

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ร้านหัวลำโพง สเตชั่น เชียงใหม่	8
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	12
3.2 วิธีการศึกษา	13
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	15
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	28
ของร้านอาหาร หัวลำโพง สเตชั่น จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน	
ราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ	
และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหาร หัวลำโพง สเตชั่น จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	103
5.2 อภิปรายผล	118
5.3 ข้อค้นพบ	121
5.4 ข้อเสนอแนะ	132
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	138
ภาคผนวก ก	139
ภาคผนวก ข	149
ประวัติผู้เขียน	151

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	17
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด	18
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้ บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตชั่น	19
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ ของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตชั่น	20
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้ บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตชั่นบ่อยที่สุด	20
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการ ของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตชั่นในแต่ละครั้ง	21
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลผู้แนะนำที่มี ผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของร้านอาหารหัวลำโพงสเตชั่น	21
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ใช้บริการ ของร้านอาหาร หัวลำโพงสเตชั่นในแต่ละครั้ง	22
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการสั่งอาหาร	22
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาหารที่นิยมสั่งมา รับประทาน	23
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครื่องดื่มที่นิยมสั่ง	24
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทดนตรีที่ชอบ	25
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย ต่อครั้งที่ใช้บริการร้านอาหาร หัวลำโพงสเตชั่น (ที่หารกันแล้วต่อคน)	25

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องดื่มน้ำแอลกอฮอล์ ของที่ร้านอาหาร หัวลำโพงเสตชั่น	26
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสการใช้บริการร้านอาหาร หัวลำโพงเสตชั่น	26
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านอาหาร หัวลำโพงเสตชั่น	27
4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	28
4.22	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	30
4.23	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่	31
4.24	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	33
4.25	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	35
4.26	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ	37
4.27	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	39
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการให้บริการของร้านอาหาร หัวลำโพงเสตชั่น จังหวัดเชียงใหม่	42
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามเพศ	47
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามเพศ	49
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	51
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามเพศ	53
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามเพศ	55
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	57
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ	59
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามอายุ	61
4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามอายุ	63
4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	65
4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามอายุ	67
4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามอายุ	69
4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.44	73
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
4.45	75
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
4.46	77
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
4.47	79
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
4.48	82
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
4.49	85
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
4.50	87
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
4.51	89
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามภูมิลำเนา	
4.52	91
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามภูมิลำเนา	
4.53	93
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามภูมิลำเนา	
4.54	95
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิลำเนา	
4.55	97
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามภูมิลำเนา	
4.56	99
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามภูมิลำเนา	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิลำเนา	101
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับแรกของระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของร้านอาหาร หัวลำโพง สเตชั่น จังหวัดเชียงใหม่	124
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับสุดท้ายของระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของร้านอาหาร หัวลำโพง สเตชั่น จังหวัดเชียงใหม่	125
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับแรกของปัญหาที่ลูกค้ามีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ร้านอาหาร หัวลำโพง สเตชั่น จังหวัดเชียงใหม่	126
5.4	แสดงสรุประดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	128
5.5	แสดงสรุประดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	129
5.6	แสดงสรุประดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	130
5.7	แสดงสรุประดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามภูมิลำเนา	131