

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
- ทฤษฎีสวนประสมการตลาดบริการ	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ห้างหุ้นส่วนจำกัด กาแฟฟาง จังหวัดเชียงใหม่	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	18
3.2 วิธีการศึกษา	20
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	21
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของร้านกาแฟฟาง ใน	
จังหวัดเชียงใหม่	23
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ	
ร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่ สาขาโชตนา และ สาขารวมโชค	42

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 3	ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่	64
ส่วนที่ 4	ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม สาขาและเพศ และ สาขาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการศึกษา	148
	อภิปรายผล	179
	ข้อค้นพบ	182
	ข้อเสนอแนะ	192
	บรรณานุกรม	202
	ภาคผนวก	203
	ภาคผนวก ก	204
	ภาคผนวก ข	240
	ประวัติผู้เขียน	255

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	20
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาของร้านกาแฟ	23
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาและเพศ	24
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและอายุ	24
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและสถานภาพ	25
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและระดับการศึกษาสูงสุด	26
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและอาชีพ	27
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	28
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและความถี่ของการมาใช้บริการร้านกาแฟ	29
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและวันที่มาใช้บริการของร้านกาแฟ บ่อยที่สุด	30
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและช่วงเวลาที่มาใช้บริการของร้านกาแฟ บ่อยที่สุด	31
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและลักษณะการใช้บริการที่ร้านกาแฟ	32
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและระยะเวลาการใช้บริการที่ร้านกาแฟ ในแต่ละครั้ง	33
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและบุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของร้านกาแฟ มากที่สุด	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและจำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านกาแฟฟางในแต่ละครั้ง (นับรวมตนเองด้วย)	35
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการร้านกาแฟฟาง	36
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและโอกาสในการมาใช้บริการร้านกาแฟฟาง	37
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและแหล่งข้อมูลในการรู้จักร้านกาแฟฟาง	38
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและชนิดของเครื่องคั่วที่ซื้อจากร้าน กาแฟฟาง บ่อยที่สุด	39
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านกาแฟฟาง	40
4.20	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขา	42
4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขา	46
4.22	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามสาขา	48
4.23	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขา	50
4.24	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขา	53
4.25	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขา	56
4.26	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ จำแนกตามสาขา	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟอง ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม สาขา	62
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	64
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและ ปัญหาด้านราคา	66
4.30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและ ปัญหาด้านสถานที่	67
4.31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	68
4.32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและ ปัญหาด้านบุคลากร	70
4.33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	72
4.34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาและ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ	74
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามสาขาและเพศ	77
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาและเพศ	82
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามสาขาและเพศ	85
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาและเพศ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาและเพศ	93
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาและเพศ	97
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาและ เพศ	100
4.42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟ้าง ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม สาขาและเพศ	103
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามสาขาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	106
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	113
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามสาขาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	117
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	122
4.47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	128
4.48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาและรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	133
4.49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาและ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	137

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม สาขาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	144
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่	183
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่ สาขาโชตนา	184
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่ สาขารวมโชค	185
5.4	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่	186
5.5	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่ สาขาโชตนา	187
5.6	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่ สาขารวมโชค	188
5.7	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัด เชียงใหม่	189

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.8	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัด เชียงใหม่ สาขาโชตนา	190
5.9	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัด เชียงใหม่ สาขารวมโชค	191