

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายโชคไพศาล วาณิชย์เลิศรนาสาร
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มิถุนายน 2544
จำนวนหน้า	: 46 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภค ปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการพิจารณาเลือกร้านกาแฟ และปัญหาที่ผู้บริโภคพบในการใช้บริการ

วิธีการศึกษา ใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการร้านกาแฟจำนวน 200 ตัวอย่าง ทดสอบโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ค่าการรายงานผลวิจัยใช้วิธีบรรยายความเชิงพรรณนา ผลการวิเคราะห์สรุปดังนี้

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับรายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการที่แบล็คแคนยอน สาขาภาคสวนแก้ว และเป็นสถานที่ใช้บริการที่ชอบด้วย เหตุผลที่ชอบเนื่องจากระชาติของกาแฟ การใช้บริการเฉลี่ย 2 - 3 ครั้งต่อเดือน โดยค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 100 - 200 บาทต่อครั้ง วันที่ใช้บริการไม่แน่นอนตามโอกาสที่เหมาะสม มักใช้บริการกับเพื่อน ครั้งละ 2 - 3 คน ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่าพฤติกรรมการบริโภคร้านกาแฟส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันตามเพศ

การศึกษปัจจัยที่ผู้บริโภคพิจารณาในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการผลิตภัณฑ์ บุคลากร สถานที่ และราคา และให้ความสำคัญระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในการพิจารณาปัจจัยไม่แตกต่างกัน

การศึกษาปัญหาที่ผู้บริโภคพบส่วนใหญ่ได้แก่ บริการมีความล่าช้า ราคาแพง พนักงานขาดความรู้ในตัวสินค้า ที่จอดรถไม่สะดวก รสชาติไม่คงที่ พนักงานบริการไม่สุภาพ สินค้าไม่มีความสดใหม่ ความสะอาดของสถานที่และสินค้า ผลการทดสอบสมมติฐานจากปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านอาหารไม่แตกต่างกันตามเพศ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยผลิตภัณฑ์ต้องมีมาตรฐานเน้นความสดใหม่ สะอาด มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ในราคาที่ไม่ทำให้ผู้บริโภคคิดว่าแพงเกินไปเมื่อเทียบกับสินค้าที่ได้รับ และให้ผู้บริโภครู้สึกไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น บรรยากาศของสถานที่ดี มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก พนักงานต้องมีการให้บริการที่รวดเร็วและอัธยาศัยที่ดี รวมถึงความสุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้บริโภค