

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีและแนวคิด	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ประชากรและตัวอย่าง	12
เครื่องมือรวบรวมข้อมูล	13
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล	13
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	16
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้าน บ้านไร่กาแฟในกรุงเทพมหานคร	19
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้าน บ้านไร่กาแฟในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	27
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าร้านบ้านไร่กาแฟ	94

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	96
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผลการศึกษา	106
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก 1	113
ภาคผนวก 2	114
ประวัติผู้เขียน	118

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพหลัก	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้หลัก ต่อเดือน	18
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านอาหารในกรุงเทพฯ ในกรุงเทพมหานคร	19
7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยผลิตภัณฑ์	20
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยราคา	21
9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยช่องทางการจำหน่าย	22
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	23
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยบุคคล	24
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยกระบวนการ	25
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพ	26
14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามเพศ	27
15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยราคา จำแนกตามเพศ	30
17	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามเพศ	31
18	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	32
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยบุคคล จำแนกตามเพศ	33
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยกระบวนการ จำแนกตามเพศ	34
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	35
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามอายุ	36
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	38
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยราคา จำแนกตามอายุ	40
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	41
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	43
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยบุคคล จำแนกตามอายุ	45
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยกระบวนการ จำแนกตามอายุ	47
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยลักษณะกายภาพ จำแนกตามอายุ	48
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	52
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทราคา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	54
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	55
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	57
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	59
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	61
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	63
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามอาชีพหลัก	65
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพหลัก	67
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทราคา จำแนกตามอาชีพหลัก	69
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพหลัก	70
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก	72
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทบุคคล จำแนกตามอาชีพหลัก	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการระบบงาน จำแนกตามอาชีพหลัก 76
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพหลัก 78
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน 80
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน 82
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการราคา จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน 84
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน 85
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน 87
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการบุคคล จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน 89
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการระบบงาน จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน 91
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน 92
54	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาของลูกค้าร้านบ้านไร่กาแฟ 94
55	แสดงจำนวนข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับร้านบ้านไร่กาแฟ 95