

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร (Food Court) ห้างเทสโก้-โลตัส สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวจิระวรรณ จิระธรรมตระกูล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2548
จำนวนหน้า	: 68 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร (Food Court) ห้างเทสโก้-โลตัส สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ระดับความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์อาหาร (Food Court) ห้างเทสโก้-โลตัส สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 341 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window ค่าสถิติที่ใช้เป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Paired Sample T-test การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เริ่มทำการศึกษาวิจัย เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 18 กันยายน 2548 รวมเป็นระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ 8 เดือน

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัวและรับราชการ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีเงินเดือนประจำ

ผลการศึกษาพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเพราะมาซื้อของและรับประทานอาหารพร้อมกัน เวลาที่มาใช้บริการช่วงอาหารกลางวันเวลาประมาณ 11.00-13.00 น. วันที่มาใช้บริการไม่แน่นอน จำนวนครั้งที่มาใช้ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส ส่วนใหญ่มาใช้บริการกับครอบครัวใช้เวลาในการรับประทานอาหาร 16-30 นาที รับประทานอาหารประเภทอาหารคาว ไม่ใช้บริการน้ำดื่มฟรี รับประทานขนมหวานเป็นบางครั้ง โดยเสียค่าใช้จ่ายสำหรับรับประทานอาหาร 51-80 บาทต่อคน ซึ่งการมารับประทานอาหารที่ศูนย์อาหารเนื่องจากไปจับจ่ายซื้อของที่นั่น โดยสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลของศูนย์อาหาร(Food Court)ห้างเทสโก้-โลตัส คือ ป้ายโฆษณาที่ศูนย์อาหาร ซึ่งโปรโมชันที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ คือ เมนูอร่อยเริ่มต้นที่ 15 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านก๋วยเตี๋ยว เช่น ราดหน้า ก๋วยเตี๋ยวเรือ ฯลฯ และอาหารที่ศูนย์อาหารที่อื่นไม่มีแต่ที่ศูนย์อาหาร (Food Court) ห้างเทสโก้-โลตัส มี คือร้านอาหารญี่ปุ่นเช่นสกายลัค

ในส่วนของความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านอื่นๆ จากการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับการรับรู้หลังรับบริการอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับการรับรู้หลังรับบริการของผู้มาใช้บริการศูนย์อาหาร (Food Court) ห้างเทสโก้-โลตัส สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับการรับรู้หลังรับบริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

สำหรับด้านความต้องการอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้ศูนย์อาหาร (Food Court) ห้างเทสโก้-โลตัส มีอาหารประเภทอาหารเมืองเหนือ เช่น แกงอ่อม ลาบ คีบ ฮังเล ฯลฯ เพื่อความหลากหลาย และในการศึกษครั้งนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะกับผู้ประกอบการในการที่จะปรับปรุงพัฒนาศูนย์อาหาร(Food Court)ห้างเทสโก้-โลตัส