

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ
กาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เขตบางแค ของผู้บริโภคร
โดย : นางสาว กาญจนา จันทะพันธ์
ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเอก : การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร.ธีร โชติ พงศ์ทวีวุฒิ)

...../...../.....

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.
เขตบางแค ของผู้บริโภคร ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่ อเมซอน
ใน สถานี บริการ น้ำมัน ปตท. เขต บาง แค ของ ผู้ บริ โภ ค
ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้าน
กาแฟคาเฟ่ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เขตบางแค ของผู้บริโภคร
และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับพฤติกรรม
การเลือกใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เขตบางแค
ของ ผู้ บริ โภ ค กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคร ที่มีอายุตั้งแต่ 18
ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและหญิงที่มาใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน ในเขตบางแค
จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และสถิติไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภครส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี
ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท
ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

(๗)

านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขตบางแค
ของ ผู้บริ โภค ใน ภาพ รว ม อยู่ ใน ระดับ มี ความ สำ คัญ มาก
ผู้บริ โภคส่วนใหญ่มีความบ่อยครั้งในการใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน นาน ๆ ครั้ง
ส่วนวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ คือ ดื่มเครื่องดื่มกาแฟเป็นหลัก
และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 101-200 บาท

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ปัจจัยรายได้มีความ
สัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขต
บ า ง แ ค ข อ ง ผู้ บริ โ ภ ค
และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านกาแฟ
กาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขตบางแค ของผู้บริ โภค

Abstract

Research Title : Factors Relating to the Behavior of Consumer in Choosing Service
Café Amazon in PTT Gas Station's Bang Khae District

By : Miss Kanchana Jantaphan

Degree : Master of Business Administration

Advisor :
(Theerachote Pongtaveewould (Ph.D.))
...../...../.....

This research aims for: studied factors priorities of Marketing mix service had affected with using service at Café Amazon PTT Gas Stations, Bang Khae District Branch, studied customer's behavior used service at Café Amazon PTT Gas Stations, Bang Khae District Branch, studied relationships between customer's demographic characteristics and customer's behavior used service at Café Amazon PTT Gas Stations, Bang Khae District Branch and studied relationships between marketing mix service and customer's behavior used service at Café Amazon PTT Gas Stations, Bang Khae District Branch. The researcher found that; Almost of survey samples were female average age 26-35 years old, who had completed education in bachelor degree, their career are employee in private company and average income 10,001-20,000 baht per month. In priorities factors of Marketing mix service at Café Amazon PTT Gas Stations, Bang Khae District Branch, that is to say, customer had effected using service in personal most. Almost of customer frequency used service at Café Amazon PTT Gas Stations, Bang Khae District Branch was infrequent and customer aimed using service was beverage and cost around 101-200 baht. In hypothesis tested a significance in level 0.05, found that: income factors had involved with customer's expenses using service at Café Amazon PTT Gas Stations in Bang Khae

(3)

District Branch and in personal factors had involved with customer's expenses using service at Café Amazon PTT Gas Stations in Bang Khae District Branch.