

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ	6
2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 กำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	10
3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	10
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.7 ระยะเวลาในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ	17
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท	22
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทจำแนกตาม อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ	30
ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท	63
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผลการศึกษา	76
ข้อค้นพบ	79
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	85
ภาคผนวก ข การให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท	91
ประวัติผู้เขียน	92

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดื่มกาแฟ	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเลือกดื่มกาแฟเป็นประจำ	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการร้านแฮปปี้ส์	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ	18
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่การใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ส์	19
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ส์	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเมนูกาแฟที่เลือกใช้บริการ	20
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการดื่มกาแฟแต่ละครั้ง	21
15	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ส์จากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านราคา	23
17	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ	24
18	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ	25
19	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านบุคคล	26
20	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านด้านกระบวนการ	27
21	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	28
22	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของร้าน กาแฟแฮปปี้ซัท โดยรวมและในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	29
23	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัท ของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ	30
24	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัท ของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านราคาจำแนกตามอายุ	32
25	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการจำแนกตามอายุ	33
26	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	34
27	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัท ของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามอายุ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	37
29	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามอายุ	39
30	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	41
31	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
32	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
33	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46
34	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
35	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	49
36	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
37	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามลักษณะ การใช้บริการร้านกาแฟ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
38	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านราคา จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ	54
39	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ	55
40	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ	57
41	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ	59
42	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ	60
43	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ	61
44	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท	63
45	ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	65
46	ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
47	ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ	70