

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีสวนประสมการตลาดบริการ	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	11
ข้อมูล และแหล่งข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	12
การประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาของการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการโตะจีนในจังหวัดนครปฐม	17
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผล	84
ข้อค้นพบ	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	89
แบบสอบถาม	90
ประวัติผู้เขียน	104

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนผู้ใช้บริการอาหาร โต๊ะจีน ที่เลือกใช้บริการจาก ผู้ประกอบการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม จำนวน 4 ราย ในช่วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2552	11
2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส	15
5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา	16
6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
7	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	17
8	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการโต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	17
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	19
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจากผู้ประกอบการ โต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	20
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	22
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โต๊ะจีนในจังหวัดนครปฐม	23

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผู้ประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐม	24
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐม	25
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐม	26
16	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	27
17	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
18	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผู้ประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะจีนในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	35

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการโตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการโตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการโตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	38
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	40
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	42
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	44
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	46
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผู้ประกอบการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	48
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	50

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	52
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผู้ประกอบการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	68

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
40	แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐม	72
41	แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ	74
42	แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา	76
43	แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ โตะเงินในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80