

**หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ**      ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ  
ร้านกาแฟเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์  
เซอร์วิส จำกัด

**ผู้เขียน**      นางสาวณภษา จุฑะพุทธิ

**ปริญญา**      บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา**      รองศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ความถี่ในการดื่มเครื่องดื่มร้านกาแฟ เมซอนในสถานบริการน้ำมัน ของบริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านกาแฟ เมซอน ช่วงเวลาเช้า (6.30 - 10.00 น.) รูปแบบบริโภคกาแฟหรือเครื่องดื่ม นั่งบริโภคที่ร้านกาแฟ เมซอน เครื่องดื่มที่นิยมในร้านกาแฟ เมซอน กาแฟสดรูปแบบต่างๆ เหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านกาแฟ เมซอน ตั้งใจมาแวะเติมน้ำมัน/7-Eleven/Café Amazon ค่าใช้จ่ายในการบริโภคที่ร้านกาแฟ เมซอน ต่อครั้ง ไม่เกิน 100 บาท ช่องทางการรู้จักร้านกาแฟ เมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด เห็นป้ายร้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการร้านกาแฟ เมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด และ จะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการร้านกาแฟ เมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัดตามลำดับ

ผลการศึกษา ระดับความสำคัญของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผลการศึกษา เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis Model) พบว่า ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A ซึ่งองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง แต่ลูกค้าไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพอใจ ได้แก่ ชนิดเครื่องดื่ม มีหลากหลายชนิดให้เลือก มีการจัดรายการส่งเสริมการขายจากคาเฟ่เมซอนสำนักงานใหญ่ เช่น ซื้อเครื่องดื่ม 50 บาท ลุ้นชิงโชคทองรวม 12 ล้าน และการจัดทำบัตรสมาชิก PTT Blue Card เพื่อใช้คะแนนที่สะสมในบัตร แลกรับเป็นส่วนลดในการซื้อเครื่องดื่ม ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix of Café Amazon in Gas Station by Maejo Oil Services Company Limited

**Author** Miss Naphacha Jutapudhi

**Degree** Master of Business Administration

**Advisor** Associate Professor Orachorn Maneesong

### ABSTRACT

This study aimed to examine customer satisfaction towards service marketing mix of Café Amazon in gas station by Maejo Oil Service Company Limited, Sansai district, Chiang Mai province. Data was collected by questionnaires distributed to 400 customers of Café Amazon in gas station by Maejo Oil Service Company Limited, Sansai district, Chiang Mai province. The data obtained were, then, analyzed by descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean. Hereafter were shown summary of the findings.

The findings presented that most respondents were female in the age of 21-30 years old and self-employed. They earned monthly income at the average amount of 10,001-20,000 Bah. They had drinks at Café Amazon in gas station by Maejo Oil Service Company Limited at the frequency of 1-2 times per week in the morning time (6.30-10.00 hrs.). They usually consumed coffee or other beverages at the Café Amazon and their favorite beverage was a kind of brewed coffee drinking menu. Reason of choosing Café Amazon was the intention to fuel up/visit 7-Elevent/Café Amazon. In each time of consuming products at Café Amazon, they spent up to 100 Baht. They learned about Café Amazon in gas station by Maejo Oil Service Company Limited from its sign. The majority of respondents agreed to re-visit to this branch of Café Amazon and would also recommend it to others.

Results of the study on levels of importance that the customers rated to service marketing mix of Café Amazon in gas station by Maejo Oil Service Company Limited indicated that all

following service marketing mix factors were rated at high level of importance: product, price, promotion, people, place, process, and physical evidence, respectively.

Results of the study on levels of customer satisfaction towards service marketing mix of Café Amazon in gas station by Maejo Oil Service Company Limited revealed that the highest level of satisfaction was found in place, people, process, product, price, and physical evidence factors, respectively. In the meanwhile, promotion factor was rated at high level of satisfaction.

According to the Importance-Performance Analysis Model (IPA), the findings showed that elements, that fell into Quadrant A: attributes that the customers rated high of importance, but low level of satisfaction, were the variety of beverages, the promotion as offered by the headquarter of Café Amazon such as buying 50 Baht of drink to win the lucky draw for gold at the total amount of 12 millions Bath, and the application of PTT Blue Card membership card to redeem reward points for a discount of drink, respectively.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved