

บทที่ 4

ลักษณะการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ภายในเขตเมืองพัทยา

ในการศึกษา เรื่อง การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา สำหรับบทนี้เป็นการกล่าวถึงกระบวนการของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาโดยมุ่งทำความเข้าใจถึงคุณลักษณะพื้นฐานของการบริการ และการปฏิบัติในการจัดการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน นอกจากกระบวนการของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนดังกล่าวแล้วนั้น ในบทนี้ยังกล่าวถึงประเภทของข่าวสารที่ปรากฏผ่านสื่อมวลชนอีกประการหนึ่ง

1. คุณลักษณะพื้นฐานของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน

จากคุณลักษณะทั่วไปของการบริการ ตามที่ Christian Gronroos (1990) กล่าวมานั้น นำมาพิจารณาเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ซึ่งในที่นี้เป็นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา โดยมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1.1 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

จากลักษณะทางธรรมชาติของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) แต่การบริการในหลาย ๆ ประเภทมีองค์ประกอบของสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible Element) ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความเป็นรูปธรรม และสามารถจับต้องได้ การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน นั่นคือ ผู้ให้บริการต้องการให้บริการทางด้านข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ซึ่งข่าวสาร (Information) มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นนามธรรม

องค์ประกอบต่าง ๆ ของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนต่างหากที่ทำให้ผู้รับบริการ หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนักยารู้สึกถึงความมีตัวตนของข่าวสาร ยกตัวอย่างร้านขายหนังสือบู๊รุ่งเรื่องตั้งอยู่ที่ถนนติดชายหาด นักยารู้สึกได้บริการขายสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีนเช่น หนังสือพิมพ์ The European, หนังสือพิมพ์ The Asian Wall Street หนังสือพิมพ์ Suddeutsche Zeitung หนังสือพิมพ์ Die Welt หนังสือพิมพ์ L'Express หนังสือพิมพ์ Parimas หนังสือพิมพ์ Figaro นิตยสาร Kicker นิตยสาร Asian Boating ฯลฯ ห้องสมุดประชาชนเมืองนักยา บริการสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษให้ยืมหรืออ่านในห้องสมุด เช่น วารสาร National Geographic, วารสาร Time, วารสาร Fortune วารสาร Asiaweek วารสาร Reader's Digest หนังสือพิมพ์ Bangkok Post และหนังสือพิมพ์ The Nation สื่อสิ่งพิมพ์เหล่านี้มีบริการภายในเขตเมืองนักยา โดยนักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการ ได้รู้สึกถึงความมีตัวตนของการให้บริการข่าวสาร เนื่องจากสื่อสิ่งพิมพ์มีองค์ประกอบที่เป็นกระดาษที่ผู้รับบริการสามารถหยิบจับได้ หรือจากการที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศ ชื้อม้วนเทปเพลง Eagles Greatest Hits, ฮิตครั้งนี้...ดังอีกหน ชุรักนี้ตลอดกาล 1, 2, 3 (ภาษาอังกฤษ), Whitney Houston Greatest Hits Collection ฯลฯ ตัวม้วนเทปเพลงทำให้รู้สึกถึงรูปธรรมและสามารถจับต้องได้ ซึ่งขายตามแผงลอยหลายแห่งในเขตเมืองนักยา สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถจับต้องได้

1.2 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนมีความหลากหลาย

เหตุที่การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนมีความหลากหลายนั้น เนื่องจากผู้รับบริการ หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนักยาคณะหนึ่งอาจจะไม่เหมือนกับอีกคณะหนึ่ง โดยเฉพาะผู้รับบริการอยู่กันคนละกลุ่มเป้าหมาย หรือแม้แต่ผู้รับบริการอยู่ในกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน คนแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันไม่มากนักโดยพื้นฐาน เช่น ร้านหนังสือบู๊รุ่งเรื่อง ที่ขายหนังสือภาษาต่างประเทศมีหนังสือพิมพ์จำหน่ายมากมายหลายภาษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศคนแรกเข้ามาต้องการหนังสือพิมพ์ภาษาเยอรมันเป็นข่าวสารเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวทางการเมือง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม คนขายก็จะแนะนำ Frankfurtar



Allegemeine นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น 2 คน ต้องการอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาญี่ปุ่น โดยที่ทั้งสองคน มีความต้องการที่แตกต่างกัน คนแรกต้องการอ่านข่าวสารเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่น ก็เลือกอ่านหนังสือพิมพ์โยมิอูริ แต่ขณะที่อีกคนต้องการข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทย ก็เลือก หนังสือพิมพ์บางกอกชูโฮ หรือร้านหนังสือดวงกมล สาขาण्या ที่บริการขายสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งหนังสือพิมพ์ภาษาฝรั่งเศส ตำราอาหารภาษาอังกฤษ นวนิยายภาษาฝรั่งเศส ฯลฯ เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย ผู้ให้บริการข่าวสารจึงให้ความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ แม้แต่สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทเดียวกัน เช่น นวนิยายภาษาฝรั่งเศสที่มีหลายเรื่อง ทางร้านหนังสือดวงกมลมีบริการให้เลือกเป็นชั้น ๆ หลาย ๆ ชั้น ของตู้ที่ติดฝาผนังที่เดียว นอกจากความต้องการข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์แล้วนั้น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแต่ละคนยังมีความต้องการข่าวสารที่ผ่านสื่อแตกต่างกันอีกด้วย บางคนชอบอ่าน จึงเลือกหนังสือหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร แต่บางคนชอบฟังก็เลือกคลื่นของสถานีวิทยุที่ให้บริการภาษาต่างประเทศ เช่น คลื่น 107.75 MHz (ททท.ण्या) หรือนั่งเพลงจากเทปคาสเซต ขณะที่บางคนชอบดูก็เลือกที่จะดูรายการทางโทรทัศน์ ซึ่งมีให้เลือกหลายรายการ ทั้งรายการที่ถ่ายทอดทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 5 (ข่าว CMN) ช่อง 9 (รายการข่าวภาคภาษาอังกฤษ) หรือรายการที่ถ่ายทอดทางเคเบิลทีวี รายการจากการขับสัญญาณดาวเทียม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีบริการในเขตเมือง ण्या การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่มีความหลากหลายนั้น ไม่เฉพาะผู้รับสารคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเท่านั้น ยังรวมทั้งผู้ให้บริการ ซึ่งการให้บริการข่าวสารของผู้ให้บริการในแต่ละครั้งก็แตกต่างกันไป แม้ว่าผู้ที่มารับบริการจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คนเดิม แต่เวลาในการให้บริการนั้นเป็นเวลาที่ต่างกัน ดังนั้นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนจึงมีความหลากหลาย

1.3 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการ

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนั้น ต้องมีกระบวนการหรือกิจกรรม ถึงจะทำให้บริการนั้นสัมฤทธิ์ผล กระบวนการทางการกระจายบริการข่าวสารซึ่งเป็นวิธีการที่จะทำให้ข่าวสารถึงมือผู้รับสาร โดยเริ่มตั้งแต่ผู้ผลิตทำการกระจายข่าวสารไปตามช่องทางการกระจายข่าวสารจนถึงผู้รับสาร ในที่นี้คือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมือง

พืชญา ซึ่งช่องทางการกระจายข่าวสารแต่ละช่อง ก็จะมีกระบวนการและกิจกรรมที่แตกต่าง ๆ กันไป บางช่องทางอาจจะสั้น บางช่องทางอาจจะยาว ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน รวมทั้งการกระจายสื่อมวลชนไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ก็เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมในการให้บริการเช่นกัน เนื่องจากเป็นขั้นตอนของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งที่ใช้ยานหนะ การคงคลัง และการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งคงเหลือ เป็นต้น

นอกจากช่องทางการให้บริการข่าวสาร และการกระจายตัวสื่อมวลชน ซึ่งเป็นกระบวนการแล้วนั้น การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนก็เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมเช่นกัน เนื่องจากการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนั้น ต้องมีวิธีการในการปฏิบัติ เช่น การให้บริการข่าวสารของพนักงานบริษัททัวร์ Tui, Diethelm, Air Conti, Exotic, Topic Asia, Spieberg ฯลฯ โดยอยู่ตามเคาน์เตอร์เพื่อให้บริการ การกระทำเช่นนี้ถือได้ว่าเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมประเภทหนึ่ง ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพญาสามารถเข้ามาใช้บริการได้ โดยการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการข่าวสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั่นเอง ด้วยเหตุนี้การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนจึงถือได้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างหนึ่ง

1.4 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนมีการผลิต การกระจาย ตลอดจนการบริโภคเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

การผลิต การกระจาย และการบริโภค ในที่นี้หมายถึง กระบวนการในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน เช่น การให้บริการข่าวสารผ่านโทรทัศน์ที่มีการส่งผ่าน ภาพ เสียง หรือตัวอักษร ออกอากาศไปยังผู้รับสาร เมื่อผู้รับสารเปิดเครื่องรับโทรทัศน์ จะได้รับบริการทันทีในเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น รายการจากสถานีวิทยุโทรทัศน์ในประเทศไทย ช่อง 5 รายการข่าว CNN หรือรายการ MTV ของ STAR TV ได้ถ่ายทอดผ่านดาวเทียม รายการภาพยนตร์ภาษาอังกฤษของทางเคเบิลทีวี PTV และ โสภณ ถือได้ว่าเป็นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่มีการผลิต การกระจาย ตลอดจนการบริโภคในเวลาเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันนั้นความเจริญทางด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถบันทึกรายการ

ต่าง ๆ ด้วยม้วนเทปวิดีโอ ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะทำให้ผู้รับสาร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถรับชมรายการที่เคยออกอากาศไปแล้วได้อีกหลาย ๆ ครั้ง ตามต้องการ แต่ไม่ถือว่าเป็นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเหมือนกับครั้งที่ออกอากาศ เนื่องจากต่างเวลา และไม่ถือว่าเป็นการให้บริการแต่เป็นการเลือกที่จะรับข่าวสารหรือการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเอง ที่ได้ทำการบันทึกเทปเพื่อรับข่าวสารนั้น ๆ

นอกจากนี้การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนมีการผลิต การกระจาย ตลอดจนการบริโภคเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันนี้ อาจจะเป็นเวลาในช่วงระยะหนึ่งที่เกิดขึ้นได้เช่นกัน โดยมีการกำหนดเวลาว่าเป็นในช่วงระยะนั้น เช่น หนังสือพิมพ์ Bild เป็นรายสัปดาห์ Fortune เป็นรายปักษ์ Asia Boating เป็นรายเดือน เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เป็นผู้รับสาร ในช่วงระยะเวลานั้น ก็ถือได้ว่าเป็นเวลาเดียวกัน เป็นต้น เห็นได้ว่าการให้บริการข่าวสารในเวลาเดียวกัน นั้นมีทั้งในเวลาใดเวลาหนึ่งและที่เป็นช่วงระยะของเวลาดังกล่าว

1.5 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนั้น คุณค่าของการบริการมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในที่นี้หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ผู้ให้บริการอาจจะ เป็นผู้ผลิตหรือคนกลางในลักษณะต่างๆ ก็ได้ คุณค่าของการบริการจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการได้ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่ตรงต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องการรับทราบเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา พนักงานที่ทำหน้าที่แลกเปลี่ยนเงินตราตามเคาน์เตอร์หรือตามร้าน เช่น พนักงานร้านแลกเปลี่ยนเงินตราเย็นจิตต์ พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราของธนาคารกสิกรทุกสาขาในพัทยา พนักงานบริษัททัวร์ Lee Tour ซึ่งสามารถให้ข่าวสารเกี่ยวกับเงินตราได้นั้น พนักงานในที่นี้มีฐานะสื่อบุคคล (Mass Communicators) ปฏิสัมพันธ์ในที่นี้มีชี้เฉพาะปฏิสัมพันธ์ทางคำพูดเท่านั้น ยังมีปฏิสัมพันธ์ทางกิริยาท่าทางระหว่างทั้งสองฝ่ายอีกด้วย

โดยเฉพาะกิริยาท่าทางหรือความประพฤติของผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อการบริการ เช่น หน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน มีมารยาทในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ สิ่งเหล่านี้ต้องมีความพร้อมสำหรับคุณสมบัติของผู้ให้บริการ และคุณค่าทางการบริการได้เกิดขึ้น เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้รับความพึงพอใจเป็นสำคัญ

นอกจากปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวแล้วนั้น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสื่อกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา สามารถสร้างคุณค่าได้เช่นกัน เช่น ป้ายบอกทิศทางจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความต้องการที่จะทราบถึงทิศทางที่จะไป และได้รับข่าวสารที่ตรงและเกิดความพึงพอใจ เช่น ป้ายบอกทางไปศาลาว่าการเมืองพัทยา (The Pattaya City Hall) เป็นป้ายที่จะหันไปสู่สถานที่ตั้ง หรือ บอร์ดที่มีรูปภาพอาหารประกอบ ชื่อรายการอาหารที่ติดตั้งหน้าร้านอาหารนางนวลพัทยาใต้ ร้านสวีตชาเล่หน้าพัทยาใต้ เป็นต้น

1.6 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนโดยทั่วไปแล้วนั้นลูกค้าจะมีส่วนในกระบวนการผลิต

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนของผู้ให้บริการนั้น เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตพัทยามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการ เมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหลั่งไหลเข้ามา จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องมีการให้บริการทางด้านข่าวสารเกิดขึ้น เช่น ป้ายบอกทิศทางภายในเขตเมืองพัทยาที่มีภาษาอังกฤษ บ่งบอกถึงสถานที่และทิศทาง การเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องรู้ทิศทางที่ต้องการจะไป เช่น North Pattaya, South Pattaya, หรือป้ายที่บอกทิศทางของสถานที่เช่น Tourism Authority of Thailand, The Pattaya City hall หรือป้ายบอกชื่อสถานที่ เช่น ป้าย Alcazar, Tiffany, Cottage Lodge, Sea Lodge, Pink House Pub, 13 Coins ฯลฯ หรือจากการสอบถามของนักท่องเที่ยวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ที่แสดงความจำนงต่อคนขายหนังสือพิมพ์ถึงชื่อหนังสือพิมพ์ที่ต้องการสิ่งเหล่านี้ คนขายก็จะจดจำและพยายามที่จะสืบให้รู้หนังสือพิมพ์เล่มนั้นที่ไหนมีจำหน่ายแล้วจากนั้นก็ติดต่อ แล้วนำมาจำหน่าย สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นในเขตเมืองพัทยา นอกจากนี้

แล้ว นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเองนั้น ยิ่งก่อผลให้เกิดการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในอีกลักษณะหนึ่ง นั่นคือ การบริการตนเอง ยกตัวอย่าง การเปิดโทรทัศน์ภายในห้องพักโรงแรม ชั้น 8 ซอย 8 เพื่อดูภาพยนตร์ภาษาอังกฤษจากเคเบิลทีวีของชมรม โสภณเคเบิลทีวีเป็นผู้ผลิตรายการแล้วส่งข่าวสารตามสายเคเบิลไปยัง โรงแรม การเปิดเพลงฟังจาก 107.75 MHz
พญา

ดังนั้นการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นสิ่งจำเป็นมาก เนื่องจากความต้องการของนักท่องเที่ยวในบางกรณีเป็นตัวกำหนดต่อการเกิดขึ้นของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนดังที่ได้กล่าวไว้ในตัวอย่างเบื้องต้น

1.7 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนไม่สามารถเก็บในสต็อกได้

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนไม่สามารถเก็บในสต็อกได้นั้น การที่ไม่สามารถเก็บได้ในสต็อก หมายถึง การเสร็จสิ้นลงของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในแต่ละครั้ง ยกตัวอย่าง การที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าไปรับบริการจากผู้ขาย ม้วนวิดีโอเทป เรื่อง The Silend of the Lamp, Basic Instinct, Body of Evidenge, Presume Innocent จากร้าน Bill Board ติดถนนสายชายหาดพญาใต้ หรือจากร้านแผงลอยใกล้ ๆ ร้าน Pizzahut หรือร้านแผงลอยด้านหน้า Simond Arcade เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซื้อม้วนวิดีโอเทปไปแล้ว การให้บริการก็เสร็จสิ้นลง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะดูก็รอบก็ได้ ซึ่งแสดงถึงการเก็บม้วนวิดีโอในสต็อกมิใช่การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน หรือจากการที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าไปซื้อ หนังสือพิมพ์จากร้านนิคมพญา ตั้งอยู่ที่พญาใต้ หรือจากร้านแผงลอยหลาย ๆ แห่งในเขตเมืองพญา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอ่านหนังสือพิมพ์ฉบับนั้นจบลง ข่าวสารที่ผ่านไปนั้นไม่สามารถเก็บได้ในสต็อกแต่สิ่งที่ทำให้รู้สึกว่าการเก็บไว้ในสต็อกได้นั้น คือกระดาษหนังสือพิมพ์ การให้บริการในครั้งนี้เสร็จสิ้นลงไปแล้ว แม้ว่าต่อมาในภายหลังได้มีการนำหนังสือฉบับนั้นมาอ่านอีกก็ตาม แต่เวลาได้ผ่านไปแล้วจบลงไปแล้ว หรือการถ่ายทอดข่าวทางโทรทัศน์ เช่น การถ่ายทอดสดการเลือกตั้งประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกาเป็นการถ่ายทอดผ่านดาวเทียมเข้า

สู่เครื่องรับโทรทัศน์ภายในโรงแรมรอยัล คลิฟ บีช รีสอร์ท พัทยาใต้ โรงแรมมณเฑียรพญา
ผู้ชมสามารถรับทราบเหตุการณ์ในตอนนั้น แม้ว่าผู้รับสารสามารถจะบันทึกเทป โทรทัศน์เอาไว้
เมื่อภายหลังย้อนกลับมาดูอีกก็ไม่มีความหมายอะไร ในเมื่อการถ่ายทอดได้ผ่านไปแล้ว และผ่าน
ไปแล้ว

1.8 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนั้นไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ได้

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนั้นเป็นลักษณะสาธารณะ ไม่มีผู้รับสาร
คนใดมีสิทธิ์ความเป็นเจ้าของได้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาต่างก็
สามารถรับบริการนี้ได้เมื่อเข้าไปรับบริการแต่ไม่มีสิทธิในข่าวสาร จากที่กล่าวมาว่าไม่สามารถ
โอนกรรมสิทธิ์ได้นั้น มีความหมายที่ว่านักท่องเที่ยวต่างประเทศที่รับบริการทางด้านข่าวสาร
นั้น ข่าวสารที่ได้รับไม่ได้เป็นของนักท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น การซื้อแผ่นคอมแพ็คดิสจาก
ร้าน Bill Board นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่สามารถเป็นเจ้าของข่าวสารที่อยู่ในแผ่น
แต่เป็นเจ้าของแผ่นคอมแพ็คดิส หรือ การที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศนั่งรายการวิทยุ ของ
ทางสถานีวิทยุ ททท. 107.75 MHz รายการ Sunshine Radio รับชมรายการทางโทรทัศน์
รายการข่าวเช้าช่อง 9 หรือเคเบิลทีวี ที่ปัจจุบันเสนอรายการภาษาอังกฤษหลายช่อง เป็นต้น
ข่าวสารในรายการต่าง ๆ ก็มิได้มีความหมายที่ว่าเป็นของนักท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้นั้น
อาจจะเป็นความรู้ ความเพลิดเพลิน เห็นได้ว่าการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนไม่สามารถ
โอนความเป็นเจ้าของได้ แม้แต่ตัวสื่อมวลชนเองเช่นกันในบางกรณี การซื้อการขอลาจทำให้
เกิดความเป็นเจ้าของ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ ม้วนเทปเพลง ม้วนเทปวีดีโอ แต่บางกรณีเช่น
การเข้าไปรับบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนจากห้องสมุด สื่อมวลชนที่เป็นหนังสือก็ยังคงเป็นของ
ห้องสมุด ยกเว้นเอกสารบางอย่างที่แจกแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการนั้น ๆ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นคุณลักษณะที่จะพบได้ในการบริการข่าวสารผ่าน
สื่อมวลชน ซึ่งคุณลักษณะของการบริการเหล่านี้มีผลต่อการจัดการในการให้บริการข่าวสารผ่าน
สื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

2. การจัดการในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา

ในทางปฏิบัติแล้วนั้น การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่ทำให้ถึงผู้บริโภคชั้นสุดท้ายคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา มีวิธีการดังต่อไปนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Christian Groonroos (1999:73) เกี่ยวกับการจัดการในการให้บริการ (Managing the Service Offering Concept) โดยแบ่งแยกออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทางการบริการ (Service Concept)
- 2.2 รูปแบบของการบริการแบบพื้นฐาน (Basic Service Package)
- 2.3 การให้บริการเสริม (Augmented Service Offering)

2.1 แนวคิดทางการบริการ (Service Concept)

เป็นแนวคิดที่ชี้ให้เห็นถึง การกำหนดถึงความตั้งใจหรือความมุ่งหมายขององค์กร (Intentions of the Organization) ในการศึกษาครั้งนี้ องค์กร หมายถึง องค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในนันทยา และผู้ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตเมืองนันทยา (สื่อบุคคล) ได้มีความตั้งใจหรือความมุ่งหมายขององค์กร ในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ผู้วิจัยพบว่า ความตั้งใจหรือความมุ่งหมายขององค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ผู้ให้บริการข่าวสารบางองค์กรมีความตั้งใจหรือความมุ่งหมายที่คล้ายคลึงกัน แต่บางองค์กรนั้นแตกต่างกันมาก ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรแต่ละประเภทด้วยเช่นกัน ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความตั้งใจหรือความมุ่งหมายของผู้ให้บริการข่าวสารในลักษณะที่ทำไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการให้บริการข่าวสารแก่สาธารณชน

ผู้ให้บริการประเภทนี้ส่วนมากเป็นองค์กรของรัฐที่ตั้งอยู่ภายในเขตเมืองนันทยา ดังนี้ สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนันทยา ห้องสมุดประชาชนเมืองนันทยา ตำรวจนันทยาและเมืองนันทยา ผู้ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเหล่านี้มี

หน้าที่ในการให้บริการชาวสาร

สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา เป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์การรัฐวิสาหกิจ ที่ได้กำหนดความมุ่งหมายขององค์กรตามนโยบายที่ได้รับจากส่วนกลางซึ่งปรากฏเป็นข้อแรกของหน้าที่ทั้งหมดดังนี้

“การให้บริการชาวสาร แนะนำ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวในเขตท่องเที่ยวที่รับผิดชอบ” (เอกสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2535)

จากหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมายจึงเป็นความมุ่งหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา ที่จะต้องปฏิบัติตามจากความตั้งใจหรือความมุ่งหมายของส่วนกลาง การให้บริการชาวสารของสำนักงานพัทยาเป็นการให้บริการชาวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลในฐานะพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา เพื่อสนองต่อการท่องเที่ยวนั่นเอง

อีกองค์กรหนึ่งในเขตเมืองพัทยา ที่มีหน้าที่ในการให้บริการชาวสารได้อย่างชัดเจนเช่นเดียวกับองค์กรแรก คือ หอสมุดประชาชนเมืองพัทยา และเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ให้บริการชาวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา พาณี เจริญสวัสดิ์ บรรณารักษ์ หอสมุดกล่าวว่า

วัตถุประสงค์ของหอสมุด คือ การให้บริการชาวสารแก่ประชาชน และนักท่องเที่ยว เนื่องจากพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ชาวต่างประเทศนิยมมาท่องเที่ยว การบริการชาวสารของหอสมุดก็มีไว้ให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นอีกกลุ่มหนึ่งของผู้เข้ามาใช้บริการหอสมุด (พาณี เจริญสวัสดิ์, สัมภาษณ์)

เป็นการแสดงถึงความตั้งใจหรือความมุ่งหมายของหอสมุดประชาชนเมืองพัทยาที่มีหน้าที่ในการให้บริการชาวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งมีหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ

นวนิยายภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน อังกฤษ และวารสารภาษาอังกฤษ บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

นอกจากองค์กรทั้งสองที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ยังมีองค์กรอื่นที่ทำหน้าที่ในการให้บริการข่าวสารซึ่งทำไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การตำรวจท่องเที่ยวที่ให้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อควรระวัง หรือเมืองพัทยา ที่ให้บริการตามหน้าที่ของเมืองพัทยา เช่น ป้ายบอกทิศทาง ข้อห้าม ป้ายบอกสถานที่ โดยที่เมืองพัทยามีแผนกหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบหน้าที่นี้โดยตรง เช่นเดียวกับห้องสมุดประชาชนเมืองพัทยา ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของเมืองพัทยา

นอกจากสื่อมวลชนที่ให้บริการแล้วนั้น บุคลากรในองค์กรก็มีหน้าที่เช่นเดียวกัน และเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บริการข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

2.1.2 ความตั้งใจหรือความมุ่งหมายในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

ผู้ให้บริการข่าวสารในที่นี้มีทั้งที่เป็นองค์กรและสื่อบุคคล ซึ่งสามารถให้ความพึงพอใจต่อการรับบริการข่าวสารได้ ความแตกต่างระหว่างความมุ่งหมายที่ให้ความพึงพอใจที่แท้จริงกับหน้าที่ใน การให้บริการข่าวสารตามหน้าที่แก่นักท่องเที่ยวอาจได้รับความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการข่าวสารมีคำว่ามีหน้าที่มาบังคับให้ต้องปฏิบัติตาม แต่ในขณะที่ความตั้งใจหรือความมุ่งหมายในการให้บริการข่าวสารนั้นไม่มีหน้าที่มาบังคับ ผู้วิจัยพบว่า องค์กรและสื่อบุคคลที่อยู่ภายในเขตเมืองพัทยาได้กระทำตามความมุ่งหมายนี้เป็นจำนวนมาก

ยกตัวอย่าง โรงแรมแกรนด์ โศล่ ตั้งอยู่ติดถนนนันทยาสาย 2 ตรงข้ามโรงแรมมณเฑียรนันทยา ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนดังต่อไปนี้

HOTEL FACILITIES

* Colour television with in-house videos 24 hours

* Cable T.V.

ภาพที่ 1 แผนเอกสารในโบซ์ของโรงแรมแกรนด์ โซเล่

เป็นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ที่ให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา ซึ่งนอกเหนือไปจากความพึงพอใจแล้วนั้น ยังมีสิ่งที่แอบแฝงเข้ามาภายในบริการดังกล่าว ในเรื่องของความหลากหลายของการให้บริการข่าวสาร เพราะว่าโรงแรมแกรนด์ โซเล่ มิได้ให้บริการข่าวสารเพียงแค่นั้น แต่ยังให้บริการข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ สื่อบุคคลที่มีฐานะเป็นพนักงานของโรงแรมได้ให้บริการข่าวสารเช่นเดียวกับสื่อมวลชน

นอกเหนือไปจากนี้ ความพึงพอใจที่มีใช้มีเฉพาะความหลากหลาย ความพึงพอใจที่เกิดจากการให้ความรวดเร็วของการให้บริการข่าวสาร เทคโนโลยีรูปแบบใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมในขณะนี้คือ การรับสัญญาณดาวเทียม เพื่อให้บริการข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

ยกตัวอย่าง โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช รีสอร์ท บนเขาพระตำหนัก พัทยาใต้ ให้บริการข่าวสารที่หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในห้อง Look East, Living, Where, Newsweek, Sawasdee, Pattaya Today, The Nation, Bangkok Post และเอกสารของทางโรงแรม เช่น What's on the Royal Cliff Beach Resort หรือรายการของทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 3, 5, 7, 9, 11 หรือรายการเพลงของสถานีวิทยุกระจายเสียง ททท. พัทยา 107.75 MHz และของทางโรงแรมเอง นอกจากนี้ทางโรงแรมยังได้ให้บริการข่าวสารผ่านดาวเทียมอีกช่องหนึ่งด้วย

CNN NEWS

(CHANNEL 7)

THIS TRANSMISSION IS RECEIVED OVER SATTELLITE AND THE
QUALITY OF THE PICTURE DEPENDS ON ATMOSPHERE CONDITIONS (IF
RECEPTION NOT CLEAR, PLEASE DO NOT ADJUST THE SET)

ภาพที่ 2 เอกสารการใช้เครื่องรับโทรทัศน์ในการรับข่าวสาร CNN NEWS ของ
โรงแรมรอยัลคลิฟ บีช รีสอร์ท ซึ่งปรากฏในเอกสาร What's on The
Royal Cliff

เป็นการแสดงถึงความรวดเร็วของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อ
มวลชน ซึ่งเป็นความมุ่งหมายขององค์กรที่ให้บริการ นอกจากการติดตั้งจานรับสัญญาณดาวเทียม
แล้วนั้นในปัจจุบันการติดตั้งเคเบิลทีวี โดยการสมัครเป็นสมาชิก อาทิเช่น โรงแรมแกรนด์ โชลว์
ที่สมัครเป็นสมาชิกชมรมโสมงเคเบิลทีวี ก็สามารถรับราชการต่าง ๆ จากจานสัญญาณรับดาวเทียม
เช่นกัน

2.1.3 ความตั้งใจหรือความมุ่งหมายในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน
เพื่อแสวงหาผลกำไร จากการให้บริการข่าวสาร

ผู้ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่มีความมุ่งหมายหรือความตั้งใจ
เพื่อแสวงหาผลกำไร ส่วนมากเป็นองค์กรของทางเอกชน หรือมีฉะนั้นก็เป็นการเข้าสัมปทาน
เวลาขององค์กรรัฐ ดังที่ บริษัท V.C. Spot Production จำกัด เข้าเวลาของสถานีวิทยุ
กระจายเสียง ท.ท.ท.พญา 107.75 MHz ที่แสวงหาผลกำไรจากค่าโฆษณา นอกจากองค์กร
ทางเอกชนที่เข้าสัมปทานเวลาแล้วนั้น การแสวงหาผลกำไรในรูปแบบของความตั้งใจหรือความ
มุ่งหมายขององค์กรในลักษณะที่ 2 ที่สร้างความพึงพอใจนั้นยังปรากฏเช่นกัน เช่น โรงแรม

วงศ์อมตย์ โรงแรมการ์เด้นลอร์ดจ้ โรงแรมชั้นไฮน์การ์เด้น ซึ่งทั้งสามโรงแรมอยู่ในเขตพญา
เหนือแถวสี่แยกวงเวียนปลาโลมา ได้มีบริการข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์คือ การบริการขาย
หนังสือพิมพ์ Bangkok Post, The Nation นอกจากนี้โรงแรมการ์เด้นลอร์ดจ้ยังมีบริการให้
เช่า เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องรับวิดีโอ และเช่าม้วนเทปวิดีโอ ซึ่งสามารถทำกำไรให้อย่าง
งามแก่โรงแรม

เนื่องจากพญาเป็นแหล่งที่รวมกลุ่มเป้าหมายทางลูกค้าขององค์กร
นั้นคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในพญา องค์กรที่แสวงหาผลกำไรที่ให้บริการข่าวสาร
ผ่านสื่อมวลชนจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในพญา ต่างก็พยายามทำให้องค์กรของตนนั้น
อยู่รอดได้ผลกำไร ก็เป็นความมุ่งหมายที่สำคัญขององค์กรประการหนึ่ง

ยกตัวอย่าง การให้บริการข่าวสารผ่านม้วนเทปวิดีโอ ม้วนเทปเพลง
แผ่นคอมแพคดิสของร้าน Bill Board วิทยา คชนันท์พันธ์ กล่าวว่า "เมื่อธุรกิจเปลี่ยนไปเช่น
แต่ก่อน ทางร้านขายเสื้อผ้า แต่ปัจจุบันการขายพวกเทปบูมก็เปลี่ยนมาขาย เนื่องจากทำกำไร
ได้มากกว่า การเปิดร้านค้าขายก็ต้องหวังผลกำไร เป็นจุดมุ่งหมายของทางร้านอยู่แล้ว เพราะ
ผลกำไรทำให้ร้านอยู่ได้ และการเลือกธุรกิจที่มาก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน" (วิทยา คชนันท์พันธ์,
สัมภาษณ์)

ยกตัวอย่าง การบริการข่าวสารที่แสวงหาผลกำไร ร้านขายหนังสือ
บุญรุ่งเรือง บุญสืบ เอกอัคร กล่าวว่า "เรื่องเปอร์เซ็นต์ที่ได้รับจากหนังสือพิมพ์ต่างประเทศ
และในแต่ละตัว ถ้าจะให้บอกทุกตัวว่าตัวนั้นได้เท่าไร ตัวนี้ได้เท่าไรคงจะบอกไม่ได้ มัน
เหมือนกับเปิดกระเป๋าสตางค์ให้คนอื่นดู พวกเปอร์เซ็นต์ต่างๆ มันเป็นรายได้ของร้าน" (บุญสืบ
เอกอัคร, สัมภาษณ์)

จะเห็นได้ว่า ผลกำไรที่เป็นผลประโยชน์ ต่างก็เป็นความมุ่งหมาย
ขององค์กรทั้งสิ้น ธุรกิจหรือองค์กรจะคงอยู่ได้เมื่อมีผลกำไร แต่จะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับ

ความสามารถของผู้บริหารเองทั้งสิ้น

ซึ่งแนวคิดด้านการบริการที่แสดงถึงความตั้งใจหรือความมุ่งมั่นขององค์กรที่ให้บริการข่าวสารนั้นจะชี้ให้เห็นรูปแบบของหีบห่อในการบริการที่แตกต่างกัน หรือคล้ายคลึงกัน ดังนี้ การบริการหลัก (Core Service) การบริการเพื่ออำนวยความสะดวก (Facilitating Service) และการบริการเพื่อส่งเสริมสนับสนุน (Supporting Service)

2.2 รูปแบบทางด้านการบริการพื้นฐาน (Basic Service Package)

รูปแบบทางด้านการบริการพื้นฐาน เป็นแนวคิดที่ Christian Gronroos ได้แบ่งการบริการออกเป็น 3 กลุ่ม ที่เป็นการจัดการให้บริการแก่ความต้องการของลูกค้า ดังนั้น การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนของผู้ที่ให้บริการ จัดแบ่งประเภทของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในนันทยาออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.2.1 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในนันทยาเป็นบริการหลัก (Core Service)

2.2.2 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในนันทยาเป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวก (Facilitating Service)

2.2.3 การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในนันทยาเป็นบริการเพื่อส่งเสริมสนับสนุน (Supporting Service)

2.2.1 การบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ภายในเขตเมืองนันทยาเป็นบริการหลัก (Core Service)

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นความจำเป็นที่จะต้องมียู่ องค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในนันทยา เป็นบริการหลัก เป็นองค์กรที่พบหลายแห่งภายในเขตเมืองนันทยา

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นบริการหลักนั้น หมายถึง วัตถุประสงค์ขององค์กร หรือบุคคลนั้นต้องการให้บริการทางด้านข่าวสารเป็นสำคัญ เป็นการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการทางด้านข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายใน เขตเมืองพัทยาที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในพัทยาไม่ว่า จะเป็นองค์กรที่แสวงหาผลกำไรหรือเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรหรือบุคคลต่างเกิดขึ้นใน เมืองพัทยาอันเป็นย่านที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนิยม ยกตัวอย่างเช่น การติดตามข่าวสาร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง หรือแม้กระทั่งหุ้น (Stock) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่สามารถติดตามได้จากหนังสือพิมพ์ Nikkai, Financial Time, L'express, Prantfurten Allgemeine, Republica ที่มีขายตามแผงลอยซอย 9 และแผงลอยหน้าร้านขายกระเป๋าพัทยาใต้ถนนสายสอง การให้บริการจากสถานีวิทยุกระจาย เสียง ททท. พัทยา 107.75 ให้บริการเพลงและข่าวท้องถิ่น ตลอดจนการที่นักท่องเที่ยว ต่างประเทศต้องการข่าวสารที่บันเทิงเริงรมย์ก็สามารถเข้ารับบริการจากห้องสมุดประชาชน เมืองพัทยาได้ เนื่องจากทางห้องสมุดมีบริการหนังสือนวนิยายภาษาอังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั้นมีความแตกต่างกัน มิได้เหมือนกันทุก ๆ คน เพราะฉะนั้นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นบริการหลัก จึงต้องมีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

จันทร์ - ศุกร์

- 18.15 Sunshine By Richard Phillips
- 19.00 ถ่ายทอดข่าวภาษาอังกฤษ จากสถานีวิทยุกระจายเสียง
แห่งประเทศไทย
- 19.30 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.
- 20.30 Sunshine By Richard Phillips
- 21.00 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.
- 21.05 Sunshine By Richard Phillips

- 22.00 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.
 22.05 Sunshine By Richard Phillips
 23.00 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.

หมายเหตุ... วันศุกร์ เวลา 22.05 - 24.00

ถ่ายทอดเสียงภาษาอังกฤษรายการแผ่นฟิล์มวันศุกร์ จาก 107 (ช่อง 9)

เสาร์ - อาทิตย์

- 18.15 Sunshine By Richard Phillips
 19.00 การถ่ายทอดข่าวภาษาอังกฤษจากสถานีวิทยุกระจายเสียง
 แห่งประเทศไทย
 19.30 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.
 20.30 Sunshine By Richard Phillips
 21.00 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.
 21.05 Sunshine By Richard Phillips
 22.00 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.
 22.05 ถ่ายทอดเสียงภาษาอังกฤษภาพยนตร์ Top Theatre
 จาก 107 MHz.
 23.00 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.
 23.05 อสมท. เสนอข่าวภาคภาษาอังกฤษ จาก 107 MHz.

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นบริการหลักดังตัวอย่างที่
 ยกตามรายการของทางสถานีวิทยุ ททท. 107.75 MHz₂ หรือร้านแผงลอยขายหนังสือเป็นองค์
 กรที่มีความตั้งใจในการแสวงหากำไร โดยการบริการข่าวสารเป็นหลัก หรืออย่างการบริการ
 ข่าวสารของห้องสมุดเป็นบริการหลักที่มีหน้าที่ในการให้บริการตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ดังนั้น องค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทภายในเขตเมืองพัทยา มีความมุ่งหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน แต่สามารถให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนได้เช่นเดียวกัน ในรูปแบบของการบริการเดียวกันได้

2.2.2 การบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาเป็นการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก (Facilitating Service)

การบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในพัทยาเป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บริการหลัก (Core Service) เรียกว่า คุณสมบัติของการบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บริการหลักได้บริการ และถ้าหากขาดการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่บริการหลักแล้ว บริการหลักก็อาจจะไม่ได้บริการขึ้นมาก็เป็นได้

ยกตัวอย่าง การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีหน้าที่หลักคือการบริการท่องเที่ยว แต่การให้บริการการท่องเที่ยวจะมีอยู่ มิได้ ถ้าขาดการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อ (สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาสอบถามพนักงานถึงเรื่องแหล่งสถานที่บริการที่พัก พนักงานก็จะให้บริการว่าต้องการแบบไหนและให้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับที่พักให้นักท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาหยิบเอกสารจากชั้นวางสื่อสิ่งพิมพ์ไปเองโดยไม่ต้องสอบถามพนักงานก็ได้ เห็นได้ว่าการให้บริการหลักคือการท่องเที่ยวที่สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากการให้บริการอำนวยความสะดวกทางการบริการข่าวสารนั่นเอง ความสำคัญของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนั้น ในบางครั้งจะมีความซับซ้อนกันเป็นอย่างมาก ดังตัวอย่างที่ยกขึ้นมา การท่องเที่ยวสำนักงานพัทยาให้บริการข่าวสารอย่างเด่นชัด แต่ข่าวสารดังกล่าวเป็นตัวอำนวยความสะดวกแก่การบริการหลักเป็นสำคัญ นั่นคือการท่องเที่ยว เนื่องจาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานพัทยามีหน้าที่ในหลาย ๆ ด้าน แต่ทุกหน้าที่ก็เพื่อเอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวนั่นเอง

ฉะนั้น การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานนันทยาเป็นการให้บริการที่เป็นไปตามหน้าที่ที่ได้รับมาจากนโยบายส่วนกลาง ซึ่งเป็นบริการที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวซึ่งเป็นบริการหลักนั่นเอง

2.2.3 การบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในนันทยาเพื่อส่งเสริมสนับสนุน (Supporting Service)

การบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในนันทยาเพื่อส่งเสริมสนับสนุนเป็นบริการช่วย (Supporting Services) อีกประเภทหนึ่ง ที่เพิ่มคุณค่าและ / หรือเป็นการทำให้การบริการนั้นแตกต่างไปจากการบริการของคู่แข่งชั้นในตลาดที่มีกลุ่มเป้าหมาย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในนันทยาเหมือนกัน แม้ว่าบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นบริการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนจะขาดหายไป ก็มิได้หมายความว่า การบริการหลักจะใช้ไม่ได้

ลักษณะของผู้ที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและมีการแข่งขันอย่างเห็นเด่นชัดกันนั้น คือ องค์กรทางเอกชน ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่เล็งเห็นถึงอรรถประโยชน์ของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา แม้ว่าจะไม่มีผลต่อการบริการหลักก็ตาม แต่มีผลต่อความมุ่งหมายหรือความตั้งใจขององค์กรในแง่ของความพึงพอใจ การเห็นคุณค่าของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน

ยกตัวอย่าง โรงแรมหลาย ๆ แห่งในเขตเมืองนันทยา ที่ให้บริการที่พักเป็นบริการหลัก แต่ความแตกต่างที่ทำให้เห็นคุณค่าของผู้ให้บริการแต่ละแห่งนั้นแตกต่างกันอยู่ตรงที่บริการส่งเสริมสนับสนุน อุทุมพร เกสต์เฮ้าส์ ตั้งอยู่ที่นันทยาใต้ติดถนนสายสอง โรงแรมวังทอง ตั้งอยู่นันทยาสายสอง วิลลิตี เข้า นันทยาสายสอง โรงแรมพัฒนาสิน นาเกลือ ทศพร เกสต์เฮ้าส์ นันทยาใต้ ต่างเป็นโรงแรมที่บริการหลักขายที่พัก ซึ่งสามารถอยู่ได้โดยไม่มี

บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่มีบริการหลากหลายอย่างโรงแรมอื่น ๆ โรงแรมเหล่านี้ผู้วิจัยพบว่า มีเพียงโทรทัศน์เพียงเครื่องเดียวตั้งอยู่ในห้องรับรองแขก และเป็นรายการของทางสถานีโทรทัศน์ แต่สามารถดำรงกิจการมาจนถึงปัจจุบันนี้ ซึ่งแตกต่างไปจากโรงแรมหลาย ๆ แห่งภายในเขตเมืองพัทยา โดยเฉพาะโรงแรมระดับห้าดาว ดังเช่น โรงแรมวงศ์อมตย์ โรงแรมแกรนด์ โซเล่ โรงแรมรอยัลคลิฟ บีช รีสอร์ท โรงแรมรอยัล การ์เด้น ต่างเป็นโรงแรมที่มีบริการส่งเสริมสนับสนุนอย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ เช่น Bangkok Post, The Nation, Look East, Aient Time, Pattaya Tody ฯลฯ หรือรายการที่ถ่ายทอดทางสถานีโทรทัศน์ รวมทั้งรายการที่เป็น in-house movies ฯลฯ

เห็นได้ว่า คุณค่าและความพึงพอใจต่อการบริการส่งเสริมสนับสนุนนั้น สามารถแบ่งระดับชั้นของ โรงแรมอยู่ภายในตัวของมันเอง ถึงแม้ว่าจะไม่ส่งผลต่อการบริการหลักโดยตรง แต่ส่งผลโดยทางอ้อมนั้นคือคุณค่าและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาพำนักภายในเขตเมืองพัทยา

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า องค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในพัทยา ต่างได้กระทำหน้าที่ในการให้บริการข่าวสารตามลักษณะขององค์กรที่ให้บริการในแต่ละประเภทนั่นเอง แต่องค์กรบางประเภทหรือบางองค์กรให้บริการข่าวสารหลายรูปแบบในขณะเดียวกัน เช่น ให้ทั้งบริการข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกและการบริการข่าวสาร เพื่อส่งเสริมสนับสนุนแต่ในขณะที่บางองค์กรให้บริการโดยบริการหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น ให้บริการหลักก็เป็นอย่างเดียวไปเลย โดยไม่มีบริการในรูปแบบอื่น ๆ (บริการในที่นี้หมายถึง การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนทั้งสิ้น)

2.3 การให้บริการเสริม (Augmented Service Offering)

แนวคิดการให้บริการเสริม (Augmented Service Offering) ถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากในการให้บริการของผู้ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน เนื่องจากเป็นกระบวนการผลิตการให้บริการที่ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ทางการตลาด โดยการ

สร้างสิ่งพิเศษ "extra" เข้าไปในกระบวนการบริการเดิม ๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างไปจากคู่แข่งชั้น การให้บริการเสริมที่สร้างความพิเศษหรือเพิ่มขึ้นจากกระบวนการให้บริการตามปกติ ผู้วิจัยพบว่า

2.3.1 เวลาในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา สามารถสร้างให้เป็นบริการเสริมได้ ดังนี้

ร้านหนังสือดวงกมล ร้านหนังสือเพลงลอยตามสถานที่ต่าง ๆ

ร้านหนังสือมหาภีร์ ต่างเป็นร้านที่เปิดบริการเวลา 10.00-22.00 น. ทุกวัน แต่ปรากฏว่าร้านหนังสือบุษกรู้ง เรือง ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการเสริมโดยการเพิ่มเวลามากกว่าร้านหนังสืออื่น ๆ ถึง 5 ชั่วโมง 30 นาที โดยเปิดบริการทุกวันตั้งแต่เวลา 06.30-24.00 น. ทุก ๆ ร้านที่ขายหนังสือเป็นร้านที่ให้บริการข่าวสาร เป็นการแสวงหากำไร ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการให้บริการข่าวสารเป็นหลัก แต่การคำนึงถึงความสำคัญของการให้บริการเสริมแตกต่างกัน

ห้องสมุดประชาชนเมืองพัทยา โดยปกติการให้บริการของพนักงานรัฐจะกระทำกันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่ห้องสมุดแห่งนี้ต่างจากห้องสมุดแห่งอื่นที่อยู่ในเขตเมืองพัทยา (ไม่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว ส่วนมากชาวบ้านเป็นผู้เข้ารับบริการ) ที่เมืองวันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยการเปิดบริการวันอังคาร-วันเสาร์ เนื่องจากการเล็งเห็นถึงวันหยุดสุดสัปดาห์เป็นวันที่นักท่องเที่ยวนิยมเข้ามาท่องเที่ยวภายในเขตเมืองพัทยา จึงได้เปิดบริการวันเสาร์อีกหนึ่งวัน

นอกจากการบริการห้องสมุดของห้องสมุดประชาชนเมืองพัทยาแล้วนั้น การให้บริการข่าวสารที่จัดในรูปแบบของห้องสมุดขององค์กรอื่นมีปรากฏเช่นเดียวกันแต่นับน้อยมาก ซึ่งแสดงถึงการให้บริการเสริม อย่างเช่น โรงแรมรอยัลคิลิน บีช รีสอร์ท โรงแรมวงศ์อมตย์ ที่ให้บริการห้องสมุดทุกวัน เวลา 11.00-23.00 น.

เห็นได้ว่า การให้บริการเสริมทางด้านเวลา แม้จะไม่เป็นการแข่งขันสำหรับบางองค์กร เช่น ห้องสมุดประชาชนเมืองพัทยา แต่การให้บริการเสริมนั้นสร้างความพิเศษที่คำนึงถึงความเป็นจริงที่นักท่องเที่ยวจะมีจำนวนมากในวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือบางองค์กรมีการแข่งขันกัน องค์กรต่าง ๆ ที่มีความกระตือรือร้นก็ได้สร้าง บริการเสริมขึ้นมาเพื่อให้เวลาในการบริการให้มีมากยิ่งขึ้นเป็นสำคัญ

2.3.2 ที่ตั้งหรือสถานที่ในการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

สถานที่หรือที่ตั้งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาเอง โดยตรงจากที่ตั้งของที่ทำงานจะมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

วินัย สุทธาโรจน์ กล่าวว่า “แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น อยากให้คำนึงถึงหลักการ 2 อย่าง คือ เลือกทำเลที่เหมาะสม และมีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกำลังซื้อ การเลือกทำเลที่ตั้งต้องเป็นทำเลที่มีกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจริงๆ” (ธุรกิจหนังสือ, 2534: 42)

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนจะเข้าถึงการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ก็ต่อเมื่อสถานที่ตั้งของที่ให้บริการง่ายต่อการเห็นของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ หรือเป็นย่านชุมชนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เช่น ร้าน Bill Board ร้านหนังสือบูรู้งเรื่อง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา สถานที่ตั้งขององค์กรติดอยู่กับถนนสายชายหาด ซึ่งเป็นถนนที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนิยมผ่าน หรือร้านดวงกมล สาขานักทยาที่อยู่ใน ซอย 10 ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแห่งหนึ่ง โรงแรมต่างๆ เช่น โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช รีสอร์ท เป็นสถานที่ที่ผู้เข้ามาใช้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนได้เลย



ในลักษณะเช่นนี้ การสร้างบริการเสริมในรูปแบบนี้ เป็นเรื่องยากต่อการสร้างบริการ เนื่องจากการหาทำเลที่ตั้งของการให้บริการภายในเขตเมืองพัทยา ถ้าเช่าก็จะมีค่าเช่าที่สูงมาก ตั้งแต่ 10,000 บาท สำหรับแผงลอย 40,000 บาท สำหรับร้านเล็ก ๆ ในทำเลดี ๆ จากที่ตั้งของตัวอย่างดังกล่าวจึงกลายเป็นบริการเสริมซึ่งมานอกเหนือไปจากบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน และบริการเสริมนี้สามารถทำให้เข้าถึงการให้บริการข่าวสารได้ดียิ่งกว่าคู่แข่งชั้นในตลาด

2.3.3 การตกแต่งองค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา เป็นบริการเสริมในรูปแบบหนึ่งที่ผู้วิจัยพบว่า

ในปัจจุบันนี้ การตกแต่งองค์กร หรือที่เรียกว่า การจัดร้าน เป็นองค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยตรง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถเข้ามาเลือกชมและสามารถหาสื่อมวลชนโดยง่าย สื่อมวลชนประเภทนี้จะมีลักษณะของการให้บริการที่มาพร้อมกับสินค้า (Services Embodied in Goods) เช่น เพลงในเทปคาสเซต ภาพยนตร์ในม้วนวิดีโอ เพลงในแผ่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร นวนิยายในพ็อกเก็ตบุ๊ก ฯลฯ (Service Management, 1990: 50)

สมหมาย สีมากล กล่าวถึง การจัดร้าน (Book Store) ว่าการจัดร้าน หมายถึงรวมถึง การจัดวางชั้นและหนังสือให้เหมาะสม โปรดจำไว้ว่า การจัดร้านให้เป็นระเบียบและสวยงามย่อมไม่เพียงพอ เพราะวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ จัดอย่างไรจึงจะระบายสินค้าได้มากขึ้น สำหรับร้านหนังสือเนี่ยจึงจะดึงดูดใจ ผู้เข้ามาชมเลือกซื้อก็ต่อเมื่อมีหนังสือจำนวนมาก เพราะเมื่อใดก็ตามถ้าท่านมีหนังสือเพียงครึ่งร้าน เมื่อนั้นจะไม่มีคนเดินผ่านเลย การที่จะมีหนังสือมากย่อมต้องใช้เนื้อที่มาก วิถีแก้ไข ก็คือ ต้องพยายามใช้เนื้อที่ของร้านให้มากที่สุด เช่น ริมผนังทุกด้านจะต้องทำชั้นวางหนังสือที่สูงกว่าระดับตา ส่วนชั้นล่างห้องควรอยู่ระดับเท่าหรือสูงกว่าระดับสายตาเล็กน้อย แต่ต่ำกว่าระดับตาดีกว่า ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้สึกไม่คับแคบและอัดอัด ในอันดับต่อไป ก็คือ ประเภทของหนังสือก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่า

กันเลย (ธุรกิจหนังสือ, 2534: 15)

นอกจากการจัดร้านหนังสือแล้วนั้น การจัดร้านสื่อมวลชนอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ที่นิยมการจัดร้านคล้ายการจัดร้านหนังสือ ที่พยายามใช้เนื้อที่ขององค์กรในด้านตั้งให้มากที่สุดในพื้นที่ที่แคบกว่าปริมาณของสื่อมวลชน เช่น

การจัดร้านหนังสือดวงกมล สาขาวิทยาที่สามารถจัดได้เป็นระบบระเบียบ และมีการแบ่งประเภทของหนังสือในแต่ละพวกออกไปโดยนวนิยายก็อยู่ส่วนนวนิยายในที่ตั้งที่ติดฝาผนัง และอยู่ในเสตนทางเข้าไปในร้านหนังสือพิมพ์อยู่ที่นิวส์สแตนท์ทางเข้าด้านหน้าร้าน ชั้นวางด้านในสุดติดฝาผนังเป็นหนังสือวิชาการต่าง ๆ ฯลฯ

ร้าน Bill Board มีวิธีการจัดร้านที่ถือว่าค่อนข้างมาตรฐานกว่าร้านอื่นๆ ในวิทยา ที่นิยมวางเป็นแผงธรรมดาที่เห็นกันทั่วไป แต่ร้าน Bill Board จัดแผ่นคอมแพ็คดิสก์ ไว้ด้านในสุดตามชั้นวางติดฝาผนัง (สินค้าราคาแพง) ม้วนวิดีโอวางบนชั้นฝาผนังทั้งซ้ายและขวา และแผงหน้าร้าน ส่วนเทปเพลงคาสเซตวางแผงหน้าร้านและชั้นวางตรงกลางร้านเป็นทางยาวใต้ชั้นวางสามารถดึงออกมาได้อีกคล้ายลิ้นชัก นอกจากการจัดแบ่งไปตามหมวดหมู่แล้วนั้น ยังมีเสียงเพลง และแสงสี อีกด้วย

เห็นได้ว่าการตกแต่งร้านดังตัวอย่างนั้น จะแตกต่างไปจากคู่แข่งชั้นรายอื่นภายในเขตเมืองวิทยา กล่าวได้ว่าเป็นบริการเสริมที่นอกเหนือไปจากการให้บริการทางด้านข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองวิทยา

2.3.4 การปฏิสัมพันธ์ที่ช่วยเสริมสร้างการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่กลายมาเป็นบริการเสริมได้ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า

ปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับสื่อมวลชนเองนั้นสามารถสร้างบริการเสริมขึ้นมาได้ โดยที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาสามารถรับรู้ได้เมื่อเข้ารับบริการ ยกตัวอย่าง

ร้านหนังสือบุญรุ่งเรือง จะมีสิ่งพิมพ์ที่สังเกตเห็นได้ว่า นอกจากความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์แล้วนั้น สื่อสิ่งพิมพ์บางตัวร้านคู่แข่งจะไม่มี เช่น หนังสือพิมพ์ภาษาอิตาลี หรือภาษาสเปน ฯลฯ ซึ่งซื้อมาจากร้านขายของเก่า (No Name) ในกรุงเทพมหานคร โดยร้านขายของเก่าเหล่านี้ รับซื้อมาจากการขายกระดาษของสายการบินต่าง ๆ นั้นเอง จากสาเหตุนี้ทำให้ร้านหนังสือบุญรุ่งเรือง เป็นร้านที่ได้รับความนิยมจากบรรดานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในกรณีที่มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายภาษากว่าร้านอื่น ๆ นั้นเองที่เป็นบริการเสริม

ร้าน Bill Board เป็นร้านที่ขายเทปเพลงคาสเซ็ท/ร้านเทป/วีดีโอและคอมแพ็คดิสก์ (CD) การที่ร้าน Bill Board กล้าลงทุนที่นำแผ่น CD เข้ามาขาย เพราะเป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ แต่เป็นความต้องการที่ทำให้เกิดความเสียหายเนื่องจากซื้อแล้วคืนไม่ได้ และมีราคาสูง กลายเป็นความโดดเด่นของการให้บริการทางตัวสื่อมวลชนที่พิเศษไปกว่าร้านอื่น ๆ

ในบางองค์กรที่ให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน จะมีเอกสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ในการช่วยการบริการ เช่น โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช รีสอร์ท มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่เรียกว่า What's on the Royal Cliff Beach Resort

CNN NEWS
(CHANNEL 7)

THIS TRANSMISSION IS RECEIVED OVER SATTELLITE AND THE
 QUALITY OF THE PICTURE DEPENDS ON ATMOSPHERE CONDITIONS (IF
 RECEPTION NOT CLEAR, PLEASE DO NOT ADJUST THE SET)

ภาพที่ 3 เอกสารการใช้เครื่องรับโทรทัศน์

เป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่าง สื่อสิ่งพิมพ์ขององค์กรที่ให้บริการ
 ข่าวสารผ่านสื่อมวลชนกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทภายในเขตเมืองพัทยา นอกจากนี้สื่อสิ่งพิมพ์
 ดังกล่าว ยังมีองค์กรอื่นๆ อีกที่มีบริการสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อช่วยในการบริการข่าวสารผ่านเคเบิลทีวี
 เช่น ใบรายการของ Sophon Cable TV ที่แจกให้แก่สมาชิก เป็นบริการที่ให้แก่สมาชิก

SOPHON CABLE T.V. PATTAYA LTD.,PART.

215/6 Central Pattaya Road, Tel. (036) 421073

DATE: 22 FEB 1993

TIME	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY	TIME
08:00			FORGIVEN (อินทนิล)			FORGIVEN (อินทนิล)		08:30
09:00	ALL ABOUT	CAR NOISE	A SWITCH IN 2	HEBROSE BLUE	PAROTA	THE DON'T LEAVE	PROCKULA	09:00
10:30	THE M... ..	HIG... ..	BLOODY... ..	DUBBY... ..	EVALUATION LEAD	THE... ..	THE... ..	10:30
11:30	MILL... ..	RE... ..	L... ..	HIG... ..	S... ..	AM... ..	ST... ..	11:30
13:30	HIGH... ..	THE... ..	CO... ..	ELIXI... ..	THE... ..	D... ..	IN... ..	13:30
15:30			THE... ..					15:30
16:30			THE... ..					16:30
18:00	BLOOD... ..	OUR... ..	CUBA	RO... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	18:00
19:30	CON... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	19:30
20:00	AND... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	20:00
21:30	YOUNG... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	21:30
23:00	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	23:00
00:30	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	00:30
02:00	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	02:00
05:00	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	05:00
06:00	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	06:00
08:00	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	THE... ..	08:00

ภาพที่ 4 รายการภาพยนตร์ของทางโซคมเคเบิลทีวี

ที่กล่าวว่า เป็นบริการเสริม โดยการแจกในรายการให้แก่สมาชิกนั้น เนื่องจากภายในเขตเมืองนันทยา มีชมรมเคเบิลทีวีเพียง 2 แห่งคือ โสภณเคเบิลทีวี ขอบเขต การบริการนันทยาถึงนันทยาใต้และเขตรอบนอก ส่วน PTV (BTV ในปัจจุบัน) มีขอบเขตใน ตำบลนาเกลือจนถึงนันทยาเหนือเท่านั้น และชมรม PTV ไม่มีการแจกเอกสารรายการแก่สมาชิก ชมรมเคเบิลทีวี

ดังนั้น การจัดการในการให้บริการ จึงเป็นวิธีการที่แสดงถึงความ ตั้งใจหรือความมุ่งหมายของการให้บริการ รูปแบบหีบห่อของการบริการ และการให้บริการเสริม ซึ่งนอกเหนือไปจากการให้บริการเดิม ๆ แต่เป็นการเพิ่มขึ้นของบริการที่พิเศษ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า มีบริการเสริมดังนี้ เวลา สถานที่ตั้งของที่ให้บริการ, การตกแต่งองค์กรที่ให้บริการ และ ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากตัวสื่อมวลชนนั่นเอง

นอกจากกระบวนการของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน โดยมีคุณลักษณะของการบริการและการปฏิบัติในการจัดการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนไป ยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยาแล้วนั้น ประเภทของข่าวสารที่ปรากฏใน สื่อมวลชน ยังเป็นการบ่งบอกถึงข่าวสารที่มีการให้บริการของผู้ให้บริการ ไปยังนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยาอีกด้วย โดยแบ่งตามลักษณะผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

3. ประเภทของข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองนันทยา

ประเภทของข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมือง นันทยา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางด้านประเภทของผลิตภัณฑ์ที่สนองต่อความต้องการของนัก ท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ของ Victor T.C. Middleton ในหนังสือชื่อว่า Marketing Intravel and Tourism ที่แบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ในที่นี้หมายถึงข่าวสารผ่าน สื่อมวลชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภทดังต่อไปนี้

- 3.1 ข่าวสารที่มีลักษณะเป็นสิ่งดึงดูดใจ
- 3.2 ข่าวสารที่ให้การบริการและเครื่องอำนวยความสะดวก
- 3.3 ข่าวสารที่แสดงถึงการเข้าถึง
- 3.4 ข่าวสารที่เกี่ยวกับภาพพจน์
- 3.5 ข่าวสารที่ในเรื่องราคาสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

3.1 ข่าวสารที่มีลักษณะเป็นสิ่งดึงดูดใจ

ข่าวสารที่สื่อดึงดูดใจ เป็นข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 ข่าวสารที่เกี่ยวกับธรรมชาติ

ข่าวสารที่เกี่ยวกับธรรมชาติ ธรรมชาติเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจ เช่น ทะเล หาดทราย บรรยากาศ ภูเขา สัตว์ ต้นไม้ แม่น้ำ ลำธาร ฯลฯ ข่าวสารทางธรรมชาตินี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา สามารถรับบริการข่าวสารได้จากสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น What's on Pattaya this Week ซึ่งมีแจนฟรีตามเคาน์เตอร์ของโรงแรม หรือบางโรงแรมมีบริการไว้ตามห้องพัก สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำหรับงานพัทยา หรือซื้อได้ตามร้านขายหนังสือทั่วไป ฯลฯ นอกจากการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์แล้วนั้น ยังมีการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น ทางโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง เคเบิลทีวี ฯลฯ

ธรรมชาติเป็นสิ่งดึงดูดใจและเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นมาเอง มนุษย์เองเป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ จึงเป็นเรื่องปกติที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสนใจในธรรมชาติ โดยเฉพาะธรรมชาติที่แตกต่างไปจากภูมิประเทศของตน

ยกตัวอย่าง ธรรมชาติที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มี
การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน



Parasailing at Pattaya

ภาพที่ 5 ภาพชายหาดเมืองพัทยา

เป็นภาพความงามของธรรมชาติ หาดทรายที่ขาวสะอาด ทรายละเอียด
อากาศที่สดชื่น



ภาพที่ 6 ภาพใต้ทะเลของเกาะล้าน

เกาะล้าน (Coral Island) เป็นเกาะที่นักท่องเที่ยวนิยมไป เป็นสถานที่
ท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งของเมืองพัทยา

3.1.2 ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งก่อสร้างที่ดึงดูดใจ

ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งก่อสร้าง เช่น ปราสาท อนุสาวรีย์ สวนสาธารณะ โบราณสถาน ฯลฯ สิ่งก่อสร้างต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีความสนใจทางด้านสถาปัตยกรรม หรือสนใจในสิ่งที่แตกต่างไปจากความคุ้นเคยของตน อาทิเช่น สะพานรถไฟสายมรณะ ซึ่งมีทั้งประวัติความเป็นมาของอดีตที่เป็นเหตุการณ์ร่วมกันของคนหลาย ๆ ชาติ เป็นต้น ประเภทข่าวสารดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาสามารถเข้ารับบริการได้เหมือนกับข่าวสารที่เกี่ยวกับธรรมชาติ เช่นกัน

ยกตัวอย่าง ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งก่อสร้างที่ดึงดูดใจ ที่มีบริการผ่านสื่อมวลชน แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ



ภาพที่ 7 ศาลาว่าการเมืองพัทยา

เป็นสิ่งก่อสร้างที่มีความงดงาม เชิดหน้าชูตาแก่เมืองพัทยา
สถานที่ตั้งใกล้วงเวียน 4 แยกปลาโลมา

3.1.3 ข่าวสารที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจ

ข่าวสารที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม เช่น ประวัติศาสตร์ เรื่องพื้นบ้าน ศาสนา ศิลปะ และสิ่งบันเทิงใจต่าง ๆ เป็นต้น ความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรมของแต่ละชนชาติต่างมีเอกลักษณ์ที่เป็นของตนเอง ถึงแม้ว่าวัฒนธรรมบางอย่างนั้นรับมาจากชาติอื่นก็ตาม แต่มีการดัดแปลงให้กลายเป็นของตนเอง เช่น การละคร การรำไทย เป็นต้น



ภาพที่ 8 ภาพแสดงการรำโนราห์

เป็นการแสดงโชว์ของ Tiffany's Show คณะคาบาเรต์ที่มีชื่อเสียงของเมืองนันทยา แสดงทุกวันและมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่ต่ำกว่า 1,000 คน เข้ารับชมในแต่ละวัน



ภาพที่ 9 ภาพแสดงงานวันลอยกระทง

เป็นวัฒนธรรมที่ถือว่าเป็นประเพณีที่สืบทอดติดต่อกันมาจนถึงปัจจุบันนี้ ซึ่งเป็นที่กล่าวสวัญของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ นิยมเข้าร่วมในกิจกรรมนี้ ตามโรงแรมในเขตเมืองนันทยาที่จัดงานวันลอยกระทง ได้ใช้สระน้ำภายในโรงเรียนเป็นที่ลอยกระทง

3.1.4 ข่าวสารที่เกี่ยวกับสังคมเป็นสิ่งดึงดูดใจ

ข่าวสารที่เกี่ยวกับสังคมในที่นี้ หมายถึงข่าวสารที่เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และอื่น ๆ ที่เรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั้นนอกจากมีความสนใจในด้านที่เป็นวัตถุแล้วนั้น ยังมีความสนใจเกี่ยวกับความเป็นไปของสังคมอันเป็นวิถีของมนุษย์ จากการศึกษาพบว่านอกจากการสนใจเกี่ยวกับสังคมนั้น มิใช่เฉพาะประเทศที่มาท่องเที่ยวเท่านั้น แม้แต่ที่ต่างประเทศก็เป็นที่น่าสนใจ เป็นความเคลื่อนไหวทางสังคม โดยที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถติดตามจากสื่อมวลชนได้หลากหลายประเภท อาทิเช่น นิตยสาร Time ชาวทั่วโลก เศรษฐกิจ การเมืองทั่ว ๆ ไป หนังสือพิมพ์ Frankfurt Allgemeine การเมือง เศรษฐกิจ ธุรกิจ อุตสาหกรรม ฯลฯ นิตยสาร Bunte เกี่ยวกับสังคมของผู้หญิงชั้นสูง รายการข่าวสารผ่านดาวเทียม เป็นชาวทั่วโลก หนังสือพิมพ์ The Nation ข่าวเศรษฐกิจ การเมือง การตลาด ฯลฯ เป็นต้น

ในบางครั้งคนเรามีได้รับข่าวสารเพียงเพื่อหาความรู้เท่านั้น แต่คนเรายังได้รับข่าวสารเพื่อความเพลิดเพลินอีกด้วย จะเห็นได้จากความเป็นจริงที่ปรากฏภายในเขตเมืองพัทยาที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั่งอ่านหนังสือตามชายหาด นั่งดูรายการทางโทรทัศน์ เป็นต้น

3.2 ข่าวสารที่ให้บริการและเครื่องอำนวยความสะดวก

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับการบริการและเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นข่าวสารประเภทหนึ่งที่ได้ว่าเป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เนื่องจากการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวส่วนมากไม่ต้องการที่จะมาเผชิญกับความยากลำบาก แต่ต้องการความสะดวกสบายตามอัธยาศัยที่ตนจะพึงมีได้และเป็นความต้องการ

3.2.1 ข่าวสารเกี่ยวกับที่พักอาศัย

การให้บริการข่าวสารที่เกี่ยวกับที่พักอาศัยนั้นถือได้ว่าเป็น Useful Information เนื่องจากที่พักอาศัยเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ ในกรณีนี้

นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวและมีความต้องการที่จะหาที่พัก ชาวสารที่เกี่ยวกับที่พักจะเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว กล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยว นั้นไม่ได้อยู่ในฐานะระดับทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกัน บางคนได้รับการอนุเคราะห์จากรัฐบาล เพื่อมาท่องเที่ยว บางคนมีฐานะทางเศรษฐกิจที่เป็นชนชั้นกลาง บางคนมาพักครอบครัว แต่บางคนมาเพียงคนเดียว ตลอดจนบางคนเป็นเศรษฐี เป็นต้น เพราะฉะนั้นข่าวสารที่เกี่ยวกับที่พักอาศัย จึงเป็นข่าวสารที่ทำให้เกิดการตัดสินใจได้ว่าที่พักประเภทไหน ราคาใด จึงเหมาะกับตนเอง และเป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเองที่มาท่องเที่ยว โดยเฉพาะพัทยา เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีที่พักอาศัยที่หลากหลายตั้งแต่โรงแรมชั้นหนึ่ง โรงแรมชั้นสอง ตลอดจนถึงเกสต์เฮาส์ เป็นต้น

รายชื่อโรงแรมและบังกาโลในจังหวัดชลบุรี
LIST OF HOTELS AND BUNGALOWS IN CHONBURI

Name	Address	Tel. No. (038)	Fax. No. (038)	Bkk. Tel. (02)	Bkk. Fax. (02)	No. of Rooms	Room Rate (Baht)
Hotel in Pattaya							
1. Ambassa City	21/10 Sukumvit Rd., Km. 155, 74 km from Pattaya	2315111-40 2316011-40	231731	2510404	2534123	2,372	2,178
2. Anas Hotel	323 Moo 10, Soi Pattaya Land 1	429444				22	300 500
3. A One The Royal Cruise	495 Soi 2 Beach Rd., North Pattaya	424242 424874-9	+1242	2339970	2362361	204	2,178
4. Apex	214/2 Moo 10, Pattaya Second Rd.	429233 421184				45	300
5. Asia Pattaya	323 Cliff Rd., South Pattaya	425402-6 423481 421192-3 428537	423496	215431-3 2156408 2159415	2154340	314	2,642
6. Amara Resort	345 Beach Rd., Naklua Rd.	427011-9 421070	427070	4575598 4575649	4574815	53	1,210 1,894
7. Au Clair De Lune	280/10 Beach Rd., South Pattaya	429330				50	400
8. Bay View Hotel	503/2, Pattaya Second Rd.	428384	429137			70	600 900
9. Beach Inn	108/1 Moo 9, Beach Rd., South Pattaya	428377 429507				28	250
10. Beach View	389 Soi 2 Beach Rd., North Pattaya	422640-2		2181843 2383735		135	450
11. Sea Inn	420/42 Soi Srakhae	422248	422248			49	350
12. Beverly Place	5405 Moo 10, Prachaan Rd.	421278-9	429718	2544221 2529933	2544220	210	1,200 1,800
13. Big House	284/65 Naklua Rd., Soi 12	429483				42	150
14. Song Kru Place	188/1 Soi Bung Kru, South Pattaya	423421 423262				30 250	200 250
15. Sea Khoo	408/23 Soi Sea Khoo, Central Rd.	425093				23	300
16. Carlton Pattaya	Soi 3 Pattaya Second Rd.	428197 429791				76	350
17. Crown Palace	176 Moo 10, Second Rd.	428407 423724	422140			188	847
18. Central Inn	161/1 Soi Srakhae, Central Rd.	424697				60	400 450
19. Chaland	60/1 Moo 10, South Pattaya Rd.	428651				218	700
20. Champ (The)	501 Moo 10, Cliff Rd.	428431 422451	422451	2222403	2254642	105	450
21. Chamang Inn	119/1 Soi 3 Beach Rd.	428895				65	400

ภาพที่ 10 ตัวอย่างรายชื่อโรงแรมและบังกาโลในจังหวัดชลบุรี ซึ่งจัดอยู่ในสิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่ทางสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานพัทยา เป็นผู้ผลิต

3.2.2 ข่าวสารที่เกี่ยวกับร้านอาหาร

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่เกี่ยวกับร้านอาหารหรือสถานที่ให้บริการอาหาร เช่น ภัตตาคาร ร้านอาหาร บาร์ คาเฟ่ ฯลฯ อาหารเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้นข่าวสารที่เกี่ยวกับร้านอาหารจึงเป็น Useful Information อีกประเภทหนึ่ง ข่าวสารที่เกี่ยวกับร้านอาหารนั้นนิยมลงโฆษณาตามสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อเป็นการบอกกล่าวถึงบริการทางด้านอาหารที่แตกต่างกัน เช่น ร้านอาหารเกาหลี ร้านอาหารไทย ภัตตาคารอาหารฝรั่งเศส ฯลฯ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยาสามารถเลือกหาอาหารได้ตามที่ต้องการ โดยทราบจากข่าวสารที่ลงในสื่อมวลชน

RESTAURANTS

Korean

KOREANA, North Pattaya, Soi 1, near air-bus station. Tel. (038) 429635. Authentic Korean food & management, serves both in air-con room & garden.

Scandinavian

Mac SWEDEN, Soi Diamond (behind Diamond Scandinavian Food). Dinners Bt.60-120, Breakfast: Eggs, bacon, fried potatoes, toast, juice, coffee or tea, all for Bt.55.

Seafood

KRUA TALAY, Pattaya Park Beach Resort, 345 Jomtien Beach. Tel. 423000-4. Excellent seafood and Thai food. Friendly prices.

LOBSTER POT, 228 Beach Rd., South Pattaya. Almost opp. Soi 14. Tel. 426083, 424389. Seafoods, steaks, Thai foods.

PATTAYA SEAFOOD PALACE, 118/4 Moo 10, Beach Rd., South Pattaya. Tel. (038) 427396. Good quality seafood at prices that won't hurt your pocket. Good atmosphere and conveniently located.

Thai



KARE SAI GARDEN RESTAURANT, 159/1 Pattaya-Naklua Rd. Tel. 421481. Various kinds of Thai, Chinese. Open 4pm till 2am. Music from 9pm till 2am.

LOONGTAI JUNGLE FOOD, 46/30 Pattaya 3 Rd, Banglamung. Tel. (038) 421577. The best jungle food in a cosy atmosphere, party arrangements, guest rooms.

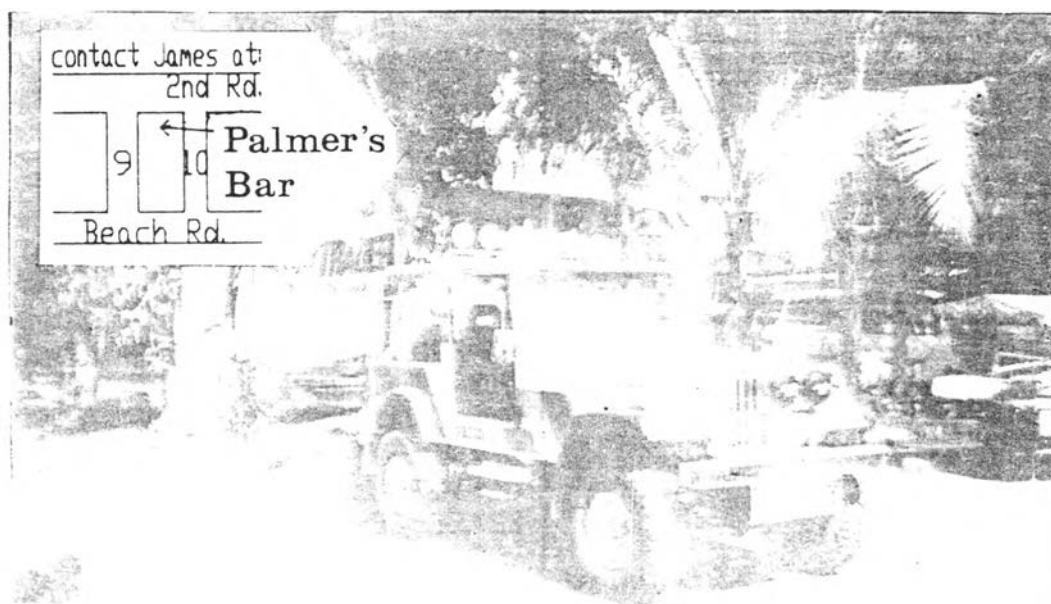
NOVOTEL TROPICANA & SALA MAE KHONG, Moo 9 Pattaya 2nd Rd. Tel. (038) 428645-8, 428516, 428566, 428158. Fax: 423031. Freshest seafood in breezy seaside atmosphere.

OLD SEASON PUB, 215/40 Second Rd., South Pattaya, next to 13 Coins Rest., facing Royal Snooker Club. Tel. (038) 423880. Open 10am till late. Real Thai food or European snacks.

ภาพที่ 11 ตัวอย่างรายชื่อร้านอาหารที่บริการภายในเขตเมืองพัทยา ซึ่งปรากฏในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มากมาย

3.2.3 ข่าวสารที่เกี่ยวกับพาหนะ

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนที่เกี่ยวกับพาหนะ เช่น รถตุ๊กตุ๊ก รถแท็กซี่ รถมอเตอร์ไซด์ รถประจำทาง ฯลฯ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับพาหนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทำให้เขาทราบถึงสภาพที่แท้จริงของพาหนะที่มีให้บริการว่ามีอะไรบ้าง เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศบางคนมีความต้องการพินพาหนะหรือใช้บริการทางพาหนะ การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนจะช่วยนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี อาทิ การสอบถามกับบุคคล การดูจากหนังสือ ตลอดจนป้ายโฆษณาที่เขียนว่า For Rent หรือ Care for Rent นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทราบได้ทันทีว่ามีบริการให้เช่า ในลักษณะเช่นนี้พบมากตามถนนหนทางบางสายภายในเขตเมืองพัทยา ดังนั้นจึงมีการให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับยานพาหนะผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศภายในเขตเมืองพัทยา

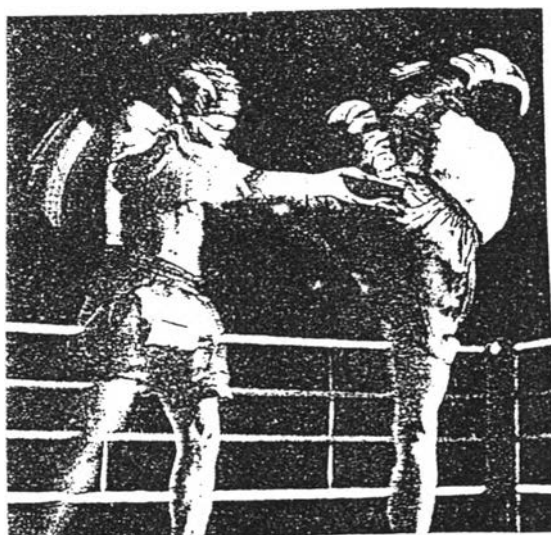


ภาพที่ 12 Jeep for Rent

เป็นภาพแสดงถึงการให้เช่ารถจี๊ปภายในเขตเมืองพัทยา ตั้งอยู่ในซอย 9 ตามแผนที่ที่แสดงในภาพ

3.2.4 ข่าวสารที่เกี่ยวกับการกีฬาและกิจกรรมต่าง ๆ

ข่าวสารที่เกี่ยวกับกีฬาและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น มวยไทย เรือใบ กอล์ฟ บิงปอง ฯลฯ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมาท่องเที่ยวในเมืองไทยหรือไปที่อื่น ๆ นั้น มิได้นำมาเฉพาะตัวตนเท่านั้น แต่ยังนำประสบการณ์ ความรู้สึก ความชอบ ฯลฯ ลงมาอีกด้วย กีฬาและกิจกรรมก็เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการที่ติดตัวมากับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศบางกลุ่มที่มีความนิยม ดังนั้น จึงมีการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับการกีฬาและกิจกรรมต่าง ๆ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศบางประเทศ เช่น ญี่ปุ่น ได้ลงทุนข้ามประเทศเพื่อมาเล่น กีฬา กอล์ฟ เนื่องจากการโปรโมทผ่านสื่อมวลชนในเรื่องราคาที่ไม่แพง หรือดูมีระดับ เป็นต้น ฉะนั้นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับการกีฬาและกิจกรรมต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจอีกประเภทหนึ่ง



ยกตัวอย่าง ข่าวสารที่เกี่ยวกับกีฬา

ภาพที่ 13 มวยไทย เป็นกีฬาที่เป็นเอกลักษณ์ของไทย ๆ แสดงที่บาร์ พัทยาใต้ ตรงทางสามแยกกยพัทยาใต้ บาร์แห่งนี้ตั้งติดทะเล




Wind Surfing

ภาพที่ 14 กีฬาทางน้ำ ที่มีชื่อเรียกว่า Wind Surfing ซึ่งเห็นเป็นจำนวนมากตามชายทะเลเขตเมืองพัทยา

3.2.5 ข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

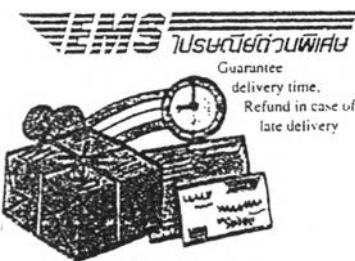
การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่นการให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับของตำรวจท่องเที่ยวภายในเขตเมืองนันทยานามบัตรร้านขายของที่ระลึก โบชัวร์โรงพยาบาลและคลินิก เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ในบางครั้งเราจะเห็นว่าไม่จำเป็น แต่จริง ๆ แล้วเป็นความจำเป็นเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้น และข่าวสารที่ให้บริการสามารถสนองต่อความต้องการให้เกิดความพึงพอใจได้ เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาทำนันทภายในเขตเมืองนันทยาแล้วอยากส่งโปสการ์ดไปยังบ้านเกิด การให้บริการข่าวสารสามารถบอกถึงวิธีการที่จะส่งไปรษณีย์แก่นักท่องเที่ยวว่าจะต้องทำอะไร เห็นได้ว่าสามารถสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เมื่อมีข่าวสารที่ต้องการได้

A VISIT IN THAILAND
you can enjoy your life
as in your homeland
and keep your business
at hand by Postal and
Telecommunication
Services.




To meet your needs,
by sending postcards, letters, souvenirs, etc.,
our postal services can help you best.

In addition to our ordinary postal services,
we offer you EMS, "Express Mail Service",
for extra fast delivery to over 50 countries.




Save your time!
Save your money!
Make a worldwide call
through CAT 24 hour
international telephone
service.

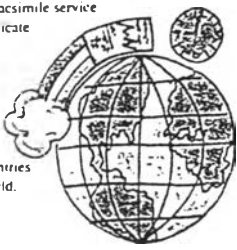


Service is available at:
- Hotels
- CAT's post offices
- Telecommunication Services Centers
- Airports

ISD (International Subscriber Dialling)
Faster and Cheaper.
Dial overseas number yourself.




Our low cost service "FACSIMILE."
Count on our facsimile service
to transfer duplicate
copies of your
document of
any form
e.g., letters,
diagrams,
figures, etc.
to over 35 countries
around the world.



Be sure that
the message reaches your partners fast
and costs you so little.

Service is available at:
Bangkok Metropolitan Areas:
- CAT's International Telecom-
municat on Services Center
- Airport post office
Provinces:
- CAT's Telecommunication
Services
Centers in
Chiangmai,
Pattaya,
Khon Kaen,
Haadyai,
Phuket, etc.



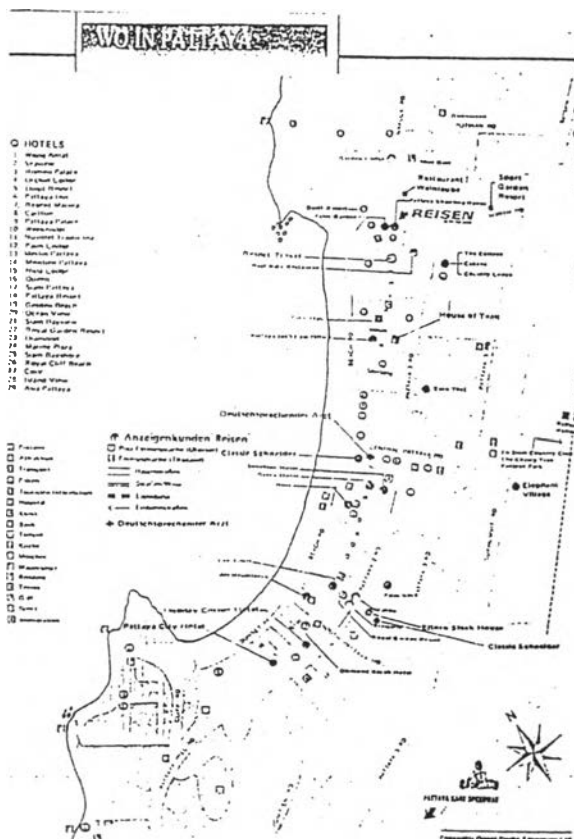
ภาพที่ 15 ตัวอย่าง เป็นข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการทางด้านไปรษณีย์ ซึ่งถือว่าเป็นข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ทำการไปรษณีย์ที่ 2 แห่งภายในเขตเมืองนันทยา คือ ที่ตลาดนาเกลือ และนันทยากลาง

3.3 การให้บริการข่าวสารแสดงถึงการเข้าถึง

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับการเข้าถึงสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

3.3.1 ข่าวสารเกี่ยวกับการทำความเข้าใจถึง โครงสร้างพื้นฐาน

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับการทำความเข้าใจถึงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนหนทาง แผนที่ที่แสดงถึงตำแหน่งสถานที่ ฯลฯ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพืชมัยมีการให้บริการเกี่ยวกับแผนที่ทางถนนหนทางที่ต่าง ๆ อยู่เสมอ การสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับบุคคลต่าง ๆ ตลอดจนการหาซื้อแผนที่จากร้านหนังสือเป็นต้น การทำความเข้าใจถึงโครงสร้างพื้นฐานนั้นพบว่า แผนที่ป้ายโฆษณาที่ติดตามถนนหนทางในแต่ละจุดของเมืองพืชมัย เป็นการสร้างความเข้าใจให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดีนอกเหนือไปจากสื่ออื่น ๆ ที่ปรากฏ และเป็นการทำให้การท่องเที่ยวมีความง่ายขึ้น



ภาพที่ 16

ตัวอย่าง แผนที่ภายในเขตเมืองพืชมัย
ซึ่งทำให้เข้าใจถึงโครงสร้างทั้งหมด
ของเมืองพืชมัย

3.3.2 ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ปรากฏ เช่น กฎในการชักรถยนต์ ระเบียบพิธีการในการเข้าศาสนสถาน เป็นต้น การเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในบางครั้งอาจจะทำผิดกฎระเบียบต่าง ๆ ได้อย่างรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือจากความไม่ตั้งใจ เช่น การชักรถหาซิกแบ่งทางด้านขวา การเข้าไปในวัดวาอารามแล้วใส่รองเท้า เป็นต้น ผู้นำท่องเที่ยวหรือที่เรียกว่าไกด์ก็จะมีฐานะเป็น Mass Communicators ในการบอกกล่าวแก่นักท่องเที่ยว หรือการอ่านจากป้ายที่ประกาศ ตลอดจนการหาข่าวสารทางด้านกฎระเบียบที่มีอยู่ในสื่อมวลชนมาทำความเข้าใจเอง ดังนั้นข่าวสารประเภทนี้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ จึงมีการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ



ภาพที่ 17 ตัวอย่างข่าวสารเกี่ยวกับกฎจราจร เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนันทยา ได้จัดไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีความประสงค์จะรับทราบหรือเป็นข้อควรรู้ในการชักรถจักรยานยนต์ภายในประเทศไทย

3.4 ข่าวสารเกี่ยวกับภาพพจน์

การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับภาพพจน์ เรื่องภาพพจน์และความคาดหวังทางประสบการณ์ในการท่องเที่ยว เป็นเรื่องที่ใกล้กับความคาดหวังทางจิตใจของนักท่องเที่ยว เช่น ภาพพจน์ของเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย เป็นเมืองที่มีชีวิตในยามค่ำคืน มีสถานท่องเที่ยวในยามค่ำคืน มีกีฬาทางน้ำและเป็นสถานที่ที่ใกล้เมืองหลวงของประเทศ เป็นต้น แต่ละแห่งต่างก็มีภาพพจน์ที่แตกต่างกัน หรือคล้ายคลึงกัน ซึ่งการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ไปได้หลาย ๆ ทางทั้งทางที่ดีและไม่ดีได้เช่นกัน

3.5 ข่าวสารในเรื่องราคาสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ในเรื่องราคานี้เป็นสิ่งจำเป็นมาก นักท่องเที่ยวบางท่านต้องการอะไรก็ได้ที่ไม่แพง ราคาไม่สูง แต่บางท่านต้องชั้นหนึ่งตลอด ยกตัวอย่าง เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับราคาที่นักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับราคาสินค้าที่จำหน่าย เป็นต้น ฉะนั้นการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับราคาจึงเป็นสิ่งจำเป็นแก่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

จะเห็นได้ว่า การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ภายในเขตเมืองพัทยานั้น ข่าวสารมีหลายประเภทและหลากหลาย เนื่องจากความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความหลากหลาย ในเรื่องข่าวสารที่เกี่ยวกับที่พักเรื่องอำนวยความสะดวก ข่าวสารในเรื่องราคา ข่าวสารที่เป็นธรรมชาติ ข่าวสารเกี่ยวกับภาพพจน์สถานที่มา ข่าวสารระเบียบทางถนนหนทาง ณ เมืองที่มาท่องเที่ยว และสร้างความเข้าใจในความเป็นไปของสถานที่ที่มาท่องเที่ยว ดังนั้นประเภทของข่าวสารผ่านสื่อมวลชนจึงมิได้จำกัดแต่เพียงประเภทใดประเภทหนึ่งเท่านั้น มีทั้งข่าวสารภายในประเทศและต่างประเทศ ที่กระจายเข้ามาสู่เมืองพัทยา ตามความเจริญของเทคโนโลยีทางการสื่อสารมวลชนนั่นเอง ซึ่งกระบวนการของการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเป็นกลยุทธ์ เครื่องมือในการที่จะนำข่าวสารประเภทต่าง ๆ มาสู่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นผลสำเร็จ