



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารริมแม่น้ำ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า และความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, F-test, LSD, Chi-Square (χ^2) และ Regression ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี มีสถานภาพ สมรส มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท
2. พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ส่วนใหญ่ รู้จักร้านอาหารนี้จาก เพื่อน/ญาติแนะนำ มีวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ เพื่อชมทิวทัศน์ริมแม่น้ำ มีความถี่ของการใช้บริการ 2 - 4 ครั้งต่อ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยประมาณ 500 - 1,000 บาท ต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 18.01 น. - 22.00 น. ช่วงวันที่ไปใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

145

3. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

5.3 ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีสถานสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

5.4 ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ด้านการจัดองค์การ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการวางแผน ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม แตกต่างกัน

5.5 ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ด้านการจัดองค์การ และ ด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการวางแผน ด้านการจูงใจ แตกต่างกัน

6 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

6.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารที่มี เพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านราคา แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

146

6.2 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

6.3 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

6.4 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

6.5 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านราคา ด้านบุคลากร แตกต่างกัน

6.6 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสถานที่ แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจใจความ ของลูกค้ำจำแนกตามปัจจัยของพฤติกรรมกรใช้บริการร้านอาหารลูกค้ำในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

7.1 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีท่านรู้จักร้านอาหารนี้ได้อย่างไร ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

7.2 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านบริการ แตกต่างกัน

7.3 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีความถี่ของการใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านบริการ ด้านบุคลากร แตกต่างกัน

7.4 ลูกค้ำที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

147

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านบุคลากร แตกต่างกัน

7.5 ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

7.6 ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีช่วงวันที่ไปใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

8.1 เพศ ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ท่านรู้จักร้านอาหารนี้ได้อย่างไร วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และช่วงวันที่ไปใช้บริการ

8.2 อายุ ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ท่านรู้จักร้านอาหารนี้ได้อย่างไร วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และช่วงวันที่ไปใช้บริการ ยกเว้น ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง มีความสัมพันธ์กัน

8.3 สถานภาพสมรส ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร มีความสัมพันธ์ กับ ท่านรู้จักร้านอาหารนี้ได้อย่างไร วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ และช่วงวันที่ไปใช้บริการ ยกเว้น ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน

8.4 ระดับการศึกษา ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ท่านรู้จักร้านอาหารนี้ได้อย่างไร วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และช่วงวันที่ไปใช้บริการ

8.5 อาชีพ ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ท่านรู้จักร้านอาหารนี้ได้อย่างไร ความถี่ของการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และช่วงวันที่ไปใช้บริการ ยกเว้น วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน

8.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ท่านรู้จักร้านอาหารนี้ได้อย่างไร ความถี่ของการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

148

ต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และช่วงวันที่ไปใช้บริการ ยกเว้น วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน

9. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้านักต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร ในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้านักต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจ

อภิปรายผล

ผลการวิจัย การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดวงนภา วินิจวรกิจกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านอาหารพื้นเมืองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันผู้หญิงเริ่มมีบทบาทหน้าที่และมีการเข้าสังคมมากขึ้นไปทำงานนอกบ้านเหมือนกับผู้ชายด้วยเหตุดังกล่าวผู้หญิงจึงนิยมออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านมากขึ้น มีอายุ 25-35 ปี มีสถานภาพ สมรส มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยุวณิตย์ ทิศสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2. พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ส่วนใหญ่ รู้จักร้านอาหารนี้จาก เพื่อน/ญาติแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยุวณิตย์ ทิศสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ เพื่อ ชมทิวทัศน์ริมแม่น้ำ มีความถี่ของการใช้บริการ 2 - 4 ครั้งต่อ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณ 500 - 1,000 บาท ต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 18.01 น. - 22.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นริศ บุญประสิทธิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ช่วงวันที่ไปใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

149

3. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นริศ บุญประสิทธิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4. ผลวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยวนินต์ย์ ทิศสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ด้านบุคลากร

5. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

5.1 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มี อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน การจูงใจและการควบคุมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นริศ บุญประสิทธิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ

5.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มี เพศ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคา สถานที่ และบุคลากรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นริศ บุญประสิทธิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อายุและรายได้ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

150

5.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ที่มีวัตถุประสงค์ที่มารับประทานอาหาร ความถี่ของการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยประมาณ ต่อครั้งแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบริการและด้านบุคลากรแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของใคร

5.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กัน ในเรื่อง วัตถุประสงค์ที่มารับประทานอาหาร ค่าใช้จ่ายในการบริการ/ครั้ง ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร

5.5 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร ในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ด้านการปรุงใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ดิยาว (2543 : 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น หรือการบริหารคือกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารได้แก่ กิจกรรมในการวางแผน การจัดองค์การ การปรุงใจ และการควบคุมทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรวัตถุให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วยดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

1.1.1 ด้านการวางแผน พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อด้านการวางแผน ในเรื่องการควบคุมเวลาในการทำอาหาร ทั้งนี้เป็นเพราะลูกค้าต้องการบริการอย่างรวดเร็ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

151

1.1.2. ด้านการจัดองค์การ พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการจัดองค์การในเรื่อง มีการแบ่งงานให้เด็กเสิร์ฟดูแลบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีระบบการแบ่งหน้าที่ให้พนักงานในร้านปฏิบัติอย่างเหมาะสม และพนักงานมีความสุภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

1.1.3. ด้านการจูงใจ พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการจูงใจอยู่ในในเรื่องมีการจัดให้เหมาะสมตามเทศกาลต่างๆ ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการจัดร้านให้เหมาะสมตามเทศกาลต่าง ๆ จึงทำให้เกิดการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.1.4. ด้านการควบคุม พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการควบคุมในเรื่อง ผู้ปรุงโต๊ะ โต๊ะอาหารและเก้าอี้มีความสะอาดและรสชาติอาหารคงที่ ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารทำอาหารให้มีรสชาติคงที่ และโต๊ะอาหาร เก้าอี้ ด้วย จาน แก้ว ช้อนมีความสะอาดปลอดภัยสำหรับลูกค้า ดังนั้นควรรักษาความสะอาดให้เป็นมาตรฐานอยู่เสมอ

1.2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร ร้านอาหารควรพัฒนาในเรื่องการประชาสัมพันธ์ร้านอาหารให้ลูกค้ารู้จักมากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางเพื่อให้ลูกค้าได้รู้จักร้านอาหารและมีความถี่ในการใช้บริการมากขึ้น

1.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของอาหาร ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ให้มีความสะอาด รสชาติอาหารมีคุณภาพและมีความหลากหลายของอาหารในเมนู ทำให้ลูกค้าได้เลือกรับประทานอาหารหลายรูปแบบ

1.3.2 ด้านราคา พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร ในเรื่อง ราคาอาหารเหมาะสมกับคุณภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการตั้งราคาอาหารที่เหมาะสม และลูกค้ามองเห็นความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไป

1.3.3 ด้านสถานที่ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหาร ในเรื่องมีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอทำให้จอดรถถนน ดังนั้นจึงควรมีพนักงานรักษาและดูแลความปลอดภัยของสถานที่ภายในและภายนอก ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัย

1.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารในเรื่อง การจองโต๊ะทางโทรศัพท์ ทั้งนี้เป็นเพราะร้านอาหารมีการส่งเสริมการตลาดที่ดี และมีการจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการมาใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

152

1.3.5 ด้านบริการ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการบริการด้วยความรวดเร็วในการให้บริการในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าต้องการการบริการด้วยความรวดเร็วในการรับประทานอาหารเช้าในเมื่อนั้นอย่างรวดเร็ว

1.3.6 ด้านบุคลากร พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจใจ ด้านบุคลากรเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ในเรื่อง ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการบริการของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มารับประทานอาหารเช้าต้องการพนักงานที่มีความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่ดีเต็มใจที่จะบริการอย่างเต็มที่

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่อง แนวโน้มทางการตลาดและกลยุทธ์ในอนาคตในการทำร้านอาหารใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจและการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3 ควรมีการศึกษาเรื่อง ราคาอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา