

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้าน Tom N Toms Coffee สาขา
 วิกตอเรีย การ์เด็นส์ เพชรเกษม 69

โดย : นางสาวมณิรัตน์ หนูคง

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การเงินและการธนาคาร

อาจารย์ที่ปรึกษา :
 (ดร. วิจิตร สุพินิจ)
 / /

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟ Tom N Toms Coffee สาขาวิกตอเรีย การ์เด็นส์ เพชรเกษม 69 รวมทั้งเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านกาแฟ Tom N Toms Coffee สาขาวิกตอเรีย การ์เด็นส์ เพชรเกษม 69 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟ Tom N Toms Coffee สาขาวิกตอเรีย การ์เด็นส์ เพชรเกษม 69 จำนวน 400 ตัวอย่าง ส่วนเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด สถานภาพโสดอาชีพ ส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท บริโภคกาแฟร้าน Tom N Toms Coffee ในหนึ่งเดือน 2-4 ครั้งช่วงเวลาที่นิยมมานิยมมาบริโภคระหว่าง 11.01 น. - 15.00 น. ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการบริโภคกาแฟต่อครั้งประมาณ 101 – 150 บาท บาทผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการไปใช้บริการร้าน Tom N Toms Coffee กับเพื่อน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักร้านกาแฟ Tom N Toms Coffee จากป้ายหน้าร้าน

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้ใช้บริการยังมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านกาแฟ Tom N Toms Coffee อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ราคาค่าบริการ ภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก และด้านผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านกาแฟ Tom N Toms Coffee ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือนนอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการบริโภคกาแฟ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ บุคคลที่ไปใช้บริการร่วมด้วย และสื่อที่รู้จักร้านกาแฟมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านกาแฟ Tom N Toms Coffee สาขาการ์เด็นส์ เพชรเกษม 69

Abstract

Research Title : Satisfaction of Customers towards the Service of Tom N Toms Coffee Shop at Victoria Gardens Phetkasem 69

Researcher : Ms. Maneerat Nukong

Degree : Master of Business Administration

Major : Financial and Bank

Advisor :
 (Dr. Vijit Supinij)
 / /

The purpose of this research is to explore the individual factors, service behavior and service satisfaction of Tom N Toms Coffee customers at Victoria Garden branch, Phetkasem 69. The samples used for this study are 400 consumers servicing at Tom N Toms Coffee Shop at Victoria Gardens Phetkasem 69. Questionnaires were used to collect data. The data were analyzed as frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Chi – square test was used for analysis.

The result of the study shows that most of the customers are female, single, worked in private companies and state enterprise, beside are student and self-employed, almost hold bachelor’s degree, and earned between 10,000 – 20,000 Baht. The service frequency is 2-4 times per month. They prefer to service between 11.00 A.M. – 3.00 PM. Most of them spent 101 - 150 Baht at a time. Most of them consumed with their friends and know the coffee shop from advertisement plate in front of Tom N Toms Coffee shop.

In addition, the researcher found that overall of customer satisfaction of Tom N Toms Coffee customers at Victoria Garden branch, Phetkasem69 was high level. The highest satisfaction was price. Secondly, it was products and services quality. Hypothesis testing revealed that

personal factors of gender, age, marital status, occupation, level of education, income per month associated with customers' service satisfaction of Tom N Toms Coffee customers at Victoria Garden branch, Phetkasem69. In addition, the researcher found that service behavior– the service frequency, period of time spent, the service expense, people who consume with and the media that they know the Tom N Toms Coffee shop associated with customers' service satisfaction of Tom N Toms Coffee customers at Victoria Garden branch, Phetkasem69.