



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขา การจัดการทั่วไป

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านกาแฟเมซอน สาขาคลองสาน ของ
ผู้บริโภค
นามผู้วิจัย พงศธร นวลศิริ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561

(ดร. พิเชษฐ์ มุสิกะ ไปด้วย)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร. จอมพงศ์ มงคลวานิช)

รองอธิการบดี และคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ

วันที่ 24 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

บทคัดย่อ

เรื่อง : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน สาขาคลองสาน
ของผู้บริโภค

โดย : นาย พงศธร นवलศิริ

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา :

(ดร. พิเชษฐ์ มุสิกะโปดก)

30 / กค. / 2561

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน สาขาคลองสาน ของผู้บริโภค จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตคลองสาน จำนวน 400 ราย โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอนสาขาคลองสานของผู้บริโภค มากที่สุดดังนี้ อันดับ 1 ด้านราคา ($\bar{X} = 4.58$) อันดับที่ 2 ด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.53$) อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.39$) อันดับที่ 4 ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ค่าเท่ากัน ($\bar{X} = 4.38$) และอันดับที่ 5 ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ ส่วนความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอนสาขาคลองสานของผู้บริโภค มากที่สุดดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.55$) อันดับที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) และอันดับที่ 3 ด้านความไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.48$) ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ, ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ, ด้านบุคคล, ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน สาขาคลองสาน ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การจัดด้านบุคคลของร้านคาเฟ่เมซอนในการให้บริการอย่างเหมาะสมทำให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจในการใช้บริการซึ่งสะท้อนออกมาในความต้องการใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอนสาขาคลองซานของผู้บริโภค มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ดังนั้นควรจะต้องรักษามาตรฐานนี้ให้คงไว้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ร้านคาเฟ่เมซอน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ความต้องการใช้บริการ