

## บทที่ 6

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ภายในเขตเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา และลักษณะการกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ตลอดจนเพื่อทราบถึงประเภทของข่าวสารที่ปรากฏในสื่อมวลชนที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาที่สำคัญได้แก่ แนวคิดเรื่องการจัดการในการให้บริการ (managing the service offering concept) แนวคิดเรื่องการกระจาย (distribution concept) และแนวคิดเรื่องประเภทของข่าวสาร (typical of information)

แหล่งข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ข้อมูลประเภทบุคคล และข้อมูลประเภทเอกสารอื่น ๆ ข้อมูลประเภทบุคคลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ที่เป็น Key Informants ให้ข้อมูลประเภทวิธีการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ตลอดจนวิธีการกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน และประเภทของข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ข้อมูลประเภทเอกสารที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าตามห้องสมุดต่าง ๆ รวมทั้งสถานที่ที่ไปทำการศึกษาหรือสัมภาษณ์เป็นข้อมูลที่บอกรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการทางด้านสื่อมวลชน และอื่น ๆ

### ผลการศึกษามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญดังนี้

1. ลักษณะการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ภายในเขตเมืองพัทยา เป็นขั้นตอนที่กล่าวถึงกระบวนการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยมุ่งทำความเข้าใจถึงคุณลักษณะพื้นฐานของการให้บริการและการจัดการให้บริการดังนี้

1.1 คุณลักษณะพื้นฐานของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน เป็นการสร้างความเข้าใจถึงความเป็นนามธรรมให้อยู่ในลักษณะของรูปธรรมดังนี้ การให้บริการข่าวสาร เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สิ่งที่จับต้องได้คือกระดาษหนังสือพิมพ์ กระดาษนิตยสาร ตัวเครื่องรับโทรทัศน์หรือวิทยุ ม้วนเทปวิดีโอ ม้วนเทปเพลง แผ่นคอมแพ็คดีส การให้บริการข่าวสารมีความหลากหลาย เนื่องจากความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน รวมทั้งการให้บริการข่าวสารของผู้ให้บริการก็แตกต่างกันในแต่ละครั้ง ดังนั้นข่าวสารจึงมีความหลากหลาย อาทิเช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจ ในหนังสือพิมพ์ Bangkok Post สำหรับคน ๆ หนึ่ง แต่อีกคนมีความต้องการข่าวสารภาษาญี่ปุ่นที่เกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่นก็เลือกอ่านหนังสือพิมพ์ยูมิอูริ และการที่ข่าวสารสามารถมาสู่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้นั้น การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนต้องเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการในการกระจายการบริการ จากกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้การผลิต การกระจาย และการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ซึ่งหมายถึงในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ แต่สิ่งเหล่านี้จะเกิดคุณค่าซึ่งได้ก็ต่อเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ เกิดขึ้นและความพึงพอใจ ปฏิสัมพันธ์ในที่นี้หมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับผู้ให้บริการข่าวสารหรือกับสื่อมวลชน นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังมีส่วนร่วมในการให้บริการข่าวสารอีกด้วย โดยการบอกถึงความต้องการของตนเองแก่ผู้ให้บริการหรือมีฉะนั้นก็เลือกสื่อที่จะให้บริการแก่ตน และเมื่อรับบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแล้วนั้น การบริการข่าวสารก็จะเสร็จสิ้นไปเลย รวมทั้งไม่สามารถเอามาเป็นของตนเองได้อีกด้วย

จากคุณลักษณะดังกล่าวมีผลต่อการจัดการในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศดังนี้

1.2 การจัดการในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเศภายในเขตเมืองพัทยา เป็นขั้นตอนที่ชี้ให้เห็นถึงกระบวนการและขั้นตอนของการปฏิบัติการให้บริการดังนี้

1.2.1 แนวคิดทางด้านการบริการ เป็นแนวคิดที่ชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจหรือความมุ่งหมายของการให้บริการ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประการดังนี้คือ องค์การให้การให้บริการข่าวสารเป็นไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การให้บริการข่าวสารเพื่อสร้างความพึงพอใจ และการให้บริการข่าวสารเพื่อแสวงหากำไร เนื่องจากกำไรทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้

1.2.2 รูปแบบทางด้านการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มของผู้ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนได้ดังนี้ การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นหน้าที่หลักขององค์กรผู้ให้บริการ เช่น ห้องสมุดเมืองพัทยา ร้านขายหนังสือบุญรุ่งเรืองหรือดวงกมล การให้บริการข่าวสาร เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวก เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บริการหลัก เช่น การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนของทาง ททท. ที่เป็นเอกสารหรือหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสนองต่อบริการหลักคือการท่องเที่ยว และการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพื่อส่งเสริมสนับสนุน เป็นการให้บริการที่พิเศษไปกว่าคู่แข่งทางการบริการ

1.2.3 การให้บริการเสริม ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นกระบวนการผลิตการให้บริการที่พิเศษหรือเสริมเพิ่มขึ้น โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ข้อดังนี้

- เวลาในการในการทำงานที่พิเศษหรือขยายให้มากขึ้นไปกว่าผู้ให้บริการข่าวสารรายอื่น ๆ เช่น เปิดร้าน 5.30-23.00 น. ของร้านบุญรุ่งเรือง ขณะที่ร้านหนังสือดวงกมล ร้านแผงลอย เปิด 10.00-22.00 น.

- ที่ตั้งของที่ทำงาน หรือสถานที่ในการให้บริการ  
ข่าวสารผ่านสื่อมวลชน แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา สำหรับการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบางประเภทมีความสำคัญ เช่น ร้านขายหนังสือ ร้านขายเทปเพลง

- การตกแต่งองค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา บางองค์การตกแต่งร้านเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะสามารถทำให้การกระจายเป็นไปได้โดยง่ายยิ่งขึ้น

- ปฏิสัมพันธ์ที่หลากหลายซึ่งขึ้นอยู่กับตัวสื่อมวลชน เช่น เอกสารที่ช่วยในการให้บริการให้เป็นไปตามกระบวนการในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน

1.3 ประเภทของข่าวสารที่ปรากฏในสื่อมวลชนบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา สามารถแบ่งออกได้หลายประเภท ซึ่งสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ไม่น่าจะเป็นบริการข่าวสารที่เป็นธรรมชาติ เช่น ชายหาดพัทยา สิ่งมีชีวิตใต้ทะเล ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ เช่น ที่นักในพัทยาน้ำร้านอาหารในพัทยา กีฬา พาหนะ และบริการของทางโรงพยาบาลพัทยาอินเตอร์คลินิก นอกจากนี้ข่าวสารที่แสดงถึงการเข้าถึงในรูปของกฎระเบียบข้อบังคับทางการจราจร แผนที่แสดงถึงโครงสร้างเมืองพัทยา หรือข่าวสารที่เกี่ยวกับภาพพจน์ของเมืองพัทยา เช่น เป็นเมืองท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย รวมทั้งข่าวสารเกี่ยวกับราคาสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อช่วยในการตัดสินใจ เช่น ราคาที่พักของโรงแรม ซึ่ง ททท.พัทยามีเอกสารกำกับราคา ระดับชั้นและสถานที่ตั้ง กำหนดมาอย่างชัดเจน

เนื่องจากความต้องการทางด้านข่าวสารที่หลากหลายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทำให้ข่าวสารที่ปรากฏจึงมีความหลากหลายเพื่อสนองต่อความต้องการนั้น ๆ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

2. ลักษณะการกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

ลักษณะการกระจายการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ประกอบไปด้วย  
เครื่องมือที่นำมาใช้ 2 ประการด้วยกันคือ

2.1 ลักษณะและช่องทางการให้บริการข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ  
ภายในเขตเมืองพัทยา ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 ลักษณะการกระจายข่าวสารผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ไปยัง  
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ซึ่งพบว่า เป็นช่องทางการให้บริการข่าวสาร  
โดยส่งคลื่นอากาศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการกระจายทางตรงจากผู้ผลิตไปยังนักท่องเที่ยว  
ชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาดังนี้ วิทยุโทรทัศน์ ดาวเทียม วิทยุกระจายเสียง และ  
ช่องทางการให้บริการข่าวสารตามสายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการกระจายทางตรงเช่นกัน  
ดังนี้ เคเบิลทีวี และการส่งข่าวสารตามสายภายในองค์กรที่ให้บริการ ดังที่เรียกว่า in house  
movie หรือการส่งข่าวสารจากห้อง sound room ซึ่งเป็นการส่งในรูปแบบของเสียง

2.1.2 ลักษณะการกระจายข่าวสารเข้าไปอยู่ในตัวสื่อประเภทต่าง ๆ  
ไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ซึ่งประกอบด้วย ช่องทางการให้บริการ  
ข่าวสารผ่านสื่อที่เป็นทางการกระจายทางตรง ดังนี้ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อเฉพาะกิจ  
และสื่อบุคคล และช่องทางการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อที่เป็นทางการกระจายผ่านคนกลาง  
พบว่า มีสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นประเภทที่ข่าวสารเกาะเกี่ยวหรืออาศัยไปกับตัวสื่อ

2.2 การกระจายตัวสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นผู้  
รับบริการข่าวสารภายในเขตเมืองพัทยา

2.2.1 การกระจายตัวข่าวสารในลักษณะที่ข่าวสารผ่านสื่อประเภท  
ต่าง ๆ ไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาในลักษณะเช่นนี้ เป็นสื่อที่ใช้  
คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในอากาศเป็นพาหนะในการเคลื่อนย้ายข่าวสาร เช่น การกระจายข่าวสาร  
ผ่านดาวเทียม โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น หรือการใช้สายเคเบิล เป็นพาหนะในการ  
เคลื่อนย้ายข่าวสาร เช่น การกระจายข่าวสารผ่านเคเบิลทีวี การส่งข่าวสารตามสายภายใน  
องค์กรที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2.2 การกระจายตัวสื่อประเภทต่าง ๆ ในลักษณะที่ข่าวสารเข้าไป อยู่ในตัวสื่อไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทภายในเขตเมืองนัทยา ในลักษณะของข่าวสารที่ เกาะเกี่ยวหรืออาศัยไปกับตัวสื่อ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะหลัก ๆ ดังนี้คือ การ กระจายตัวสื่อเฉพาะกิจกับสื่อบุคคลที่ข่าวสารกระจายไปกับสื่อทุกสถานะ กับการกระจายตัวสื่อ สิ่งพิมพ์และสื่ออเลคโทรนิคบางประเภทเช่น มิววนเทปวีดีดี เทปเพลงคาสเซต เป็นต้น ซึ่งมีการ เคลื่อนย้ายข่าวสารโดยการขนส่งด้วยยานพาหนะ การคงคลัง และการตัดสินใจเกี่ยวกับสื่อ คงเหลือ

ดังนั้น เห็นได้ว่าการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นทางด้านกรให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน โดยมีกระบวนการในการจัดการให้บริการข่าวสาร และลักษณะของการกระจายกรบริการ ข่าวสารผ่านสื่อมวลชน อันเป็นหนทางที่ชี้ให้เห็นถึงช่องทางกรให้บริการและการกระจาย ตัวสื่อมวลชนไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทภายในเขตเมืองนัทยานั้นเอง

### ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเท ภายในเขตเมืองนัทยา ข้อมูลประเภทบุคคลเป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุด บุคคลที่เป็น Key Informants นั้นบางท่านไม่มีใครจะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ เนื่องจากความเกรงกลัวในการแทรกแซงธุรกิจ อันจะมีผลต่อรายได้และการเสียภาษี ประกอบกับความเกรงกลัวทางด้านกรมาสืบหาข้อมูลของ คู่แข่ง ทำให้บางท่านไม่ให้ความร่วมมือและไม่ให้ทำการสัมภาษณ์

อย่างไรก็ตาม การวิจัยในครั้งนี้สาเหตุที่เลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนั้น เนื่องจากเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการหาข้อมูลและนำมาเก็บรวบรวม และทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความละเอียดในระดับหนึ่งเท่านั้น สาเหตุที่ไม่สามารถจะใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องศึกษามีจำนวนมากนั้นเอง

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการพิจารณาถึง ภาพรวมของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา ซึ่งรวมสื่อมวลชนทุกแขนง โดยแบ่งออกเป็น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในรายละเอียดที่ลึกซึ้งขึ้น โดยพิจารณาเฉพาะสื่อมวลชนแขนงใดแขนงหนึ่ง และการบริการในการกระจายข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในสื่อใดสื่อหนึ่งอย่างละเอียดลึกซึ้งลงไปโดยเฉพาะ รวมทั้งวิธีในการวิจัยควรใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้ได้รับรายละเอียดที่ลึกซึ้งขึ้น