

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ผู้วิจัย นายวีระศักดิ์ เหล่าพักจันทร์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.อุบลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์รังค์
ปีการศึกษา 2552 จำนวน 113 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจของลูกค้า ร้านอาหารปลาเผาบางกรวย

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 317 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อยคือราคาอาหาร การส่งเสริมการตลาด และสถานที่ในการให้บริการ และอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้าน คือ คุณภาพของอาหาร และคุณภาพของบริการ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ คุณภาพของอาหาร และคุณภาพของบริการ โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

Independent study title: Customers' Satisfaction with Bang Kruai Prapao Restaurant in Nonthaburi.

Researcher: Mr. Weerasak Lhaopukchan. Degree: Master of Business Administration (General Management).
Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak
Vejjittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanapthumrong. Academic year: 2009. 113 pp.
Keywords: customers' satisfaction, Prapao restaurant in Bang Kruai

Abstract

The purposes of the research were to measure customers' satisfaction with Bang Kruai Prapao Restaurant in Nonthaburi, and to compare the level of customers' satisfaction classified by personal status. The sample included 317 customers. The research tool was a questionnaire. Methods of data analyses were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results revealed that customers had overall satisfaction with the restaurant at high level. Separating into aspects, three aspects were found to have the highest level of satisfaction ranked from high to low were as follows: price, promotion, and location. In addition, two aspects were determined at high levels which were food quality and service quality. The comparison of those with average level of satisfaction with the restaurant classified by personal status revealed that customers in different occupation had different level of satisfaction with food quality and service quality; item by item analysis revealed that the differences were at 0.01 and 0.05 significance levels. Those in different educational level and had different amount of monthly income had significantly different level of satisfaction at 0.05, in the same way with results from the analysis of each item.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1).....2).....