

ชื่อเรื่อง	ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้าน เสวยหอยทอดชาวเล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวสุภิญญา วศินสุนทร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.จตุติกุล ไชยวรรณ
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2557
จำนวนหน้า	89 หน้า
คำสำคัญ	ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการบริการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านเสวยหอยทอดชาวเล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะผู้บริโภคที่เคยใช้บริการร้านเสวยหอยทอดชาวเล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น โดยศึกษาในช่วงเวลาที่ร้านเปิดให้บริการคือตั้งแต่เวลา 16.00-24.00 น. โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (F-test One Way ANOVA)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นคนที่ต้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 87.50 เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.50 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44.50 มีอายุอยู่ในช่วง 21 –30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.25 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.00

ร้อยละ 54.50 มีความถี่ในการมาใช้บริการต่อเดือนอยู่ในช่วง 1-5 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการต่อครั้งต่อเดือนอยู่ที่ 51-100 บาท มีการเลือกใช้บริการร้านเสวยหอยทอดชาวเล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เนื่องมาจากรสชาติอาหารมากที่สุด รู้จักร้านเสวยหอยทอดชาวเล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการเดินทาง/ขับรถผ่านและเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำในอัตราที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 47.00 และมารับประทานอาหารกับเพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.50

การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านเสวยหอยทอดชาวเล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.19 ซึ่งคุณภาพการบริการมี 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) สำหรับค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.71 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เนื่องจากมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่สูงกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ที่ 0.52

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ของร้านเสวยหอยทอดชาวเล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกันจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ และรายได้