

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการร้านอาหาร
ประเภทสุกี้หม่าล่า ด้วยการลำเลียงอาหารโดยใช้ระบบสายพาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2566




นางสาววิญญูภัทร์ จิระรัตนวิทย์
ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร,
Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,
Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



รองศาสตราจารย์วิจิตา รักรธรรม,
Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล



สุทธาวรรณ ชาโต้,
Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการร้านอาหารประเภทสุกี้หม่าล่า ด้วยการลำเลียงอาหารโดยใช้ระบบสายพาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING TO THE CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY OF SUKI MALA RESTAURANT BY FOOD BELT CONVEYOR SYSTEM IN BANGKOK

ปริญญาภัทร์ จิระรัตนวิทย์ 6450469

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D.,
ผศ.บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาโต้, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารประเภทสุกี้หม่าล่า ด้วยการลำเลียงอาหารโดยใช้ระบบสายพาน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านอาหารประเภทสุกี้หม่าล่า ด้วยการลำเลียงอาหารโดยใช้ระบบสายพาน ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านอาหารประเภทสุกี้หม่าล่า ด้วยการลำเลียงอาหารโดยใช้ระบบสายพาน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน และเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Descriptive statistic, Independent Sample T-Test, ANOVA และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยในด้านพฤติกรรมส่วนใหญ่เห็นด้วยมากกับปัจจัยด้านคุณภาพ การรับรู้คุณค่าด้านราคา และคุณภาพบริการ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยคุณภาพการบริการในด้านความรวดเร็วต่อการตอบสนองความต้องการลูกค้า ปัจจัยคุณภาพสินค้า ปัจจัยคุณภาพการบริการในด้านการสร้างความมั่นใจ และปัจจัยการรับรู้คุณค่าด้านราคา ขณะที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดี ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ ปัจจัยคุณภาพสินค้า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ และสุดท้ายพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยความภักดี

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ความภักดี / สุกี้หม่าล่า / การลำเลียงอาหารโดยใช้ระบบสายพาน