

ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการบริการดนตรีในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The Study of Tourists' Satisfaction toward Music
Service Provision in Tourism Industry of
Hattyai District, Songkhla Province

ปาหนัน คำฝอย¹, นายทรงศักดิ์ ปัทมรุจ²,
นายไกรศิลป์ โสदानิล³, ผกาวรรณ บุญดิเรก³

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การจัดการบริการดนตรี

Keyword : Tourists' Satisfaction, Music Service Provision in Tourism

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลงานเพลงและดนตรีในการจัดบริการดนตรี ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร งานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ใช้เครื่องมือ การสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ มีวิธีดำเนินการวิจัย โดยกำหนดเนื้อหาตามความมุ่งหมายของงานวิจัย ดำเนินระยะเวลากำหนดการวิจัยตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2550 ถึง ธันวาคม 2552 พื้นที่ในการวิจัยคืออำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลสถิติ

¹ศป.ม (มานุษยวิทยา)

²ศศ.ม.(ดนตรี) มหาวิทยาลัยมหิดล

³สาขาวิชาดุริยางคศาสตร์สากล คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามชนิดมีโครงสร้างและใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มที่เกี่ยวข้อง จัดสนทนากลุ่มแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็น จัดกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการการตรวจสอบประเมินผลหาข้อยุติแล้วเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ในการจัดบริการดนตรีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลามี 2 ส่วน คือ (1) ผลการวิเคราะห์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รายได้ส่วนใหญ่ประมาณ 15,000-20,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีรายได้เป็นของตนเอง สถานภาพส่วนใหญ่จะบอกว่าโสด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ โดยภาพรวมทั้งหมดพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีมาตรฐาน มีความเหมาะสมด้านราคา ความสะอาดของบริเวณอาคารและสถานที่ การบริการดี มีความปลอดภัยและจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต (2) แนวทางการพัฒนา ควรจัดทำมาตรฐานการบริการ กำหนดมาตรฐานสถานบริการ จัดทำกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานสถานบริการ ทำข้อตกลงประสานความร่วมมือการมีส่วนร่วมในชุมชนจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและจะต้องป้องกันมิให้ก่อเหตุรำคาญแก่ผู้ใช้บริการและชุมชนข้างเคียง ควรยึดปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2541 และปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด

2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการดนตรี มี 2 ส่วน ดังนี้ (1) ผลการศึกษา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในร้านค่อนข้างสูงทุกด้าน เนื่องจากสถานประกอบการทุกที่มุ่งเน้นการบริการเป็นหัวใจสำคัญ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (2) แนวทางการพัฒนา ควรจัดตั้งชมรมและฝึกอบรมเพื่อการสร้างอัตลักษณ์ที่ดีในการประกอบอาชีพ จัดตั้งกองทุนอาชีพ กำหนดมาตรฐานการบริการ กำหนดระดับคุณภาพการบริการเป็นมาตรฐานสากล 5 ระดับ กำหนดชดชวยนิฟอร์ม จัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ

3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลงานเพลงและดนตรีในการจัดบริการดนตรี มี 2 ส่วน (1) ผลการศึกษา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการดนตรีอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงเนื่องจากมีจุดมุ่งหมายเข้ามาฟังเพลงเพื่อพักผ่อนหาความบันเทิงเป็นเป้าหมายหลัก ส่วนการเข้ามาดื่มรับประทานอาหารนั้นเป็นเรื่องรอง (2) แนวทางการพัฒนา ควรจัดตั้งชมรมและฝึกอบรมเพื่อการสร้างอัตลักษณ์ที่ดีในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ จัดตั้งกองทุนอาชีพในลักษณะของสหกรณ์เพื่อเป็นหลักประกันอาชีพ สร้างเครือข่ายสมาคมอาชีพนักดนตรี กำหนดชดชวยนิฟอร์มให้เป็นมาตรฐาน จัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ มากกว่า 2 ภาษา จัดศูนย์กลางหน่วยงานประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการดนตรีและผู้ให้บริการ จัดแผนการตลาดท่องเที่ยว จัดกิจกรรมเสริมควบคู่กับกิจกรรมเทศกาลท่องเที่ยวทั่วไทยเมืองหาดใหญ่ จัดกิจกรรมประกวดการแสดงคอนเสิร์ตดนตรี จัดทำมาตรฐานของการแสดงดนตรี ตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาด้านดนตรีในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว จัดตั้งองค์กร/สมาคมทางด้านดนตรี เสริมสร้างให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความสามารถในการบริหารกิจการ จัดแบ่งประเภทของการบริการที่มีบริการดนตรี การพัฒนาหลักสูตรและสาขาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบันเทิงให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

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 careerfunds 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.

