

สูงทุกด้าน เนื่องจากสถานประกอบการทุกที่มุ่งเน้นการบริการเป็นหัวใจสำคัญ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (2) แนวทางการพัฒนามีดังนี้ ควรจัดตั้งชมรมและฝึกอบรมเพื่อการสร้างอัตลักษณ์ที่ดีในการประกอบอาชีพ จัดตั้งกองทุนอาชีพ กำหนดมาตรฐานการบริการ กำหนดระดับคุณภาพการบริการเป็นมาตรฐานสากล 5 ระดับ กำหนดคชชยูนิฟอร์ม จัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ

3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลงานเพลงและดนตรีในการจัดบริการดนตรี มี 2 ส่วน (1) ผลการศึกษา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการดนตรีอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง เนื่องจากมีจุดมุ่งหมายเข้ามาฟังเพลงเพื่อพักผ่อนหาความบันเทิงเป็นเป้าหมายหลัก ส่วนการเข้ามาดื่มรับประทานอาหารนั้นเป็นเรื่องรอง (2) แนวทางการพัฒนามีดังนี้ ควรจัดตั้งชมรมและฝึกอบรมเพื่อการสร้างอัตลักษณ์ที่ดีในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ จัดตั้งกองทุนอาชีพในลักษณะของสหกรณ์เพื่อเป็นหลักประกันอาชีพ สร้างเครือข่ายสมาคมอาชีพนักดนตรี กำหนดคชชยูนิฟอร์มให้เป็นมาตรฐาน จัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศมากกว่า 2 ภาษา จัดศูนย์กลางหน่วยงานประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการดนตรีและผู้ให้บริการ จัดแผนการตลาดท่องเที่ยว จัดกิจกรรมเสริมควบคู่กับกิจกรรมเทศกาลท่องเที่ยวทั่วไทยเมืองหาดใหญ่ จัดกิจกรรมประกวดการแสดงคอนเสิร์ตดนตรี จัดทำมาตรฐานของการแสดงดนตรี ตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาด้านดนตรีในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว จัดตั้งองค์กร/สมาคมทางด้านดนตรี เสริมสร้างให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความสามารถในการบริหารกิจการ จัดแบ่งประเภทของการบริการที่มีบริการดนตรี การพัฒนาหลักสูตรและสาขาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบันเทิงให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

Project Title **The Study of Tourists' Satisfaction toward Music Service Provision in Tourism Industry of Hattayai District, Songkhla Province**

Researcher **Miss Phanan Komfoi and group**

Research foundation **Thaksin University**

Project Duration : **1 December 2007 – 1 December 2009**

ABSTRACT

The study aimed 1) to explore satisfaction of tourists toward location and place arrangement; 2) to explore satisfaction of tourists toward people involved; and 3) to explore satisfaction of tourists toward music in music service provision. This was a qualitative study collected data from documentary, researches, and related theories. Tools used to collect the data were survey, observation, interview, group discussion, and workshop. The study's content was determined in regards to its purposes. The study period was set from December 2007 to December 2009. The study area was Hattayai district, Songkhla province. The quantitative research methodology was used to collect the statistical data of the satisfaction from the samplings by the structured questionnaires, and the qualitative research methodology was used to collect the data by interviewing related population and samplings. There were arrangements to collect the data: group discussion to exchange opinion; workshop; testing and evaluating to find out agreement; and presenting results descriptively.

The results revealed the followings. 1) There were 2 parts of the tourists' satisfaction toward the location and place arrangement in the music service provision of the tourism industry of Hattayai district, Songkhla province: (1) the first part showed that most of the tourists were male at the age between 31-40 with 15,000-20,000 baht income, graduated with bachelor's degree, owning their own business, and single in status. They had satisfaction toward the location arrangement as a whole at a high level. They had agreed that the price, cleanness of the location and place, good service, and safety met the standard effectively. They mentioned to come back again. (2) The second part was the guideline in development which included setting service standard, determining entertainment place standard, creating index framework of the entertainment place standard, and establishing cooperation agreement. Participation of the community must be based in safety, and that needed to avoid irritation of customers and neighborhood. The guideline should strictly follow the Entertainment Spot Act of 1998.

2) The satisfaction of the tourists toward the people involved with the music service provision could be divided into 2 parts as follows: (1) this part showed that the tourists had satisfaction toward the waiters' service in the place in almost every aspect at a high level, because most of the entertainment places firstly focused on services to customers. They also had a high level of satisfaction toward marketing promotion as a whole. (2) There were guidelines established at this state as follows: training center and club should be initiated to produce the identity in the career; raising funds for the careers; setting up the service standard; determining and internationalizing the service standard in 5 levels; creating the uniforms; and organizing foreign language training courses.

And 3) there were 2 parts of the tourists' satisfaction toward the music service provision: (1) the tourists had satisfaction toward the music service provision at a high level, because they had set their minds to come to relax themselves rather than to eat or drink; and (2) there should be guidelines established as follows: training courses and clubs to create the identity to operate the careers effectively; raising the career funds in the operative form; building the music career network; setting up the uniform; organizing more than 2 languages training courses; building up a customer center coordinating between the service provider and the customers; planning for tourism marketing strategies; initiating supporting activities along with the project called 'Travel Around Thailand: Hattayai'; organizing music contests and concerts; setting up the music performance standard; establishing a music counseling center in tourism areas; establishing a music organization or association; encouraging owners to study more about administrating and managing the music business; dividing music genres; and developing curriculum and study fields relating to the entertainment business in order to make the business have desirable properties.