

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เมื่อมีการขยายตัวของชุมชนและสิ่งอำนวยความสะดวก การท่องเที่ยวก็ได้รับความสนใจมากขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะอุปทานต่างๆ ที่รองรับการเดินทางท่องเที่ยว เช่น พาหนะ โรงแรม ที่พักอาศัยการคมนาคมขนส่ง บริษัทนำเที่ยว การผลิตสินค้าและการค้าของที่ระลึก ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนต้องอาศัยการวางแผน การจัดองค์กร และการตลาดทั้งสิ้น ซึ่งรวมเรียกว่า "อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว" (Tourism Industry)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน มีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525 - 2529) จนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534) โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเยือนมากที่สุดอยู่ยาวนานที่สุด และมีความประทับใจอยากกลับมาเยือนท้องถิ่นในประเทศไทยอีก

ดังนั้น ในช่วงที่ผ่านมาตลาดการท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เงินตราต่างประเทศหลั่งไหลเข้ามาเป็นจำนวนมากมหาศาล ในรูปของการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อการแลกเปลี่ยนที่นักท่องเที่ยวมีสิทธิ์ที่จะชอบและเลือก และแลกเปลี่ยนเงินตราเพื่อที่จะได้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวหรือเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ เช่นค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าบริการต่างๆ และนักท่องเที่ยวที่ถือว่ามีค่าใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นคนภายในประเทศเอง ก็คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จากรายได้ของการท่องเที่ยวทำให้เกิด

การหมุนเวียนด้านการเงิน และยังมีส่วนสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการลงทุน และการผลิตต่าง ๆ ช่วยลดปัญหาว่างงาน และช่วยให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนทุกระดับในภูมิภาค เพราะฉะนั้นการท่องเที่ยวจึงเป็นตลาดที่มีเรื่องของอุปสงค์และอุปทานนั่นเอง

ผลที่ได้รับ : แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529)

ปี พ.ศ.	รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	จำนวนนักท่องเที่ยว ต่างประเทศ (คน)
2525	23,879	1,451,389
2526	25,050	1,591,455
2527	27,317	1,858,801
2528	31,768	2,438,270
2529	37,321	2,818,092

ผลที่ได้รับ : แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534)

ปี พ.ศ.	รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	จำนวนนักท่องเที่ยว ต่างประเทศ (คน)
2530	50,024	3,482,958
2531	78,859	4,230,737
2532	96,386	4,809,508
2533	110,572	5,298,860
2534	100,004	5,086,899

การที่นักท่องเที่ยวได้ทำการท่องเที่ยว นั้น มีใช้เพื่อการพักผ่อน หรือเพื่อความบันเทิงใจแต่อย่างเดียว แต่การท่องเที่ยวนั้นมีสาเหตุที่ให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสรุปได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ภายนอก ได้แก่ ความต้องการนักท่องเที่ยวหรือหนีจากความจำเจในชีวิตประจำวัน การกีฬา การบันเทิง และรวมถึง การบำบัดทางสุขภาพด้วย
2. การประเทืองปัญญา คือ การได้พบเห็นสิ่งแปลกๆใหม่ๆ เช่น ศิลปวัฒนธรรม และชีวิตความเป็นอยู่ของประเทศต่างๆ
3. มนุษย์สัมพันธ์ คือ ความปรารถนาจะได้พบได้รู้จักเพื่อนใหม่ ความต้องการพบเพื่อนเก่าหรือญาติพี่น้อง
4. สถานภาพทางสังคม ซึ่งรวมถึงการเดินทางเพื่อธุรกิจ การประชุม การศึกษา ความปรารถนาที่จะให้สังคมยอมรับตน (ทองทิพย์ สุธรรมานวัฒน์, 2532 : 10)

