



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต Customer Satisfaction with the Services of Maimorn Forest Restaurant Phuket

นิวิฐ อุ้ยชินกรม¹

วีระ วีระโสภณ²

s64563828005@ssru.ac.th¹, weera.we@ssru.ac.th²

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต” โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 200 ชุด ได้ดังนี้ เพศ พบว่า ส่วนใหญ่มีเพศหญิงอายุ 21-30 ปี มีศึกษา ระดับปริญญาตรีอาชีพนักเรียนนักศึกษา รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน ช่วงเวลา 17.01 - 20.00 น. และมาใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน ต่ำกว่า 2 ครั้งในหนึ่งเดือนโดยมาใช้บริการร้านอาหารไม้หมอนกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน คือ บรรยากาศของทางร้านและจะแนะนำสินค้าของร้านไม้หมอนให้คนที่คุ้นรู้จักและผู้ที่ยังไม่เคยมาใช้บริการทั้งหมดจะใช้บริการร้านอาหารไม้หมอนอีกครั้ง ซึ่งค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ “ร้านไม้หมอน” ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 1,001 – 2,000 บาท ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ตด้านผลิตภัณฑ์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ตด้านราคาภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการขายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ตด้านบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านกระบวนการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมแล้วมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไม้หมอนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมนูอาหารที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชื่นชอบมากที่สุดอันดับแรก คือ ขาหมูทอดไม้หมอน

คำสำคัญ: พฤติกรรมนักท่องเที่ยว; ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว; ภูเก็ต; ร้านอาหาร



Abstract

This research is aimed to study tourist satisfaction and tourist behavior of tourism as Maimorn Forest Restaurant Phuket who researched the research on the study of customer satisfaction and behavior Maimorn Forest Restaurant Phuket that using online questionnaires as a data collection tool with a chain sampling method as totally 200 correspondents which data can be collected as follows: Gender It was found that most of them were female, aged 21-30 years, having a bachelor's degree, student career. Monthly income 10,001 - 20,000 baht. Use the Maimorn Forest Restaurant between 17.01 - 20.00 and come to use the Maimorn Forest Restaurant less than 2 times in a month by coming to use the Maimorn Forest Restaurant with friends or colleagues. The main reason for choosing to use the Maimorn Forest Restaurant is the atmosphere of the restaurant and will recommend the products of the Maimorn Forest Restaurant to the other people and all the survey respondents will use the Maimorn Forest Restaurant again. Which costs each time they come to use the service Most of the "Maimorn Forest Restaurant" costs 1,001 – 2,000 Baht. Satisfaction of service users at Maimorn Forest Restaurant Phuket in terms of overall product is at the highest level. Satisfaction of service users at Maimorn Forest Restaurant in terms of overall price is at the highest level. Satisfaction of service users at Maimorn Forest Restaurant the overall promotion aspect is at the highest level. Satisfaction of service users at Maimorn Forest Restaurant in terms of overall personnel is at the highest level. Satisfaction of service users at Maimorn Forest Restaurant the overall process aspect was at the highest level. Overall, the overall satisfaction of using the sleeper shop was at the highest level. And the food menu that most of the respondents liked the most first was pork knuckle fried from Maimorn.

Keywords: Tourist behavior; Tourist Satisfaction; Phuket; Restaurant

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารมีความเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว โดยภาคการท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจร้านอาหาร เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวซึ่งพบว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี เมื่อพิจารณาสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (ปี 2558-2561) มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี 2561 มี



จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงถึง 38,277,300 คน และรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 มีการขยายตัวอยู่ที่ 9.63% โดยค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสูงสุด 3 อันดับแรกใช้ไปกับ ที่พัก สินค้าและของฝาก และอาหารและเครื่องดื่มตามลำดับ ซึ่งค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มมีมูลค่าเพิ่มขึ้นทุกปีโดยในปี 2560 มีมูลค่าถึง 376,131.80 ล้านบาท เนื่องจากอาหารไทยเป็นที่รู้จักและยอมรับทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์ ความหลากหลายของอาหารและความคุ้มค่า จึงทำให้อาหารไทยเป็นหนึ่งในแม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนประเทศไทย ในปี 2561 ธุรกิจร้านอาหารมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น อีกทั้งนโยบายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่สนับสนุนการท่องเที่ยวเมืองรอง จัดโปรโมท 20 เส้นทางอาหารถิ่นดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวเข้าเมืองรอง เมื่อพิจารณารายจังหวัด พบว่า จังหวัดที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารสูงสุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ภูเก็ต สุราษฎร์ธานีและเชียงใหม่ ตามลำดับ ซึ่งแต่ละจังหวัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2562)

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ภาคธุรกิจต่างได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง โดยปี 2565 ภาครัฐได้ผ่อนคลายมาตรการลง และส่งเสริมภาคธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ ส่งผลให้การท่องเที่ยวภายในประเทศซึ่งเป็นธุรกิจภาคบริการ โดยเฉพาะพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยเริ่มกลับมาคึกคักอีกครั้ง ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจในพื้นที่ 4 จังหวัดท่องเที่ยวยอดนิยมภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี กระบี่ พังงา และเป็นจังหวัดที่ได้รับการสนับสนุนมาตรการต่างๆ ของรัฐ โดยจังหวัดภูเก็ต มีจำนวนการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่มากที่สุดถึง 613 ราย นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์ถึงธุรกิจอื่น ๆ ในจังหวัดภูเก็ต สุราษฎร์ธานี กระบี่ และพังงา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล 2565)

ร้านอาหารไม้หอมชีฟู้ด&คาราโอเกะ เปลี่ยนชื่อเป็น ไม้หอมฟอเรสต์คาเฟ่ บาร์ แอนด์ เรสเทอรองท์ ร้านอาหารพื้นเมืองภูเก็ต Maimorn Forest ออกแบบโดยผสมผสานระหว่างความเป็นชิโน ของภูเก็ต ชาวประมง ทะเล ปลา และสวนป่าใจกลางเมือง เพิ่มโซนใหม่ซึ่งมีส่วนของคาเฟ่ บาร์ เพิ่มเมนูเครื่องดื่มและของหวานขนมเค้ก สวนป่าใจกลางเมืองที่ทำให้เพลิดเพลินกับบรรยากาศและรสชาติอาหาร เปิดบริการทุกวัน โดยไม้หอม ฟอเรสต์ ผ่านการประเมินมาตรฐาน SHA Plus สร้างความมั่นใจให้ลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างชาติ เพื่อเตรียมพร้อมในการเปิดเมืองภูเก็ตแบบ New Normal ภายใต้โครงการ Phuket Sandbox (ไม้หอมฟอเรสต์ 2565)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากบทความงานวิจัย ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องพบว่าธุรกิจร้านอาหารในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจและเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นรวมถึงสถานประกอบการจำเป็นต้องมีมาตรฐานของการให้บริการในด้านต่าง ๆ และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่



เสนอ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ให้มีศักยภาพมากขึ้นต่อเนื่องในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ คือ การศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต นี้ จะใช้ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) แบบระบุตัวตนด้วยการใส่ชื่ออีเมลของผู้ตอบ สอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มาใช้บริการบริษัททัวร์ทางน้ำ Charter Marine ประชากรของการศึกษานี้ คือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย ระหว่างพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2565

2. การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ตนี้ จะประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างและกำหนดอัตราส่วน (ปานฤทัย แห่งพุ่ม และ วีระ วีระโสภณ 2019) โดยการศึกษาครั้งนี้ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน

3. เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลลักษณะทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้ร้านไม้หมอน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม้หมอน เป็นมาตรวัดความเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง สามารถสรุปการศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม้หมอน จังหวัดภูเก็ต ได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 33 ไม่ต้องการระบุคิดเป็นร้อยละ 2 อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 65



อายุ 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 15 อายุมากกว่า 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 12 อายุ 16-20 ปีคิดเป็นร้อยละ 8 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 67 ปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 16 ต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 8 ปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 7 อาชีพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 36 พนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 16 รับราชการและประกอบอาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 14 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 32 ต่ำกว่า 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 22 รายได้ต่อเดือน 20,001- 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 21 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 15 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 10

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับช่วงเวลาใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	ร้อยละ
ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการร้านอาหารไม่หมอนบ่อยที่สุด	
11.00 - 14.00 น.	20
14.01 - 17.00 น.	12
17.01 - 20.00 น.	60
20.01 - 23.00 น.	8
รวม	100

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับช่วงเวลาใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการร้านอาหารไม่หมอนบ่อยที่สุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 17.01 - 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ ใช้บริการ ช่วงเวลา 11.00 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20 ใช้บริการ ช่วงเวลา 14.01 - 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 12 ใช้บริการ ช่วงเวลา 20.01 - 23.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับความถี่ของการใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	ร้อยละ
ท่านใช้บริการร้าน ไม่หมอน บ่อยแค่ไหนในหนึ่งเดือน	
ต่ำกว่า 2 ครั้ง	63
3-4 ครั้ง	33
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	4
รวม	100

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับความถี่ของการใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ท่านใช้บริการร้าน ไม่หมอน บ่อยแค่ไหนในหนึ่งเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านไม่หมอน ต่ำกว่า 2 ครั้งในหนึ่งเดือนคิดเป็นร้อยละ 63 ใช้บริการร้านไม่หมอน 3-4 ครั้งในหนึ่งเดือนคิดเป็นร้อยละ 33 ใช้บริการร้านไม่หมอน มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปในหนึ่งเดือนคิดเป็นร้อยละ 4

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต กับใคร

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	ร้อยละ
ท่านใช้บริการร้านไม่หมอน กับใครบ่อยที่สุด	
คนรัก/แฟน	19
เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	55
ครอบครัว	26
รวม	100

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต กับใคร สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ท่านใช้บริการร้านไม่หมอน กับใครบ่อยที่สุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านไม่หมอนกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานคิดเป็นร้อยละ 55 ใช้บริการร้านไม่หมอนกับครอบครัวคิดเป็นร้อยละ 26 ใช้บริการร้านไม่หมอนกับคนรักหรือแฟนคิดเป็นร้อยละ 19



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	ร้อยละ
เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน	
รสชาติอร่อย	36
ความหลากหลายของเมนู	24
บรรยากาศของทางร้าน	38
การบริการของพนักงาน	2
รวม	100

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต สามารถอธิบายได้ ดังนี้ เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลหลักในการใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน คือ บรรยากาศของทางร้าน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมา คือ รสชาติอร่อยคิดเป็นร้อยละ 36 ความหลากหลายของเมนูคิดเป็นร้อยละ 24 การบริการของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับการแนะนำสินค้าของร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	ร้อยละ
ท่านจะแนะนำสินค้าของเราให้คนที่คุณรู้จักหรือไม่	
แนะนำ	99
ไม่แนะนำ	1
รวม	100

จากตารางที่ 5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับการแนะนำสินค้าของร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ท่านจะแนะนำสินค้าของเราให้คนที่คุณรู้จักหรือไม่ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำสินค้าให้คนที่คุณรู้จักมากถึงร้อยละ 99 และจะไม่แนะนำร้อยละ 1



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	ร้อยละ
ท่านจะใช้บริการของ "ร้านไม่หมอน" อีกหรือไม่	
ใช้บริการอีก	100
ไม่ใช้บริการอีก	0
รวม	100

จากตารางที่ 6 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ตสามารถอธิบายได้ ดังนี้ ท่านจะใช้บริการของ "ร้านไม่หมอน" อีกหรือไม่ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จะใช้บริการร้านไม่หมอนอีกครั้ง

ตารางที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่ท่านมาใช้บริการ ร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่ท่านมาใช้บริการ "ร้านไม่หมอน"	
ต่ำกว่า 1,000 บาท	21
1,001 – 2,000 บาท	54
มากกว่า 2,001 ขึ้นไป	25
รวม	100

จากตารางที่ 7 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่ท่านมาใช้บริการ ร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่ท่านมาใช้บริการ "ร้านไม่หมอน" พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 1,001 – 2,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 54 มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 2,001 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 25 มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 1,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 21

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ตารางที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{x}$
อาหารมีรสชาติอร่อย	4.59
อาหารมีรสชาติสะอาดและได้มาตรฐาน	4.51
อาหารมีความสดใหม่	4.42
เมนูอาหารที่ให้เลือกร้อยอย่างหลากหลาย	4.47
ตราสินค้ามีชื่อเสียง	4.42
ตราสินค้ามีความน่าเชื่อถือ	4.39
รวม	4.46

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ อาหารมีรสชาติอร่อย ($\bar{x} = 4.59$) รองลงมา คือ อาหารมีรสชาติสะอาดและได้มาตรฐาน ($\bar{x} = 4.51$) เมนูอาหารที่ให้เลือกร้อยอย่างหลากหลาย ($\bar{x} = 4.47$) ตราสินค้ามีชื่อเสียง ($\bar{x} = 4.42$) ตราสินค้ามีความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา	$\bar{x}$
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	4.37
ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ	4.48
ราคามีความคงที่ และไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย	4.49
มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับราคาของเมนูอาหาร และค่าใช้จ่าย อื่นๆ อย่างเหมาะสม	4.45
รวม	4.44

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านราคาภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ราคามีความคงที่ และไม่



เปลี่ยนแปลงบ่อย ($\bar{x} = 4.49$) รองลงมา คือ ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 4.48$) มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับราคาของเมนูอาหาร และค่าใช้จ่ายอื่นๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.45$) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ($\bar{x} = 4.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน	$\bar{x}$
จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการขาย	
มีกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การลด แลก แจก แถม อย่างสม่ำเสมอ	4.43
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง	4.40
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่านช่องทางที่หลากหลาย	4.49
มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาที่เหมาะสมกับช่วงเทศกาล	4.38
มีการจัดโปรโมชั่นที่ดึงดูดความสนใจ	4.26
อาหารที่ได้เหมือนรูปที่โฆษณา	4.45
รวม	4.40

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการขายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่านช่องทางที่หลากหลาย ($\bar{x} = 4.49$) รองลงมา คือ อาหารที่ได้เหมือนรูปที่โฆษณา ($\bar{x} = 4.45$) มีกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การลด แลก แจก แถม อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.43$) มีการจัดโปรโมชั่นที่ดึงดูดความสนใจ ($\bar{x} = 4.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน	$\bar{x}$
จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลากร	
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.55
พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.43



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน	$\bar{x}$
จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลากร	
พนักงานพูดจาสุภาพ และมีอัธยาศัยดี	4.53
พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถอธิบายเกี่ยวกับสินค้าได้เป็นอย่างดี	4.48
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.50
จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	4.44
รวม	4.48

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.55$) รองลงมา คือ พนักงานพูดจาสุภาพ และมีอัธยาศัยดี ($\bar{x} = 4.53$) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.50$) พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน	$\bar{x}$
จังหวัดภูเก็ต ด้านกระบวนการ	
มีความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า	4.50
สามารถชำระเงินได้อย่างสะดวก	4.46
จัดส่งสินค้าได้ในเวลาเหมาะสม	4.49
รวม	4.48

จากตารางที่ 5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมา คือ จัดส่งสินค้าได้ในเวลาเหมาะสม ($\bar{x} = 4.49$) สามารถชำระเงินได้อย่างสะดวก ($\bar{x} = 4.46$) ตามลำดับ



ตารางที่ 6

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต	$\bar{X}$
โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านไม่หมอนมาก เพียงใด	4.60
รวม	4.60

จากตารางที่ 6 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต โดยรวมแล้วมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านไม่หมอนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

ในส่วนสุดท้ายผู้วิจัยได้สอบถามถึงเมนูอาหารที่ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชื่นชอบมากที่สุดอันดับแรก คือ ขาหมูทอดไม่หมอน คิดเป็นร้อยละ 23 อันดับที่สอง คือ ข้าวคั่วไม่หมอน คิดเป็นร้อยละ 22 อันดับที่สาม คือ เต้าหู้ยัดหมักไฟ คิดเป็นร้อยละ 15 และน้อยที่สุด เห็ด แครงหมกโจรส

อภิปรายผล

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต” ได้ดังนี้ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิงอายุ 21-30 ปี มีศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียนนักศึกษา รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน ช่วงเวลา 17.01 - 20.00 น. และมาใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน ต่ำกว่า 2 ครั้งในหนึ่งเดือนโดยมาใช้บริการร้านอาหารไม่หมอนกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน คือ บรรยากาศของทางร้านและจะแนะนำสินค้าของร้านไม่หมอนให้คนที่คุ้นรู้จักและผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะใช้บริการร้านไม่หมอนอีกครั้ง ซึ่งค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ “ร้านไม่หมอน” ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 1,001 - 2,000 บาท ส่วนใหญ่ชื่นชอบขาหมูทอดไม่หมอนมากที่สุด ณัฐณิชา เพชรแก้วและปริญทิพย์ ภูชะโร (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลให้ร้านอาหารเกาหลีในจังหวัดภูเก็ตประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ร้านอาหารเกาหลีในจังหวัดภูเก็ตประสบความสำเร็จนั้น ได้แก่ การเน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ที่ตั้งของร้าน การสร้างฐานลูกค้า การส่งเสริมการตลาด และราคาของผลิตภัณฑ์โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การเน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้วิจัย คือ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ตด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ อาหารมีรสชาติอร่อย ด้านการส่งเสริมการขายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่าน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ช่องทางที่หลากหลาย ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต ด้านราคาและด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคามีความคงที่ และไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหารไม่หมอน จังหวัดภูเก็ต โดยรวมแล้วมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารไม่หมอนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่ง จิราพร ประสารการและคณะ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งปัจจัยหลักด้านร้านอาหารฮาลาล ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การมีเอกลักษณ์ คุณภาพด้านการบริการ การเข้าถึงสถานที่ตั้ง การเป็นมืออาชีพด้านอาหารฮาลาลเพื่อรสชาติและคุณภาพอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านและความรับผิดชอบต่อสังคม

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, (2562), **ธุรกิจร้านอาหาร บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ 2562** จิราพร ประสารการ, วิญญู วีรยางกูรและวรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ, (2562). **ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. 15(1).79-102.
- ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, (2565), **ท่องเที่ยวภาคใต้คึกคักนักลงทุนแห่ลงทุน** ซึ่งเป็นสัญญาณเศรษฐกิจฟื้นตัว, สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2565,จาก <https://www.thansettakij.com/economy/523211>
- ณัฐธัญญา เพชรแก้วและปริญญ์ ภูชะโร, (2564), **ปัจจัยที่ส่งผลให้ร้านอาหารเกาหลีในจังหวัดภูเก็ตประสบความสำเร็จ**, วารสารวิเทศศึกษา, 11(1), 156-171.
- ไม่หมอนฟอเรสต์, 2565, **ไม่หมอนฟอเรสต์**, สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.maimorn.com/>
- Panruthai Hengpoom and Weera Weerasophon, (2019). **Sport Tourist Spending Behavior In Thailand**, INTERNATIONAL ACADEMIC MULTIDISCIPLINARY RESEARCH CONFERENCE IN AMSTERDAM 2019, 8 – 10 May, 2019, 194-198