

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคาร
และร้านอาหาร: กรณีศึกษาภัตตาคารและร้านอาหาร
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้เขียน นางสาวปทุมพร แก้วคำ

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการให้บริการของพนักงานในภัตตาคารและร้านอาหาร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดในการศึกษา คือ ภัตตาคารและร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาและนำเสนอเป็นตารางในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ การหาอัตราส่วนร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคาร และร้านอาหาร : กรณีศึกษาภัตตาคารและร้านอาหาร ในจังหวัดเชียงราย ในด้านต่าง ๆ สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เป็นเพศชายที่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมาจากกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเพื่อพักผ่อนและสังสรรค์ มีค่าใช้จ่าย

ในภัตตาคารและร้านอาหารต่อมื้อโดยเฉลี่ย 500 - 1,000 บาท และทราบข้อมูลเกี่ยวกับภัตตาคารจากเพื่อนวันที่นักท่องเที่ยวนิยมมาใช้บริการคือวันเสาร์และวันอาทิตย์

ผลการศึกษาจากประเด็นต่างๆ 6 ด้าน สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการผลิตอาหาร และด้านสถานะแวดล้อม ตามลำดับ และมีความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการบริการ

ผลจากการศึกษา สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของภัตตาคารและร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ให้มีความปลอดภัย สะอาด ปราศจากโรคและมลพิษ ทั้งทางอากาศ น้ำดื่ม และสิ่งปฏิกูลต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพของพนักงานในการบริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

Independent Study Title Tourists' Satisfaction of Restaurant and Food Shop
Service : A Case Study of Restaurants and Food Shops
in Mueang District, Chiang Rai Province

Author Miss Patumporn Keawkhum

Degree Master of Arts (Tourism Industry Management)

Independent Study Advisor
Associate Professor Boonlert Jittangwattana

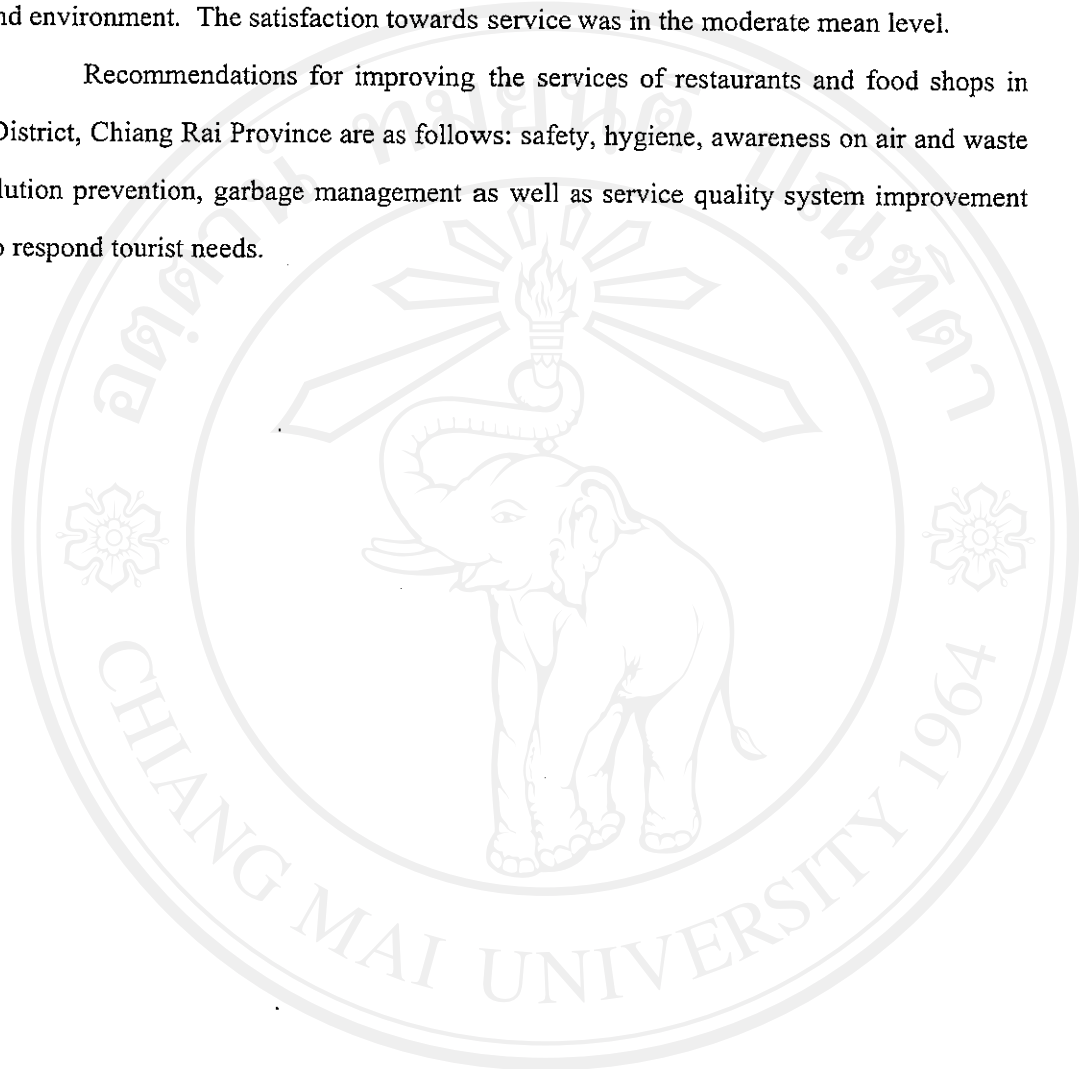
Abstract

The objectives of this independent study is to study Thai tourists satisfaction levels for the service deliver in restaurants' and food shops as well as to study factors affected on Thai tourists satisfaction levels. The study focuses on restaurants and food shops in Mueang District, Chiang Rai province. The data was collected by the questionnaire of 380 Thai tourists in the age of 15 years old as the minimum, and then analyzed by descriptive statistics, in term of frequency distribution, percentage, measures of central tendency and standard deviation.

The study's findings disclosed the most respondents were male whose aged between 35-44 years old with education equaling bachelor degree. They were mostly merchandise and entrepreneur from with the average income of 5,000 - 10,000 baht per month. Most of them came from Bangkok as leisure tourists. The expenditure in restaurants and food shops were in the average of 500 - 1,000 baht per meal. Recommendation from friends or words of mouth was the source for their decision making in choosing the place to eat. Weekend was the most popular period Thai tourists preferred to spent leisure time in restaurants and food shops.

The study also found out that the average Thai tourist satisfaction was in a highest level on food products, and in the high levels towards the following factors: price, location, food production process and environment. The satisfaction towards service was in the moderate mean level.

Recommendations for improving the services of restaurants and food shops in Mueang District, Chiang Rai Province are as follows: safety, hygiene, awareness on air and waste water pollution prevention, garbage management as well as service quality system improvement in order to respond tourist needs.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved