



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ฐานาริ สุขประเสริฐ. (2554). การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าใน

การใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิติมา ทามาลี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร และความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร และความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร และ3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า และความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำ ในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าไคสแควร์ และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ส่วนใหญ่ รู้จักร้านอาหารนี้จาก เพื่อน/ญาติแนะนำ มีวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ เพื่อชมทิวทัศน์ริมแม่น้ำ มีความถี่ของการใช้บริการ 2 - 4 ครั้งต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณ 500 - 1,000 บาท ต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 18.01 น.-22.00 น. และช่วงวันที่ไปใช้บริการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ และด้านบุคลากร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2) ลูกค้าที่มีอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ด้านการวางแผน ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านราคา ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ความถี่ของการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยประมาณต่อครั้ง ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจใน ด้านการบริการ และ ด้านบุคลากร แตกต่างกัน และ3) ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร เกี่ยวกับการรู้จักร้านอาหารนี้ วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยประมาณต่อครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้บริการ และความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร ด้านสถานที่ อยู่ในระดับต่ำ