



ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์อาหารบิ๊กซี สาขาสะพานควาย  
SATISFACTION OF CUSTOMERS IN FOOD COURT BIG C SUPERCENTER  
SAPHAN KWAI

นายอุดม ขำคำ  
MR.UDOM KHAMKHA

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด  
ปีการศึกษา 2557

PROPOSE TO THE GRADUATE RAJAPARK INSTITUTE AS THE PART OF  
STUDYING FOR THE MASTER BUSINESSES ADMINISTRATION

2014

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์อาหารบิกซี สาขาสะพานควาย

นายอุดม จำคำ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภาคย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด  
ปีการศึกษา 2557

SATISFACTION OF CUSTOMERS IN FOOD COURT BIG C SUPERCENTER

SAPHAN KWAI

MR.UDOM KHAMKHA

PROPOSE TO THE GRADUATE RAJAPARK INSTITUTC AS THE PART OF  
STUDYING FOR THE MASTER BUSINESSES ADMINIST RATION

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์อาหาร  
บีกซี สาขาสะพานควาย

โดย

นายอุดม จำคำ

หลักสูตร

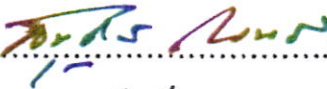
การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด)

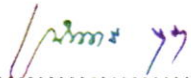
อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ชนินทร์ วิชชุดา

ปีที่สำเร็จการศึกษา

2557

 ประธานกรรมการ  
(รศ. สุจิตต์ ณ นคร)

 กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร. ชนินทร์ วิชชุดา)

 กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร.พิชัย ทรัพย์เกิด)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์อาหารบิ๊กซี สาขาสะพานควาย  
SATISFACTION OF CUSTOMERS IN FOOD COURT BIG C SUPERCENTER  
SAPHAN KWAI

ชื่อผู้นำเสนอ

นายอุดม ขำคำ

เสนออาจารย์

รศ. สุจิตต์ ณ นคร

ดร. ชรินทร์ วิชชุตดา

ดร. พิชัย ทรัพย์เกิด

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารบิ๊กซีสาขาสะพานควายเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะลูกค้า พฤติกรรม คุณภาพการให้บริการ ความคาดหวัง คุณค่าที่ได้รับ ความพึงพอใจโดยเน้นคุณภาพ ความคาดหวังและคุณค่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์อาหารบิ๊กซีสาขาสะพานควาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการศูนย์อาหารบิ๊กซีสาขาสะพานควาย รวมทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษาคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด ไม่มีบุตร ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทรายได้ 10,001-30,000 บาทต่อเดือน มีพฤติกรรมการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้จ่ายเฉลี่ยครั้งละ 101-200 บาท ใช้บริการครั้งละ 2 คน ใช้บริการกับแฟน ความพึงพอใจส่วนใหญ่มีระดับดี และความคาดหวัง คุณภาพ และคุณค่าที่ได้รับจากการใช้บริการ สามารถอธิบายความพึงพอใจที่ได้รับได้ในทิศทางเดียวกัน

### **Abstract**

The objectives of this survey research titled "Customers' satisfaction on the services provided by food center at BIG C, Sapankwai Branch" were to study personal factors of customers, their behavior, service quality, value and their satisfaction and the relationship between service quality, value and satisfaction obtained from the use of services. Samples included 400 customers visiting the center. Statistics used were percentage, mean, standard deviation and linear multiple regression analysis.

Outcome of the study revealed that the majority of respondents were female, single without children, bachelor degree graduates working for private firms with monthly income between 10,001-30,000 baht. Study of their behavior showed that they visited the center 3 times or more weekly, making purchase between 101-200 baht for each visit. They normally came in couples with their lovers. The score on the service was favorable. The study also showed that expectation/service quality/value received from using the service was positively correlated to their satisfaction at 0.05 level of significance.