บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวนประมาณเดือนละ 1,800 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่มาใช้บริการในร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (accidental sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จำนวน 5 ด้าน คือ คุณภาพของอาหาร คุณภาพของการบริการ ราคาอาหาร สถานที่ในการให้บริการ และ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของลิเคิร์ท (Likert) จำนวน 25 ข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2552 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 317 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.41 อายุ 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 30.91 รองลงมาอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 28.71 สถานภาพการสมรส ร้อยละ 46.06 รองลงมา หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 29.02 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 55.52 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 35.02 อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ร้อยละ 36.28 รองลงมา ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.18 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาทร้อยละ 36.28 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 32.18

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คุณภาพของอาหาร ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71) จำนวน 1 รายการ คือ ความสะอาดของอาหาร

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 ปี – 40 ปี และ 41 ปี -50 ปี ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มระดับการศึกษา อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพของบริการ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50 – 4.52) จำนวน 4 รายการ คือ

1. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ
2. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ
3. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน
4. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าเพศหญิง ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ราคาอาหาร ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58 – 4.69) ทุกรายการ คือ

1. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน
2. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร
3. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร
4. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป
5. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าเพศชาย ทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานที่ในการให้บริการ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61 – 4.67) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
2. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย
3. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้า เพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41 ปี – 50 ปี ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท

การส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55 – 4.71) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร
2. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน
3. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง
4. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้า เพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพของอาหาร

ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความสดใหม่วัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร

คุณภาพของบริการ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.41 อายุ 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 30.91 สถานภาพการสมรส ร้อยละ 46.06 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 55.52 อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ร้อยละ 36.28 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.28

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมาไปหาน้อย คือ ราคาอาหาร ($\overline{X}$ = 4.62) การส่งเสริมการตลาด ($\overline{X}$ = 4.62) และ สถานที่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.50) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ คุณภาพของอาหาร ($\overline{X}$ = 4.36) และคุณภาพของบริการ ($\overline{X}$ = 4.34)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มี อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความสดใหม่วัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหารแ ละแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความกระตือรือร้นและการดูและเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์วลัญช์ พินธุประภา (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของร้านอาหารลำแม่ลาปลาเผา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ปี – 39 ปี และพบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ในด้านอาหาร อยู่ในระดับมาก ในเรื่องความสะอาดของอาหาร รสชาติอาหาร และความหลากหลายของรายการอาหาร ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความปลอดภัยในสถานที่จอดรถ และบรรยากาศทั่วไปของร้าน การต้อนรับของพนักงาน และระยะเวลาในการรอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

อาหาร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของศรีประภา ทวีธรรมวุฒิ (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการให้บริการของภัตตาคารและความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากแต่องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญและทำให้สินค้าที่ผลิตมีความแตกต่างในมุมมองของผู้ผลิตคือ การให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องของอายุ และสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในร้านอาหารปลาเผาบางกรวยในด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จึงสามารถสรุปได้ว่า การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย อยู่ในระดับมากนี้ เป็นผลมาจากการบริหารงานของร้าน ที่มีการยึดถือคุณภาพของอาหาร คุณภาพของการบริการเป็นหลัก โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นที่ตั้ง ซึ่งหลักในการบริหารงานของร้านและผลการวิจัยที่ได้ มีความสอดคล้องกับแนวความคิดการบริหารคุณภาพรวม ของวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543) กล่าวคือ เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นลูกค้า โดยมีการยึดหลักในการสร้างความภักดีของลูกค้า และทำการสร้างมาตรฐานให้กับคุณภาพของการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากให้ความสำคัญว่า หากลูกค้ามีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับที่มากลแว ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดีและกลับมาใช้บริการของทางร้านอีก ซึ่งเป็นวิธีที่จะป้องกันการแย่งลูกค้าของคู่แข่งขันรายอื่นในตลาดได้มากที่สุด นอกจากนี้ บริษัทต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการทางด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เนื่องจากเล็งเห็นว่า ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีมากขึ้นเรื่อย ๆ การพัฒนาคุณภาพให้เหนือกว่าคู่แข่งขันจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพของบริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมิต สัชฌุกร (2545) เรื่องการต้อนรับที่สร้างความพึงพอใจ คือ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม มีมารยาท พูดจาไพเราะ พยามยามให้ความช่วยเหลือลูกค้าและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าและการกลับมาใช้บริการของร้านในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ก็ยัง

มีส่วนที่แตกต่างกัน ดังนั้นทางร้านจึงควรศึกษาทำการตลาดสำหรับลูกค้าทุก ๆ กลุ่ม เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกับมาใช้บริการของทางร้านอีก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

คุณภาพของอาหาร ควรรักษาคุณภาพของอาหารในเรื่องของความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้ประกอบอาหาร และรสชาติของอาหารให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพของอาหาร และมีการพัฒนาปรับปรุงรายการอาหารเพิ่มรายการอาหารใหม่ ๆ ไว้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในอาหารและรสชาติของอาหาร

คุณภาพของบริการ เพื่อให้การบริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น บริษัทควรปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดีมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดลูกค้ามากที่สุด หากลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานแล้ว ก็จะส่งผลถึงความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ตามมาด้วย

ราคาอาหาร ควรที่จะเพิ่มปริมาณของอาหารบางชนิดให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดความเหมาะสมระหว่างราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร หรือจัดการการส่งเสริมการขายในส่วนของอาหารที่มีราคาแพงร่วมกับอาหารชนิดอื่น ๆ ในราคาที่ถูกลง เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

สถานที่ในการให้บริการ ควรรักษาความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในร้านให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และบรรยากาศภายในร้านควรมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดความแปลกใหม่สำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ไม่รู้สึกจำเจ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการกับทางร้านอย่างต่อเนื่อง

การส่งสริมการตลาด ควรทำการส่งเสริมการขายในเรื่องการให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่างๆ ให้มากขึ้น หรือมีการจัดทำบัตรสะดสมคะแนนขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสะสมคะแนนได้ครบสามารถนำมาแลกรับประทานอาหารได้ฟรีในจำนวนเงินตามที่ทางร้านกำหนด หรือนำมาแลกเป็นส่วนลดค่าอาหารได้ การทำเช่นนี้นอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นแล้ว ยังสามารถที่จะกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการของทางร้านเพิ่มมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับสถานประกอบการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร และยังสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของอาหารและคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเป็นการเพิ่มคุณภาพของร้านอาหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารประเภทต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาถึงคุณลักษณะของการให้บริการของร้านอาหารของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี