

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารสะจิบังราเมนที่  
ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์สาขาบางแค

โดย : นางสาวสุทานาส สุขพงษ์พันธ์

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา : .....

(ดร. รุ่งโรจน์ สงสระบุญ)

..... / ..... / 2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการร้านอาหารสะจิบังราเมนที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์สาขาบางแค เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านอาหารสะจิบังราเมนที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์สาขาบางแค และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารสะจิบังราเมนที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์สาขาบางแค กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการ ร้านอาหารสะจิบังราเมนที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์สาขาบางแค จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และสถิติความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชนหรือรับจ้าง มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน มีสถานภาพโสด และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คน พฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านอาหารสะจิบังราเมนที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์สาขาบางแคส่วนใหญ่มีความถี่ในการไปใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง 501 - 1,000 บาท มากับครอบครัวมากที่สุดและมักมาใช้บริการในช่วงเวลา 19.00 น. เป็นต้นไป นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ระดับความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารฮะจิบังที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือด้านบุคลากร และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการส่งเสริมการตลาด

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารฮะจิบังราเมนที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์สาขาบางแค มีความแตกต่างกันตามอายุ และระดับการศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านช่วงเวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารฮะจิบังราเมนที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์สาขาบางแค

จากการผลศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการควรรักษาคุณภาพด้านกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพราะถือเป็นจุดแข็งของสถานประกอบการ เพื่อรักษายอดขายและความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการควรวางแผนในการทำการส่งเสริมการตลาด หรือจัดกิจกรรมทางการตลาดให้ตรงกับกลุ่มลูกค้า เพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

## Abstract

Research Title : Customer's Satisfaction of Hachiban Ramen Restaurant at  
The Mall Department Store, Bangkea Branch

Researcher : Miss Sutanad Suypongpan

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor : .....  
Rungroje Songsraboon  
.....  
(Dr. Rungroje Songsraboon)  
22 July 2016  
.....

---

The purposes of this research were to study the demographic characteristics of customer servicing, the servicing behavior and the servicing satisfaction of Hachiban Ramen Restaurant at The Mall Department Store, Bangkea Branch. The samples used for this study were 400 customers servicing at Hachiban Ramen Restaurant at The Mall Department Store, Bangkea Branch. Questionnaires were used to collect data. The data was analyzed as frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. For hypothesis testing was used One-way ANOVA and Pearson Correlation.

The results of the study showed that most customers were female, aged between 21-30 years, hold bachelor's degree, worked in private company or contractor, earned between 20,001-30,000 Baht, single, and 2-3 members in the family. The servicing behavior of Hachiban Ramen Restaurant at The Mall Department Store, Bangkea Branch: the service frequency was 1 times per month, the expense per time was 501-1,000 Baht, most went with the family, and most of customers used serving at 7:00 pm onwards. In addition, the researcher found that the overall of customer satisfaction level of Hachiban Ramen Restaurant at The Mall Department Store,

Bangkaea Branch was high level. The highest satisfaction factor was process. Secondly, it was people. The lowest satisfaction was marketing promotion.

Hypothesis testing revealed that the customer satisfaction of Hachiban Ramen Restaurant at The Mall Department Store, Bangkea Branch was difference by age and educational level. In addition, the researcher found that customer behavior in period of time servicing related to customer satisfaction of Hachiban Ramen Restaurant at The Mall Department Store, Bangkea Branch.

The results of the study found that the most customers satisfied in the service process so the entrepreneur should maintain in the quality of the service process consistency and should be continuous development as strength of the entrepreneur in order to maintain the sales and customer satisfaction. So the consumers least satisfied in the marketing promotion so the entrepreneur should have the marketing promotion plan or do the marketing activities to the target customers in order to enhance customer satisfaction.