

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ถ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	5
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
3.1 ขอบเขตการศึกษา	12
3.2 ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	12
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	16
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา	16

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	26
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	36
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน กับจำนวนเงินที่ใช้ จ่ายต่อครั้ง	46
ส่วนที่ 5 ข้อมูลระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา จำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อ ครั้งและค่าใช้จ่ายก็ครั้งต่อเดือน	47
ส่วนที่ 6 ข้อมูลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยเทคนิค IPA (Importance- Performance Analysis : IPA)	104
ส่วนที่ 7 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของบริการร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่ คาเฟ่ ในจังหวัดเชียงใหม่	117
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	119
5.1 สรุปผลการศึกษา	119
5.2 อภิปรายผล	129
5.3 ข้อค้นพบ	133
5.4 ข้อเสนอแนะ	137
5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา	139
เอกสารอ้างอิง	140
ภาคผนวก	142
ประวัติผู้เขียน	150

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	ลูกค้าร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ เดือนมกราคม 2556 13
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 18
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 18
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 19
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 19
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่สาขาที่ไปใช้บริการ 20
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการไปใช้บริการร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ ครั้งต่อเดือน 21
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายที่ร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ ต่อครั้ง 21
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ 22
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการบ่อย 22
ตารางที่ 4.11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการบ่อย 23
ตารางที่ 4.12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ชักชวนให้ไปร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ 23
ตารางที่ 4.13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการไปใช้บริการที่ร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ 24
ตารางที่ 4.14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ 24

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	25
ตารางที่ 4.16	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านผลิตภัณฑ์ของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	26
ตารางที่ 4.17	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านราคาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	28
ตารางที่ 4.18	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านการจัดจำหน่ายของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	29
ตารางที่ 4.19	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	30
ตารางที่ 4.20	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	31
ตารางที่ 4.21	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านกระบวนการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	32
ตารางที่ 4.22	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	33
ตารางที่ 4.23	สรุปค่าระดับความสำคัญ โดยรวมของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย	34
ตารางที่ 4.24	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจใน ด้านผลิตภัณฑ์ของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	36
ตารางที่ 4.25	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจใน ด้านราคาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	38
ตารางที่ 4.26	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจใน ด้านการจัดจำหน่ายของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.27	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	40
ตารางที่ 4.28	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	41
ตารางที่ 4.29	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	42
ตารางที่ 4.30	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	43
ตารางที่ 4.31	สรุปค่าระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย	44
ตารางที่ 4.32	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนการใช้บริการร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ครั้งต่อเดือน	46
ตารางที่ 4.33	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	47
ตารางที่ 4.34	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	49
ตารางที่ 4.35	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	50
ตารางที่ 4.36	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	51
ตารางที่ 4.37	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.38	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	54
ตารางที่ 4.39	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดำเนินสะดวก คอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	55
ตารางที่ 4.40	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามสาขา	57
ตารางที่ 4.41	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านราคาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตาม สาขา	59
ตารางที่ 4.42	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	60
ตารางที่ 4.43	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	61
ตารางที่ 4.44	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	62
ตารางที่ 4.45	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามสาขา	64
ตารางที่ 4.46	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้าน ดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.47	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์ของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวน การใช้บริการครั้งต่อเดือน	67
ตารางที่ 4.48	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนการใช้ บริการครั้งต่อเดือน	69
ตารางที่ 4.49	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการจัดจำหน่ายของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตาม จำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	70
ตารางที่ 4.50	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	71
ตารางที่ 4.51	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	72
ตารางที่ 4.52	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตาม จำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	74
ตารางที่ 4.53	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดำเนินสะดวก คอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	75
ตารางที่ 4.54	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.55	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านราคาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตาม จำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	78
ตารางที่ 4.56	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	80
ตารางที่ 4.57	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	81
ตารางที่ 4.58	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	82
ตารางที่ 4.59	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	84
ตารางที่ 4.60	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้าน ดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนการใช้บริการครั้งต่อเดือน	85
ตารางที่ 4.61	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์ของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวน เงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	86
ตารางที่ 4.62	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ ใช้จ่ายต่อครั้ง	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.63	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการจัดจำหน่ายของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตาม จำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	89
ตารางที่ 4.64	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	90
ตารางที่ 4.65	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	91
ตารางที่ 4.66	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตาม จำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	92
ตารางที่ 4.67	ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านดำเนินสะดวก คอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	93
ตารางที่ 4.68	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	95
ตารางที่ 4.69	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านราคาของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตาม จำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	97
ตารางที่ 4.70	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.71	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านค้าเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	99
ตารางที่ 4.72	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านค้าเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	100
ตารางที่ 4.73	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการของร้านค้าเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนก ตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	101
ตารางที่ 4.74	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้าน ค้าเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	102
ตารางที่ 4.75	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านค้าเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จังหวัด เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับตามระดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย	104
ตารางที่ 4.76	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านค้าเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จังหวัด เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับตามระดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้งที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 100 บาท	110
ตารางที่ 4.77	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านค้าเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จังหวัด เชียงใหม่ โดยเรียงตามระดับผลต่างระดับความสำคัญ และระดับความพึง พอใจ 10 อันดับแรก จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้งที่มีค่าใช้จ่ายต่ำ กว่า 100 บาท	116

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.78	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	117
ตารางที่ 5.1	แสดงปัจจัย 5 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุด	133



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการให้ระดับความคาดหวังและการประเมิน ความพึงพอใจ ของผลิตภัณฑ์และบริการ	9
ภาพที่ 4.1 ค่าระดับความสำคัญโดยรวมของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	35
ภาพที่ 4.2 ค่าระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่	45
ภาพที่ 4.3 ค่าระดับความสำคัญ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	56
ภาพที่ 4.4 ค่าระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามสาขา	66
ภาพที่ 4.5 ค่าระดับความสำคัญ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	94
ภาพที่ 4.6 ค่าระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	103
ภาพที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบผลการให้ระดับความสำคัญและการประเมินความพึงพอใจของปัจจัยย่อยบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้เกณฑ์มาตรฐาน จุดกึ่งกลางเท่ากับ 3 ตามมาตราวัด Rating Scale	109
ภาพที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบผลการให้ระดับความสำคัญและการประเมินความพึงพอใจของปัจจัยย่อยบริการของร้านดำเนินสะดวกคอฟฟี่คาเฟ่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อครั้งที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 100 บาท โดยใช้เกณฑ์มาตรฐาน จุดกึ่งกลางเท่ากับ 3 ตามมาตราวัด Rating Scale	115