

บทคัดย่อ

- ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้
ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค
- โดย : นางสาวสุนิสา เฟ่งเซ่ง
- ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- สาขาวิชาเอก : ธุรกิจระหว่างประเทศ
- อาจารย์ที่ปรึกษา :
(ศาสตราจารย์ ดร. นราศรี ไวนิชกุล)
..... / /

วัตถุประสงค์ในการศึกษานี้นั้นในครั้งนี้ เพื่อดำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ ที่ตั้งอยู่ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของการใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค 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 ชอบอาหารประเภทสุกี้มากที่สุด นิยมใช้บริการในวันเสาร์ มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน มากที่สุด โดยจะใช้บริการในช่วงเวลาระหว่าง 18.01 น. - 20.00 น.

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการยังมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้บริภกรมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรรองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านลักษณะภายนอก การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ บุคคลที่ไปใช้บริการร่วมด้วย ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้ ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค

Abstract

Research Title : The Study Consumers’s Satisfaction of MK Suki Restaurant
at the Mall Department Store, Bangkae Branch

Researcher : Miss Sunisa Pengseng

Degree : Master of Business Administration

Major : International Business

Advisor :
(Professor Dr. Narasri Vaivanijkul)
..... / /

The purposes of this research are to explore the demographic consumer servicing, behavior servicing and the consumer satisfaction at MK Suki Restaurant at the Mall Department Store, Bangkae Branch. The samples used for this study are 400 consumers servicing at MK Suki Restaurant at the Mall Department Store, Bangkae Branch. 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 MK Suki Restaurant at the Mall Department Store, Bangkae Branch 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 MK Suki Restaurant at the Mall Department Store, Bangkae Branch. 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 MK Suki Restaurant at the Mall Department Store, Bangkae Branch.