

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา	8
ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	8
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด	20
บริการของร้านกาแฟวีนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟวีน	32

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	39
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการศึกษา	86
อภิปรายผล	94
ข้อค้นพบ	96
ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	107
แบบสอบถาม	108
ประวัติผู้เขียน	119

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
สูงสุด	
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาของร้านค้าแฟว วารีที่ใช้บริการมากที่สุด	14
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการต่อเดือน	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนค่าใช้จ่ายต่อ ครั้งโดยเฉลี่ย	15
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าที่ บริโภค	16
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกลักษณะการใช้บริการที่ ร้านค้าแฟวารี	16
11 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนที่มาใช้ บริการ	17
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสื่อที่ทำให้รู้จักร้าน กาแฟวารี	17
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ การให้บริการของร้านค้าแฟวารี	18
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ บ่อยที่สุด	18
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ บ่อยที่สุด	19

16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	20
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา	24
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	25
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	26
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร	27
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	29
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	31
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	32
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	33
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	34
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	35
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร	36
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	37
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	38
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	39

32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	41
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	43
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	44
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	45
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	46
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	48
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	50
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	52
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	54
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	57
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	58
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	60
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	62
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	64

46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	67
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	71
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	74
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	77
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	79
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	81
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	84
55	เปรียบเทียบความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับปัญหาที่พบ	89
56	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	97
57	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	98
58	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้	100