

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG 4950067
ชื่อโครงการ : รูปแบบการให้บริการนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการจำหน่าย
ของที่ระลึกในอีสานใต้
นักวิจัย : พิชรินทร์ ศิริอำพันธ์กุล บუნกา ชูสุวรรณ กระพัน ศรีงาน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ระยะเวลาโครงการ 1 มิถุนายน 2549 – 31 พฤษภาคม 2550

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการจำหน่ายของที่ระลึก ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผู้ประกอบการจำหน่ายของที่ระลึก เพื่อหาแนวทางการนำจิตวิทยาด้านบริการสำหรับผู้ประกอบการจำหน่ายของที่ระลึก ตลอดจนหาแนวทางเชื่อมโยงรูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการจำหน่ายของที่ระลึกของอีสานใต้กับประเทศเพื่อนบ้าน

การศึกษานี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยได้ข้อมูลจาก 3 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจำหน่ายของที่ระลึกในอีสานใต้ จำนวน 36 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 30 คน ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสำรวจเชิงปริมาณจากการสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน และส่วนที่สาม ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Groups)

ผลการศึกษา 1) รูปแบบการให้บริการนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการจำหน่ายของที่ระลึก มี 4 รูปแบบ ดังนี้ (1) รูปแบบตามทำเลที่ตั้ง แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ แบบกระจุกตัวตามแหล่งท่องเที่ยว และแบบกระจายตัวในเขตอำเภอเมืองและถนนสายหลัก (2) รูปแบบตามผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ประเภทผลิตภัณฑ์เดียว และผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย (3) รูปแบบตามงานเทศกาล และ (4) รูปแบบกระบวนการให้บริการที่ร้าน 2) ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการจำหน่ายของที่ระลึก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจการให้บริการที่ร้าน รองลงมาคือ บริการจำหน่ายสินค้าตามงานเทศกาล บริการตามผลิตภัณฑ์ และบริการตามสถานที่ตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์นักท่องเที่ยวต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงด้านราคานักท่องเที่ยวต้องการราคาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับคุณภาพ ด้านสถานที่จำหน่ายนักท่องเที่ยวต้องการสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่สะดวกซื้อ และตั้งอยู่บนเส้นทางหลัก ด้านส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวต้องการผู้ชาย/พนักงานขายที่มีความรู้ ความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้อง ชัดเจน ผู้ขายพนักงานขายนักท่องเที่ยวมีความต้องการพนักงานขาย

ที่มีความกระตือรือร้น 3) การนำหลักจิตวิทยาบริการมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ
นักท่องเที่ยว โดยใช้เทคนิคการขายหลายรูปแบบ เช่น การประชาสัมพันธ์โดยมีคฤหาสน์ การจัด
แสดงนิทรรศการ การสาธิตตกแต่งสถานที่ แสดงการใช้ประโยชน์ของสินค้าในลักษณะต่าง ๆ การ
ขายโดยผ่านกระบวนการท่องเที่ยวแบบต่าง ๆ การสร้างความหมาย และความประทับใจในตัว
ผลิตภัณฑ์ 4) การเชื่อมโยงรูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการจำหน่ายของที่ระลึกของกลุ่ม
จังหวัดอีสานใต้ โดยเชื่อมโยงกลุ่มผู้ผลิตในท้องถิ่นในภาคอีสาน เพื่อความเข้มแข็ง การเชื่อมโยง
ผ่านการท่องเที่ยวแบบต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม การพัฒนาแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์
ร่วมกัน การตั้งสมาคมผู้ประกอบการ การแลกเปลี่ยน การศึกษาดูงาน การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลาง
สินค้าของที่ระลึกของไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน จัดทำจดหมายข่าว การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

คำหลัก: รูปแบบการให้บริการ นักท่องเที่ยว ของที่ระลึกอีสานใต้

Abstract

Project Code : RDG 4950067

Project Title : Styles of Services Provided to Tourists by Souvenir Shopkeepers in Lower Isan

Investigators : Siriamphankul P., Chusuwan B., Sri-ngan K.,
Buriram Rajabhat University

Project Duration : June 2006 – May 2007

The purposes of this research were to study styles of services provided to tourists and tourists' requirement from souvenir shops; to find ways to exploit psychology of service in souvenir business as well as to join styles of services of Lower Isan with those of neighboring countries.

The data were collected both quantitatively and qualitatively from three sources. The first source of information was from interviewing 36 souvenir shopkeepers in Lower Isan and 30 foreign tourists. The second one was from the quantitative survey by asking for information from about 400 tourists and the last source was the data from Focus Groups.

The results of the study revealed in 4 styles. They were: 1) the souvenir shops in every province were situated in Muang District, 2) most souvenir shops were located in the tourist sites, 3) most shops provided the same types of souvenirs made by the same producers, and 4) the souvenirs were displayed and sold when the festivals or the handicraft exhibitions were held. Tourists' needs towards the souvenirs served were well-known and local identity. To those who ran the souvenir businesses, the tourists would like them to be active and be able to give correct and sufficient information about the goods shown in the shops.

In order to satisfy tourists, many activities could be encountered, for instance, tour guides' information distribution, products exhibition, scenery decoration, selling products via several types of tour, such as cultural tourism, eco-tourism, building up

meaning and impression in products, network expanding, paying attention to customers' requirements and having plenty of selling techniques.

Joining styles of services of the souvenir shopkeepers in Lower Isan with shopkeepers in neighboring countries could be done by linking the manufacturers in Lower Isan with those in other regions and also those in neighboring countries through different types of tour, academic activities, the exchange and improvement of products between Thailand and her neighbors. The link could also be done through Thai customers living abroad and the use of electronic commercial system as well.

Keyword : Styles of services, tourists, souvenir, Lower Isan