

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พฤติกรรมการใช้บริการและระดับความพึงพอใจของลูกค้า 5) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการและระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจ ของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

2. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า พบว่า ความถี่ของการใช้บริการ 2-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ร้านอาหารที่ใช้บริการชื่อร้าน ไทรทอง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 จำนวนคนร่วมรับประทานอาหารแต่ละครั้ง 9 คนขึ้นไป จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 500-1,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ระยะเวลาที่เริ่มไปใช้บริการตั้งแต่ 18.01 น. – 22.00 น. จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

4. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้า ด้านการควบคุมแตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุมแตกต่างกัน

6. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

7. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร พบว่า ความถี่ของการใช้บริการ ชื่อร้านอาหารที่ใช้บริการ จำนวนคนร่วมรับประทานอาหาร ค่าใช้จ่ายในการบริการ/ครั้ง และระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการ ชื่อร้านอาหารที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับจำนวนคนร่วมรับประทานอาหาร ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ/ครั้ง

9. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ดวงนภา วินิจวรกิจกุล (2544 : บทคัดย่อ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในปัจจุบันผู้หญิงเริ่มมีบทบาทหน้าที่ และมีการเข้าสังคมมากขึ้น ไปทำงานนอกบ้านเหมือนกับผู้ชาย ด้วยเหตุดังกล่าวผู้หญิงจึงนิยมออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านมากขึ้น ส่วนลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ลัญช์ พิณรุประภา (2545 : บทคัดย่อ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จึงไม่มีการหาหน้าที่รับผิดชอบครอบครัว จึงมีเวลาในการร่วมสังสรรค์กับเพื่อนได้ และลูกค้ามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท

2. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

2.1 ด้านการวางแผน ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ร้านอาหารมีการวางแผนเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย โดยเชิญศิลปินมาแสดงในร้าน มีนโยบายการขายบัตรสมาชิก VIP มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทำให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับร้านอาหาร

2.2 ด้านการจัดองค์การ ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ร้านอาหารมีการแบ่งหน้าที่ให้พนักงานอย่างเหมาะสม และดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึง กู้กทำอาหารมีความรวดเร็วและเหมาะสมกับเวลา

2.3 ด้านการจูงใจ ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ร้านอาหารมีการแนะนำเมนูอาหารแปลก ๆ ใหม่ ๆ ตลอดเวลา มีการลดค่าอาหารให้กับลูกค้าประจำ และมีการให้สะสมยอดการรับประทานอาหารแล้วได้รับโบนัส

2.4 ด้านการควบคุม ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ร้านอาหารมีการควบคุมความสะอาดของ ถ้วย จาน แก้ว ช้อน มีผ้าปูโต๊ะ และเก้าอี้ที่สะอาด และกรณีพนักงานไม่สุภาพสามารถร้องเรียนเจ้าของร้านได้โดยตรง

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ร้านอาหารได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และวิธีการดำเนินการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจและการควบคุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการร้านอาหาร ให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารจัดการของ สมยศ นาวิการ (2544 : 20) โดยกล่าวถึง กระบวนการบริหารควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ 1) การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ พิจารณาถึงความพร้อมขององค์การตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน 2) การจัดองค์การ หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การ เพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) การจูงใจ หมายถึง กระบวนการของการจูงใจ และการจูงใจในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม 4) การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบ เพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาว่ามีข้อแตกต่างหรือไม่และทำการแก้ไขใด ๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ

3. พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า

พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า พบว่า ความถี่ของการใช้บริการ 2-4 ครั้งต่อเดือน ร้านอาหารที่ใช้บริการ คือ ร้าน ไทรทอง คนร่วมรับประทานอาหารแต่ละครั้ง 9 คนขึ้นไป ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 500-1,000 บาท ระยะเวลาที่เริ่มไปใช้บริการตั้งแต่ 18.01 น. ถึง 22.00 น. ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าอยู่ในกลุ่มวัยเรียนและวัยทำงาน จึงมีความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารค่อนข้างบ่อย และเลือกใช้บริการร้านอาหารหลังเวลาเลิกงานเป็นส่วนใหญ่

4. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อาหารมีความสะอาด บรรยากาศภายในร้านอาหารเหมาะสม และมีความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่มในเมนู

4.2 ด้านราคา ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ราคาของค่าอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม

4.3 ด้านสถานที่ ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มีความสะดวกในการเดินทางมาร้านอาหาร สถานที่จอดรถเพียงพอ และร้านอาหารโดยรวมสะอาด

4.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ร้านอาหารมีการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ มีการลดราคาอาหารสำหรับแขกบัตรสมาชิก และมีส่วนลดจากการสะสมยอด

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพวัลย์ พิณรุประภา (2545 : บทคัดย่อ) ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ร้านอาหารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทำให้ลูกค้ำมีความพึงพอใจ และมีราคาที่เหมาะสมของต่อปริมาณอาหาร มีการลดราคาให้ลูกค้ำในฐานะสมาชิก และสถานที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความปลอดภัยในสถานที่จอดรถและมีบรรยากาศทั่วไปของร้านที่ดี มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับร้านอาหารให้ลูกค้ำทราบอย่างทั่วถึง รวมถึงมีการจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับลูกค้ำ

5. การทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.1 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1.1 ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้ำ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ และด้านการจูงใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศของลูกค้ำ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ส่วนลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้ำ ด้านการควบคุมแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศของลูกค้ำ มีผลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

5.1.2 ลูกค้ำที่มีอายุ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้ำ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุมแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อายุของลูกค้ำ มีผลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

5.1.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้ำ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุมแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ สถานภาพของลูกค้ำ มีผลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

5.1.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้ำ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุมแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ระดับการศึกษาของลูกค้ำ มีผลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

5.1.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้ำ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุมแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อาชีพของลูกค้ำ มีผลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

5.1.6 ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้ำ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุมแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ รายได้ของลูกค้ำ มีผลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

5.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.2.1 ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหารด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศของลูกค้ำ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร

5.2.2 ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อายุของลูกค้ำ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร

5.2.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ สถานภาพของลูกค้ำ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ส่วนลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มี

ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ จำนวนคนร่วมรับประทานอาหารของลูกค้า มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

5.3.4 ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการบริการ/ครั้งแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายในการบริการ/ครั้งของลูกค้า มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

5.3.5 ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้า มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า

5.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการใช้บริการ ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ของลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความถี่ของการใช้บริการร้านอาหารแตกต่างกัน

5.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับชื่อร้านอาหารที่ใช้บริการ ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ของลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีชื่อร้านอาหารที่ใช้บริการแตกต่างกัน

5.4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนคนร่วมรับประทานอาหาร ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ สถานภาพของลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีจำนวนคนร่วมรับประทานอาหารไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับจำนวนคนร่วมรับประทานอาหาร ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ของลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีจำนวนคนร่วมรับประทานอาหารแตกต่างกัน

5.4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ/ ครั้ง ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ สถานภาพของลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ/ครั้งไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับจำนวนคนร่วมรับประทานอาหาร ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ของลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ/ครั้งแตกต่างกัน

5.4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการ ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ของลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง ซึ่งจากผลของการทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารของลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ

1.1.1 ด้านการวางแผน พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการวางแผนเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายและวางแผนเกี่ยวกับการโฆษณาทางวิทยุให้ลูกค้าสามารถรับรู้เป็นอย่างดี

1.1.2 ด้านการจัดองค์การ พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีระบบการแบ่งหน้าที่ให้พนักงานในร้านปฏิบัติอย่างเหมาะสม และพนักงานมีความสุภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

1.1.3 ด้านการจูงใจ พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อด้านการจูงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการจัดร้านให้เหมาะสมตามเทศกาลต่าง ๆ จึงทำให้เกิดการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.1.4 ด้านการควบคุม พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการควบคุมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารทำอาหารให้มีรสชาติคงที่ และโต๊ะอาหาร เก้าอี้ ถ้วย จาน แก้ว ช้อนมีความสะอาดปลอดภัยสำหรับลูกค้า

1.2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร ร้านอาหารควรพัฒนาในเรื่องการประชาสัมพันธ์ร้านอาหารให้ลูกค้ารู้จักมากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางเพื่อให้ลูกค้าได้รู้จักร้านอาหารและมีความถี่ในการใช้บริการมากขึ้น

1.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร

1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ให้มีความสะอาด รสชาติอาหารมีคุณภาพและมีความหลากหลายของอาหารในเมนู ทำให้ลูกค้าได้เลือกรับประทานอาหารหลายรูปแบบ

1.3.2 ด้านราคา พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการตั้งราคาอาหารที่เหมาะสม และลูกค้ามองเห็นความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไป

1.3.3 ด้านสถานที่ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ และมีการทำความสะอาดเครื่องใช้ ด้วยขามทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัย

1.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการส่งเสริมการตลาดที่ดี และมีการจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการมาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของพนักงานร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจงใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3 ควรมีการศึกษาเรื่อง ราคาอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา