

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของการให้บริการอาหารแบบขันโตก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตก และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาใช้บริการ ณ ศูนย์วัฒนธรรมเชียงใหม่ และคุ้มขันโตก จำนวน 365 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสำรวจ สัมภาษณ์ และเก็บแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ การหาอัตราส่วนร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูล และสถิติเชิงวิเคราะห์แบบทดสอบ t การวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารแบบขันโตกในด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพอาหาร ราคา บรรยากาศ และกิจกรรมการแสดง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี (US\$) ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพอาหาร ราคา การบริการ บรรยากาศอยู่ในระดับที่คล้ายกัน แต่ในส่วนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่ต่างกันต่อการบริการในด้านความสม่ำเสมอและการมีมารยาทดี รวมทั้งบรรยากาศในด้านความสะอาด และกิจกรรมการแสดงในด้านความหลากหลายของการแสดงกับความสามารถในการแสดง ส่วนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในกลุ่มประเทศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพอาหาร ราคา การบริการ บรรยากาศ และกิจกรรมการแสดงในระดับที่แตกต่างกัน

ABSTRACT

TE134695

The objectives of this research were to study the food service of the style of Khantoke Dinner in Muang District, Chiangmai, to enhance international tourists' satisfaction towards the Khantoke Dinner, and to identify and study the factors that relate to the satisfaction of the customers.

The sample was 365 international tourists who had experienced the Khantoke Dinner at the Old Chiangmai Cultural Center and at Khum Khantoke. The methodology included a questionnaire and participate observation. The information was analyzed by descriptive statistics of frequency distribution, percentage distribution, mean and standard deviation. Analysis was made by t - Test and Analysis of Various : Anova.

The results of the study showed that on average that the majority of the international tourists were satisfied with the Khantoke Dinner at a high level. The aspects of food quality, price, atmosphere and show activities were at high level. The highest level of satisfaction was in service.

Although the descriptive data (gender, age, occupation and average income per year in US\$) of the international tourists was different, their satisfaction of food quality, price, service, and atmosphere was similar. However the difference in education level revealed a different level of satisfaction in service (consistency and courtesy), clean, atmosphere and activities (variety of shows and competency of presenters). Also the different nationalities of the tourists showed different levels of satisfaction in food quality, price, service, atmosphere and activities.