




พฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหารเวียดนามลา เมซองสาขา ดอนเมือง

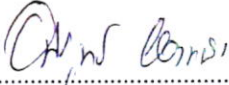
**Customers' Behavior And Satisfaction Related to Lamaison The
Vietnamese Restaurant, on Meung Branch**

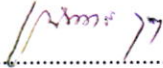
พระอธิการมานะ อภัสสะโร


การค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภาคย์
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา การจัดการทั่วไป (MBA) ปีการศึกษา 2558

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : พฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหาร
เวียดนามลามะของสาขา คอนเมือง
ชื่อ : พระอธิการมานะ อภัสสะโร
หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว
ปีที่สำเร็จการศึกษา : 2558

.....ประธานกรรมการ
(รศ.สุขจิตต์ ฌ นคร)

.....กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว)

.....กรรมการ
(ดร.ชรินทร์ วิษุทธา)

.....ผู้อำนวยการหลักสูตร
(ดร.พิชัย ทรัพย์เกิด)

หัวข้อภาคนิพนธ์	: พฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหารเวียดนามลา เมของสาขา คอนเมือง
ชื่อนักศึกษา	: พระอธิการมานะ อภัสสะโร
รหัสประจำตัว	: 5718100012
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว
ปีการศึกษา	: 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหารเวียดนามลา เมของสาขาคอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้บริโภคร้านอาหารเวียดนามลา เมของสาขาคอนเมือง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา 2) พฤติกรรมของประชากรในการใช้บริการของร้านฯ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของประชากร 4) เปรียบเทียบพฤติกรรมในการบริโภคกับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างได้จากผู้บริโภคจำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในงานวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (ได้แก่การทดสอบด้วยค่าสถิติไคว์สแควร์ การทดสอบด้วยค่าสถิติ F หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว –one way analysis of variance)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 5 ท่าน ในส่วนของพฤติกรรมในการใช้บริการ พบว่าจะมารับประทานอาหารเวียดนาม นานๆ ครั้ง เลือกรับประทานในช่วงกลางวันของวันเสาร์ – อาทิตย์ เหตุผลในการตัดสินใจซื้อ/เลือกบริโภคก็เพื่อสุขภาพ/สมุนไพร มีค่าใช้จ่ายต่อคนอยู่ที่ 201 – 300 บาทต่อครั้ง ในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งประกอบด้วย ความสะอาดของอาหารในภาพรวม ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาปรุงอาหาร รสชาติของอาหาร ความสะอาดของอุปกรณ์หรือภาชนะใส่อาหาร และความ

หลากหลายของรายการอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านราคา (Price) ซึ่งประกอบด้วย ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ/ปริมาณ และราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับอาหารเวียดนามจากร้านในระดับเดียวกันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านสถานที่การให้บริการ (Place) ซึ่งประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่โดยรวม การจัดวางโต๊ะอาหารเป็นสัดส่วน แสงสว่างภายในร้านเหมาะสม อุณหภูมิในร้านเหมาะสม บรรยากาศในร้าน การใช้สีตกแต่งร้าน บรรยากาศและความสะอาดห้องน้ำของร้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในส่วนที่เกี่ยวกับความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งและความสะดวกของสถานที่จอดรถ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งประกอบด้วย มีรายการส่งเสริมร่วมกับบัตรเครดิตของธนาคารต่างๆ และมีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสื่อป้ายแผ่นพับ/ใบปลิวเพื่อการประชาสัมพันธ์ และพนักงานคอยแนะนำเมนูอาหารใหม่ๆ จะอยู่ในระดับปานกลาง และในด้านการบริการ (Service) ซึ่งประกอบด้วย รายการอาหารถูกต้องตามรายการที่สั่ง ปริมาณพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ มารยาทของพนักงานในการบริการ บุคลิกภาพของพนักงานในการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการแต่งกายและความสะอาดของพนักงานบริการ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมในการบริโภคและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคที่มีข้อมูลพื้นฐาน (เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว) ต่างกันมีพฤติกรรมในการบริโภคตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกัน