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเท่านั้น แต่จริง ๆ แล้วมัคคุเทศก์ในประเทศไทยยังมีหน้าที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทยอีกด้วย

มัคคุเทศก์มีความสำคัญอย่างไร

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะเป็นบุคคลแรกที่ได้พบปะกับนักท่องเที่ยว และเป็นคนสุดท้ายที่กล่าวคำอำลาในวันที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ จึงเป็นผู้ที่มีโอกาสใกล้ชิด ติดต่อกับ และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุดตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนิทสนมและไว้วางใจ (ไพฑูรย์ พงศะบุตร และคณะ. 2529 : 3) รวมทั้งเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และคอยชี้แนะ อธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวได้ทราบ (เอื้อมพร เสนะเกษตร. 2535 : 10) ตลอดจนเป็นผู้ให้สารสนเทศ (Information Giver) หรือเป็นแหล่งสารสนเทศ (a Source of Information) ที่สำคัญของนักท่องเที่ยว (Holloway. 1981 : 385-386) เพราะต้องเป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลและให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวด้วยตัวเองเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีศักยภาพมากที่สุดในการเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวที่สามารถชักจูงและชี้นำให้สนใจในสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวในเรื่องต่าง ๆ (สรณะฉายประเสริฐ. 2529 : 22) ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ และได้เห็นความสวยงามของบ้านเมือง ความปราณีตของศิลปะ ความสูงส่งของวัฒนธรรม ความดีงามของขนบธรรมเนียมประเพณี และความมั่งคั่งของทิวทัศน์ (เถกิง สวัสดิพันธุ์. 2525 : 258) และเนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่น ไม่คุ้นเคยกับสถานที่และผู้คน หากนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่าง ๆ ตามลำพัง โดยไม่มีมัคคุเทศก์คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้ ย่อมเกิดความยากลำบากหรือได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวไม่คุ้มกับเวลาและเงินทองที่เสียไป (ไพฑูรย์ พงศะบุตร และคณะ. 2529 : 1) ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจให้แก่ นักท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ในการท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ

นักท่องเที่ยวและต่อการท่องเที่ยวและเป็นปัจจัยที่จะขาดเสียมิได้ จนถึงกับมีการกล่าวว่า แม้แต่การท่องเที่ยวที่จัดขึ้นอย่างไม่ดีนั้นก็สามารถทำให้สกุลงานและมีชีวิตชีวาขึ้นมาได้ถ้ามีมัคคุเทศก์ที่ดีในการนำเที่ยว (Reilly. 1982 : 27)

หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่าง ๆ ตามแผนการท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และคอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ (วิรัช ฉิมประเสริฐ. 2525 : 262-263 ; นุพมา คุมมานนท์. 2528 : 5-7 ; ไพฑูรย์ พงศบุตร และคณะ. 2529 : 4-5)

1. ให้ความสะดวกในด้านการเดินทาง ที่พัก สัมภาระของนักท่องเที่ยว ซึ่งงานของมัคคุเทศก์จะเริ่มตั้งแต่รับงาน รับรายชื่อนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบจากบริษัทแล้วเดินทางไปรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน โรงแรม หรือจุดนัดพบ ดูแลเป็นภาระเรื่องกระเป๋า สัมภาระ และหีบห่อของนักท่องเที่ยว พานักท่องเที่ยวไปพักที่โรงแรม ช่วยเจ้าหน้าที่ของโรงแรมจัดที่พักให้นักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย

2. แนะนำแหล่งท่องเที่ยวและระเบียบปฏิบัติในการเข้าชม โดยมัคคุเทศก์จะต้องทบทวนรายการนำเที่ยวประจำวัน หรือในวันรุ่งขึ้นให้กับนักท่องเที่ยวว่าจะไปที่ใดบ้าง รายละเอียดเป็นอย่างไร เช่น รถออกเวลาใด ที่ไหน ควรแต่งกายอย่างไร เป็นต้น

3. นำชมสถานที่ท่องเที่ยวตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุผลจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทางไปที่สถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ และพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว ควรใช้เวลาแก่นักท่องเที่ยวเพื่อถ่ายภาพถ้าสถานที่นั้นอนุญาตให้ถ่ายภาพได้

4. อธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ที่นำชม ตลอดจนความรู้ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น ความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี ความเป็นอยู่ของผู้คน เป็นต้น ขณะเดียวกันมัคคุเทศก์จะต้องไม่ลืมว่านักท่องเที่ยวไม่ใช่นักเรียนที่จะต้องรู้และเข้าใจทุก ๆ เรื่องอย่างละเอียด จึงไม่จำเป็นต้องอธิบายเนื้อหาวิชาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง เพราะจะทำให้เสียบรรยากาศของการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวจะรู้สึกเครียด เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละคนมักสนใจเรื่องราวต่าง ๆ กัน ดังนั้นมัคคุเทศก์ควรทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวเสียก่อนว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มที่จะพาเที่ยวมีพื้นความรู้ ความสนใจ และความต้องการเช่นไร เพื่อว่าจะได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้น

5. แนะนำสถานที่ที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง ที่ทำการไปรษณีย์ เป็นต้น

6. แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในสังคม เช่น การทักทาย มารยาทในการรับประทานอาหารประจำวัน การเข้าชมศาสนสถาน การเดินหรือนั่งในบางสถานที่ การขึ้นบ้านหรือที่พักอาศัย เป็นต้น

7. ตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวที่มีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับสถานที่ที่เข้าชมได้ซักถามข้อมูลและ/หรือความรู้เพิ่มเติม ถ้าหากมัคคุเทศก์ไม่ทราบคำตอบปัญหาใด ไม่ควรเดา แต่ควรที่จะไปศึกษาค้นคว้าหาคำตอบให้ในภายหลัง

8. ดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น แนะนำสถานที่ว่าที่ใดเวลาใดไม่ปลอดภัย การเก็บรักษาสินของมีค่า เป็นต้น

9. ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักท่องเที่ยวและปัญหาอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง เช่น การเกิดเจ็บป่วยกะทันหัน การนำสิ่งของออกนอกประเทศ การแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น มัคคุเทศก์จะต้องช่วยเหลือในการแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ สบายใจ ศรัทธา และไว้วางใจในตัวมัคคุเทศก์ ยิ่งถ้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศก็จะทำให้มีความรู้สึกที่ดีถึงความมีน้ำใจและมีความจริงใจ ทำให้อยากมาเที่ยวอีก

10. ให้คำแนะนำในการซื้อของ โดยพยายามรักษามูลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด มัคคุเทศก์ควรทราบว่าร้านขายสินค้าพื้นเมืองหรือของที่ระลึกต่าง ๆ ร้านไหนมีอะไรดี ราคายุติธรรม ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการซื้อของเนื่องจากทางร้านเอาเปรียบ มัคคุเทศก์อาจช่วยเจรจาต่อรองให้ตกลงกันได้โดยยุติธรรม ถ้าทางร้านเอาเปรียบหรือโกงนักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์จะต้องเข้าข้างนักท่องเที่ยวโดยไม่เห็นแก่เงินรางวัล หรือค่าอื่นใดที่ได้รับจากร้านค้านั้น เพราะจะทำให้เกิดความเสียหายในภายหลัง เช่น นักท่องเที่ยวถูกหลอกให้ซื้อสินค้าที่มีคุณภาพต่ำในราคาสูงจะบอกต่อ ๆ กันไปทำให้เสียหายแก่การซื้อสินค้านั้น และทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีด้วย

สารสนเทศสำหรับมัคคุเทศก์

จากหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์นั้นมีความต้องการและใช้สารสนเทศในการประกอบอาชีพ ซึ่งจากการปฏิบัติงานพบว่าสารสนเทศที่ต้องการนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามความสนใจหรือความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์พบแต่ละครั้ง ต่างชาติ ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมประเพณี และมีความประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อหาความเพลิดเพลินในช่วงระยะวันหยุด เพื่อการพักผ่อนตามสถานที่ตากอากาศ เพื่อศึกษาวัฒนธรรม ชมโบราณสถานที่มีชื่อเสียงของประเทศ เป็นต้น (สมใจ เจริญวงศาเวช. 2521 : 46) โดยที่นักท่องเที่ยวมักคาดหวังว่า เมื่อมีข้อสงสัยเกิดขึ้นก็จะสามารถซักถามได้ทันที และถามได้ทุกแง่มุม โดยไม่คิดว่ามัคคุเทศก์ก็อาจไม่ทราบหรือตอบไม่ได้ เพราะในความรู้สึกของนักท่องเที่ยวจะคิดอยู่เสมอว่ามัคคุเทศก์ที่กำลังนำเที่ยวนั้นเป็นผู้ที่

รู้คำตอบทุกสิ่งทุกอย่าง หรือเป็น “สารานุกรมเดินได้” คือ มีความรู้รอบตัวและรู้ทุกอย่างเกี่ยวกับประเทศของตนเป็นอย่างดี (ดำเนิน เลชะกุล. 2509 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงควรมีความรู้เกี่ยวกับบ้านเมืองของตนในทุก ๆ ด้าน ทุกแง่มุม มีความรู้รอบตัวกว้างขวาง รู้จักสถานที่ต่าง ๆ ที่น่าสนใจ และน่าท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ต้องรู้ประวัติความสำคัญของสถานที่ที่น่าสนใจ และต้องเป็นผู้เฝ้าหาความรู้ด้านต่าง ๆ อยู่ ตลอดเวลา (บุบผา คุมมานนท์. 2528 : 8 ; ไพฑูรย์ พงศบุตร และคณะ. 2529 : 5) ซึ่งสารสนเทศสำหรับมัคคุเทศก์นั้นสามารถจำแนกประเภทออกเป็นกลุ่ม/ด้านได้ดังนี้

1. สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพทั่วไปและสภาพภูมิศาสตร์ เช่น ที่ตั้งและพื้นที่ เขตการปกครอง อาณาเขตติดต่อ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เส้นทางการคมนาคม/การเดินทาง สภาพทางธรณีวิทยา ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ วิทยาศาสตร์ เป็นต้น

2. สารสนเทศด้านประวัติศาสตร์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประวัติเมือง/ท้องถิ่น ตำนานหรือนิทานพื้นบ้าน/เมืองที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น ความหมายของชื่อเมือง ชื่อท้องถิ่นและชื่อสถานที่ สัญลักษณ์และคำขวัญของจังหวัด ต้นไม้ดอกไม้ประจำจังหวัด/เมือง/ท้องถิ่น ประวัติโบราณสถาน ประวัติสถานที่ท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ ประวัติสถานที่ราชการที่สำคัญ ประวัติบุคคลสำคัญ โบราณวัตถุที่มีคุณค่า สิ่งก่อสร้างที่สำคัญในปัจจุบันที่เพิ่มขึ้นอยู่เสมอ และเป็นสิ่งที่อยู่ในความสนใจของนักท่องเที่ยว ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องติดตามสารสนเทศเหล่านี้เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพ เพราะนอกจากจะได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของมรดกทางการท่องเที่ยวแล้ว ยังทำให้เกิดความรัก ความหวงแหนประเทศชาติ อีกทั้งยังช่วยกันทำนุบำรุงรักษา ทำให้สามารถพูดหรืออธิบายให้แก่นักท่องเที่ยวได้เข้าใจบนความภาคภูมิใจของตนเอง

3. สารสนเทศด้านศิลปวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการศึกษา ภาษาและวรรณกรรม ศาสนา ความเชื่อและทัศนคติของคนในท้องถิ่น การดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่น (วัฒนธรรมการแต่งกาย อาหารการกิน บ้านเรือนที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพ) ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน/เมืองโบราณคดีและศิลปกรรม รวมทั้งขนบธรรมเนียมประเพณีและงานเทศกาลต่าง ๆ การละเล่นและการแสดงพื้นบ้าน/เมือง การนับถือศาสนาของคนในชุมชน นับว่าเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

4. สถานที่ท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ (น้ำตก ภูเขา แม่น้ำ ดอย เกาะ ป่า ทะเล ชายหาด) สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ (แหล่งอารยธรรมและประวัติศาสตร์การสู้รบในสมัยโบราณ แหล่งสมรภูมิ การเดินทางของกองทัพในสมัยโบราณ แหล่งที่ขุดค้นพบภาชนะเครื่องมือเครื่องใช้โบราณ อุทยานประวัติศาสตร์ โบราณสถาน พิพิธภัณฑ์ ศาสนสถานที่เกี่ยวข้องทางประวัติศาสตร์) สถานที่สำคัญทางราชการที่เกี่ยวข้องทางประวัติศาสตร์ สถานที่ที่เกี่ยวขมสภาพความเป็นอยู่ของธรรมชาติ (สถานศึกษาธรรมชาติและสัตว์ป่า ป่าชายเลน ป่าสน ป่าโกงกาง) แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ฯลฯ

5. สารสนเทศด้านปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เช่น แหล่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยว (สำนักงานการท่องเที่ยว ศูนย์บริการข่าวสารเพื่อการท่องเที่ยว) ร้านหนังสือ สถานที่พัก (โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสเฮ้าส์) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้านอาหาร สวนอาหาร ภัตตาคาร) สถานบันเทิงหรือแหล่งบันเทิง (โรงภาพยนตร์ คลับ บาร์ พับ) สปา สนามกีฬา (สนามกอล์ฟ สนามฟุตบอล สนามแข่งรถ) สถานพยาบาล (โรงพยาบาล สถานือนามัย สำนักงานสาธารณสุข) ร้านขายยา สถานีตำรวจ ร้านค้าและ/หรือห้างสรรพสินค้า ตลาดสด สถานศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด/อำเภอ/ตำบล ศาลากลางจังหวัด ศาลจังหวัด สถานที่บริการให้เช่ารถ สถานีรถรับจ้าง สถานีโดยสาร (รถยนต์ รถไฟฟ้า ท่าเรือ ท่าอากาศยาน/สนามบิน) บริษัทตัวแทนจำหน่ายตัวเครื่องบิน ด้านตรวจคนเข้าเมือง ตารางเวลาการเดินทาง เป็นต้น

6. สารสนเทศด้านข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระเบียบพิธีการเข้าเมืองและการติดต่อสถานที่ราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ การเตรียมตัวสำหรับการท่องเที่ยว เช่น หากไปเที่ยวบ้านนักท่องเที่ยวควรแต่งกายอย่างไรทำตัวอย่างอย่างไรและต้องเตรียมสิ่งของอะไรติดตัวไปบ้าง เป็นต้น รวมทั้งการปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญบางแห่ง ซึ่งมีคฤศเทศก์จำเป็นต้องรู้และคอยติดตามข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว เมื่อมีการจัดนำเที่ยวไปในสถานที่ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมตัวรับสถานการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

7. สารสนเทศด้านความรู้ทั่วไป ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาคุณภาพ การจัดทำเที่ยว จิตวิทยา ทักษะการสื่อสารและการใช้ภาษา การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เพราะการมีสิ่งต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานั้นทำให้นักท่องเที่ยวนอกจากจะได้รับความรู้ ความสนุกสนานเพลิดเพลินแล้วยังมีความมั่นใจและได้รับความปลอดภัยในการเดินทางอีกด้วย

8. กิจกรรมการท่องเที่ยว ในประเทศไทยมีมากมายหลายรูปแบบ ด้วยที่ตั้งของประเทศอำนวยความสะดวกในเรื่องความหลากหลายของธรรมชาติ กิจกรรมท่องเที่ยวในแต่ละภาคก็แตกต่างกันไป ตามลักษณะภูมิประเทศ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตั้งแต่ระหว่างการเดินทาง ขณะท่องเที่ยวหรือขณะพักผ่อน (เดินศึกษาธรรมชาติตามเส้นทางเดิน การเข้าค่ายพักผ่อน ชมสัตว์ป่าและพันธุ์ไม้ที่หายาก การเดินป่า ท่องคลอง-ล่องแม่น้ำ ล่องแพ/ล่องแก่ง-แคนู-คายัค ดูนก ดำน้ำดูธรรมชาติใต้ท้องทะเล การเล่นน้ำตก/ทะเล การดูดาว ปีนหน้าผา การถ่ายภาพ ส่องสัตว์) กิจกรรมในค่ายทหาร (กระโดดหอสู่ ยิงปืน ปีนหน้าผา/ไต่หน้าผา) อาจจัดเป็นกิจกรรมนันทนาการหรือสันทนาการ (ร้องเพลง เล่นเกม การทายปัญหา) กิจกรรมที่ต้องใช้กำลัง (การเดินป่า การล่องแก่ง ขี่จักรยาน วอลเลย์บอล กีฬา) หรืออาจจะเป็นการร้องรำทำเพลงในขณะเดินทางเพื่อให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ต้องถูกกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยว่าเป็นกลุ่มในวัยใด เพศใดและมีความต้องการกิจกรรมดังกล่าวด้วยหรือไม่

9. โครงการอนุรักษ์ต่าง ๆ หรืออื่น ๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งอนุญาตให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมได้ ซึ่งในปัจจุบันนี้มีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น โครงการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืช โครงการอนุรักษ์ป่าเขต/ภาคต่าง ๆ โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่าในพื้นที่ป่ารอยต่อ 5 จังหวัด (ภาคตะวันออก) โครงการอนุรักษ์ปะการัง โครงการอนุรักษ์เต่าทะเล โครงการอนุรักษ์นกทะเล โครงการอนุรักษ์พะยูน เป็นต้น ซึ่งโครงการต่าง ๆ เหล่านี้นอกจากจะอนุญาตให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปเยี่ยมชมแล้วยังสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้อีกด้วย อันเป็นผลพลอยได้ที่ตามในเรื่องของการท่องเที่ยว

แหล่งสารสนเทศสำหรับภาคี

การพิจารณาแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีขึ้นอยู่กับการที่บุคคลนั้นตระหนักถึงแหล่งสารสนเทศนั้น ๆ ในระดับใด สำหรับแหล่งที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศสามารถจำแนกออกได้ 4 ระดับ คือ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532 : 27) ได้แก่

1. แหล่งสารสนเทศที่ปรากฏ หมายถึง แหล่งสารสนเทศทั้งหลายที่มีอยู่ในสังคมทั้งแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ และแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ
2. แหล่งสารสนเทศที่รู้ หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่บุคคลนั้นรู้จักและตระหนักถึงแหล่งประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของแหล่งประเภทที่ 1
3. แหล่งสารสนเทศที่สามารถจะใช้ได้ หมายถึง แหล่งที่บุคคลสะดวกและมีโอกาสที่จะเข้าใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ เช่น ระยะทาง เวลา แรงงาน งบประมาณ ที่บุคคลนั้นจะพิจารณาถึงเมื่อเลือกใช้ แหล่งประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของแหล่งประเภทที่ 2
4. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่บุคคลตัดสินใจเลือกใช้เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาจเป็นแหล่งที่เคยใช้อยู่เป็นประจำ แหล่งประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของแหล่งประเภทที่ 3

สำหรับแหล่งสารสนเทศที่มีภาคีโดยทั่วไปใช้เพื่อการค้นหาสารสนเทศมีหลากหลายซึ่งสามารถจำแนกตามลักษณะของแหล่งได้ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่
 - 1.1 แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางการสื่อสารและการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน เพื่อร่วมอาชีพ เพื่อนบ้าน สมาชิกในครอบครัว บุคคลที่เป็นผู้รู้ ฯลฯ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532 : 28) สำหรับอาชีพภาคีแล้วยังรวมถึงผู้มีประสบการณ์ หรือบุคคลในแต่ละท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชม
 - 1.2 แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล หมายถึง สารสนเทศซึ่งบุคคลมีไว้ในครอบครอง อาจเป็นหนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ สำหรับอาชีพภาคีได้แก่ การใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่มีภาคีมีอยู่ อาจเป็นวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ในครอบครองของภาคีเอง ของเพื่อนร่วมงาน หรือของผู้เชี่ยวชาญที่สามารถจะใช้สารสนเทศตามต้องการได้

2. แหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ ได้แก่

2.1 แหล่งสารสนเทศสถาบัน หมายถึง สถาบันต่าง ๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศสถาบันจำแนกออกได้เป็น

2.1.1 สถาบันที่ตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ (หอสมุดแห่งชาติ หอสมุดประชาชน หอสมุดเฉพาะ หอสมุดโรงเรียน หอสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย) ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ พิพิธภัณฑ์ ศูนย์สารสนเทศชุมชน ศูนย์สารสนเทศท้องถิ่น ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัด ฯลฯ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์อาจใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง คือ แหล่งสารสนเทศการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อันได้แก่ ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยวของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือของกรุงเทพมหานคร สำนักวัฒนธรรม การกีฬา และการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร ฯลฯ

2.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอันเป็นที่ต้องการได้ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์อาจได้รับสารสนเทศจากสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย บริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดหรือปฏิบัติงาน การสาธิตหรือนิทรรศการที่จัดโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ

2.2 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน เช่น อาจได้รับชมรายการโทรทัศน์ชุด “ที่นันทนคร” ซึ่งเป็นรายการสารคดีทางโทรทัศน์ โดยมีการนำเสนอเนื้อหาที่กล่าวถึงแหล่งท่องเที่ยวทั้งใหม่และเก่าของกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมการสร้างรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งยังเป็นการสนับสนุนการท่องเที่ยวพร้อมแนะนำแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร หรือ รายการ แบกเป้ส่องโลก เป็นรายการโทรทัศน์ประเภทสารคดีท่องเที่ยว เป็นต้น การฟังรายการวิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์ในคอลัมน์หรือส่วนของการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

3.1 ซีดี (CD : Compact Disc) ที่ผลิตออกมาจำหน่ายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ดีวีดี (DVD : Digital Video Disc) วีซีดี (VCD : Video Compact Disc) เป็นต้น โดยบริษัทต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้นมาในเชิงการค้าหรือการพาณิชย์ หรือผลิตโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อแจกจ่ายและประชาสัมพันธ์

3.2 เว็บไซต์ (Websites) เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวสถานที่ที่น่าสนใจต่าง ๆ ของจังหวัดนั้น ๆ อาจผลิตขึ้นโดยตรงจากผู้ทำหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ หรือที่เรียกกันว่า “เว็บมาสเตอร์ (Web Master)” ที่สนใจในเรื่องของการท่องเที่ยว เช่น www.thai-tour.com, www.relaxzy.com/province/province.html, travel.sanook.com, www.thaiwebhunter.com/travel.html, www.visit-mekong.com, www.chiangmai-chiangrai.com ฯลฯ หรือผลิตขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์นั้น เช่น หนังสือพิมพ์ออนไลน์ชื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ผู้จัดการ สยามรัฐ ประชาชาติ

ธุรกิจ ข่าวสด The Nation หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ฯลฯ หรือผลิตขึ้นโดยหน่วยงานราชการหรือองค์กร
ส่วนท้องถิ่นของจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งมีมากมายให้เลือกใช้ได้ตามที่ต้องการ

สรุป

การพัฒนาใด ๆ ก็ตามไม่อาจบังเกิดผลสำเร็จได้หากขาดกำลังคนที่มีคุณภาพ การพัฒนา
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกัน ดังนั้นเมื่อตระหนักถึงความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีต่อ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว ความสำคัญของสารสนเทศก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้ประกอบการต้อง
เล็งเห็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพราะนอกจากจะเป็นการดึงดูดลูกค้าแล้วยังเป็นการแข่งขัน เพื่อดึง
เงินตราเข้าประเทศอย่างหนึ่งด้วย

- ดำเนิน เลชะกุล. (2509) “ความสำคัญของมัคคุเทศก์” ใน C.U.-Tourist-T.A.T. Guide Trainees Fifth Session 1965. พระนคร : นิยมวิทยา.
- เถกิง สวาสดิพันธ์. (2525) “หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์” ใน มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุบผา คุ้มมานนท์. (2528) **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาพัฒนบริหารศาสตร์และเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2532) “พฤติกรรมสารนิเทศ” ใน **ชมรมนิสิตบรรณารักษศาสตร์**. 9 หน้า 24-39.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร และคณะ. (2529) **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร : โครงการศึกษาต่อเนื่อง ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2548) **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://rirs3.royin.go.th/ridictionary/lookup.html> (2 มิถุนายน 2549)
- วิรัช ฉิมประเสริฐ. (2525) “หน้าที่และจรรยาบรรณมัคคุเทศก์” ใน มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมใจ เฉลิมวงศาเวช. (2521) **บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (แผนกวิชาการตลาด) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรณะ ฉายประเสริฐ. (2529) **ความคิดเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ภาควิชาโสตทัศนศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพร หาญนา. (เมษายน 2512) “ไกด์” ชาวกรุง. 18 หน้า 108-114.
- เอื้อมพร เฮนะเกษตร. (2535) **ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์**. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Holloway, J. Christopher. (July-September 1981) “The Guided tour : a sociology approach” In **Annual of Tourism Research**. 8 p 377-402.
- Reilly, Robert T. (1982) **Handbook of Professional Tour Management**. London : Macmillan Education.