

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านสวนอาหารเชียงใหม่ เรือนแพ 2 จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นาย วสุวัฒน์ บัวศรีผ่อง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ธีรวิทย์ วัชรวิภา
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2554
จำนวนหน้า	: 65 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านสวนอาหารเชียงใหม่ เรือนแพ 2 จังหวัดเชียงใหม่เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ และความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดและการบริการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านสวนอาหารเชียงใหม่เรือนแพ 2 จ.เชียงใหม่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคและเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของร้านสวนอาหารเชียงใหม่เรือนแพ 2 จ.เชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ จำนวน 370 คน

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (6Ws 1H) ที่มาใช้บริการร้านสวนอาหารเชียงใหม่เรือนแพ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 20 – ไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา โดยมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และเมนูอาหารที่สั่งรับประทานมากที่สุด คือ อาหารไทย รสชาติดี และมีความหลากหลายของอาหาร เหตุผลที่ใช้มาบริการ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของอาหารและการให้บริการ พร้อมทั้งสถานที่จอดรถกว้างขวาง เดินทางสะดวก ใกล้บ้าน และเป็นแพใหญ่โปร่งสบาย มีบึงขนาดใหญ่บรรยากาศดี ผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่มาใช้บริการร่วมกับครอบครัว ในช่วงอาหารเย็นในวันเสาร์ อาทิตย์ ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของ

ผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนั้น พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของอาหาร รสชาติอาหาร และความสะอาดของอาหาร ด้านราคา ค่าเฉลี่ย ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ราคาอาหารเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ เหมาะกับปริมาณอาหาร และการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ด้านจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ มีจำนวนโต๊ะไว้ให้บริการจำนวนมาก และสะดวกในการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ระดับแรก คือ การให้ส่วนลดในวันสำคัญต่าง ๆ การให้ของแถมจากทางร้าน การโฆษณาในหนังสือพิมพ์และการโฆษณาในวารสารท้องถิ่น ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย ปริมาณห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ และพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีป้ายระบุราคาอาหารอย่างชัดเจน การตั้งร้านบนแพใหญ่ และความสว่างของแสงไฟภายในร้าน ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีอุปกรณ์เครื่องใช้ครบถ้วน เพียงพอ ความถูกต้องของค่าอาหาร และ ป้ายแนะนำรายการอาหาร