



บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	:	พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟ เดอ ไซแอม จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางสาววรรณวิมล วิเศษบุรณะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร. จูติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	กุมภาพันธ์ 2551
จำนวนหน้า	:	73 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟ เดอ ไซแอม จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านกาแฟ เดอ ไซแอม จ.เชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการร้าน กาแฟ เดอ ไซแอม จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 250 ตัวอย่าง ทำการสุ่มโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-35 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพค้าขาย / เจ้าของธุรกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท (กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เป็นเงินบาท) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,000-2,999 ดอลลาร์ (กลุ่มที่มีรายได้เป็นเงินดอลลาร์) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นคนไทย เดินทางมาจากทวีปยุโรป (เช่น ประเทศอังกฤษ, ฝรั่งเศส, อิตาลี, ไอร์แลนด์, สวิตเซอร์แลนด์ เป็นต้น) มาเพื่อท่องเที่ยว และพำนักในจังหวัดเชียงใหม่เป็นระยะเวลา 3-4 วัน

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะบรรยากาศของร้าน ราคาสมเหตุสมผล อาหารมีความหลากหลาย ตามลำดับส่วนมากมารับประทานแซนด์วิช (เช่น Club Sandwich, BLT, Sandwich, Veggies&Cheese

Sandwich เป็นต้น) อาหารเช้า (เช่น American Breakfast Set, Omelets, Muesli เป็นต้น) และดื่ม กาแฟ / ชา / นม โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (ต่อคน) ต่อครั้ง อยู่ระหว่าง 100-149 บาท กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักร้านจากการเดินผ่าน และมาใช้บริการตั้งแต่เวลา 11.01-18.00 น. ซึ่งตนเอง เป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ชอบการส่งเสริมการขายแบบลดราคา (10%) และ คิดว่าการส่งเสริมการขายมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกสั่ง อาหารจานเดียว (A' La Carte) เคยใช้บริการร้านอาหารข้างถนน และเห็นว่าไม่จำเป็นต้องมี อาหารอิตาเลียน หรือ พิซซ่าให้บริการเพิ่ม และจะแนะนำหรือบอกต่อให้คนอื่นมาใช้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ เดอ ไซแอม จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกปัจจัย ดังต่อไปนี้ ปัจจัย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการ ส่งเสริมการขาย ตามลำดับ