

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการจัดเลี้ยงอาหารนอกสถานที่ของร้านป่าอูษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวสุรีย์พร มโนวงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เทียน เสรามัญ
วันที่อนุมัติผลงาน	7 มกราคม 2554
จำนวนหน้า	62 หน้า
คำสำคัญ	พฤติกรรม ความพึงพอใจ บริการจัดเลี้ยง

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจัดเลี้ยงของผู้บริโภคที่ร้านป่าอูษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการบริการจัดเลี้ยงอาหารนอกสถานที่ของร้านป่าอูษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่มาใช้บริการในเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม รวมทั้งหมด 133 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถิติ การแจกแจงหาความถี่ การหาอัตราส่วนร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการบรรยายผลด้วยวิธีพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และส่วนใหญ่มีใช้บริการจัดเลี้ยงอาหารของร้านป่าอูษาเป็นการจัดเลี้ยงส่วนตัว

ส่วนพฤติกรรมผู้บริโภคและส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในรอบปีที่เคยใช้บริการจัดเลี้ยงอาหารนอกสถานที่ของร้านป่าอูษา 1-3 ครั้ง โอกาสใช้บริการในการจัดเลี้ยง กิจกรรมส่วนตัว เช่น งานมงคล งานศพ ในลักษณะเฉพาะกลางวัน ใช้บริการอาหารประเภทอาหารไทย เลือกใช้บริการเครื่องดื่มประเภทน้ำเปล่า โดยใช้รูปแบบการบริการจัดเลี้ยงที่ใช้

บริการในลักษณะเป็นบุฟเฟต์ การจัดเลี้ยงส่วนใหญ่มีผู้เข้าร่วมการจัดเลี้ยงตั้งแต่ 51-100 คน และรู้จักร้านอาหารในฐานะเป็นผู้จัดเลี้ยงโดยคนรู้จักแนะนำ เลือกใช้บริการจัดเลี้ยงจากร้านอาหาร เนื่องจากรสชาติและความอร่อยของอาหาร รองลงมาคือ ราคามีความเหมาะสม คัดลีนใจเลือกร้านที่ใช้บริการจัดเลี้ยงโดยความชอบส่วนบุคคล ใช้ช่วงเวลาบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในช่วงกลางวัน จำนวนอาหารที่จัดเลี้ยง 4 อย่าง เลือกรายการอาหารในการจัดเลี้ยง โดยกำหนดประเภทอาหารให้ทางร้าน ราคาบริการจัดเลี้ยงต่อหัวสำหรับอาหารว่างที่คาดหวังต่อ 1 มื้อ คือ ราคา 21-30 บาท รองลงมาคือ 31-40 บาท ราคาบริการจัดเลี้ยงต่อหัวสำหรับอาหารที่คาดหวังต่อ 1 มื้อ คือ ราคา 51-80 บาท รองลงมาคือ ไม่เกิน 50 บาท

ส่วนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านราคา ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลางในด้านการส่งเสริมการตลาด

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเลี้ยงอาหารนอกสถานที่ของร้านอาหาร ไม่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามเพศ