

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
คำอุทิศ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
3. สมมติฐานการศึกษา	2
4. ขอบเขตการศึกษา	3
5. นิยามศัพท์	5
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)	7
2. ทฤษฎีการบริการ	11
3. กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค	15
4. องค์ประกอบทั้ง 8 ของการบริหารบริการแบบผสมผสาน (The Eight Components of Integrated Service Management)	30
5. คำจำกัดความของคำว่า “ร้านอาหาร” และ “ภัตตาคาร”	33
6. ความเป็นมาของกิจการภัตตาคารหรือร้านอาหาร	34
7. ประเภทของร้านอาหาร	38
8. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดเลย	40
9. แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเลย	41
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	51
1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	51
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	52
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	52
4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	121
1. สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	121
2. อภิปรายผล	129
3. ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้	140
4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต	152
เอกสารอ้างอิง	155
ภาคผนวก	161
ภาคผนวก ก ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย (แบบสอบถาม)	163
ภาคผนวก ข คู่มือลกรหัสแบบสอบถาม	173
ภาคผนวก ค รายชื่อร้านอาหารตามเอกสารอ้างอิง	195
ประวัติผู้เขียน	203

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	แสดงตัวแปรสมมติฐานข้อที่ 2	3
ตารางที่ 2	แสดงตัวแปรสมมติฐานข้อที่ 3	4
ตารางที่ 3	แสดงตัวแปรสมมติฐานข้อที่ 4	4
ตารางที่ 4	อธิบายลักษณะเฉพาะของบริการ ปัญหา และแนวทางแก้ไขในแต่ละคุณลักษณะ	15
ตารางที่ 5	คำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os)	16
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และงานอดิเรกหรือรูปแบบการพักผ่อน	61
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมของผู้ตอบในการไปรับประทานอาหารที่ ร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตาม ช่วงเวลา ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาท)/ครั้ง	65
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ทั้ง 8 ด้าน	76
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านคุณลักษณะของอาหารและ/หรือเครื่องดื่ม	76
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านการบริการในร้านอาหาร	77
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านพนักงานให้บริการ (ชาย/หญิง)	78
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านการจัดจำหน่าย	78
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านราคา	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านลักษณะทางกายภาพ	79
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านการส่งเสริมการตลาด	80
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านระบบการให้บริการ	80
ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่เพศต่างกัน	81
ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่ช่วงอายุต่างกัน	82
ตารางที่ 18.1 อธิบายระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามช่วงอายุ เป็นรายด้าน	83
ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่ระดับการศึกษาต่างกัน	84
ตารางที่ 19.1 อธิบายระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามช่วงอายุ เป็นรายด้าน	86
ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่ระดับรายได้ต่างกัน	86
ตารางที่ 20.1 อธิบายระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามระดับรายได้ เป็นรายด้าน	86
ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีอาชีพต่างกัน	89
ตารางที่ 21.1 อธิบายระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามอาชีพเป็นรายด้าน	90
ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	91
ตารางที่ 22.1 อธิบายระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายด้าน	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน	94
ตารางที่ 24.1 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีเพศต่างกัน	95
ตารางที่ 24.2 ทดสอบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน	96
ตารางที่ 25.1 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีอายุต่างกัน	97
ตารางที่ 25.2 อธิบายพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามช่วงอายุ	98
ตารางที่ 25.3 ทดสอบพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีช่วงอายุต่างกัน	98
ตารางที่ 26.1 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีอาชีพต่างกัน	100
ตารางที่ 26.2 อธิบายพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามอาชีพ	101
ตารางที่ 26.3 ทดสอบพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีช่วงอาชีพต่างกัน	102
ตารางที่ 27.1 ผลการเปรียบเทียบค่าใช้จ่าย (ทั้งในช่วงปกติและช่วงเทศกาล) และ ความถี่ในการไปใช้บริการร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีระดับรายได้ต่างกัน	103
ตารางที่ 27.2 อธิบายค่าใช้จ่าย (ทั้งในช่วงปกติและช่วงเทศกาล) ที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามระดับรายได้	103
ตารางที่ 28.1 ทดสอบวิธีการที่ทำให้รู้จักร้านหรือสื่อที่ได้รับข่าวสารทั้งในช่วงปกติ และช่วงเทศกาลที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 29.1 ผลการเปรียบเทียบความถี่ ระยะเวลาในการรับประทานและเหตุผล ในการเข้ามาใช้บริการ จำนวนคนที่มารับประทาน (ทั้งในช่วงปกติและ ช่วงเทศกาล) ในการไปใช้บริการร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	105
ตารางที่ 29.2 ทดสอบเหตุผลในการไปใช้บริการในร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	106
ตารางที่ 30.1 ผลการเปรียบเทียบความถี่และจำนวนคนที่มารับประทาน (ทั้งในช่วงปกติ และช่วงเทศกาล) ในร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน	107
ตารางที่ 30.2 ทดสอบเหตุผลในการไปใช้บริการในร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	107
ตารางที่ 31 ทดสอบประเภทอาหารที่ชอบและความต้องการบริการเสริม ในร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีช่วงอายุต่างกัน	108
ตารางที่ 32 ทดสอบประเภทอาหารที่ชอบของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน	108
ตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเรื่องคุณลักษณะของอาหารและ/หรือ เครื่องดื่มที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีรสนิยม (รสนชาติ) ต่างกัน	109
ตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีความชอบประเภทอาหาร ต่างกัน	110
ตารางที่ 35.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีความต้องการบริการเสริมต่างกัน	112
ตารางที่ 35.2 อธิบายระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามความต้องการบริการเสริม	113
ตารางที่ 36 ทดสอบความต้องการบริการเสริมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีงานอดิเรกหรือรูปแบบการพักผ่อนต่างกัน	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 37 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่/บ่อยในการไปรับประทานอาหาร กับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย	115
ตารางที่ 38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการรับประทานกับ ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย	116
ตารางที่ 39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง (เฉพาะในช่วงปกติ) กับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย	117
ตารางที่ 40 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จำนวนคนที่ร่วมรับประทาน (เฉพาะในช่วงปกติ) กับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย	119
ตารางที่ 41 เปรียบเทียบร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	131
ตารางที่ 42 การวิเคราะห์ลักษณะเฉพาะทางบริการ ปัญหาและแนวทางแก้ไข	134
ตารางที่ 43 คำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H)	141
ตารางที่ 44 ตารางเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ	145
ตารางที่ 45 การประยุกต์ใช้แนวคิดในการปรับปรุงงานการบริการ	149
ตารางที่ 46 คู่มือการลงรหัสของงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย”	175
ตารางที่ 47 รายชื่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ปี 2548	197

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 การเกิด “ความพอใจ” ของบุคคล	8
ภาพที่ 2 การเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า	13
ภาพที่ 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลจากการกระทำ และแนวโน้มในการรับ	13
ภาพที่ 3.2 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ	14
ภาพที่ 3.3 อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ	14
ภาพที่ 4.1 รูปแบบพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างง่าย หรือ S-R Theory	19
ภาพที่ 4.2 รูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อผู้บริโภค(Model of buyer consumer behavior) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อของผู้บริโภค (Factor influencing consumer’s buying behavior)	19
ภาพที่ 5 แสดงความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าที่ไม่พอใจในการบริการ (Unhappy customers’ repurchase intentions)	26
ภาพที่ 6 เปรียบเทียบร้อยละของช่วงเวลาในการเข้าไปรับประทานอาหาร ช่วงปกติกับช่วงเทศกาล	73
ภาพที่ 7 เปรียบเทียบร้อยละของค่าใช้จ่าย ช่วงปกติกับช่วงเทศกาล	73
ภาพที่ 8 เปรียบเทียบร้อยละของจำนวนผู้ที่ไปร่วมรับประทานอาหาร ช่วงปกติกับช่วงเทศกาล	74
ภาพที่ 9 เปรียบเทียบสื่อที่ได้รับข่าวสาร ช่วงปกติและช่วงเทศกาล	75