

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทยในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนา
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวอาทิตยา คำสุวรรณ นางสาวปองจิต จันท์ประสิทธิ์ นายชาญชัย สุวรรณกิตติ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	พรมิตร กุลกาลยีนยง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทยในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนา (2) เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทยในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนา

วิธีดำเนินงานวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เคยรับบริการในภัตตาคารอาหารไทยในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนา โดยแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็นเขตละ 150 คน รวมทั้งสิ้น 450 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งใช้เฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (T-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) การทดสอบความแตกต่างรายคู่ และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อีต้า (ETA)

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับสื่อประเภทโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ โบรชัวร์ และโปสเตอร์ ก่อนเดินทางมาประเทศไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน (2) การรับสื่อของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศก่อนเดินทางมายังประเทศไทยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยว (3) การรับสื่อประเภทหนังสือพิมพ์และนิตยสารในประเทศไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (4) การรับสื่อประเภทหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระดับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยว (5) ภาพลักษณ์ของอาหารไทยมี

ความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (6) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุและวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน (7) ปัจจัยในการเดินทางท่องเที่ยว ด้านการเคยเดินทางมาเมืองไทยมาก่อน ด้านจำนวนครั้งที่มาและด้านระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ (1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวแต่ละประเทศที่ใช้บริการภัตตาคารอาหารไทยว่ามีพฤติกรรมในการบริโภคเป็นอย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงรสชาติให้สอดคล้องกับความต้องการ (2) ควรมีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย (3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์ทางการตลาดระหว่างร้านอาหารไทยในโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหารไทยที่อยู่ในสวนอาหารว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร (4) การทำวิจัยในเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนยง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำข้อคิดที่เป็นประโยชน์ในการเขียนและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการศึกษาอิสระฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา รวมถึงการสนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษาตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคารและคณาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ แนวความคิด ทักษะประสบการณ์ ตลอดจนชี้แนะแนวทางการศึกษาและการจัดทำการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งให้การสนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ข้อคิดเห็นและให้คำปรึกษาแนะนำในการปรับปรุงข้อบกพร่องของงานวิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามอันเป็นหัวใจสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้ รวมทั้งสมาชิกในครอบครัว และเพื่อนๆ ที่ได้ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

อาทิตยา เศ้าสุวรรณ
ปองจิต จันทร์ประสิทธิ์
ชาญชัย สุวรรณกิตติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ ภาษาไทย.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
ทฤษฎีและแนวความคิด.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	33

	หน้า
บทที่	
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	35
ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	86
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	89
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม.....	91
บรรณานุกรม.....	97
ประวัติผู้จัดทำ.....	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตารางแสดงขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	29
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยว.....	35
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อร้านอาหารไทย.....	41
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการรับบริการจากภัตตาคารอาหารไทย.....	42
4.4 แสดงจำนวนร้อยละการรับสื่อก่อนเดินทางมาประเทศไทย.....	45
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเห็นในการรับสื่อในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย.....	46
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับภาพลักษณ์ของอาหารไทย.....	47
4.7 แสดงการวิเคราะห์การผันแปรของความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับสื่อก่อนเดินทางมาประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05.....	48
4.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับสื่อก่อนเดินทางมาประเทศไทยกับระดับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทยในระดับปานกลางถึงสูง.....	50
4.9 แสดงการรับสื่อในประเทศไทยและความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05.....	53
4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับสื่อในประเทศไทยกับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย.....	55
4.11 แสดงความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์อาหารไทยโดยรวมกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย.....	57
4.12 แสดงความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์อาหารไทยจำแนกเป็นรายด้านกับระดับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย.....	58
4.13 แสดงความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย โดยจำแนกตามเพศ.....	60

	หน้า
ตารางที่	
4.14 แสดงความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทย โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	61
4.15 แสดงความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทย โดยจำแนกตามอายุ.....	61
4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการภัตตาคารอาหารไทย ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นรายคู่.....	62
4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการภัตตาคารไทย ด้านระบบการให้บริการเป็นรายคู่.....	63
4.18 แสดงความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทย โดยจำแนกตามอาชีพ.....	64
4.19 แสดงความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทย โดยจำแนกตามรายได้.....	64
4.20 แสดงความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทย โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	65
4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการภัตตาคารอาหารไทย จำแนกตามวุฒิการศึกษาเป็นรายคู่.....	66
4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย ในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนา.....	67
5.1 แสดงสมมติฐาน 1 การรับสื่อก่อนเดินทางมาประเทศไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจในการบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทยในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนาแตกต่างกัน.....	77
5.2 แสดงสมมติฐาน 3 การรับสื่อในประเทศไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย ในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนาแตกต่างกัน.....	79

ตารางที่	หน้า
5.3 แสดงสมมติฐาน 4 การรับสื่อในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อภัตตาคารอาหารไทย ในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนา.....	80
5.4 แสดงสมมติฐาน 6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ ระดับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทยในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนาแตกต่างกัน.....	82
แสดงสมมติฐาน 7 ปัจจัยในการเดินทางท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจในการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ ภัตตาคารอาหารไทยในเขตสีลม เขตสาทร และเขตวัฒนา.....	84

สารบัญญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพ	
2.1 แบบจำลองในเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน...	14
2.2 การเกิด “ความพึงพอใจ” ของบุคคล.....	18
2.3 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ.....	23
2.4 การเกิด “ความพอใจ” ของบุคคล.....	25