

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยลำดับการนำเสนอหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะทั่วไป
7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 24 ตำบล คือ ตำบลกกโก ตำบลโก่งธนู ตำบลเขาพระงาม ตำบลเขาสายยอด ตำบลโคกกระเทียม ตำบลโคกลำพาน ตำบลจิวราย ตำบลคอนโพธิ์ ตำบลตะลุง

ตำบลท่าแค ตำบลท่าศาลา ตำบลบางขันหมาก ตำบลบ้านข่อย ตำบลท้ายตลาด ตำบลป่าตาล ตำบลพรหมมาศร์ ตำบลโพธิ์เก้าต้น ตำบลโพธิ์ตรุ ตำบลสี่คลอง ตำบลถนนใหญ่ ตำบลทะเลชุบศร ตำบลท่าหิน ตำบลโคกคูม และตำบลนิคมสร้างตนเอง โดยมีประชากรทั้งสิ้น 255,872 คน เป็นชาย 134,533 และหญิง 120,605 คน ใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 400 คน คิดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามที่ตั้งตำบล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (check list) สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (closed - end questionnaires) ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบบสเกลตัวเลข (numerical scale) มีค่า 5 ระดับ จำนวน 36 ข้อ

3. เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผู้ใช้บริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับมาวิเคราะห์ผล จำนวน 400 ชุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจ โดยใช้สถิติทดสอบที (independent sample t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparisons) เพื่อหาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติทดสอบด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 56.5 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.5 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมาอายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0 สถานภาพของผู้ตอบ

แบบสอบถามมากที่สุด คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 40.5 มากที่สุดมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา มีระดับการศึกษาอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 27.5 เมื่อพิจารณาด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.5 มากที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 33.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.2

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านอาหารดี ด้านบรรยากาศ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการนำเสนอดี ด้านการบริการดี ด้านคุณค่าดี ด้านภาพลักษณ์ดี ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลเป็นดังนี้

2.1 ด้านอาหารดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ รสชาติของอาหารอร่อยเป็นที่ชื่นชอบ รองลงมา ได้แก่ คุณภาพของอาหารถูกหลักโภชนาการ และการจัดแต่งรูปแบบของอาหาร ทันสมัย น่ารับประทาน ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการปรุงแต่งอาหารมีความสดและสะอาด

2.2 ด้านทำเลที่ตั้งดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สถานบริการสวยงาม ทันสมัย รองลงมา ได้แก่ การเดินทาง และสถานบริการกว้างขวาง ไม่แออัด ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีความปลอดภัยทางด้านทรัพย์สินบุคคล

2.3 ด้านบรรยากาศดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ อากาศมีการถ่ายเทดี รองลงมา ได้แก่ การตกแต่งภายในและภายนอกเหมาะสม และสถานบริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีความสงบสะอาดตา ภายในและภายนอก

2.4 ด้านการนำเสนอดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ของสถานบริการ เช่น วิทยุ แผ่นพับ บ้ายโฆษณา รองลงมา ได้แก่ มีการแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม และมีการนำเสนอบัตรสมาชิก บัตรลดราคาพิเศษ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการมอบของสมนาคุณในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลต่างๆ

2.5 ด้านการบริการดี

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 7 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การต้อนรับของพนักงานบริการ ยิ้มแย้ม รองลงมาได้แก่ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานมีมรรยาทพูดจาสุภาพ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การบริการรวดเร็วทันต่อความต้องการ

2.6 ด้านภาพลักษณ์ดี

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 5 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สถานบริการประกอบการถูกต้องตามกฎหมาย รองลงมาได้แก่ สถานบริการมีความโดดเด่น และมีเอกลักษณ์ และป้ายบอกชื่อสถานบริการชัดเจน ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ชื่อสถานบริการเป็นที่รู้จักและจดจำ

2.7 ด้านคุณค่าดี

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ราคาอาหารเหมาะสมกับสถานประกอบการ รองลงมาได้แก่ การบริการมีความเหมาะสมกับราคา และราคาอาหารเหมาะสมกับคุณภาพอาหาร

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน เป็นรายด้านจำนวน 6 ด้าน มีดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำเสนอดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านบรรยากาศดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามอายุ ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาหารดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้งกับด้าน การนำเสนอดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านอาหารดีกับด้านภาพลักษณ์ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามอาชีพ ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้งกับด้าน การนำเสนอดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้าน การบริการดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยได้ข้อสรุปซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านอาหารดีสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548, หน้า 8) ที่กล่าวว่า รสชาติของอาหารเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้า ต้องมีการปรุงอาหารเป็นอย่างดี วัตถุประสงค์ในการปรุงอาหารต้องมีการคัดสรรให้เหมาะสม การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการในปัจจุบัน คำนึงถึงรสชาติและคุณค่าของอาหารมากกว่าการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีความพึงพอใจในด้านอาหารดีเป็นหลัก

1.1 ด้านอาหารดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ รสชาติของอาหารอร่อยเป็นที่ชื่นชอบ สอดคล้องกับคำกล่าวของฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548, หน้า 187) ที่กล่าวว่า รูปแบบ สี กลิ่น รส ที่น่ารับประทาน การจัดรูปแบบให้มีคุณค่าและใช้ภาชนะที่ตีมาบรรจุอาหาร จะช่วยเพิ่มความสวยงามและทำให้อาหารดูมีราคามากขึ้น การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะคำนึงถึงรสชาติ รวมไปถึงความอร่อยของอาหารเป็นอันดับแรก

1.2 ด้านทำเลที่ตั้งดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สถานบริการสวยงาม ทันสมัย สอดคล้องกับคำกล่าวของฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548, หน้า 188) ที่กล่าวว่า สถานที่ให้บริการจะต้องอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกไม่แออัดและปลอดภัย และสอดคล้องกับคำกล่าวของ ฉัตยาพร เสมอใจ (2546, หน้า 91) ที่กล่าวว่า ธุรกิจบริการบางประเภทต้องดึงดูดลูกค้าด้วยทำเลที่ดี การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคคลส่วนมากให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการที่มีความสวยงาม ทันสมัย เพราะสถานที่บริการที่มีความสวยงาม จะช่วยเพิ่มรสชาติของอาหารให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ด้านบรรยากาศดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ อากาศมีการถ่ายเทดี สอดคล้องกับคำกล่าวของฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548, หน้า 8) ที่กล่าวว่า ทั้งภายในและภายนอกร้าน เช่น บริเวณข้างเคียงที่มีความสวย สะอาดตา มีการถ่ายเทของอากาศที่ดี พร้อมกับรับประทานอาหารที่อร่อยไปด้วย ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้พักผ่อนอย่างแท้จริง การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการโดยทั่วไป ชอบบรรยากาศในการรับประทานอาหารที่มีอากาศถ่ายเทที่ดี ไม่มีอึดอัด คับแคบ

1.4 ด้านการนำเสนอดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ของสถานบริการ เช่น วิทยุ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา สอดคล้องกับคำกล่าวของฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548, หน้า 9) ที่กล่าวว่า ต้องมีการแนะนำลูกค้าให้ได้รับรู้จักอาหารเครื่องดื่ม เวลาปิดเปิดของร้านเป็นอย่างดี รวมทั้งป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการควรมองเห็นอย่างชัดเจน การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการเห็นว่าร้านที่เปิดให้บริการส่วนมาก เป็นร้านที่มีการแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างชัดเจน รวมไปถึงมีการสื่อสารให้ข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย

1.5 ด้านการบริการดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การต้อนรับของพนักงานบริการ ยิ้มแย้ม สอดคล้องกับคำกล่าวของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (254, หน้า 1ค) ที่กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการสิ่งมอบที่ไม่มีตัวตนทำให้

ผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ ซึ่งทุกคนต่างก็ตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ และพึงพอใจในการมาใช้บริการ การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจกับการให้บริการของร้านอาหาร ซึ่งร้านที่ให้บริการส่วนมากจะค้ำเนิงอยู่เสมอว่า ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าจะลูกค้าจะพูดหรือทำอะไร ต้องไม่ได้แย้งและให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ

1.6 ด้านภาพลักษณ์ดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สถานบริการประกอบการถูกต้องตามกฎหมาย การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการเชื่อว่าสถานที่ให้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เป็นสถานที่ให้บริการที่เปิดอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

1.7 ด้านคุณค่าดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ราคาอาหารเหมาะสมกับสถานประกอบการ สอดคล้องกับค่ากล่าวของศิวะ วสุนทรภักดิ์ (2539, หน้า 23) ที่กล่าวว่า ราคาอาหารที่กำหนดในเมนูเป็นตัวบ่งบอกถึงรูปแบบและลักษณะการบริการ การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารตามองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากปัจจุบันผู้บริคนิยมบริโภคอาหารที่มีคุณภาพ สะอาดปลอดภัย แต่ราคาย่อมเยา หากราคาอาหารและเครื่องดื่มแพงมากเกินไป ผู้ใช้บริการอาจลดน้อยถอยลงไป

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน

2.1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประทิน ไทยแท้ (2546, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสุขภาพของผู้บริการอาหารในแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของบริการอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้บริโภครทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการในการบริการที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ถึงจะมีระดับอายุที่แตกต่างกันออกไปแต่ก็มีความต้องการในการบริการที่เหมือนๆ กัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้บริโภครส่วนมาก เมื่อไปใช้บริการร้านอาหารมักจะไปเป็นคู่หรือเป็นครอบครัว จึงมักจะพอใจกันเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการด้วยกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จึงทำให้ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากความพึงพอใจของบุคคลแต่ละอาชีพไม่เหมือนกัน ทำให้ความ

พึงพอใจของบุคคลแต่ละอาชีพแตกต่างกัน

2.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากปัจจุบันผู้ที่ไปใช้บริการร้านขายอาหารนั้น ส่วนมากจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีรายได้ค่อนข้างดี จึงสามารถไปใช้บริการร้านอาหารที่ตนถูกใจ จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

1. จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมการบริการให้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจการบริการให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต
2. ด้านภาพลักษณ์ดี ควรมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ที่มาใช้บริการ โดยการสร้างการบริการให้มีความโดดเด่นและแปลกไปจากร้านอื่น เพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจ และติดใจมาใช้บริการกับเราในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. จากผลการศึกษาและวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับการบริการน้อยที่สุด คือ ด้านภาพลักษณ์ดี ดังนั้นควรศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. ผู้สนใจควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภออื่นๆ ด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัดลพบุรี