

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหาร แบล็คแคนยอน สาขาการ์ฟูร์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวปานิสรา คັນสุขโกศล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มีนาคม 2551
จำนวนหน้า	: 57 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารแบล็คแคนยอน สาขาการ์ฟูร์ จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารแบล็คแคนยอน สาขาการ์ฟูร์ จังหวัดเชียงใหม่และเพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารแบล็คแคนยอน สาขาการ์ฟูร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling Techniques) ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลเพื่อหาการแจกแจงความถี่(Frequency) อัตราส่วนร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) การศึกษารั้งนี้ได้เริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนมีนาคม2550 ถึงเดือนมีนาคม 2551

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท

ผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารแบล็คแคนยอน สาขาการ์ฟูร์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการคือสถานที่สะดวกและใช้บริการร้านอาหารแบล็คแคนยอนโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการร้านอาหารแบล็คแคนยอนในช่วงเวลา 13.00-21.00น. (วันเสาร์-อาทิตย์) จำนวนที่มาใช้บริการใน

แต่ละครั้งคือ คนเดียว ผู้มีส่วนร่วมในการใช้บริการในร้านอาหารคือเพื่อน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในร้านอาหาร 150-300 บาทต่อครั้ง ผู้ร่วมในการตัดสินใจได้แก่ ครอบครัว งบประมาณในการใช้บริการในร้านอาหาร 150-300 บาทต่อครั้ง ระยะเวลาในการใช้บริการในร้านอาหารโดยเฉลี่ยคือ 30 นาที-1 ชั่วโมง เลือกรับประทานอาหารประเภทข้าว เลือกเครื่องดื่มประเภทกาแฟเย็น วิธีการเดินทางไปใช้บริการร้านอาหารโดยรถยนต์

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านอาหารเบเกอรี่คแคนยอน สาขาการ์ฟูร์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งประเด็นความหอมกรุ่นของกาแฟ มีชื่อเสียงในเรื่องเครื่องดื่มกาแฟรสชาติกาแฟ คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มได้มาตรฐาน ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบายปลอดภัย สถานที่ตั้งของร้านตั้งอยู่ในไฮเปอร์มาร์เก็ต และมีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ ได้แก่ ความทันสมัยในการตกแต่งร้าน ความสะอาดภายในร้าน บรรยากาศภายในร้าน(เปิดเพลงเบาๆ) ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ การแต่งกายของพนักงานสะอาด พนักงานเต็มใจให้บริการลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การกำหนดราคาที่ชัดเจน(ในเมนู) ราคากาแฟเหมาะสมกับคุณภาพของกาแฟ อีกทั้งยังให้ความสำคัญระดับปานกลางในด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ คุ้มครองส่วนลดอาหารและเครื่องดื่ม มีการลดราคาสินค้าในรูปแบบต่างๆ

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ดังนั้นการที่จะทำให้ยอดขายเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการรักษามาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงกิจกรรมการตลาดในระหว่างการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการอีกนั่นเอง