

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร
ชาบูชิ บุฟเฟ่ต์ ที่ซีคอนบางแค

โดย : นางสาวพิมพ์สุภัท จิรสิทธิธารง

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร. พิเชษฐ มุสิกะโปดก)

..... / /

วัตถุประสงค์ ในการศึกษาสารนิพนธ์ในครั้งนี้ เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการร้านอาหารชาบูชิ บุฟเฟ่ต์ ที่ซีคอนบางแค รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของในการใช้บริการร้านอาหารชาบูชิ บุฟเฟ่ต์ ที่ซีคอนบางแค และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ร้านอาหารชาบูชิ บุฟเฟ่ต์ ที่ซีคอนบางแค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการร้านอาหารชาบูชิ บุฟเฟ่ต์ ที่ซีคอนบางแค จำนวน 400 ตัวอย่าง และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ส่วนเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท ใช้บริการ กับเพื่อนมากที่สุด การบริการเลือกใช้บริการที่ร้านมากที่สุด ชอบอาหารประเภทสุกี้ยากี้มากที่สุด นิยมใช้บริการในวันเสาร์ มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน มากที่สุด โดยจะใช้บริการในช่วงเวลาระหว่าง 18.01 น. - 20.00 น.

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการยังมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านอาหารชาบูชิ บุฟเฟ่ต์ ที่ซีคอนบางแค โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรรองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านลักษณะภายนอก การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อร้านอาหารชาบูชิ บุฟเฟ่ต์ ที่ซีคอนบางแค นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ บุคคลที่ไปใช้บริการร่วมด้วย ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารชาบูชิ บุฟเฟ่ต์ ที่ซีคอนบางแค

Abstract

Research Title : The Study Behavior and Satisfaction of Customers of Shabushi Buffet at Seacon Bangkae

Researcher : Miss Pimsupak Jirsithithamrong

Degree : Master of Business Administration

Major : International Business Management

Advisor :
 (Dr. Pichet Musikapodok)
 / /

The purposes of this research are to explore the demographic consumer servicing, behavior servicing and the consumer satisfaction of customers of shabushi buffet at seacon bangkae. The samples used for this study are 400 consumers servicing at shabushi buffet at seacon bangkae. The samples are purposive sampling. Questionnaires were used to collect data. The data was analyzed as frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Chi-square test was used for analysis. The results of the study showed that:

Most consumers are females, aged between 20 - 30 years, single, hold bachelor’s degree, worked in private companies/enterprises, earned between 10,000-20,000 Baht. Most of them consume with their friends. The most consumers used servicing on Saturday. The service frequency is 2 times per month. The most of time is 6 pm. – 9 pm.

In addition, the researcher found that overall of the level of service satisfaction of shabushi buffet at seacon bangkae was high level. The highest satisfaction was people. Secondly, it was process. The lowest satisfaction was physical evidence.

Hypothesis testing revealed that individual factors of gender, age, occupation, marital status, educational level, and income per month are associated with consumer's service satisfaction of shabushi buffet at seacon bangkae. In addition, the researcher found that service behavior – people who consume with, the service frequency, period of time spent and time spent related to consumer's service satisfaction of shabushi buffet at seacon Bangkae.