

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ
ร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**

วริศรา นาดิ

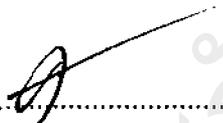
**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป**

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

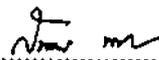
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

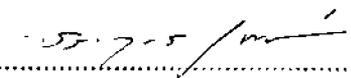
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เสนอโดย นางสาววิศรา นาคี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 29 เดือน ธันวาคม พ.ศ.2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพชร)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพชร)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสงี่ยม)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(พันตำรวจโท ดร.ศักดิ์ดา จิตต์ระเบียบ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพชร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสงี่ยม
ชื่อนักศึกษา	วริศรา นาคี
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้คือ ผู้ที่มาใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเอง โดยผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประเมินค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการร้านอาหาร ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวม 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านอาหารดี ด้านบรรยากาศดี ด้านทำเลที่ตั้งดี ด้านการนำเสนอดี ด้านการบริการดี ด้านคุณค่าดี ด้านภาพลักษณ์ดี

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Thesis Title Satisfaction of Service Users towards the Service Quality of the
 Restaurants in Mueang District, Lop Buri Province

Thesis Advisors Assoc. Prof. Somporn Puangpejara
 Asst. Prof. Dr. Sarayut Sa-ngiam

Name Varisara Nadee

Concentration General Management

Academic Year 2008

ABSTRACT

This research aims to 1) study the satisfaction of service users towards the service Quality of the restaurants in Mueang District Lop Buri Province, and 2) compare their satisfaction as classified by sex, age, marital status, level of education, occupation, and monthly income. The 400 samples used were service users of restaurants in Mueang District, Lop Buri Province. The instrument employed was a questionnaire constructed by the researcher with a reliability value of 0.82 and approved by 5 experts. The data was analyzed by a ready-made program to calculate frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, F-test, and Fisher's Least-Significant Difference: LSD.

The findings of the research indicated that:

1. the satisfaction of service users towards the service quality of the restaurants in Mueang District, Lop Buri Province overall in 7 aspects was rated at a high level, when considering each individual aspect of satisfaction ranging in descending order it was as follows: good food, good atmosphere, good location, good presentation, good service, good value, and good overall image.

2. regarding the comparison of the satisfaction of said service users in Mueang District, Lop Buri Province as classified by sex, age, marital status, level of education, and monthly income, it showed no statistically significant difference at a level of 0.01.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและแนะนำอย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสงี่ยม กรรมการ ตลอดจนคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงลงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ ด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สอนสีลา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรี ยิ้มพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ ประธานสาขาบริหารธุรกิจคณะวิทยาการจัดการและพ.ต.ท.ดร.ศักดิ์ดา จิตต์ระเบียบ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันจะพึงมีจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นคุณประโยชน์แก่ทุกท่านที่ได้กรุณาช่วยชี้แนะดังกล่าวข้างต้น และมีพระคุณสูงสุดคือบิดามารดา รวมถึงญาติพี่น้องและเพื่อนๆที่ร่วมสถาบัน ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

วริศรา นาคี

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ประวัติของภัตตาคารไทยและความรู้ทั่วไป.....	11
ประวัติของภัตตาคารไทย.....	11
รูปแบบการบริการอาหาร.....	12
ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบของการบริการ.....	14
โครงสร้างภัตตาคารหรือห้องอาหาร.....	16
ปัจจัยที่ทำให้ภัตตาคารเลือกการบริการต่างกัน.....	18
ความหมายของความพึงพอใจ แนวทฤษฎีของความพึงพอใจ ความสำคัญของ	
ความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ.....	18
ความหมายของความพึงพอใจ.....	18
แนวคิดทฤษฎีของความพึงพอใจ.....	20
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	22
องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	24
การวัดความพึงพอใจ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	28
ความหมายของการให้บริการ.....	28
ความสำคัญของการให้บริการ.....	29
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	31
ลักษณะของการบริการ.....	32

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
การบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....	35
การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม.....	35
ประเภทของห้องอาหาร.....	36
ประเภทของลูกค้า.....	39
วิธีปฏิบัติเมื่อมีสถานการณ์ผิดปกติในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม...	40
คุณสมบัติของพนักงานบริการ.....	43
มรรยาทของพนักงานบริการ.....	44
กฎระเบียบของพนักงานบริการ.....	45
องค์ประกอบของการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม.....	47
ด้านอาหารดี.....	47
ด้านทำเลที่ตั้งดี.....	49
ด้านบรรยากาศดี.....	52
ด้านการนำเสนอดี.....	53
ด้านบริการดี.....	53
ด้านภาพลักษณ์ดี.....	55
ด้านคุณค่าดี.....	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
งานวิจัยภายในประเทศ.....	57
งานวิจัยต่างประเทศ.....	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ)	
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	91
สมมติฐานการวิจัย.....	91
วิธีดำเนินการวิจัย.....	91
สรุปผลการวิจัย.....	92
อภิปรายผล.....	95
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	99
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	99
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	106
ภาคผนวก ข รายงานผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	112
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	114
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	120

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนประชากรในจังหวัดลพบุรีปี 2545 – 2548.....	1
ตาราง 2	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม ที่ไม่มีแอลกอฮอล์เฉลี่ยต่อเดือน ของครัวเรือน จำแนกตามประเภทอาหารและเครื่องดื่มและสถานะทาง เศรษฐกิจสังคมของครัวเรือน.....	2
ตาราง 3	จำนวนประชากร.....	63
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน.....	71
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านอาหารดี.....	74
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านทำเลที่ตั้ง.....	74
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านบรรยากาศดี.....	75
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านกรนำเสนอดี.....	76
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านกรบริการดี.....	76
ตาราง 10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพลักษณ์ดี.....	77
ตาราง 11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านคุณค่าดี.....	78

ตาราง 12	สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน.....	78
ตาราง 13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีเมื่อจำแนกตามเพศ.....	79
ตาราง 14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ.....	80
ตาราง 15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านอาหารดี เมื่อจำแนกตามอายุ.....	81
ตาราง 16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	82
ตาราง 17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
ตาราง 18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาด้านอาหารดี.....	84
ตาราง 19	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาด้านทำเลที่ตั้ง.....	85
ตาราง 20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับ การศึกษาด้านการนำเสนอดี.....	85
ตาราง 21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาด้านภาพลักษณ์ดี.....	86

ตาราง 22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ.....	87
ตาราง 23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกอาชีพด้านทำเลที่ตั้ง.....	88
ตาราง 24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพด้านการนำเสนอดี.....	89
ตาราง 25	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพด้านการบริการดี.....	90
ตาราง 26	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการร้านขายอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายการได้ต่อเดือน.....	90

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพ 1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
ภาพ 2	โครงสร้างการบังคับบัญชาและการแบ่งสายงานของภัตตาคาร หรือห้องอาหารขนาดเล็ก.....	16
ภาพ 3	โครงสร้างการบังคับบัญชาและการแบ่งสายงานของภัตตาคาร หรือห้องอาหารขนาด กลาง – ใหญ่.....	17