บทนำ

หาดใหญ่ พื้นที่วิจัยครั้งนี้ เป็นเมืองศูนย์กลางด้านการค้าและธุรกิจของภาคใต้ ซึ่งมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และเป็นประตูผ่านไปยังประเทศเพื่อนบ้าน คือ มาเลเซีย และสิงคโปร์ เนื่องจากอยู่ห่างเพียง 60 กิโลเมตร ปัจจัยที่ทำให้มีความเจริญก้าวหน้าคือ เป็นศูนย์กลางทางด้านต่าง ๆ ธุรกิจการค้า การขนส่ง การสื่อสาร การคมนาคม การศึกษา และการท่องเที่ยว ร้านค้าพาณิชย์ต่าง ๆ ในย่านกลางใจเมือง เช่น ถนนนิพัทธ์อุทิศ 1, 2 หรือ 3 ย่านถนนคลองเรียน ย่านถนนราษฎร์อุทิศ เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้ความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการจัดการบริการดนตรีในสถานประกอบการเพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวซึ่งมีความสำคัญต่อการเพิ่มรายได้ เพิ่มอาชีพ ให้กับชุมชนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวประเทศไทย มุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวสนับสนุนนโยบายการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานบริการการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการ

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ 2 วิธี คือ 1) ใช้วิธีการวิจัยสถิติเชิงคุณภาพโดยการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ในการให้บริการดนตรีในสถานประกอบการและ 2) ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม (Field Study) โดยการสำรวจ สัมภาษณ์ สังเกต การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ซึ่งแนวทางการสร้างมาตรฐานการจัดระเบียบการจัดการบริการดนตรีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ การบริหารจัดการ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลิขสิทธิ์เพลง แนวทางการสร้างมาตรฐานบริการ โดยค้นคว้าเอกสารทั้งที่เป็นเอกสารปฐมภูมิหรือทุติยภูมิ จากหน่วยราชการ สถาบันการศึกษา เอกชน ประเภทหนังสือ ตำรา รายงานการประชุม งานวิจัย ปริทัศน์นิพนธ์ ภาคนิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ อินเทอร์เน็ตและวีดิทัศน์ โดยรวบรวมแยกประเด็นไว้ตามเนื้อหา

2. การเก็บข้อมูลจากภาคสนาม เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากพื้นที่ที่ทำการศึกษาวิจัย

1) การสำรวจเบื้องต้น โดยการขอความร่วมมือ เพื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพ ที่ตั้ง ขนาดของสถานประกอบการที่จัดบริการดนตรี ที่อยู่ ที่สามารถจะติดต่อได้

2) การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ความเข้าใจ ผู้ที่เกี่ยวข้อง แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question) ที่มีโครงสร้างเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการบริการดนตรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 มีความสำคัญมากที่สุด

ระดับ 4 มีความสำคัญมาก

ระดับ 3 มีความสำคัญปานกลาง

ระดับ 2 มีความสำคัญน้อย

ระดับ 1 มีอิทธิพลน้อยที่สุด

การอภิปรายผลสำหรับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 แสดงว่ามีความสำคัญมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 แสดงว่ามีความสำคัญมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 แสดงว่ามีความสำคัญปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 แสดงว่ามีความสำคัญน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 แสดงว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดใช้โปรแกรม Microsoft Office Excel 2003 ในการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่า และแปลผลความพึงพอใจสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติพื้นฐานประเภทสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (สุภา ศีลศร, 2545 : 143)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

โดยกำหนดให้ X = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (สุภา ศีลศร, 2545 : 160)

$$\text{สูตร} \quad S.D. = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\Sigma x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	Σx^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3) การสัมภาษณ์เจาะลึก เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์กับ กลุ่มผู้รู้ นักวิชาการ บุคลากรภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

4) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เป็นการสังเกตสภาพทั่วไปภายในสถานบริการ และเหตุการณ์ทั่วไปของชุมชนโดยรอบของสถานบริการ

5) การสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยใช้การสนทนากลุ่มกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ประกอบการ นักวิชาการ นักดนตรี สมาคมนักดนตรี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเมืองหาดใหญ่ สมาคมบันเทิงเทศบาลเมืองหาดใหญ่ ตำรวจภูธรเมืองหาดใหญ่ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการดนตรีในสถานประกอบการ จัดสนทนากลุ่มโดยมีผู้เข้าร่วมประมาณ 7-8 คน เพื่อหาข้อสรุป อันจะนำไปสู่การปฏิบัติ หรือแนวทางการสร้างเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการดนตรีเพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนเพื่อมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเมืองหาดใหญ่

6) การประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยใช้กับผู้จัดการสถานประกอบการ ผู้รู้ นักวิชาการ นักธุรกิจ เทศบาลเมืองหาดใหญ่ และผู้ที่เกี่ยวข้องนำเสนอและตรวจสอบแนวทางการสร้างเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการดนตรีในสถานประกอบการที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนารวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ในการจัดบริการดนตรี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวภาคสนามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 68.67 มาท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 31.33 นักท่องเที่ยวอายุระหว่าง 20-30 ปี เข้ามาท่องเที่ยวร้อยละ 32.67 ส่วนผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ห้ามเข้าสถานบริการเป็นไปตามพระราชบัญญัติปี 2509 นักท่องเที่ยวอายุระหว่าง 31-40 ปี เข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุดร้อยละ 42 นักท่องเที่ยวอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไปเข้ามาท่องเที่ยวร้อยละ 25.33 นักท่องเที่ยวมีรายได้อยู่ที่ประมาณ 15,000 - 20,000 บาท เข้ามาเที่ยวมากที่สุดร้อยละ 34.67 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้อยู่ที่ประมาณ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 34 รองลงมาอยู่ที่ 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 24.67 ท้ายสุดคืออยู่ที่ 10,000 บาท ร้อยละ 6.67 สำหรับการศึกษาร้อยละส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 62.67 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.33 ระดับปริญญาโทร้อยละ 7.67 และปริญญาเอกซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 1.33 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีรายได้เป็นของตนเองมาใช้บริการมากที่สุดร้อยละ 35.67 อาชีพบริษัทเอกชนร้อยละ 30 อาชีพค้าขายร้อยละ 24 อาชีพนักเรียนร้อยละ 8.33 อาชีพรัฐวิสาหกิจร้อยละ 1.33 อาชีพราชการน้อยที่สุดร้อยละ 0.67 สถานภาพของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดร้อยละ 62.67 สมรสแล้วร้อยละ 28 และเป็นหม้ายหย่าร้างอื่น ๆ ร้อยละ 9.33

1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ในการจัดบริการดนตรี

ตาราง 15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ในการจัดบริการดนตรี

1.ห้องจัดแสดง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	Mean	S.D.	แปลผล
1.1 การตกแต่งภายใน	80	84	89	23	24	3.58	1.79	มาก
1.2 สภาพแวดล้อม สะอาดเรียบร้อย	29	51	93	59	68	2.71	1.89	ปานกลาง
1.3 ที่นั่งรับรองนักท่องเที่ยว	8	42	95	74	81	2.41	1.66	น้อย
1.4 ความปลอดภัยในการใช้ บริการ	50	120	63	59	8	3.48	1.60	มาก

ตาราง 19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ในการจัดบริการดนตรี

2. ห้องน้ำ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	Mean	S.D.	แปลผล
2.1 ความสะอาดของห้องน้ำ	80	84	89	23	24	2.77	1.67	ปานกลาง
2.2 มีห้องน้ำบริการเพียงพอ	29	51	93	59	68	2.72	1.63	ปานกลาง
2.3 มีความปลอดภัยในการใช้ บริการห้องน้ำ	8	42	95	74	81	2.80	1.78	ปานกลาง

ตาราง 26 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ในการจัดบริการดนตรี

3. สถานที่ภายนอกตัวอาคาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	Mean	S.D.	แปลผล
3.1 ร้านตั้งในทำเลที่เหมาะสม	43	56	98	59	44	2.98	1.87	ปานกลาง
3.2 เดินทางสะดวก	66	72	89	57	16	3.38	1.76	ปานกลาง
3.3 มีบริการรถสาธารณะผ่าน หน้าร้าน	29	66	110	51	44	2.95	1.75	ปานกลาง

ตาราง 26 (ต่อ)

3. สถานที่ภายนอกตัวอาคาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	Mean	S.D.	แปลผล
3.4 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ	32	86	114	32	36	3.15	1.70	ปานกลาง
3.5 สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย	31	56	95	44	74	2.75	1.94	ปานกลาง
3.6 ตกแต่งภายนอกร้าน	48	110	85	34	23	3.42	1.68	มาก

ตาราง 28 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ในการจัดบริการดนตรี

4. โดยภาพรวมทั้งหมด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	Mean	S.D.	แปลผล
โดยภาพรวมทั้งหมด	47	121	99	10	23	3.53	1.57	มาก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการดนตรี

ตาราง 35 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการดนตรี

1. ด้านการบริการของพนักงานในร้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	Mean	S.D.	แปลผล
1.1 ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	50	47	135	35	33	3.15	1.75	ปานกลาง
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	60	48	118	51	23	3.24	1.77	ปานกลาง
1.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มที่	33	71	120	65	11	3.17	1.51	ปานกลาง
1.4 เสื้อผ้าสุภาพเรียบร้อย	76	109	59	44	12	3.64	1.69	มาก
1.5 มีบริการชาย/หญิง เพียงพอ	110	79	87	24		3.92	1.48	มาก
2. การส่งเสริมการตลาด								
การแสดงคอนเสิร์ต ดารา ศิลปิน	112	94	65	29		3.96	1.49	มาก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลงานเพลงและดนตรีในการจัดบริการดนตรี

ตาราง 46 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวตาม
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลงานเพลงและดนตรีในการจัดบริการดนตรี

1. รูปแบบการให้บริการดนตรี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	Mean	S.D.	แปลผล
1.1 ดนตรีเล่นดี มีคุณภาพ บรรเลงได้ตามคำขอของผู้มาใช้ บริการ	125	128	47			4.26	1.07	มากที่สุด
1.2 แนวเพลงทันสมัย มีความ หลากหลาย	148	88	64			4.28	1.19	มากที่สุด
1.3 เครื่องเสียงดีมีคุณภาพ	110	90	100			4.03	1.26	มาก
1.4 นักดนตรีสามารถเล่นเพลง ดึงดูดผู้มาใช้บริการและให้ความ บันเทิงกับนักท่องเที่ยว	79	99	117	5		3.84	1.25	มาก
2. แนวเพลงของการแสดงที่ สถานประกอบการจัดบริการ								
2.1 แนวเพลงร่วมสมัย	126	71	63	40		3.94	1.62	มาก
2.2 แนวเพลงสากลแจ๊ส	25	31	110	58	76	2.57	1.82	น้อย
2.3 แนวเพลงเพื่อชีวิต	128	82	65	14	11	4.01	1.62	มาก
2.4 แนวร็อค	160	97	43			4.39	1.09	มากที่สุด
2.5 แนวยุค SIXTY	22	43	114	37	84	2.61	1.86	ปานกลาง
2.6 ทุกแนว	104	77	53	43	23	3.65	1.94	มาก

อภิปรายผล

ผลของการศึกษาวิจัยดำเนินการวิจัยตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะการจัดอาคารสถานที่ในการจัดบริการดนตรีใน
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

1) ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี มาตรฐานเกือบทั้งหมด มีความเหมาะสมด้าน
ราคา ความสะอาดของบริเวณอาคารและสถานที่ มีความปลอดภัย มีความประทับใจพึงพอใจที่สถาน
ประกอบการมีบริการดีมีมาตรฐานและมีคุณภาพ และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต

2) แนวทางการพัฒนา ได้แก่ (1) จัดมาตรฐานการบริการให้กับสถานประกอบการหรือผู้ประกอบการ
อาชีพโดยมีป้าย หรือประกาศแสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีมาตรฐาน เช่นเดียวกับการจัดมาตรฐาน ISO

(2) ฝึกซ้อมจำลองเหตุการณ์จริงหากเกิดเหตุร้าย (3) ดำเนินการสร้างอาคารสถานที่ที่ได้มาตรฐาน (4) กำหนดขอบเขต หรือขีดจำกัดความพร้อมในการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว (5) ทำข้อตกลงในการขอใบอนุญาตก่อสร้างให้ชัดเจนว่าเป็นอาคารพาณิชย์หรือสถานบันเทิงตามกฎหมาย (6) ประสานความร่วมมือการใช้คุณภาพวัสดุอุปกรณ์ในโครงสร้างอาคาร จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการและชุมชนข้างเคียง ควรยึดปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2541 อย่างเคร่งครัด

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการดนตรีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1) ผลการศึกษา โดยภาพรวมทั้งหมดพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการดนตรีมีความพึงพอใจค่อนข้างสูงทุกด้าน เนื่องจากสถานประกอบการทุกที่มุ่งเน้นการบริการเป็นหัวใจสำคัญหรือกล่าวได้ว่า ลูกคาคือพระเจ้า การบริการที่รวดเร็วที่มีจุดประสงค์ความปลอดภัย บรรยากาศที่ร่มรื่นและพนักงานให้การบริการดี ราคาอาหารและเครื่องดื่ม การจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวและมีการแสดงราคาที่ชัดเจน การแต่งกายบ้างร้านจะเน้นแต่งกายสวยงาม ล้อแหลมเพื่อมุ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวเพศชายเป็นสำคัญจึงทำให้ขาดความสุภาพเรียบร้อยไปจำนวนหลายร้านแต่ทั้งนี้การแต่งกายที่ล้อแหลมนั้นเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวให้เข้าร้านได้เป็นอย่างดี รวมถึงโปรโมชั่นการแสดงของบรรดานักแสดงสาวที่เรียกว่า โคโยตี นั้นจะมีปรากฏให้เห็นเกือบทุกร้านเป็นการสร้างสีสันโดดเด่นในการแสดงได้เป็นอย่างดีและเพื่อเป็นการให้วงดนตรีได้หยุดพักช่วงได้สถานประกอบการไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ หากทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ ก็มักจะได้รับคำชมว่าเป็นการบริการที่ได้มาตรฐาน ดังนั้นเราจึงปฏิเสธไม่ได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้า ก็เป็นอีกหนึ่งอย่างที่น่ามาไว้วัดมาตรฐานของการบริการเช่นเดียวกัน จากผลสรุปการวิเคราะห์งานวิจัยสอดคล้องกับ แนวคิดความพึงพอใจว่า ระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไป ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการแต่ละครั้งได้

2) แนวทางการพัฒนา ได้แก่ (1) เสริมสร้างด้านมาตรฐานการบริการ (2) กำหนดระดับคุณภาพการบริการ เป็นมาตรฐานสากล 5 ระดับ (3) ควรปฏิบัติตามคุณสมบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติต่อยุทธศาสตร์ของพนักงานเสิร์ฟหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถานประกอบการ (4) จัดตั้งชมรมและฝึกอบรมเพื่อการสร้างอัตลักษณ์ที่ดีในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ (5) จัดตั้งกองทุนเลี้ยงชีพโดยเฉพาะ (6) จัดฝึกอบรมโดยชมรมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นการรักษาคุณภาพ มาตรฐานการบริการในวิชาชีพ (7) จัดฝึกอบรมร่วมกันระหว่างบริษัท (8) กำหนดชุดยูนิฟอร์มให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (9) จัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศมากกว่า 2 ภาษา

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลงานเพลงและดนตรีในการจัดบริการดนตรีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แบ่งเป็น 2 ตอน

1) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการดนตรีอยู่ในระดับสูง อันเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวมีจุดมุ่งหมายเข้ามาฟังเพลงเพื่อพักผ่อนหาความบันเทิงเป็นเป้าหมายหลัก ส่วนการเข้ามาดื่มรับประทานอาหารนั้นเป็นเรื่องรองเช่น ดนตรีแนวเพลงเพื่อชีวิตได้แก่กลุ่มคนในท้องถิ่น ชื่นชอบเพลงเพื่อชีวิต เพลงลูกทุ่ง แนวเพลงสากลฝรั่งได้แก่กลุ่มชาวต่างชาติ แนวเพลงร็อคได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวเยาวชน วัยรุ่น กลุ่มนักศึกษา แนวเพลงจีนสากลได้แก่กลุ่มชาวต่างชาติจีนมาเลเซีย เป็นต้น ดังนั้นการบริการดนตรีตามสถานประกอบการร้านอาหาร หรือสถานบันเทิงจะเครื่องชีวิตหรือตัวบ่งบอก กลุ่มนักท่องเที่ยวให้เห็นได้อย่างเด่นชัด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เช่น ในสถานประกอบการจัดให้มีสภาพแวดล้อมของสถานที่ดีแล้ว มีการแบ่งสัดส่วนการทานอาหาร การสนทนา หอมน้ำ สถานที่จอดรถมีความปลอดภัยสูง สิ่งเหล่านี้จะไม่เพิ่มแรงจูงใจเลยเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้เป็นอย่างดีแล้วจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบการบริการที่เรียกว่าเป็นจุดขายติดตลอดกาลนั้นคือการแสดงดนตรีมาช่วยตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ การจัดการบริการดนตรีเป็นการสร้างสิ่งจูงใจเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าโดยตรง แต่ก็ต้องอาศัยหลักเกณฑ์ ทฤษฎี แบบแผนเป็นส่วนช่วยผสมผสานและเสริมสร้างให้เกิดกระบวนการ การจัดการ การบริหารเพิ่ม คุณค่าก่อให้เกิดรายได้เพื่อให้ทันต่อความต้องการของสังคมเมืองการท่องเที่ยวปัจจุบัน สอดคล้องกับ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการสร้างประสิทธิภาพในการจูงใจได้โดยทำ ให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการในสถานประกอบการที่มีการจัดการบริการดนตรี การตอบสนองความต้องการ ขั้นต่ำจึงต้องคำนึงถึงความพร้อมของบุคคลด้วย ประสิทธิภาพของการจูงใจจึงขึ้นอยู่กับข้อสำคัญที่ เราได้ทำการจูงใจได้ถูกช่วงจังหวะ หรือเหมาะสมกับเงื่อนไขหรือไม่ เช่นการจัดกิจกรรมพิเศษ หรือมี รายการพิเศษด้านราคา ลดราคาอาหาร เครื่องดื่ม มีโชว์การแสดงคอนเสิร์ต ดารา ศิลปินชื่อดังให้ชมให้ กับนักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงสุดสัปดาห์ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการขึ้นมา ระดับหนึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดสุนทรียรสของดนตรีที่เกิดขึ้นจากการฟังดนตรีเป็นศิลปะที่ง่ายต่อการ สัมผัสก่อให้เกิดความสุข สอดคล้องกับแนวคิดประเภทของเพลงและการฟังดนตรี เป็นการฟังเพื่อความ เพลิดเพลิน ความอึดอ้อม จรรโลงใจ เป็นรสนิยมอย่างหนึ่ง

2) แนวทางการพัฒนา ได้แก่ (1) การสร้างอัตลักษณ์ที่ดีในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ (2) จัดตั้งกองทุน ในลักษณะของสหกรณ์เพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ประกอบการอาชีพ (3) จัดฝึกอบรม โดยชมรมเพื่อเป็นการรักษาคุณภาพมาตรฐานการบริการ (4) สร้างเครือข่ายสมาคมอาชีพนักดนตรี เพื่อกำหนดร่างพระราชบัญญัติอาชีพ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (5) จัดฝึกอบรมร่วมกันระหว่างบริษัทเป็น การสร้างเครือข่ายทางการค้า (6) กำหนดชุดยูนิฟอร์มให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (7) จัดฝึกอบรมภาษา ต่างประเทศ มากกว่า 2 ภาษา (8) จัดศูนย์กลางหน่วยงานประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการดนตรีและ ผู้ให้บริการ (9) จัดแผนการตลาดท่องเที่ยว สื่อประชาสัมพันธ์ จัดรูปแบบเพลงแจ๊สร่วมกับบริษัททัวร์ (10) จัดกิจกรรมเสริมควบคู่กับกิจกรรมเทศกาลท่องเที่ยวทั่วไทยเมืองหาดใหญ่ตลอดปี (11) จัดกิจกรรมประกวดฝีมือการแสดงคอนเสิร์ตดนตรี (12) จัดทำมาตรฐานของการแสดงดนตรีใน สถานประกอบการ (13) ตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาด้านดนตรีในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว (14) จัดตั้ง องค์กร/ สมาคมทางด้านดนตรีขึ้น เพื่อช่วยผลักดันในสถานประกอบการและได้คำตอบแทนที่เหมาะสม

