

บทคัดย่อ

วิชา บช. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกฤษฎาดอยริสอร์ท อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวนารีรัตน์ แก้วฟู
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2546
จำนวนหน้า	: 65 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเที่ยวกฤษฎาดอยริสอร์ท อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าพักในกฤษฎาดอยริสอร์ท จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 40 - 54 ปี ภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทหรือรับจ้าง รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เข้าพักในกฤษฎาดอยริสอร์ทเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง ในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จะเข้าพักในช่วงวันที่กำหนดแน่นอนไม่ได้ มาเป็นครอบครัวโดยรถยนต์ส่วนตัว รู้ข่าวสารผ่านป้ายโฆษณา การติดต่อสำรองที่พักเข้ามาติดต่อที่กฤษฎาดอยริสอร์ทเอง ซึ่งนอกเหนือจากที่พักแล้วยังใช้บริการห้องอาหาร และร้านค้า

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของกฤษฎาดอยริสอร์ทระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านพนักงานให้บริการในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน ทัศนคติความสามารถในการสื่อสาร มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการได้รับรายละเอียดของที่พักและสถานที่ และพึงพอใจระดับมากเช่นกันต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งบ้านคฤหาสน์คูฟ้า อิงฟ้า กระท่อมโอบฟ้า กระท่อมแอบฟ้า เรือนแถวเคียงฟ้า ร้านอาหาร และแคมป์ไฟ มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านราคาในด้านราคาของอาหารและเครื่องดื่ม และราคาของสินค้าในร้านค้า และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์