

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าร้านพิเศษนิยม ผ้าแอนด์เรสทัวร็องส์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวรุ่งนภา คิดอ่าน
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เทียน เสรวมัญญ์
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2552
จำนวนหน้า	75 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้เป็นการศึกษา “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าร้านพิเศษนิยม ผ้าแอนด์เรสทัวร็องส์ จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของและความพึงพอใจทางด้านส่วนประสมการตลาดบริการของลูกค้าในการใช้บริการร้านพิเศษนิยม ผ้าแอนด์เรสทัวร็องส์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง是客户ผู้ใช้บริการร้านพิเศษนิยม ผ้าแอนด์เรสทัวร็องส์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 246 ตัวอย่าง ทำการสุ่มโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี สถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พฤติกรรมการใช้บริการร้านพิเศษนิยม ผ้าแอนด์เรสทัวร็องส์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ วันที่มาใช้บริการมากที่สุดคือวันศุกร์ ช่วงเวลา 20.01น. - 22.00 น. ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการ 2 - 3 คน วัตถุประสงค์ในการมาใช้

บริการเพื่อผ่อนคลายความเครียด รองลงมาคือ ต้องการพบปะเพื่อนฝูง และเพื่อความสนุกสนาน พักผ่อนหย่อนใจ ส่วนใหญ่จะเคยมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง ระยะเวลาที่มาใช้บริการต่อครั้งคือ 3 - 4 ชั่วโมง เครื่องดื่มที่นิยมสั่งคือ เหล้า อาหารที่นิยมสั่งคือ ปีกไก่ทอดน้ำปลา ชอบนั่งบริเวณที่โล่ง ก่อนที่จะมาใช้บริการผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยรู้จักร้านพิเศษนิยมมาก่อน โดยรู้จักจากเพื่อน และส่วนใหญ่ก็จะมาใช้บริการกับเพื่อน มีค่าใช้จ่ายใช้ต่อครั้ง 500 - 1,000 บาท หลังจากมาใช้บริการแล้วอยากกลับมาใช้บริการอีก และส่วนใหญ่จะเคยเปรียบเทียบหรือประเมินร้านพิเศษนิยมกับร้านอื่นที่ให้บริการประเภทเดียวกันในด้านรสชาติอาหารและเครื่องดื่ม

ความพึงพอใจทางด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งอันดับแรกได้แก่ ด้านพนักงาน รองลงมาด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ และด้านราคา

จากการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระดับความพึงพอใจทางด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของลูกค้าที่มีต่อร้านพิเศษนิยม ผับแอนด์เรสทอว์รองส์ พบว่า มีระดับความพึงพอใจทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