

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อาหารและเครื่องดื่มเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ปัจจุบันการดำเนินชีวิตของคนในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองที่มีความรีบเร่ง ไม่มีเวลาในการประกอบอาหารรับประทานเองภายในครัวเรือนของตน อีกทั้งต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลาด้วยเหตุนี้เอง คนในสังคมเมืองหรือชุมชนขนาดใหญ่จึงนิยมใช้บริการร้านอาหารมากขึ้น ดังนั้นจึงมีผู้สนใจลงทำธุรกิจเกี่ยวกับร้านอาหารอย่างกว้างขวาง ส่งผลให้มีการแข่งขันกันสูงขึ้น อีกทั้งมีการพัฒนาในด้านบริการรูปแบบที่แตกต่างกัน โดยมีการจัดบริการอาหารพิเศษประจำวัน อาหารแนะนำ จัดห้องคาราโอเกะ จัดห้องปรับอากาศ การส่งเสริมการขายโดยการให้ส่วนลดต่าง ๆ และกิจกรรมด้านอื่นๆ เพื่อผู้บริโภคเกิดแรงจูงใจในการเข้ารับบริการ และสร้างความประทับใจให้ผู้บริโภคได้มากที่สุด

ประชากรในจังหวัดส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภาคกลางมีเชื้อสายจีนปะปนอยู่ไม่มากส่วนใหญ่อประกอบอาชีพเกษตรกรรม ปัจจุบันรัฐบาลได้ขยายภาคอุตสาหกรรมไปจังหวัดใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร ซึ่งจังหวัดลพบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่ได้รับการส่งเสริมทางการลงทุนจึงส่งผลให้ประชากรในจังหวัดลพบุรีมีแนวโน้มสูงขึ้นเนื่องจาก มีการอพยพย้ายถิ่นที่อยู่อาศัยเข้ามาประกอบอาชีพเพิ่มมากขึ้น โดยการเพิ่มขึ้นของประชากรส่งผลต่อด้านความต้องการสินค้าและบริการ ตลอดจนความต้องการอาหารที่เป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตประจำวัน จึงทำให้การประกอบธุรกิจร้านอาหารที่มีการแข่งขันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสูงขึ้น และได้รับความสนใจจากผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจร้านอาหารอย่างกว้างขวาง เมื่อพิจารณาจากประชากรในจังหวัดลพบุรี ในปี 2545ถึง2548 มีการเพิ่มขึ้นและลดลงปรับเปลี่ยนกัน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรในจังหวัดลพบุรี ปี 2545-2548

ปีพ.ศ.	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
2545	388,737	379,248	767,985
2546	388,784	379,732	768,516
2547	372,798	376,686	749,484
2548	377,436	376,686	751,951

ที่มา (กรมสรรพากร, 2549, กันยายน 29)

จากการเพิ่มขึ้นและลดลงของจำนวนประชากร ส่งผลดีต่อธุรกิจอุปโภคและบริโภค ทำให้เกิดความต้องการสินค้าและบริการโดยเฉพาะอาหารซึ่งเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เนื่องจากปัจจุบันการดำรงชีวิตค่อนข้างเร่งรีบและมีเวลาที่จำกัด ประชาชนส่วนใหญ่จึงหันมาบริโภคอาหารที่ปรุงสำเร็จและนิยมรับประทานอาหารนอกบ้าน สะดวกและรวดเร็ว

ประชากรในจังหวัดลพบุรี มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม (ไม่รวมเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์) โดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ 4,190 บาท โดยเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารที่ปรุงที่บ้านประมาณ 2,816 บาท (ร้อยละ 67.2) ของค่าอาหารและเครื่องดื่มและเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารสำเร็จรูป (ซื้อมาบริโภคที่บ้านและอาหารที่บริโภคนอกบ้าน) ประมาณ 1,374 บาท (ร้อยละ 32.8) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของอาหารที่ปรุงประเภทต่าง ๆ พบว่าครัวเรือนมีสัดส่วนของค่าใช้จ่ายอาหารหมวดข้าวและอาหารที่ทำจากแป้งสูงกว่าอาหารในหมวดอื่นๆ (ร้อยละ 12.2) ของค่าอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือหมวดเนื้อสัตว์และสัตว์ปีก (ร้อยละ 11.0) หมวดนม เนยแข็งและไข่ (ร้อยละ 9.1) หมวดผลไม้ถั่วเปลือกแข็ง (ร้อยละ 5.8) หมวดปลาและสัตว์น้ำ (ร้อยละ 5.6) หมวดเครื่องปรุงและเครื่องเทศ กาแฟ ชา ฯลฯ (ร้อยละ 5.4) หมวดผัก (ร้อยละ 4.7) หมวดน้ำตาลและขนมหวาน (ร้อยละ 2.8) และน้ำมันและไขมัน (ร้อยละ 2.1) ตามลำดับ ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม ที่ไม่มีแอลกอฮอล์เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน จำแนกตามประเภทอาหารและเครื่องดื่มและสถานะทางเศรษฐกิจของครัวเรือน

ประเภทอาหารและเครื่องดื่ม	ครัวเรือนทั้งสิ้น		ผู้ถือครองทำการเกษตร		ผู้ดำเนินธุรกิจของตนเองที่ไม่ใช่การเกษตร		ลูกจ้าง		ผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานเชิงเศรษฐกิจ	
	บาท	ร้อยละ	บาท	ร้อยละ	บาท	ร้อยละ	บาท	ร้อยละ	บาท	ร้อยละ
อัตราร้อยละของครัวเรือนขนาดของครัวเรือนเฉลี่ย	100.0		18.7		16.5		51.3		13.5	
	3.6		3.5		3.9		3.8		2.4	
ค่าอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด	4,190	100.0	3,228	100.0	4,807	100.0	4,569	100.0	3,330	100.0
อาหารปรุงที่บ้าน	2,816	67.2	2,456	75.9	3,364	70.0	2,952	64.4	2,137	64.2
ข้าวและอาหารที่ทำจากแป้ง	546	13.0	538	16.7	514	10.7	600	13.1	389	11.7
เนื้อสัตว์และสัตว์ปีก	462	11.0	430	13.3	764	15.9	425	9.3	278	8.3
ปลาและสัตว์น้ำ	236	5.6	171	5.3	307	6.4	238	5.2	230	6.9
นม เนยแข็งและไข่	383	9.1	274	8.5	448	9.3	437	9.6	253	7.6
น้ำมันและไขมัน	87	2.1	89	2.8	90	1.9	91	2.0	69	2.1

ตาราง 2 (ต่อ)

ประเภทของอาหาร และเครื่องดื่ม	ครัวเรือนทั้งสิ้น		ผู้ถือครองทำ การเกษตร		ผู้ดำเนินธุรกิจของ ตนเองที่ไม่ใช่ การเกษตร		ลูกจ้าง		ผู้ไม่ได้ ปฏิบัติงานเชิง เศรษฐกิจ	
	บาท	ร้อยละ	บาท	ร้อยละ	บาท	ร้อยละ	บาท	ร้อยละ	บาท	ร้อยละ
ผลไม้และหัวเปลือกแข็ง	245	5.8	264	8.2	452	9.4	33	7.3	375	11.3
ผัก	198	4.7	209	6.5	212	4.4	205	4.5	140	4.2
น้ำตาลและขนมหวาน	119	2.8	101	3.1	89	1.9	44	3.2	84	2.5
เครื่องดื่มปรุงรสและ เครื่องดื่ม กาแฟ ชา ฯลฯ	227	5.4	210	6.5	180	3.7	263	5.8	172	5.2
เครื่องดื่มที่ไม่มี แอลกอฮอล์	212	5.1	165	5.1	308	6.4	216	4.7	147	4.4
อาหารสำเร็จรูป	1,374	32.8	770	24.1	1,443	30.0	1,617	35.4	1,193	35.8
ซื้อมาบริโภคที่บ้าน	420	10.0	231	7.2	621	12.9	428	9.4	406	12.2
อาหารบริโภคนอกบ้าน	954	22.8	547	16.9	821	17.1	1,188	26.0	787	23.6

ที่มา (กรมสรรพากร, 2549, กันยายน 29)

เมื่อพิจารณาตามสถานะทางเศรษฐกิจสังคมของครัวเรือนในจังหวัดลพบุรี จะพบว่า ครัวเรือนผู้ถือครองทำการเกษตร จะมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารที่นำมาปรุงที่บ้านสูงสุด คือประมาณร้อยละ 75.9 ของค่าอาหารและเครื่องดื่มทั้งสิ้น รองลงมาคือครัวเรือนผู้ดำเนินธุรกิจของตนเองที่ไม่ใช่การเกษตร (ร้อยละ 70.0) ครัวเรือนลูกจ้าง (ร้อยละ 64.6) และครัวเรือนผู้ไม่ปฏิบัติงานเชิงเศรษฐกิจ (ร้อยละ 64.2) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารสำเร็จรูปทั้งที่ซื้อมาบริโภคที่บ้านและบริโภคนอกบ้าน (โดยไม่รวมเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ซึ่งดื่มเมื่อไม่บริโภคนอกบ้าน) จะพบว่าครัวเรือนผู้ไม่ได้ปฏิบัติงานเชิงเศรษฐกิจมีสัดส่วนสูงสุด คือ ร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ ครัวเรือนลูกจ้าง (ร้อยละ 35.4) ครัวเรือนผู้ดำเนินธุรกิจของตนเองที่ไม่ใช่การเกษตร (ร้อยละ 30.0) และครัวเรือนผู้ถือครองทำการเกษตร (ร้อยละ 24.1) ตามลำดับ

การประกอบธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นธุรกิจที่น่าสนใจประเภทหนึ่งในจังหวัดการดำเนินธุรกิจใช้เงินลงทุนไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในธุรกิจบริการประเภทอื่นๆ และรายได้จากการขายส่วนใหญ่จะได้มาในรูปแบบของเงินสดและบัตรเครดิต ซึ่งใช้เวลาในการเรียกเก็บไม่นาน แต่การประกอบธุรกิจร้านอาหารมักจะประสบปัญหาด้านการบริการในเรื่องของพนักงานบริการ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดการบริหาร ปัจจัยทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการขายที่แต่ละร้านจะนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการประกอบธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดลพบุรี มีทั้งประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามถึงปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบได้ความว่า ปัญหาที่พบประจำในการประกอบธุรกิจร้านอาหาร คือ 1) ขาดแคลนบุคลากรที่จะให้บริการกับลูกค้าใช้บริการไม่ว่าจะเป็นพนักงานเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับ แม่บ้าน รวมถึง แม่ครัวพ่อครัว สาเหตุมาจากการพนักงานมีการลาออกและเข้ามาทำงานใหม่กันตลอด 2) ท่าเลที่ตั้งไกลจากแหล่งชุมชนมากเกินไป 3) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าใช้บริการ และ 4) มีคู่แข่งทางธุรกิจร้านอาหารเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้ธุรกิจอยู่รอดและเป็นที่รู้จักต่อไป (ชัยยะมงคล จิตต์วรวัฒน์, 2550, มิถุนายน 30)

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและเป็นผู้ใช้บริการร้านอาหารด้วย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารจะได้ปรับกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ ให้ผู้ให้บริการได้รับความพอใจสูงสุด มีแนวทางแก้ไขปัญหาดังเกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจให้มากที่สุดและใช้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีความสนใจประกอบธุรกิจร้านอาหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจในธุรกิจร้านอาหารได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีผลต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทาง สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารรายเดิมใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. ข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการประกอบธุรกิจร้านอาหารของผู้ประกอบการรายเดิมและรายใหม่ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
3. ข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารรายใหม่ที่มีความต้องการเข้ามาประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งไม่รวมร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าและโรงแรม

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ที่มาใช้บริการร้านขายอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยเก็บข้อมูลแบบกำหนดโควตา จากผู้มาใช้บริการร้านขายอาหารที่กำหนด 8 ร้าน จาก 8 ตำบล เพื่อให้เกิดการกระจายข้อมูลจึงเก็บข้อมูลร้านละ 50 คน รวมเป็นจำนวนตัวอย่าง 400 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี
- 2) 20 - 25 ปี
- 3) 26 - 30 ปี
- 4) 31 - 35 ปี
- 5) 36 - 40 ปี
- 6) มากกว่า 40 ปี

2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง

2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ระดับประถมศึกษา
- 2) ระดับมัธยมศึกษา
- 3) อนุปริญญา
- 4) ระดับปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 อาชีพ

- 1) นักเรียนนักศึกษา
- 2) ข้าราชการ

- 3) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
- 4) พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ
- 5) เกษตรกรรม
- 6) อื่น ๆ

2.1.6 รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 – 10,000 บาท
- 3) 10,001 – 15,000 บาท
- 4) 15,001 – 20,000 บาท
- 5) มากกว่า 20,000 บาท

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 2.2.1 ด้านอาหารดี
- 2.2.2 ด้านทำเลที่ตั้งดี
- 2.2.3 ด้านบรรยากาศดี
- 2.2.4 ด้านการนำเสนอดี
- 2.2.5 ด้านการบริการดี
- 2.2.6 ภาพลักษณ์ดี
- 2.2.7 ด้านคุณค่าดี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อาหาร หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์นำมาบริโภคประจำวันเพื่อการดำรงชีวิต การเจริญเติบโต การทำงานของร่างกาย การซ่อมแซมเนื้อเยื่อของอวัยวะต่าง ๆ ตลอดจนการสืบพันธุ์ โดยปราศจากพิษและโทษต่อร่างกาย ประโยชน์ของอาหารได้แก่ ให้ความอบอุ่นและพลังงานอันมีผลถึงการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้ร่างกายเจริญเติบโต แข็งแรงและซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ ช่วยบำรุงและกระตุ้น อวัยวะต่าง ๆ ให้ทำหน้าที่ได้ตามปกติ ช่วยให้ร่างกายมีภูมิคุ้มกันโรค บำรุงสุขภาพ ไม่แก่ก่อนวัย ช่วยในการสืบพันธุ์ และช่วยให้ชีวิตยืนยาว

2. เครื่องดื่ม หมายถึง ผลิตภัณฑ์ประเภทเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เช่น สุราแช่ สุรากลั่น เป็นต้น และไม่มีแอลกอฮอล์ รวมถึงผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มที่พร้อมดื่ม ผลิตภัณฑ์ประเภทขงละลาย ซึ่งผงสำเร็จรูป และผลิตภัณฑ์ประเภทขง เช่น น้ำผลไม้ น้ำสมุนไพร ชาใบหม่อน ชาจีน เป็นต้น

3. ร้านอาหารขนาดกลาง หมายถึง สถานที่ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่จัดบริการอาหารและเครื่องดื่มตามรายการที่ระบุไว้ในเมนูอาหารและเครื่องดื่มมีการเสิร์ฟอาหาร

แต่ละงานด้วยพนักงานเสิร์ฟและจะเปิดบริการในเวลาที่เหมาะสมมีจำนวนโต๊ะให้บริการ 20 - 40 โต๊ะ

4. พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้า หรือบริการทางเศรษฐกิจ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น พฤติกรรมของผู้บริโภคส่วนใหญ่สอดคล้องกับทัศนคติส่วนบุคคล ทัศนคติเหล่านี้ให้แนวทางการตัดสินใจซึ่งผู้บริโภคจะต้องดำเนินการ ผู้บริโภคเป็นพฤติกรรมที่มีการปรับตัว การปรับตัวเกิดจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการประเมินการตัดสินใจ ตลอดจนกลยุทธ์ในการซื้อของ ความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคยังคงขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสิ่งจูงใจ

5. บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง

6. ผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เข้ามาให้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันตลอดเวลา ตั้งแต่ก่อนการซื้อ (ก่อนการเป็นลูกค้า) ขณะที่เกิดการซื้อ (ขณะที่ให้บริการ) และหลังจากการซื้อ (เป็นลูกค้าแล้ว) ยิ่งธุรกิจที่เน้นการให้บริการเพียงใด ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการก็จะยิ่งมากเป็นลำดับหน้าที่ของผู้รับบริการคือ การสร้างรายได้ให้กับธุรกิจที่ให้บริการนั้น ๆ ความสำคัญของผู้รับบริการหรือลูกค้าในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่า ลูกค้าคือผู้กำหนดทิศทางและความอยู่รอดของธุรกิจเนื่องจากลูกค้าเป็นผู้เลือกธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ นอกจากนี้ลูกค้าเป็นผู้ที่จะต้องให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ บางครั้งลูกค้าอาจจะไม่กล้าให้ข้อมูลที่เป็นความจริงในด้านข้อเสียของธุรกิจที่ต้องปรับปรุง เนื่องจากอาจจะเกรงว่าพนักงานอาจจะโดนตำหนิ เช่น การบริการที่ไม่ดีของพนักงานในภัตตาคาร ดังนั้นธุรกิจควรมีช่องทางให้ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา เช่น การจัดกล่องรับฟังความคิดเห็น

7. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี

8. ท่าเลที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

9. ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ประกอบกิจการร้านอาหารหรือเจ้าของกิจการที่มีร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

10. ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ เช่น ต้องการได้รับประทานอาหารค่ำที่มีอาหารอร่อย บรรยากาศดี พร้อมมีดนตรีขับกล่อมเบา ๆ

11. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ในธุรกิจทั่วไป เช่น ในภัตตาคาร ลูกค้าจะได้รับสินค้า 2 ประเภท ดังนี้ 1. สินค้า

ที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม ผ้าเย็บ 2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่ง สินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ "การบริการ"

12. อาหารดี หมายถึง รสชาติของอาหารอร่อยเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้า มีการปรุงอาหารเป็นอย่างดี เลือกสรรวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการปรุงอาหาร มีคุณภาพ สด สะอาด ถูกหลักโภชนาการ

13. ท่าเลที่ตั้งดี หมายถึง สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตั้งอยู่ในทำเลที่ดีสะดวกในการเข้าใช้บริการ มีที่จอดรถ ไม่แออัด

14. บรรยากาศดี หมายถึง ทั้งภายในและภายนอกร้าน เช่น บริเวณข้างเคียงมีความสงบ สะอาดตา มีการถ่ายเทของอากาศดี มีการตกแต่งภายในที่เหมาะสมกับประเภทของสถานบริการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้พักผ่อนอย่างแท้จริงพร้อมกับรับประทานอาหารที่อร่อยไปด้วย

15. การนำเสนอดี หมายถึง มีการแนะนำให้ลูกค้าได้รู้จักอาหารและเครื่องดื่มเวลาเปิด - ปิดของร้านเป็นอย่างดี

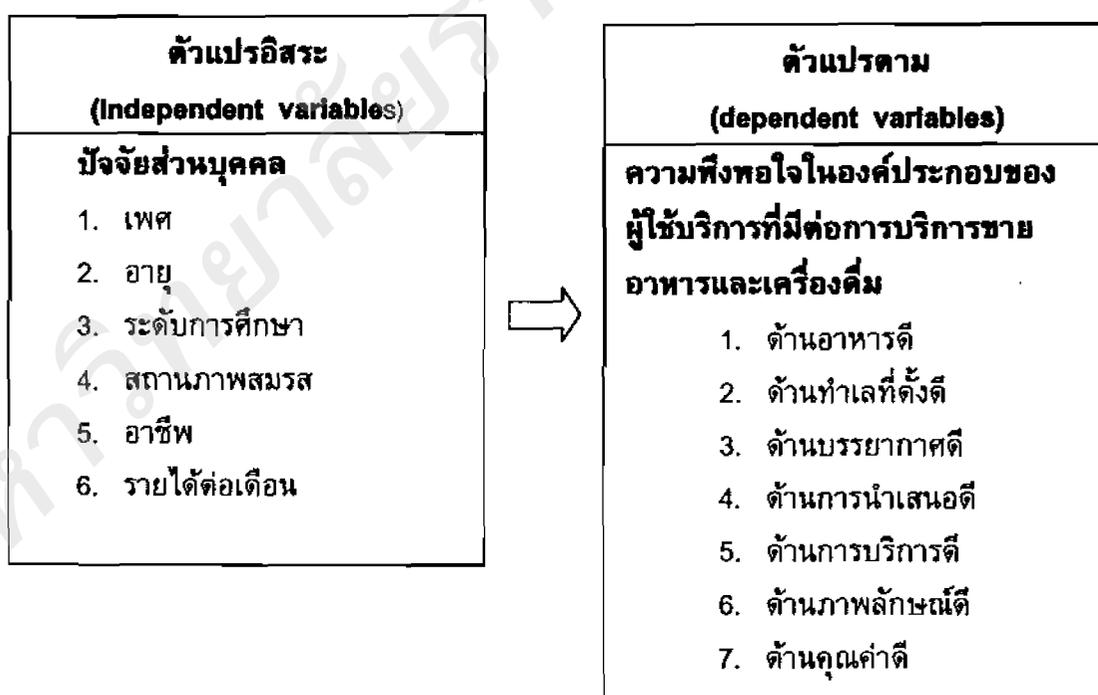
16. การบริการดี หมายถึง เริ่มตั้งแต่การให้การบริการต้อนรับ การนำลูกค้าเข้าโต๊ะอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การชำระค่าอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนการส่งลูกค้ากลับออกจากร้าน การบริการดีจะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้มากและกลับมาใช้บริการอีก มีจิตใจรักการให้บริการและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

17. ภาพลักษณ์ หมายถึง ร้านเป็นที่รู้จักและจดจำของลูกค้าเมื่อพูดถึงชื่อสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น ๆ มีความคาดหวังในระดับและมาตรฐานที่นำเสนอ

18. คุณค่าดี หมายถึง ราคาสินค้าและบริการเหมาะสมและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียไปจะทำให้ธุรกิจอยู่ในภาวะการณ์เจริญเติบโตที่ยาวนานถึงแม้จะมีคู่แข่งเพิ่มขึ้น ทั้งคู่แข่งทางตรง (ห้องอาหารที่ให้บริการลักษณะเดียวกัน) และคู่แข่งทางอ้อม (สถานบริการอาหารลักษณะอื่น ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษา ค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี การศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารเครื่องดื่ม ได้แก่ 1) ด้านอาหารดี 2) ด้านทำเลที่ตั้งดี 3) ด้านบรรยากาศดี 4) ด้านการนำเสนอดี 5) ด้านการบริการดี 6) ด้านภาพลักษณ์ดี 7) ด้านคุณค่าดี (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ , 2548 , หน้า 8) ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านขายอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี ตามรายละเอียดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่อเดือน