

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา และขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย และรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอเมืองเชียงราย	18
พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	33
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น ในอำเภอเมืองเชียงราย	51
ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่พบในการรับประทานอาหารญี่ปุ่น ในอำเภอเมืองเชียงราย	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการศึกษา	77
อภิปรายผลการศึกษา	83
ข้อค้นพบ	89
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	100
ประวัติผู้เขียน	114

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงคำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os)	5
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนร้านอาหารญี่ปุ่นที่เคยใช้บริการ	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการรับประทานอาหารญี่ปุ่นที่บ่อยที่สุด	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่เลือกซื้อหรือรับประทานอาหารญี่ปุ่นบ่อยที่สุด	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการบริโภคอาหารญี่ปุ่น	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่นิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่น	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ยอดนิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่น	21
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ริเริ่มหรือชักชวนในการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	21
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่มิชอบทานในการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่นมากที่สุด	22
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่ร่วมรับประทานอาหารญี่ปุ่นด้วย	22

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบุคคลที่ ร่วมรับประทานอาหารญี่ปุ่นด้วย (รวมผู้ตอบ)	23
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทำเลของ ร้านอาหารญี่ปุ่น ที่นิยมใช้บริการ	24
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือก รับประทานอาหารในร้านอาหารญี่ปุ่น	25
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านอาหารญี่ปุ่น ที่เลือกรับประทานเป็นประจำ	26
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ทำให้รู้จัก ร้านอาหารญี่ปุ่น	27
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายการอาหาร ญี่ปุ่นที่นิยมสั่ง	28
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการปรุง อาหารที่ชอบมากที่สุด	29
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรสชาติอาหาร ญี่ปุ่นที่ชอบมากที่สุด	29
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเครื่องดื่มที่นิยม สั่ง	30
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการนั่ง รับประทานอาหารญี่ปุ่นที่ร้าน	30
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในการ รับประทานอาหารญี่ปุ่น	31
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ ครั้ง ต่อคนในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น	32
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายการส่งเสริม การขายที่ชอบ	32

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น และเพศ	33
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่นิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่น และเพศ	34
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่นิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่น และเพศ	35
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่มิชอบทานในการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่นมากที่สุด และเพศ	36
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งต่อคนในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น และเพศ	37
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น และอาชีพ	38
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่นิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่น และอาชีพ	39
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่นิยมใช้บริโภคอาหารญี่ปุ่น และอาชีพ	40
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่มิชอบทานในการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่นมากที่สุด และอาชีพ	41
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งต่อคนในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น และอาชีพ	43
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน	44
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่นิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่น และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน	45
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่นิยมใช้บริโภคอาหารญี่ปุ่น และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน	46

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถามจำแนกตามผู้ที่มิพบบาทในการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่นมากที่สุด และรายได้	47
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งต่อคนในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น และรายได้	49
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	51
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	54
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	56
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	57
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	59
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	61
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	64
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	65
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยย่อย 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารญี่ปุ่น	66
54	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่พบในการรับประทานอาหารญี่ปุ่น	67
55	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่พบในการรับประทานอาหารญี่ปุ่น	68

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
56	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ที่พบในการรับประทานอาหารเช้าญี่ปุ่น	69
57	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบในการรับประทานอาหารเช้าญี่ปุ่น	70
58	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรที่พบในการรับประทานอาหารเช้าญี่ปุ่น	71
59	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่พบในการรับประทานอาหารเช้าญี่ปุ่น	72
60	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่พบในการรับประทานอาหารเช้าญี่ปุ่น	73
61	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาย่อย 10 อันดับแรก ที่พบในการรับประทานอาหารเช้าญี่ปุ่น	74
62	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรับประทานอาหารเช้าญี่ปุ่น 3 อันดับแรกกับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่พบ	91