

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
ภายในเขตเมืองพัทยา



นางสาวอุไรวรรณ ศุภรสิทธิ์สร้างสี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-582-179-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

117153545 019273

THE INFORMATION SERVICE THROUGH MASS MEDIA FOR THE FOREIGN
TOURISTS IN PATTAYA CITY



Miss Uraiwan Supronsahatrungsri

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Mass Communication

Graduate School

Chulalongkorn University

1993

ISBN 974-582-179-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาว

ต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

โดย

นางสาวอุไรวรรณ ศุภรสังสรังสี

ภาควิชา


การสื่อสารมวลชน

อาจารย์ที่ปรึกษา


รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย คิริกายะ

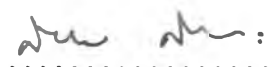


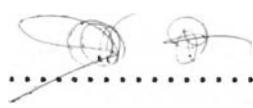
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัญ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชวัญเรือน กิติวัฒน์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย คิริกายะ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โอนาร วงศ์บ้านดู่)

อุไรวรรณ ศุภรสถ์สร้างลี : การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา (THE INFORMATION SERVICE THROUGH MASS MEDIA FOR THE FOREIGN TOURISTS IN PATTAYA CITY) อ.ที่ปรึกษา :
รศ.ดร.ศิริชัย ศิริภายะ, 145 หน้า. ISBN 974-582-179-9

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ตลอดจนลักษณะการกระจายการบริการข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา โดยนำกรอบแนวคิดเรื่อง "การจัดการในการบริการ", "การกระจาย" และ "ประเภทของข่าวสาร" เป็นแนวทางในการวิจัยเชิงคุณภาพ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาสามารถสรุปได้ 3 ประการคือ

1. การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ให้ความสำคัญถึงคุณลักษณะพื้นฐานของการบริการและการจัดการในการให้บริการ ผู้ให้บริการข่าวสารมีความมุ่งหมายในการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ตลอดจนเพื่อเป็นการแสวงหาผลกำไร จากจุดมุ่งหมายของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนชี้ให้เห็นถึงรูปแบบของการให้บริการข่าวสารดังนี้ 1. บริการข่าวสารเป็นบริการหลัก 2. บริการข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกต่อบริการหลัก 3. บริการข่าวสารเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้การบริการนั้นดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ให้บริการข่าวสารบางรายยังมีการให้บริการเสริม ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีบริการเสริมทางด้านเวลาที่ช้าวันมากขึ้น สถานที่ตั้งขององค์กรที่ให้บริการอยู่ในแหล่งที่มีการบริการสูง วิธีการตกแต่งองค์กรที่ให้บริการดูสูงใจ รวมทั้งการให้บริการเสริมทางปฏิสัมพันธ์กับตัวสื่อมวลชนที่พิเศษไปกว่ารายอื่น ๆ

2. ประเภทของข่าวสารที่ปรากฏในสื่อมวลชน พบว่ามีด้วยกัน 5 ประเภทดังนี้ ข่าวสารที่มีลักษณะดึงดูดนักท่องเที่ยว, ข่าวสารที่ให้บริการและเครื่องอำนวยความสะดวก, ข่าวสารที่แสดงถึงการเข้าถึงในกฎระเบียบ ถนนหนทาง และแผนที่, ข่าวสารที่เกี่ยวกับภาพพจน์และข่าวสารในเรื่องราคาสำหรับนักท่องเที่ยว

3. การกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้ 1. ลักษณะและช่องทางในการให้บริการข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ซึ่งกระจายทั้งทางตรงและผ่านคนกลาง 2. การกระจายตัวของสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ในลักษณะที่ข่าวสารผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ และในลักษณะที่ข่าวสารเข้าไปอยู่ในตัวสื่อโดยการ เกาะ เกาะไปกับสื่ออื่นเอง



ภาควิชา การสื่อสารมวลชน
สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน
ปีการศึกษา 2535

ลายมือชื่อนิสิต อุไรวรรณ ศุภรสถ์สร้างลี
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C350266 : MAJOR MASS COMMUNICATION
KEY WORD : INFORMATION SERVICE

URAIWAN SUPRONSAHATRUNGSRI : THE INFORMATION SERVICE THROUGH
MASS MEDIA FOR THE FOREIGN TOURISTS IN PATTAYA CITY.
THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. SIRICHAIR SIRIKAYA, Ph.D.
145 pp. ISBN 974-582-179-9

The purpose of the study is to understand the information service and distribution through mass media for the foreign tourists in Pattaya City, and aspects of the information service by applying the managing the service offering, the distribution, and the typical information approach. Qualitative methods are employed with data collection based on in-depth interview techniques and documentaries.

The results of this study can be summarized as follows:

1. The information service through mass media showed the characteristics of services and managing the service offering. The objective of service concept was to receive the policy from the head office, to make pleasure for foreign tourists and to get profit. This intention of service indicate that there were three groups of basic service package: core service, facilitating service and supporting service. Furthermore, there were augmented service offerings different from the other service organization, that were access time, good location, decoration the organization, and interaction with media.

2. The typical information of mass media had five types : attractive information about tourist spots, services and facilities, accessibilities, images and price lists for tourists.

3. The distribution of information service through mass media had two aspects. Firstly, the channel of information service which could be divided into two parts: direct channel and indirect channel (intermediaries). Secondly, the physical distribution which had two types. The first one was that through mass media and the other through specific media.



ภาควิชา..... การสื่อสารมวลชน

สาขาวิชา..... การสื่อสารมวลชน

ปีการศึกษา..... 2535

ลายมือชื่อนิสิต..... อโรธรณ ศุภรณศิริ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ผู้ซึ่งให้การสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย คิริกายะ ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ให้คำแนะนำ คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์อย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชวัญเรือน กิติวัฒน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ โอบาร วงศ์บ้านดู่ ผู้ให้คำแนะนำในการแก้ไขและปรับปรุงงานวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ คุณสุรพล เศวตเศรณี คุณเชจิณกา บุนนาค คุณภรณ์ พุตระกูล คุณพาณิชย์ เจริญสวัสดิ์ คุณบุญสืบ เอกอัคร คุณศักดิ์ชัย พรกิจประสาน คุณเวทยา คชนันท์ทรัพย์ คุณสุทัศน์ บุญช่วยเหลือ คุณรุ่งฤดี วาริสิงห์ ที่สละเวลาให้สัมภาษณ์ เพื่อทำการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณสุชาดา เพ็ชรแก้ว คุณสันทัด จิระธรรมสุนทร และเพื่อน ๆ ทุกคน ผู้ให้คำแนะนำและให้กำลังใจตลอดมา

อุไรวรรณ ศุภรสห์สร้างสี่

สารบัญ



หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาที่วิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	6
ข้อสันนิษฐาน.....	7
นิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิด เรื่องการจัดการในการให้บริการ.....	10
แนวคิด เรื่องการกระจาย.....	20
แนวคิด เรื่องประเภทของข่าวสาร.....	25
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	28
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การตรวจสอบข้อมูล.....	33

		ช
บทที่		หน้า
	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	วิธีการนำเสนอข้อมูล.....	37
4	ลักษณะการให้บริการข่าวสารสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ภายในเขตเมืองพัทยา.....	39
	คุณลักษณะพื้นฐานของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน.....	39
	การจัดการในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา.....	47
	ประเภทของข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ภายในเขตเมืองพัทยา.....	65
5	ลักษณะการกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา.....	79
	ลักษณะและช่องทางการให้บริการข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา.....	80
	การกระจายตัวสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นผู้รับบริการข่าวสารภายในเขตเมืองพัทยา.....	121
6	บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	133
	ข้อจำกัดในการวิจัย.....	138
	ข้อเสนอแนะ.....	139
	บรรณานุกรม.....	140
	ประวัติผู้เขียน.....	144

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ.....	12

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ภาพเอกสารในโบชัวของ โรงแรมแกรนด์ โขเล่.....	50
2	ภาพเอกสารการใช้เครื่องรับโทรทัศน์รายการ CNN NEWS.....	51
3	ภาพเอกสารการใช้เครื่องรับโทรทัศน์รายการ CNN NEWS.....	64
4	ภาพรายการภาพยนตร์ของ โสภณเคเบิ้ลทีวี วันที่ 22-28 ก.พ.36.....	64
5	ภาพชายหาดเมืองพัทยา.....	67
6	ภาพใต้ทะเลเกาะล้าน.....	67
7	ภาพศาลาว่าการเมืองพัทยา.....	68
8	ภาพแสดงการรำมโนราห์.....	69
9	ภาพแสดงงานวันลอยกระทง.....	69
10	ภาพตัวอย่างรายชื่อโรงแรมและบังกาโลในจังหวัดชลบุรี.....	71
11	ภาพตัวอย่างรายชื่อร้านอาหารในเขตเมืองพัทยา.....	72
12	ภาพรถจี๊ปให้เช่า.....	73
13	ภาพมวยไทย.....	74
14	ภาพกีฬาทางน้ำที่มีชื่อเรียกว่า Wind Surfing.....	74
15	ภาพบริการทางด้านไปรษณีย์.....	75
16	ภาพแผนที่เมืองพัทยา.....	76
17	ภาพโบชัวเกี่ยวกับกฎจราจร.....	77
18	ภาพการบริการข่าวสารผ่านวิทยุโทรทัศน์.....	83
19	ภาพตัวอย่างการผลิตข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ของ โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช รีสอร์ท.....	92
20	ภาพตัวอย่างรายชื่อโรงแรมและบังกาโลในจังหวัดชลบุรี.....	95
21	ภาพหน้าปกม้วนวิดีโอ Thailand Most Popular Resort.....	97
22	ภาพจดหมายยื่นเสนอขอเอกสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา.....	111