

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	5
1.4 เนื้อหาของรายงานการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวความคิด และทฤษฎี	
2.1 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	6
2.2 โมเดลส่วนผสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	6
2.3 ทบทวนวรรณกรรม	7
2.4 นิยามศัพท์	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษาวิจัย	10
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของร้านกาแฟระบบแฟรนไชส์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	20
2.1 พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟระบบแฟรนไชส์	20
2.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟระบบแฟรนไชส์	28
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อร้านกาแฟ ระบบแฟรนไชส์	33

บทที่ 5 บทสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผลการศึกษา	73
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	80
5.3 ข้อค้นพบ	82
5.4 ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข ข้อมูลเกี่ยวกับร้านกาแฟระบบแฟรนไชส์ในเขตกรุงเทพมหานคร	92
ภาคผนวก ค ตัวอย่างสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์	95
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่ผู้ตอบแบบ สอบถามใช้บริการอยู่	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะความบ่อย ในการมาใช้บริการร้านกาแฟ	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้จ่ายในการ เข้าใช้บริการต่อครั้ง	21
10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความบ่อยในการใช้บริการและค่าใช้จ่ายต่อครั้ง	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน ผู้ที่มาใช้ บริการร่วม	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ของระหว่างผู้ใช้บริการร่วมกับผู้ตอบ แบบสอบถาม	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับจำนวน ผู้ที่ใช้บริการร่วม	24
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของ การใช้บริการ	25
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่เคยใช้บริการ	26
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบ ถามชอบในร้านกาแฟ	27
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยของผลิตภัณฑ์	28
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยราคา	29
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยสถานที่	29

20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	30
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	30
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	31
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านภาพลักษณ์	31
24	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามปัจจัยทางการตลาด	32
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ	33
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และความบ่อยในการมาใช้บริการ	34
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และค่าใช้จ่ายต่อครั้ง	35
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และจำนวนผู้ใช้บริการร่วม	36
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการร่วม	37
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและจุดประสงค์ในการมาใช้บริการ	38
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์	39
32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านราคา	40
33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านสถานที่	41
34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด	42
35	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านบุคลากร	43
36	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	44
37	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์	45
38	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและปัญหาในการใช้บริการ	46
39	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และความบ่อยในการมาใช้บริการ	47
40	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และค่าใช้จ่ายต่อครั้ง	48
41	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และจำนวนผู้ใช้บริการร่วม	49
42	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการร่วม	50

43	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและจุดประสงค์ในการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
44	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์	52
45	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านราคา	53
46	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านสถานที่	54
47	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด	55
48	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านบุคลากร	56
49	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ	57
50	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์	58
51	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและปัญหาในการใช้บริการ	59
52	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และความบ่อยในการมาใช้บริการ	60
53	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายต่อครั้ง	61
54	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และจำนวนผู้ใช้บริการร่วม	62
55	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการร่วม	63
56	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และจุดประสงค์ในการมาใช้บริการ	64
57	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์	65
58	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านราคา	66
59	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านสถานที่	67
60	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด	68
61	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านบุคลากร	69
62	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ	70
63	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์	71
64	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และปัญหาในการใช้บริการ	72