ถึงแม้ว่าแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ทำการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนมากขึ้นในแต่ละปีดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่ตลาดการท่องเที่ยวภายในประเทศเองก็มีการสนับสนุน หรือส่งเสริม (Support) ให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาท่องเที่ยวขององค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นั่นคือ การสร้างแรงจูงใจให้มาท่องเที่ยว ซึ่งนอกเหนือไปจากธรรมชาติที่สวยงาม วัฒนธรรมประเพณี ประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจและภาคภูมิใจ และสภาพแวดล้อม สภาพภูมิอากาศที่เหมาะสม และอำนวยความสะดวกต่อการเดินทางท่องเที่ยวแล้ว ก็ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะเป็นสิ่งจูงใจให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว เป็นการสร้างความพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวมีมากมายหลายอย่าง อันเป็นลักษณะของการบริการในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมให้ตลาดการท่องเที่ยวนี้ดีขึ้นตามไปด้วย จะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมในแง่การบริการ เป็นตัวสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ การส่งเสริมในด้านของการให้บริการนั้นมีมากมายหลายอย่าง อาทิ เช่น การลดราคาที่พัก การบริการรับส่งนักท่องเที่ยว บริการขายตั๋วการแสดงต่าง ๆ ฯลฯ นอกเหนือไปจากนี้ก็ยังมีการบริการอีกประเภทหนึ่ง ก็คือ การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน (information service through mass media) ซึ่งบริการต่างๆเหล่านี้ทางองค์กรเป็นผู้จัดหาไว้สำหรับนักท่องเที่ยว

ปัจจุบันในวงการธุรกิจ การแข่งขันในเรื่องการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้ข่าวสารที่ถูกต้องและการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนเป็นอย่างมากในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จ การท่องเที่ยวนี้ถือว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันสูง (ทองทิพย์ สุธรรมานวัฒน์, 2532 : 108)

ดังนั้น ในทุกวันนี้การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ อรรถณ เจริญถาวร (2532 : 214) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของข่าวสาร ดังต่อไปนี้ ข่าวสารมีความสำคัญต่อการสื่อสารทุกรูปแบบ ผู้มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศต้องดำเนินการอย่างมีระบบและสื่อความหมาย แม้จะเป็นข่าวสารด้านการบันเทิง การแสดง ดนตรี และการแข่งขัน จำเป็นต้องให้ผู้มีความรู้ ความสามารถในแต่ละศาสตร์ โดยประยุกต์เอาศิลปะเข้าไปด้วย การส่งข่าวสารจึงจะสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ดี ขณะเดียวกัน การส่งข่าวสารแต่ละครั้งต้องมีวัตถุประสงค์ มิฉะนั้นอาจเกิดการสูญเปล่า หรือบางครั้งอาจได้ผลตรงกันข้าม

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา ซึ่งองค์กรเป็นผู้ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน อาทิ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิดีโอ เทปคาสเซ็ท เคเบิลทีวี ฯลฯ และการแสวงหาข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกระทำได้โดยการดู การฟัง การอ่าน ฯลฯ เช่น การอ่านนวนิยาย การดูรายการข่าว การฟังเพลง ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย และแตกต่างกันไป ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) เพศ อายุ ภูมิสำเนา อาชีพ รายได้ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ความถี่ และปริมาณในการเปิดรับสื่อ รวมทั้งประเภทของสื่อที่เปิดรับ เป็นต้น และความแตกต่างของนักท่องเที่ยวในลักษณะทางจิตวิทยา (Psychology) ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ โลกทัศน์ เจตคติ ฯลฯ นอกจากนี้ ลักษณะทางบริบทของสังคม (Social Context) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของนักท่องเที่ยว โครงสร้างทางสังคม กระบวนการขัดเกลาทางสังคม ชุดของสถานภาพทางสังคม



อันเป็นภูมิหลังทางสังคม ฯลฯ

นอกจากความแตกต่างในด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวเองแล้ว ความแตกต่างในด้านการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนยังเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เนื่องจากความแตกต่างของนักท่องเที่ยวดังกล่าว ทำให้ความต้องการทางด้านข่าวสารมีความหลากหลาย ดังนั้นการให้บริการข่าวสารแต่เพียงประเภทเดียวมิได้จะต้องมีหลาย ๆ ประเภท อาทิ เช่น ความต้องการข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งภายในประเทศและนอกประเทศทั่วโลก เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ฯลฯ ความต้องการข่าวสารเกี่ยวกับความบันเทิง ความต้องการข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก ร้านอาหาร และอื่น ๆ อีกมากมาย

สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน มีความหลากหลายในประเภทของข่าวสารและของสื่อ รวมทั้งการจัดการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและการกระจายข่าวสารผ่านสื่อมวลชนให้ถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในชั้นสุดท้าย เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจและเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว อันเป็นรายได้จำนวนมหาศาล ฉะนั้น เห็นได้ว่าการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งภายในเขตเมืองพัทยาจึงมีความสำคัญ

### ปัญหาวิจัย

1. ลักษณะการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาเป็นอย่างไร
2. ลักษณะการกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาที่ปรากฏมีแบบใดบ้าง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา
2. เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะการกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาฯ เฉพาะการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยาเท่านั้น อันเนื่องมาจากการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดสถานที่ที่ทำการศึกษา คือ เมืองนันทยา
2. การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตเมืองนันทยา ภาษาที่ปรากฏในสื่อมวลชนต้องเป็นภาษาต่างประเทศเท่านั้น
3. เป็นสื่อที่มีการกระจายการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามา เมืองนันทยาสามารถที่จะติดตามข่าวสารได้ตามต้องการ

### ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา เป็นสิ่งจำเป็นเช่นเดียวกับการบริการที่อำนวยความสะดวกประเภทอื่น ๆ เช่น บริการทางด้านอาหาร การบริการต้อนรับ ตลอดจนบริการด้านอื่น ๆ

### ข้อสันนิษฐานของการวิจัย

1. เมื่อมีความต้องการข่าวสารเกิดขึ้นของกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ องค์กรที่ให้บริการข่าวสารจึงหันมาทำหน้าที่ในการให้บริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการกระจายข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในเขตเมืองพัทยา
2. เมื่อมีการกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกิดขึ้น การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนก็ถึงผู้รับสารขั้นสุดท้าย คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา
3. การให้บริการข่าวสารเหมือนสินค้าทั่วไป ในแง่ที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นหลัก

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง บุคคลที่เดินทางมาจากต่างประเทศ และได้เข้ามาในเมืองพัทยา จะค้างคืนหรือไม่ก็ได้แต่ต้องไม่เป็นบุคคลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเมืองไทย
2. ข่าวสาร หมายถึง เนื้อหาที่บอกกล่าวหรือการแจ้งออกมาในรูปของตัวอักษร รูปภาพ เสียง สัญลักษณ์และอื่น ๆ โดยที่ข่าวสารนั้นอาจจะเป็นความจริงมีคุณค่า มีประโยชน์ ไร้สาระ หรืออาจจะเป็นความรู้ก็เป็นได้
3. การให้บริการข่าวสาร หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการจัดการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา
4. สื่อ หมายถึง สื่อที่เป็นพาหนะของข่าวสารในการเกาะเกี่ยวหรืออาศัยไปด้วยสื่อมวลชนในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น
  - 4.1 สื่อมวลชน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ได้ดังนี้
    - 4.1.1 สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารแผ่นพับ โปสเตอร์ โปสการ์ด ใบปลิว แผนที่ นิวนิยาย หนังสือวิชาการ ฯลฯ

#### 4.1.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง

ดาวเทียม เคเบิลทีวี ม้วนเทปวิดีโอ ม้วนเทปเพลงคาสเซ็ท แผ่นคอมแพคดิสก์

4.2 สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ แผ่นป้ายโฆษณา แผ่นป้ายบอกทิศทาง บอร์ดต่าง ๆ

4.3 สื่อบุคคล ในที่นี้อยู่ในฐานะ mass communicators ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ เจ้าหน้าที่ขององค์กรที่ให้บริการข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อาทิ เช่น พนักงานทัวร์ เจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพญาและพนักงานที่อยู่ตามเคาน์เตอร์และบูทในสถานที่ต่างๆ

5. การกระจายการบริการข่าวสาร หมายถึง กิจกรรมในการเคลื่อนย้ายข่าวสารไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพญาซึ่งประกอบด้วยคนกลางตามขั้นตอนต่าง ๆ หรือไม่ผ่านคนกลางก็ได้

6. คนกลาง หมายถึง บุคคลที่เข้ามาอยู่หรือเกี่ยวข้องในกระบวนการกระจายในการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน โดยเป็นคนกลางที่อยู่ระหว่างผู้ผลิตและผู้ใช้ในขั้นสุดท้ายคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพญานั้นเอง

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การวิจัยครั้งนี้ช่วยให้ผู้ให้บริการข่าวสาร เข้าใจและปรับปรุงการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพญา
2. การวิจัยครั้งนี้ช่วยให้ผู้มีหน้าที่การกระจายข่าวสาร ปรับปรุงวิธีในการกระจายข่าวสารผ่านสื่อมวลชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น