

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	14
สถานที่ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม	
ของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	72
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	
เฉลี่ยต่อเดือน	97
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	130
สรุปผลการศึกษา	130
อภิปรายผล	141
ข้อค้นพบ	143
ข้อเสนอแนะ	149
บรรณานุกรม	152
ภาคผนวก ก	153
ประวัติผู้เขียน	162

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละร้าน ไอศกรีมที่รับประทานบ่อยที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละกลุ่มร้าน ไอศกรีมที่รับประทานบ่อยที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลในการรับประทานไอศกรีม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทไอศกรีมที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
10	แสดงจำนวนและร้อยละไอศกรีมรสเดี่ยวที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
11	แสดงจำนวนและร้อยละไอศกรีมรสผสมที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
12	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้าน ไอศกรีมมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
13	แสดงจำนวนและร้อยละโอกาสในการเข้าร้าน ไอศกรีมที่บ่อยที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
14	แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาที่รับประทาน ไอศกรีมบ่อยที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
15	แสดงจำนวนและร้อยละค่าใช้จ่ายในการซื้อ ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีมโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งในการรับประทานไอศกรีมในร้านไอศกรีม โดยเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
17	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนคนที่ต้องการ ไปร้าน ไอศกรีมด้วยกัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
18	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลส่วนใหญ่ที่ไปร้าน ไอศกรีม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
19	แสดงจำนวนและร้อยละแหล่งข้อมูลที่ต้องการหาข้อมูลบ่อยที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
20	แสดงจำนวนและร้อยละการตัดสินใจใช้บริการหากพบร้าน ไอศกรีมที่เปิดใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
21	แสดงจำนวนและร้อยละการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้าน ไอศกรีมในครั้งต่อไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
22	แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อร้านไอศกรีม	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม	35
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม	37
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม	39
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม	41
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน กายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม	45
30	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาที่พบในการบริโภคไอศกรีมในร้าน ไอศกรีม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
31	แสดง จำนวนและร้อยละกลุ่มร้าน ไอศกรีมที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับประทานบ่อยที่สุด จำแนกตามเพศ	50
32	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทไอศกรีมที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	51
33	แสดงจำนวนและร้อยละไอศกรีมรสเดียวที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	52
34	แสดงจำนวนและร้อยละไอศกรีมรสผสมที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	54
35	แสดงจำนวนและร้อยละผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	55
36	แสดงจำนวนและร้อยละโอกาสในการเข้าร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	56
37	แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาในการรับประทานไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	57
38	แสดงจำนวนและร้อยละค่าใช้จ่ายในการซื้อไอศกรีมในร้านไอศกรีมเฉลี่ยต่อครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	58
39	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งในการรับประทานไอศกรีมในร้านไอศกรีม เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	59
40	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนคนที่ต้องการไปร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
41 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลในการไปร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	61
42 แสดงจำนวนและร้อยละแหล่งข้อมูลเมื่อต้องการใช้บริการร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	62
43 แสดงจำนวนและร้อยละการตัดสินใจใช้บริการร้าน ไอศกรีมที่เปิดใหม่ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	63
44 แสดงจำนวนและร้อยละการตัดสินใจใช้บริการร้าน ไอศกรีมครั้งต่อไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	64
45 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อร้าน ไอศกรีม จำแนกตามเพศ	65
46 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภค ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	66
47 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภค ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	67
48 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภค ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	68
49 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภค ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	69
50 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภค ไอศกรีม ในร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	70
51 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภค ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	71
52 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภค ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
53	แสดงจำนวนและร้อยละกลุ่มร้าน ไอศกรีมที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับประทานบ่อยที่สุด จำแนกตามอาชีพ	73
54	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภท ไอศกรีมที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	74
55	แสดงจำนวนและร้อยละไอศกรีมรสเดี่ยวที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	75
56	แสดงจำนวนและร้อยละไอศกรีมรสผสมที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	77
57	แสดงจำนวนและร้อยละผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้านไอศกรีมของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	78
58	แสดงจำนวนและร้อยละ โอกาสในการเข้าร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	79
59	แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาในการรับประทาน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	80
60	แสดงจำนวนและร้อยละค่าใช้จ่ายในการซื้อ ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีมเฉลี่ยต่อครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	81
61	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งในการรับประทาน ไอศกรีมในร้าน ไอศกรีม เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	82
62	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนคนที่ต้องการไปร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	83
63	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลในการไปร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	84
64	แสดงจำนวนและร้อยละแหล่งข้อมูลเมื่อต้องการใช้บริการร้าน ไอศกรีมของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
65	แสดงจำนวนและร้อยละการตัดสินใจใช้บริการร้านไอศกรีมที่เปิดใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	86
66	แสดงจำนวนและร้อยละการตัดสินใจใช้บริการร้านไอศกรีมครั้งต่อไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	87
67	แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อร้านไอศกรีมจำแนกตามอาชีพ	88
68	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	89
69	แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	90
70	แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	91
71	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	92
72	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	93
73	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	94
74	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	96
75	แสดง จำนวนและร้อยละกลุ่มร้านไอศกรีมที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับประทานบ่อยที่สุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	97
76	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทไอศกรีมที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
77	แสดงจำนวนและร้อยละไอศกรีมรสเดียวที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	100
78	แสดงจำนวนและร้อยละไอศกรีมรสผสมที่ชอบรับประทานมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
79	แสดงจำนวนและร้อยละผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	104
80	แสดงจำนวนและร้อยละโอกาสในการเข้าร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	105
81	แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาในการรับประทานไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	106
82	แสดงจำนวนและร้อยละค่าใช้จ่ายในการซื้อไอศกรีมในร้านไอศกรีมเฉลี่ยต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	107
83	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งในการรับประทานไอศกรีมในร้านไอศกรีมเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108
84	แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนคนที่ต้องการไปร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	109
85	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลในการไปร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	110
86	แสดงจำนวนและร้อยละแหล่งข้อมูลเมื่อต้องการใช้บริการร้านไอศกรีมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	112
87	แสดงจำนวนและร้อยละการตัดสินใจใช้บริการร้านไอศกรีมที่เปิดใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	113
88	แสดงจำนวนและร้อยละการตัดสินใจใช้บริการร้านไอศกรีมครั้งต่อไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
89 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อร้านไอศกรีม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	115
90 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	116
91 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	118
92 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	120
93 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	122
94 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	124
95 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	126
96 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	128
97 สรุปพฤติกรรมบริการบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	144