

## บทคัดย่อ

วิชา บข. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านเซสเตอร์กริลล์ จังหวัดเชียงใหม่  
ผู้จัดทำ : นายบัณฑิต สวรรรยาวิสุทธิ  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา  
หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ  
วันที่อนุมัติผลงาน : กรกฎาคม 2544  
จำนวนหน้า : 60

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านเซสเตอร์กริลล์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริโภค และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านเซสเตอร์กริลล์ จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง โดยจำแนกการเก็บตามสาขาจำนวน 150 ชุดเท่ากัน ได้แก่ สาขาภาคสวนแก้ว และสาขา 12 ห้วยแก้ว ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ค่า t-test ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยสรุปตามการบริการแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านราคา พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับปานกลางในความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม และมีความพึงพอใจในสาขาภาคสวนแก้วและสาขา 12 ห้วยแก้ว แตกต่างกัน คือผู้บริโภคมีความพึงพอใจสาขา 12 ห้วยแก้ว มากกว่าสาขาภาคสวนแก้ว

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับปานกลางใน ขนาดพื้นที่ของร้านและจำนวนสาขา สำหรับการที่ร้านตั้งอยู่ในศูนย์การค้า มีที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย และผู้บริโภคมีความพึงพอใจอย่างมากในจำนวนที่นั่งเพียงพอ และมีความพึงพอใจในสาขาภาคสวนแก้วสาขา 12 ห้วยแก้ว ไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับปานกลางในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของลูกค้า ส่วนการให้ส่วนลดแก่ลูกค้า เช่น

อุปถัมภ์ส่วนลดและความสะดวกในการได้รับการใช้ส่วนลดนั้น ในรายการส่งเสริมการขายต่างๆ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอย่างมาก และมีความพึงพอใจในสาขาภาคสวนแก้วและสาขา 12 ห้วยแก้ว ไม่แตกต่างกัน

ด้านลักษณะทางกายภาพ และความสะอาด พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจอย่างมากในบริเวณภายในร้าน อุณหภูมิความเย็นภายในร้าน ภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ บรรยากาศ และการตกแต่งร้าน และบริเวณนอกร้าน และมีความพึงพอใจในสาขาภาคสวนแก้วและสาขา 12 ห้วยแก้ว แตกต่างกัน คือผู้บริโภคมีความพึงพอใจสาขา 12 ห้วยแก้ว มากกว่าสาขาภาคสวนแก้ว

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้บริโภค มีระดับความพึงพอใจมากในด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้แก่รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม ความน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์ หรือหีบห่อ ความหลากหลายของรายการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งคุณค่าทางโภชนาการ และมีความพึงพอใจในสาขาภาคสวนแก้วและสาขา 12 ห้วยแก้ว แตกต่างกัน คือผู้บริโภคมีความพึงพอใจสาขา 12 ห้วยแก้ว มากกว่าสาขาภาคสวนแก้ว

ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจอย่างมากในขั้นตอนการชำระเงินและทอนเงิน ขั้นตอนการส่งอาหารและเครื่องดื่ม ขั้นตอนการต้อนรับ ขั้นตอนการรับอาหารและเครื่องดื่ม และขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร และมีความพึงพอใจในสาขาภาคสวนแก้วและสาขา 12 ห้วยแก้ว ไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร หรือพนักงาน พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจอย่างมากในความสุภาพ นอบน้อม ความไพเราะของการพูดจา ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความคล่องแคล่ว และความกระตือรือร้นในการทำงาน ความครบถ้วนและความถูกต้องในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ และมีความพึงพอใจในสาขาภาคสวนแก้วและสาขา 12 ห้วยแก้ว ไม่แตกต่างกัน

พบว่าผู้บริโภคทั้งหมดจะกลับมาใช้บริการที่ร้านเซสเตอร์กริลล์อีกในคราวต่อไป และมีความประทับใจในรสชาติของอาหารมากที่สุด

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาการบริการของร้านเซสเตอร์กริลล์ บริษัท เซสเตอร์ฟู้ด จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นในธุรกิจอาหารจานด่วนได้ และนักศึกษา หรือนักวิชาการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิง หรือทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ในเบื้องต้นต่อไปได้ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่สังเกตเห็นถึงผลประโยชน์ของธุรกิจอาหารจานด่วนยังสามารถนำข้อมูลและผลการวิจัยไปเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจในการลงทุน เพื่อดำเนินการทางธุรกิจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจภายในภาคหน้าได้