

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของร้านอาหาร
ลำแม่ลาปลาเผา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางพิมพ์วัลย์ พิณรุประภา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ อนุรักษ์รัตน์ ประเสริฐ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา	กรรมการ
ศาสตราจารย์ ดร. มนัส สุวรรณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านอาหารลำแม่ลาปลาเผา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการรวมทั้งหมด 361 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติ การแจกแจงความถี่ การหาอัตราส่วนร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการบรรยายผลด้วยวิธีพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ปี -39 ปี มีสถานภาพโสด อาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนระดับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. อาหาร ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความสะอาดของอาหาร รสชาติอาหาร และความหลากหลายของรายการอาหาร
2. ราคาลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องความเหมาะสมของอาหารต่อปริมาณ การลดราคาอาหาร 10% ในฐานะสมาชิก
3. สถานที่ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความปลอดภัยในสถานที่จอดรถ และบรรยากาศทั่วไปของร้าน
4. การบริการ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการต้อนรับของพนักงาน ระยะเวลาในการรออาหาร

สำหรับระดับความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

1. อาหาร ลูกค้ำที่มีอายุระหว่าง 20 ปี - 59 ปี และมีความแตกต่างทางสถานภาพสมรส อาชีพ ภูมิสำเนา มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ลูกค้ำที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2. ราคา ลูกค้ำทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3. สถานที่ ลูกค้ำที่มีอายุระหว่าง 20 ปี - 59 ปี และมีความแตกต่างทางสถานภาพสมรส อาชีพ ภูมิสำเนา มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ลูกค้ำที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปพึงพอใจในระดับปานกลาง ลูกค้ำเกษียณอายุพึงพอใจมากที่สุด
4. การบริการ ลูกค้ำที่มีความแตกต่างด้านอายุ สถานภาพ อาชีพ ภูมิสำเนา มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ลูกค้ำหย่าร้างพึงพอใจระดับปานกลาง ลูกค้ำเกษียณอายุพึงพอใจระดับมากที่สุด

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือควรให้มีการศึกษาความต้องการของลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องไป เพื่อนำมาพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดให้สอดคล้องกัน และปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้ำต่อไป

Independent Study Title	The Customer's Satisfaction Towards the Service of Lum Mae La Pla Pao Restaurant, Mueang District, Chiang Mai Province	
Author	Mrs. Pimwalan Pinthupapra	
M.A.	Tourism Industry Management	
Examining Committee	Lecturer Ananya Ratanaprasert	Chairman
	Associate Professor Boonlert Jittangwatana	Member
	Professor Dr. Manat Suwan	Member

Abstract

The objectives of this independent study is to determine the customer's satisfaction of Lum Mae La Pla Pao Restaurant, Mueang District , Chiang Mai. The result of the study is to be used for the improvement of the service standard and food quality. The study was done by collecting questionnaires from 361 samples. The collected data was analyzed using statistics, frequency distribution, percentage distribution, means, standard deviation and descriptive analysis.

The study showed that most questionnaires were answered by female respondents, aged between 20-39 years old of single marital status, government and state enterprise employees, residing in Chiang Mai.

The respondents' level of satisfaction towards each factor were as follows;

1. In terms of food cleanliness, taste and menu varieties, the respondents were highly satisfied.
2. In terms of pricing per portion and 10% discount for members, the respondents were moderately satisfied.
3. In terms of location accessibility, parking safety and the general atmosphere of the restaurant, the respondents were highly satisfied.

4. In terms of service by the staff and the customer's waiting time for food, the respondents were highly satisfied.

The respondents' level of satisfaction categorised by individual factors were as follows;

1. In terms of food, highly satisfied by respondents aged 20 - 59 with different marital status, occupation and domicile, moderately satisfied by respondents aged 60 and up.

2. In terms of price, moderately satisfied by all respondents.

3. In terms of place, highly satisfied by respondents aged 20-59 with different marital status, occupation and domicile, moderately satisfied by working respondents aged 60 and up, very satisfied by retirees.

4. In terms of service, highly satisfied by respondents with different marital status, occupation and domicile, moderately satisfied by divorced respondents, very satisfied by retirees.

From the result of this study, the continuation of consumers' behavior study is recommended, and it should be done thoroughly in order to be used as a feedback for marketing improvement and to update with current level of the customers' behavior changing.