หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของลูกค้าร้านอาหารบุฟเฟต์ในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ / ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ / การบอกต่อของลูกค้า
ชื่อนักศึกษา	ฉัตรชัย จิตรใสเย็น
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.รมิดา วงษ์เวทวณิชย์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจ, ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ, และการบอกต่อของลูกค้าร้านอาหารบุฟเฟต์จังหวัดชลบุรีเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ, ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ, และ การบอกต่อของลูกค้าร้านอาหารบุฟเฟต์จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริโภคร้านอาหารบุฟเฟต์ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 430 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบที ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าร้านอาหารบุฟเฟต์จังหวัดชลบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, และ รายได้ ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อของลูกค้าร้านอาหารบุฟเฟต์จังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน และ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ และบอกต่อของลูกค้าร้านอาหารบุฟเฟต์จังหวัดชลบุรี ได้แก่ คุณภาพอาหารเป็นปัจจัยมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพนักงานบริการ ด้านราคา และ ด้านความสะอาด ตามลำดับ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Factors Affecting the Attitudes of Buffet Restaurant Customers in Chonburi Province
Keywords	Satisfaction / Repurchase intention / Word of mouth
Student	Chatchai jitsaiyen
Thesis Advisor	Dr.Ramida Wongvedvanij
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2023

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the levels of satisfaction, repurchase intention and word of mouth of buffet restaurant customers in Chonburi province, compared by personal factors, and 2) study the levels of influence of satisfaction, repurchase intention and word of mouth of buffet restaurant customers in Chonburi province. The sample consisted of 430 consumers of buffet restaurants in Chonburi Province through a convenient sampling method. The statistics used to analyze the data were descriptive statistics, including mean and standard deviation and inferential statistics, including t-test, one-way analysis variance, and multiple regression analysis. The results of the research revealed that 1) the level of satisfaction, repurchase intention and word of mouth of buffet restaurant customers in Chonburi Province is different due to levels of gender, age, education, occupation, and income, and 2) factors influencing satisfaction, repurchase intention and word of mouth of buffet restaurant customers in Chonburi province were food quality, service staff, price, and cleanliness.

SPU CHONBURI