

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าชาวอังกฤษที่มีต่อ โปรแกรมทัวร์วัดพระธาตุคอกยสุเทพ-บ้านแม่ของห้างหุ้นส่วน เชียงใหม่ดิสคัฟเวอร์ทัวร์ (1988) จำกัด
ผู้จัดทำ	: นางสาวนภาพร สุขเยี่ยม
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2546
จำนวนหน้า	: 63 หน้า

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าชาวอังกฤษที่มีต่อ โปรแกรมทัวร์วัดพระธาตุคอกยสุเทพ-บ้านแม่ ของห้างหุ้นส่วน เชียงใหม่ดิสคัฟเวอร์ทัวร์ (1988) จำกัด ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 218 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบสะดวก ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2545 ถึงเดือนมกราคม 2546 วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 30-39 ปี อาชีพเกี่ยวกับเทคนิคเฉพาะทาง

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกบริษัททัวร์และการซื้อโปรแกรมทัวร์ของลูกค้า พบว่า สื่อที่มีผลต่อการเลือกบริษัททัวร์และการซื้อโปรแกรมทัวร์ของลูกค้ามากที่สุด คือ โบว์ชัวร์การท่องเที่ยว ลูกค้าเลือกบริษัททัวร์ด้วยตัวเอง เพราะ โปรแกรมทัวร์น่าสนใจและประทับใจจากการใช้บริการครั้งแรก ลูกค้าซื้อโปรแกรมทัวร์จำนวน 3-4 โปรแกรม นอกจากโปรแกรมทัวร์นี้ได้ซื้อโปรแกรมทัวร์ที่ช่างท่องเที่ยวที่เชียงดาว เข็มหม�วัดและตัวเมืองเชียงใหม่ และชมการทำงานของช่าง โดยเลือกโปรแกรมทัวร์จากโบว์ชัวร์ของบริษัทเอง ลูกค้าเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้พร้อมกับคู่สมรสเป็นเวลา 3-4 วัน สำหรับการจัดระยะเวลาเยี่ยมชมวัดพระธาตุคอกยสุเทพและบ้านแม่ ลูกค้าเห็นว่าจัดเวลาได้พอดี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวัดพระธาตุคอกยสุเทพ และบ้านแม่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านการเข้าถึง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการจัดการของห้างหุ้นส่วน เชียงใหม่ดิสคัฟเวอร์ทัวร์ (1988) จำกัด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

สถานที่ท่องเที่ยวทั้งสองแห่ง ได้แก่ วัดพระธาตุดอยสุเทพและบ้านแม่ว้ ควรปรับปรุงปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ การจัดวางร้านขายของที่ระลึกไม่ให้แออัดและบดบังทัศนียภาพของสถานที่ท่องเที่ยว จำนวนที่นั่งพักให้เพียงพอ เป็นต้น ส่วนการจัดการของหน่วยงาน ควรวางแผนการส่งเสริมการตลาดอื่นๆ ร่วมด้วย ได้แก่ การเสนอโปรแกรมทัวร์ที่แปลกและน่าสนใจลงในอินเทอร์เน็ต การนำโบว์ชัวร์ไปไว้ตามสถานที่ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมทัวร์ให้กับลูกค้าทางอีเมล เป็นต้น นอกจากนี้ควรหาโปรแกรมทัวร์ที่แปลกใหม่และน่าสนใจเพิ่มเติม เพราะลูกค้านิยมท่องเที่ยวสถานที่ที่แตกต่างจากประเทศของตน เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ทำให้รู้สึกประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกในคราวต่อไป