

ชื่อเรื่อง	ความคาดหวัง การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ และความภักดี ของลูกค้าที่มาใช้บริการสวนอาหารบ้านริมน้ำเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวธัญวรัชญ์ สมสุข
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.พรพรรณ ชัยปิ่นชนะ
วันที่อนุมัติผลงาน	23 มิถุนายน พ.ศ.2559
จำนวนหน้า	135 หน้า
คำสำคัญ	ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการบริการ, ความภักดี, สวนอาหาร

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพการบริการของลูกค้าสวนอาหารบ้านริมน้ำเชียงใหม่ และศึกษาความภักดีของลูกค้าสวนอาหารบ้านริมน้ำเชียงใหม่ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาคือผู้บริโภคที่เคยใช้บริการสวนอาหารบ้านริมน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน การศึกษาค้นคว้านี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test สถิติ F-test และสถิติ Pearson Correlation

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นลูกค้าในพื้นที่ โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการใช้บริการ 2,025 บาท

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้บริโภคพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในเรื่องการเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาคือทำให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 4.17 4.17 4.16 และ 4.15 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในเรื่องการให้ความมั่นใจ มากที่สุด รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และการเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ย

4.27 4.26 4.23 4.22 และ 4.13 และพบว่าทุกด้านมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ยกเว้นด้านการเอาใจใส่ที่มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้

การศึกษาเกี่ยวกับความภักดีที่มีต่อสวนอาหารบ้านริมน้ำเชียงใหม่ของผู้บริโภคพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อความภักดีในระดับมากที่สุดมี 4 ข้อได้แก่ ท่านจะแนะนำ บอกต่อให้ญาติ เพื่อน หรือ คนรู้จัก ให้มาใช้บริการสวนอาหารบ้านริมน้ำ ท่านมีการวางแผน และตัดสินใจล่วงหน้าก่อนที่จะมาใช้บริการสวนอาหารบ้านริมน้ำ ท่านจะกลับมารับประทานอาหารที่สวนอาหารบ้านริมน้ำอีกในครั้งต่อไป และท่านมีความมั่นใจในการบริการที่ได้รับจากสวนอาหารบ้านริมน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 4.26 4.26 และ 4.23 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-50,000 บาท และลูกค้าต่างพื้นที่จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ และการให้ความมั่นใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการทุกด้านมากกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นด้านด้านการเอาใจใส่ และพบว่าความพึงพอใจคุณภาพการบริการกับความภักดีจะมีความสัมพันธ์ในทางบวก