

| | |
|------------------|--|
| ชื่อโครงการพิเศษ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านเอ็มเค เรสโตรองค์ กรุ๊ป จำกัด มหาชน สาขาซีคอนศรีนครินทร์ ตามหลักส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) |
| ชื่อ นามสกุล | นัฐกาญจน์ รัตนทิพย์ ญัฐชริกา สีตามาศย์ และ กรกนก เรืองรักษ์ |
| ชื่อปริญญา | คหกรรมศาสตรบัณฑิต |
| สาขาวิชาและคณะ | อุตสาหกรรมบริการอาหาร เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ |
| ปีการศึกษา | 2562 |

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านเอ็มเค และ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านเอ็มเค เรสโตรองค์ สาขาซีคอนศรีนครินทร์ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ F - test โดยวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี/ปวส. ประกอบอาชีพ พนักงานทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 มาใช้บริการกับครอบครัว ความถี่ในการมาใช้บริการ 1ครั้ง/เดือน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ มีรายการอาหารที่น่าสนใจ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 17.01 - 19.00 น. มาใช้บริการในวันเสาร์ ประเภทอาหารที่ชอบมากที่สุด เมนูสุกี้ และ ทราบข้อมูลข่าวสารจาก โฆษณาของร้านจากโทรทัศน์ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านเอ็มเค เรสโตรองค์ กรุ๊ป จำกัด มหาชน สาขาซีคอนศรีนครินทร์ ตามหลักส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และ ด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของร้านเอ็มเค เรสโตรองค์ กรุ๊ป จำกัด มหาชน สาขาซีคอนศรีนครินทร์ ตามหลักส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ มีความพึงพอใจต่อการบริการร้านเอ็มเค เรสโตรองค์ กรุ๊ป จำกัด มหาชน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านอายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการร้านเอ็มเค เรสโตรองค์ กรุ๊ป จำกัด มหาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสำคัญ : ผู้ใช้บริการ, พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

| | |
|------------------------|---|
| Special project | The Satisfaction of the users of MK Restaurant Group Public Company Limited Seacon Srinakarin Branch Service Marketing (7P's) |
| Authors | Nattakarn Rattakarn Nattrika Seedamart and Kronkanok Ruangruk |
| Degree | Bachelor of Home Economics |
| Major program | Food Service Industry, Home Economics Technology |
| Academic year | 2019 |

ABSTRACT

The purpose of this research were to study users behavior and the users satisfaction of MK Restaurant at Seacon Srinakarin Branch. The samples group of this study are 400 consumers. Data was collected through questionnaires, mean, percentage, standard deviation, t-test, F-test, Scheffe's method was used for analyzing variable data.

The result of the study showed that : Most users are female, aged between 20-30 years, single, hold bachelor's degree as general officer in company and earned between 10,001-20,000 Baht. Most of them users with their family. The service frequency is one time per month. Most of users use service on Saturday for 5 pm.-7 pm. The researcher found that overall of users satisfaction is MK Suki from the advertisement. In addition, the researcher found that overall of the level users Satisfaction of MK Restaurant Group Public Company Limited on Service Marketing (7P's), Seacon Srinakarin Branch was high level. The highest satisfaction was the product and the lowest is the promotion. Hypothesis testing revealed that individual factors of gender which were not significantly different but the factors of age is significantly differed in each at the level of 0.05.

Keywords : users, Behavior, Satisfaction, Service Marketing (7P's),