

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดด้านความพึงพอใจ	4
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	5
แนวคิดด้านช่องว่างของการบริการ	6
แนวคิดด้านส่วนประกอบทางการบริการ	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านกาแฟและ อาหารเบสติกแคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่	27
ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านกาแฟและอาหาร เบสติกแคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่	35
ส่วนที่ 4 ข้อมูลสรุปความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ร้านกาแฟและอาหารเบสติกแคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	45
ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาของลูกค้าที่พบจากการให้บริการของร้านกาแฟและอาหาร เบเกอรี่แคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผลการศึกษา	64
ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา	67
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	71
ภาคผนวก ข ข้อมูลเกี่ยวกับร้านกาแฟและอาหารเบเกอรี่แคนยอน	78
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านแบล็คแคนยอนต่อครั้ง	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการร้านแบล็คแคนยอนต่อเดือน	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของเครื่องดื่มที่นิยมบริโภค	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของอาหารที่นิยมบริโภค	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่ร่วมใช้บริการ	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนที่มาใช้บริการร้านแบล็คแคนยอนต่อครั้ง	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการร้านแบล็คแคนยอน	21
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งจูงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการร้านแบล็คแคนยอน	22
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อและวิธีการที่ช่วยในการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านแบล็คแคนยอน	23
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การทราบถึงบริการการจัดกลับบ้านของร้านเบเกอรี่แคนยอน	24
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การใช้บริการการจัดกลับบ้านของร้านเบเกอรี่แคนยอน	25
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การทราบถึงบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ของร้านเบเกอรี่แคนยอน	25
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การใช้บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ของร้านเบเกอรี่แคนยอน	26
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการร้านเบเกอรี่แคนยอน	26
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	27
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา	28
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	29
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	30
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร	31
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	32
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ	33
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา	36
30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	37
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	38
32	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร	39
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	40
34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ	41
35	แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อปัจจัยทางการตลาด	42
36	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ของความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการให้บริการของร้านเบเกอรี่แคนยอนทุกสาขา	45
37	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ของความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีต่อการให้บริการของร้านเบเกอรี่แคนยอนทุกสาขา	46
38	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ของความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการให้บริการของร้านเบเกอรี่แคนยอนทุกสาขา	47
39	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ของความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการให้บริการของร้านเบเกอรี่แคนยอนทุกสาขา	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ของความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของร้านเบเกอรี่แคนยอนทุกสาขา	49
41	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ของความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการให้บริการของร้านเบเกอรี่แคนยอนทุกสาขา	50
42	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ของความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการที่มีต่อการให้บริการของร้านเบเกอรี่แคนยอนทุกสาขา	51
43	แสดงข้อมูลปัญหาของลูกค้าที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟและอาหารเบเกอรี่แคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่	52