

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	1
บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	5
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3	14
ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตของการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	17
บทที่ 4	19
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 รับรู้ภาพลักษณ์การบริการของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่	23
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้บริโภคใน จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 รับรู้ภาพลักษณ์การบริการของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่จำแนกตามประเภทลูกค้า	37
ส่วนที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่จำแนกตามประเภทลูกค้า	41
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ ภาพลักษณ์ 3 ด้านของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ที่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจในการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่	47
บทที่ 5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผลการวิจัย	77
ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการด้านการตลาด	85
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	91
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	20
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	21
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทลูกค้า	21
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	22
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่สนใจ ใช้บริการ	22
7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ	23
8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านสถานที่ให้บริการ	25
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านการดำเนินการบริการ	27
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการโดยรวม	28
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ของคอตโต้ สตูดิโอ	29
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของคอตโต้ สตูดิโอ	31
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการด้าน ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของคอตโต้ สตูดิโอ	32
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการด้าน ความความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของคอตโต้ สตูดิโอ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของคอตโต้ สตูดิโอ	34
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมของคอตโต้ สตูดิโอ	36
17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า	37
18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า	39
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ ด้านการดำเนินการบริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า	40
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า	41
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ (Reliability) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า	43
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพร้อม ในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า	44
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า	45
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า	46
25 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient)	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
26	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร	49
27	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มเจ้าของบ้าน	50
28	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร	51
29	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มเจ้าของบ้าน	53
30	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร	54
31	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มเจ้าของบ้าน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
32	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร	57
33	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มเจ้าของบ้าน	58
34	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มสถาปนิกและ มัณฑนากร	55
35	แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มเจ้าของบ้าน	61