ชื่อเรื่อง สึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการบริการคนตรีใน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้วิจัย บ่าหนัน คำฝอย และคณะ

แหล่งทุน มหาวิทยาลัยทักษิณปึงบประมาณ 2550

ระยะเวลาโครงการ 1 ธันวาคม 2550 - 1 ธันวาคม 2552

ปีที่พิมพ์ 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีค่อ ลักษณะการจัดอาคารสถานที่ 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีค่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีค่อผลงานเพลงและคนตรีในการจัดบริการคนตรี ผู้วิจัยใช้ วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร งานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ใช้เครื่องมือ การสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ มีวิธีคำเนินการ วิจัย โดยกำหนดเนื้อหาตามความมุ่งหมายของงานวิจัย ค้านระยะเวลากำหนดการวิจัยคั้งแต่เคือน ชันวาคม 2550 – ชันวาคม 2552 พื้นที่ในการวิจัยคืออำเภอหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้วิธีวิจัยเชิง ปริมาณเก็บข้อมูลสถิติความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามชนิคมีโครงสร้าง และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มที่เกี่ยวข้อง จัดสนทนากลุ่มแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น จัดกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการการตรวจสอบประเมินผลหา ข้อยุติแล้วเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ใน การจัดบริการคนตรีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มี 2 ส่วน คือ (1) ผล การวิเคราะห์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ ประมาณ 15,000 – 20,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีรายได้ เป็นของตนเอง สถานภาพส่วนใหญ่จะบอกว่าโสด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะ การจัดอาคารสถานที่ โดยภาพรวมทั้งหมดพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีมาตรฐาน มีความ เหมาะสมด้านราคา ความสะอาดของบริเวณอาการและสถานที่ การบริการดี มีความปลอดภัยและจะ กลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต (2) แนวทางการพัฒนามีดังนี้ ควรจัดทำมาตรฐานการบริการ กำหนดมาตรฐานสถานบริการ จัดทำกรอบดัชนีชี้วัดอุณภาพมาตรฐานสถานบริการ ทำข้อตกลง ประสานความร่วมมือการมีส่วนร่วมในชุมชนจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและจะต้องป้องกันมิให้ ก่อเหตุรำคาญแก่ผู้ใช้บริการและชุมชนข้างเกียง ควรอีดปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2541 และปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด

2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการคนตรี มี 2 ส่วนดังนี้ (1) ผลการศึกษา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในร้านค่อนข้าง สูงทุกค้าน เนื่องจากสถานประกอบการทุกที่มุ่งเน้นการบริการเป็นหัวใจสำคัญ ค้านการส่งเสริม การตลาดโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (2) แนวทางการพัฒนามีดังนี้ ควรจัดตั้งชมรมและ ฝึกอบรมเพื่อการสร้างอัตลักษณ์ที่ดีในการประกอบอาชีพ จัดตั้งกองทุนอาชีพ กำหนดมาตรฐานการ บริการ กำหนดระดับคุณภาพการบริการเป็นมาตรฐานสากล 5 ระดับ กำหนดชุดยูนิฟอร์ม จัด ฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ

3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีค่อผลงานเพลงและคนตรีในการจัดบริการคนตรี มี 2 ส่วน (1) ผลการศึกษา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการคนตรีอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง เนื่องจากมีจุดมุ่งหมายเข้ามาฟังเพลงเพื่อพักผ่อนหาความบันเทิงเป็นเป้าหมายหลัก ส่วนการเข้ามาคืม รับประทานอาหารนั้นเป็นเรื่องรอง (2) แนวทางการพัฒนามีดังนี้ ควรจัดตั้งชมรมและฝึกอบรมเพื่อ การสร้างอัตลักษณ์ที่คีในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ จัดตั้งกองทุนอาชีพในลักษณะของ สหกรณ์เพื่อเป็นหลักประกันอาชีพ สร้างเครือข่ายสมาคมอาชีพนักคนตรี กำหนดชุดยูนิฟอร์มให้เป็น มาตรฐาน จัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศมากกว่า 2 ภาษา จัดสูนย์กลางหน่วยงานประสานงาน ระหว่างผู้ใช้บริการคนตรีและผู้ให้บริการ จัดแผนการตลาคท่องเที่ยว จัดกิจกรรมเสริมควบคู่กับ กิจการรมเทสกาลท่องเที่ยวทั่วไทยเมืองหาดใหญ่ จัดกิจกรรมประกวดการแสดงคอนเสิร์ตคนตรี จัดทำมาตรฐานของการแสดงคนตรี ตั้งสูนย์ให้คำปรึกษาด้านดนตรีในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวจัดตั้งองค์กร/สมากมทางด้านดนตรี เสริมสร้างให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความสามารถในการบริหาร กิจการ จัดแบ่งประเภทของการบริการที่มีบริการดนตรี การพัฒนาหลักสูตรและสาขาที่เกี่ยวข้องกับ การประกอบธุรกิจบันเทิงให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์



Project Title The Study of Tourists' Satisfaction toward Music Service Provision in Tourism

Industry of Hattyai District, Songkhla Province

Researcher Miss Phanan Komfoi and croup

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 Hattyai 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 Hattyai 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: Hattyai'; 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.