(15) นักดนตรีต้องมีจรรยาบรรณในตนเอง (16) ปลุกฝังนักดนตรีมีมารยาทในการแสดงดี สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ใช้วัฒนธรรมไทยและปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว (17) เสริมสร้างให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความสามารถในการบริหารกิจการ (18) ควรมีการจัดแบ่งประเภทของการบริการที่มีบริการดนตรี (19) ต้องควบคุมดูแลในกิจการตามระเบียบข้อบังคับพระราชบัญญัติโดยเคร่งครัด (20) ผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตที่ได้รับรับรองแล้ว ต้องจัดวางใบรับรองให้เห็นและตรวจสอบได้โดยเปิดเผย (21) การพัฒนาหลักสูตรให้มุ่งเน้นการฝึกฝนอบรมนักศึกษาที่มีคุณลักษณะที่สำคัญด้านความมีวินัยในตนเองความรับผิดชอบ การสื่อสารใช้ภาษาที่สองได้

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานสรุปการดำเนินงานเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2540.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ส.เอเชียเพรส, 2546.
- นพพร ด้านสกุล. ปฐมบททฤษฎีดนตรี. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2543.
- นิคม จารุณณี. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ, 2544.
- บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : B & B Publishing, 2534.
- พิศมัย จัตุรัตน์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. มหาวิทยาลัยราชภัฏ : กรุงเทพมหานคร, 2546.
- วิมลวรรณ สุธีบุตร. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของบริษัทหนุ่มสาวทัวร์จำกัด. สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ "13". มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต บริหารธุรกิจ, 2542.
- สุภางค์ จันทวานิช. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- สุภา ศीलศร. สถิติพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2545.
- สัฒน์ ทรงเกียรติ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการจ้างงานนักดนตรีต่างชาติของผู้ประกอบการด้านบันเทิงในจังหวัดภูเก็ต. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. 2547.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- อภิรมย์ พรหมจรรยา และชุตินา ต่อเจริญ. งานวิจัยเรื่องการดำเนินการร้านผับและภัตตาคารจังหวัดภูเก็ต. คณะอุตสาหกรรมบริการ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2540.
- Butler, R.W. "The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution : Implication for Management of Resources". The Canadian Geographers. 14 ; 5-12, 1980.

- CES (Conseil économique et social), **Avis et rapports du Conseil économique et social:Le Travail à temps partiel**, in Journal officiel de la République Française, No.1, Paris, 1997.
- D'Amore, L.J. **"Guidelines to Planning in Harmony with the Host Community" in Tourism in Canada : Selected Issues and Option**. Edited by P.E.Murphy. Victoria, BC. : Univercit of Victoria, 1983.
- Doxey, G. **"A Causation Theory of Visitor-Resident Irritants : Methodology and Research Inferences"** in Proceeding of the Travel Research Association Sixth Annual Conference. San Diego, California, 1975.
- Fagence, Michael. **"Geographically-Referenced Planning Strategies to Resolve Potential Conflict between Envirromental Values and Commercial Interests in Tourism Development in Environmentally Sensitive Areas"**. Journal of Envirromental Management. 31:1-18, 1990.
- Gunn, Clare A. **Vacationscape: Designing Tourist Regions**. Austin : University of Texas, 1972.
- Kotler, Phillip. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**, The Millenium Edition, New Jersey : Prentice Hall, Inc. 2000.
- Mathieson, A And Wall, G. **Tourism : Economic, Physical and Social Impack**. London: Longman, 1982.
- Munn, N.L. **Psychology : The Fundamentals of Human Adjustment**. (5th ed.) Boston : Houghton, 1996.
- Nash, Dennison and Smith, Valene L. **"Anthronopology and Tourism"** Annals of Tourism Research. 18, 12-25; 1991.
- Rittichainuwat Ngamsom Bongkosh. **"One Year in the Memory of Tsunami: A Case Study of Thailand's Tourism"**. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 47(4). (2006).
- Theobald, William F. **"The Context, Meaning, and Scope of Tourism"** in Global Tourism : The Next Decade. Edited by W.F. Theobald. pp.3-19. Oxford : Butteyworth-Heinemann, 1994.
- Van Doren, C.S. and Gustke, Larry. **"Spatial Analysis of the US Lodging Industry"** Annals of Tourism Research. 9 (1982):543-63; 1982.