สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	18

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	27
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบจากการใช้บริการร้านบัดส์ไอศกรีม	35
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบจากการใช้บริการร้านบัดส์ไอศกรีม จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	98
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผล	109
ข้อค้นพบ	112
ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก	129
แบบสอบถาม	130
ประวัติผู้เขียน	135

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรสไอศกรีมที่ชอบรับประทาน	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท๊อปปิ้งแต่งหน้าไอศกรีมที่ชอบ	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามไอศกรีมซันเดย์ที่ชอบ	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรสไอศกรีมเค้กที่ชอบรับประทาน	22
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดและประเภทไอศกรีมนิยมจะซื้อกลับบ้าน	23
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการร้านบัดส์ไอศกรีม	24
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการร้านบัดส์ไอศกรีม	25
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการในร้านบ่อยที่สุด	25
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการที่ร้านบัดส์ไอศกรีม	26

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	28
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	29
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	30
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	31
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	32
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	33
23	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่	34
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบในด้านผลิตภัณฑ์	35
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบในด้านราคา	36
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	37

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบในด้านการส่งเสริมการตลาด 38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบในด้านบุคคลหรือพนักงาน 39
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 40
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบในด้านกระบวนการ 41
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบ จำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ 42
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ 43
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ 44
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ 45
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ 46
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามเพศ 47
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ 48
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ 49
39 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ 50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ 52
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ จำแนกตามอายุ 53
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ 54
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามอายุ 55
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ 56
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ 57
47 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ 58
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 59
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 61
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 62
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 63
52 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 64

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	68
55	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบจากการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	71
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการด้านราคา จำแนกตามเพศ	72
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบบแสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามเพศ	73
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	74
60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามเพศ	75
61	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการด้านด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	76
62	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการด้านราคา จำแนกตามเพศ	77
63	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
64	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	79

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามอายุ 80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามอายุ 81
67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ 82
68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามอายุ 83
69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ 84
70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ 86
71 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามอายุ 71
72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 88
73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 89
74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90
75 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 91
76 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 76
77 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 94

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

78 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบจากการใช้บริการ ด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

79 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ 97
80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด 114
81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดและค่าเฉลี่ยระดับปัญหาต่ำสุด 114
82 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดแต่รายละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามเพศ 115
83 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอายุ 116
84 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 117
85 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาจากการใช้บริการของแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามเพศ 119
86 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาจากการใช้บริการแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอายุ 120
87 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาจากการใช้บริการแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 121
88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดแต่ละรายการเรียงลำดับสูงสุดถึงต่ำสุด 123

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved