

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการร้านอาหารมังสวิรัต กรณีศึกษา ร้านอาหารมังสวิวัติชีจุฬา ทองหล่อ ซอย 2
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวอังคณา คำสุวรรณ นายอนันต์วัฒน์ พุทศิริ นายคมน์สุกฤษฎ์ ศรีวรรณะ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. กิตติยาพร เจริญพงศ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการร้านอาหารมังสวิวัติชีจุฬา (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารมังสวิวัติชีจุฬา (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าร้านอาหารมังสวิวัติชีจุฬา

วิธีดำเนินการวิจัย ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านอาหาร ชิวซ่า ทุกเขต ทุกวัย และทุกระดับการศึกษาจำนวน 300 คน โดยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ Statistical Package for Social Science (SPSS) เช่น สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ T-test สถิติ ANOVA ใช้ค่าไคสแควร์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารชิวซ่า และ ใช้ค่า Regression หาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารชิวซ่า

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากร

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านอาหารชิวซ่า พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี

2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท

3. ปัจจัยอื่นๆ

ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการในร้านอาหารซีจู้ย่าของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละครั้ง ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการคือช่วงเวลา 17.30-21.30 น. จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเฉลี่ย 3-4 คน เวลาเฉลี่ยในการใช้บริการคือ 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 300 บาท

4. ส่วนประสมทางการตลาด 4P'S ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารซีจู้ย่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ทางด้านความสะอาดของอาหาร ปัจจัยด้านราคา กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการแสดงราคาอาหารและเครื่องดื่มที่ชัดเจน ปัจจัยด้านสถานที่ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการลดราคา ความสำคัญโดยรวมของปัจจัยต่าง ๆ ทางกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการใช้บริการในร้านอาหารมังสวีตี้ซีจู้ย่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการร้านอาหารที่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการในร้านอาหารที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารมังสวีตี้ซีจู้ย่าที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารมังสวีตี้ซีจู้ย่าที่แตกต่างกัน และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารมังสวีตี้ซีจู้ย่าที่แตกต่างกัน ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน ราคาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน สถานที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันและการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน