

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารนิคุยะ เจแปนนิส บาร์บีคิว บุฟเฟต์ ที่ห้างสรรพสินค้าซีคอน สาขาบางแค กรุงเทพมหานคร

โดย : นางสาวเมณูรัศมี เกษร

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา : .....

(ดร. ธิดิมา ปิยะศิริศิลป์)

...../...../.....

วัตถุประสงค์ในการศึกษาสารนิพนธ์ครั้งนี้ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารนิคุยะ เจแปนนิส บาร์บีคิว บุฟเฟต์ ที่ห้างสรรพสินค้าซีคอน สาขาบางแค กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด อาชีพทำงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการร่วมกับเพื่อนมากที่สุด ความถี่ในการไปใช้บริการที่ร้าน 2 ครั้งต่อเดือน นิยมใช้บริการในวันอาทิตย์ โดยเลือกใช้บริการที่ร้านมากที่สุด เลือกบริโภคอาหารประเภทเนื้อสัตว์ และอาหารทะเลที่ไม่หมักซอสมากที่สุด โดยใช้บริการในช่วงเวลา 14.01-16.00 น.

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้บริการยังมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านคุณภาพอาหาร ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านราคาอาหาร ด้านสถานที่ในการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อร้านอาหาร

**ABSTRACT**

Title : The Study of Customers' Behavior and Satisfaction towards NIKUYA Japanese  
BBQ Buffet Restaurant at Seacon Department Store, Bangkae Branch in Bangkok

By : Miss Mayarust Graysorn

Degree : Master of Business Administration

Major Field : General Management

Thesis Advisor : .....

(Dr. Teetima Piyasirisilp)

...../...../.....

The purpose of this research is to study demographic factors, customers' behavior and satisfaction towards NIKUYA Japanese BBQ Buffet Restaurant at Seacon Department Store, Bangkae Branch in Bangkok. The sample group comprised of 400 respondents who living in Bangkok, using purposive sampling method and distributing close-ended questionnaire to the respondents.

The result has shown that the majority of customers are female, age between 20-30 years old, single, working in private companies or employees, hold bachelor degrees, income levels between 15,001-25,000 baht per month. Most of the customers went to the restaurant with friend twice a month, preferred dining on Sunday, dining in the restaurant, preferred meat and seafood without sauce, and dining between 14:01-16:00 PM.

The author found that customers had high level of overall satisfaction of NIKUYA Japanese BBQ Buffet Restaurant, in terms of food quality, service quality, food price, location, promotion, staff, service process, and physical evidence. The result of hypothesis testing revealed that gender, age, marital status, occupation, educational level, and monthly income level had the relationship with the satisfaction of NIKUYA Japanese BBQ Buffet Restaurant.