หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการธุรกิจร้านอาหารกึ่งทางการสำหรับพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครซิตี้ชลบุรี
คำสำคัญ	ธุรกิจร้านอาหารกึ่งทางการ / นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี / คุณภาพการให้บริการ / ความพึงพอใจของลูกค้า / ประสบการณ์การใช้บริการ
ชื่อนักศึกษา	กมลวรรณ พลเภา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร ระโหฐาน
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารกึ่งทางการ ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ใช้บริการร้านอาหารกึ่งทางการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมการบริโภคมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะอาดของร้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ และบรรยากาศภายในร้านเป็นอันดับต้น ๆ แนวทางที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจร้านอาหารกึ่งทางการในพื้นที่ต่อไป

SPU CHONBURI

Thesis Title	Development of Guidelines to Enhance Service Quality of Casual Dining Restaurant Businesses for Employees in The Amata City Chonburi Industrial Estate
Keywords	Casual dining restaurant / Amata City Chonburi Industrial Estate / Service quality / Customer satisfaction / Service Experience.
Student	Kamonwan Ponpao
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Jiraporn Rahothan
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

This research is a quantitative study with the objectives of studying demographic factors that affect customer satisfaction with the services of casual dining restaurants, studying consumer behavior that influences customer satisfaction, and examining service quality that affects customer satisfaction. The sample group consisted of 385 employees who used casual dining restaurants in the Amata City Chonburi Industrial Estate. A questionnaire was used as the research tool for data collection. The data were analyzed using descriptive statistics and correlation analysis. The research results revealed that different demographic factors significantly affect customer satisfaction, consumer behavior is correlated with customer satisfaction, and service quality has a significant positive influence on customer satisfaction. Moreover, the study found that most customers place high importance on restaurant cleanliness, speed of service, and the restaurant atmosphere. The guidelines derived from this research can be applied to improve service quality to better meet customer needs, enhance competitiveness, and promote the sustainability of casual dining restaurant businesses in the area.

SPU CHONBURI