

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
กรอบแนวคิด	7
นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการอาหาร	9
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านค้า	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการในภัตตาคารและร้านอาหาร	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของแขกในการรับบริการอาหาร	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ	20
ทฤษฎี “3I” แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	29
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือในการวิจัย	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการศึกษา	39
บริบทของจังหวัดเชียงราย	39
แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว	53
แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการของภัตตาคาร และร้านอาหาร	60
ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยว	67
บทที่ 5 สรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการศึกษา	72
การอภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	85
ประวัติผู้เขียน	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2540 – 2544	2
3.1 รายชื่อภัตตาคารและร้านอาหารกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามภัตตาคารและร้านอาหาร	33
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	61
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการบริการ	62
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านราคา	63
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านสถานที่	64
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านกระบวนการผลิตอาหาร	65
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านสภาวะแวดล้อม	66
4.8 แสดงผลจำนวนและร้อยละของการวิเคราะห์ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยว	67

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิด	7
2.1	แสดงกรอบแนวคิดหลักการพื้นฐานทางสุขาภิบาล	10
2.2	วงจรแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบการบริหาร คุณภาพงานบริการ	22

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved