

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ญ |
| สารบัญภาพ | ต |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 หลักการและเหตุผล | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 3 |
| 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 3 |
| 1.4 นิยามศัพท์ | 4 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม | 5 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎี | 5 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) | 5 |
| โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis Model) | 10 |
| ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) | 11 |
| 2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 15 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 21 |
| 3.1 ขอบเขตการศึกษา | 21 |
| 3.2 วิธีการศึกษา | 23 |
| 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล | 25 |
| 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ | 25 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 26 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม | 27 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ) | |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านกาแฟ เมซอน ในสถานีสบริการน้ำมันของ บริษัท แม็โจออยล์เซอร์วิส จำกัด | 34 |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านกาแฟ เมซอน ในสถานีสบริการน้ำมันของ บริษัท แม็โจออยล์เซอร์วิส จำกัด | 48 |
| ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการจัดบริการของร้านกาแฟ เมซอน ในสถานีสบริการน้ำมันของ บริษัท แม็โจออยล์เซอร์วิส จำกัด | 62 |
| ส่วนที่ 5 ข้อมูลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis) | 65 |
| ส่วนที่ 6 ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านกาแฟ เมซอน ในสถานีสบริการน้ำมันของ บริษัท แม็โจออยล์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตาม เพศและอายุ | 72 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 98 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 98 |
| 5.2 อภิปรายผล | 114 |
| 5.3 ข้อค้นพบ | 117 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ | 123 |
| บรรณานุกรม | 127 |
| ภาคผนวก | 130 |
| ภาคผนวก ก | 131 |
| ภาคผนวก ข | 141 |
| ประวัติผู้เขียน | 143 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---------------|--|
| ตารางที่ 4.1 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 27 |
| ตารางที่ 4.2 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ 27 |
| ตารางที่ 4.3 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 28 |
| ตารางที่ 4.4 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงรายได้ต่อเดือน 28 |
| ตารางที่ 4.5 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการดื่มเครื่องดื่มร้านกาแฟ อเมซอนในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามความถี่ในการดื่มเครื่องดื่ม 29 |
| ตารางที่ 4.6 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน 29 |
| ตารางที่ 4.7 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบบริโภคกาแฟหรือเครื่องดื่ม ในร้านกาแฟ อเมซอน 30 |
| ตารางที่ 4.8 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครื่องดื่มที่นิยมในร้านกาแฟ อเมซอน 30 |
| ตารางที่ 4.9 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน 31 |
| ตารางที่ 4.10 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการบริโภคร้านกาแฟ อเมซอน ต่อครั้ง 31 |
| ตารางที่ 4.11 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางความรู้จักร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด 32 |
| ตารางที่ 4.12 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด 32 |
| ตารางที่ 4.13 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด 33 |
| ตารางที่ 4.14 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด 34 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ในด้านราคาของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 36 |
| ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมัน ของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 37 |
| ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านส่งเสริมด้านการตลาดของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 39 |
| ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านบุคลากรของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 41 |
| ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านกระบวนการให้บริการของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมัน ของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 43 |
| ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญใน ด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพของร้านกาแฟ อเมซอน ใน สถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 45 |
| ตารางที่ 4.21 สรุปค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญโดยรวมของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการ ของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์ เซอร์วิส จำกัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย | 47 |
| ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 48 |
| ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในด้านราคาของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 50 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีสบริการน้ำมัน ของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 51 |
| ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในด้านส่งเสริมด้านการตลาดของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีสบริการน้ำมัน ของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 53 |
| ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในด้านบุคลากรของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีสบริการน้ำมันของ บริษัท แม่ โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 55 |
| ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในด้านกระบวนการให้บริการของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีสบริการน้ำมัน ของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 57 |
| ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟ อเมซอน ใน สถานีสบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 59 |
| ตารางที่ 4.29 สรุปค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีสบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย | 61 |
| ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านกาแฟ อเมซอน ในสถานีสบริการ น้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 63 |
| ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ | 72 |
| ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ | 74 |
| ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ | 75 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ | 76 |
| ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ | 78 |
| ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ | 79 |
| ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ | 81 |
| ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ | 83 |
| ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ | 86 |
| ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ | 88 |
| ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ | 89 |
| ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ | 92 |
| ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ | 94 |
| ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ | 96 |
| ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ของระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้อยล์เซอร์วิส จำกัด | 99 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | | หน้า |
|---------------|---|------|
| ตารางที่ 5.2 | แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 101 |
| ตารางที่ 5.3 | แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 104 |
| ตารางที่ 5.4 | แสดงสรุปปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 106 |
| ตารางที่ 5.5 | แสดงสรุปปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 107 |
| ตารางที่ 5.6 | แสดงสรุปปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 109 |
| ตารางที่ 5.7 | แสดงสรุปปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 111 |
| ตารางที่ 5.8 | แสดงสรุปปัจจัย IPA Quadrant ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคา เฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 119 |
| ตารางที่ 5.9 | แสดงสรุปปัจจัยย่อย IPA Quadrant ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน คาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ | 121 |
| ตารางที่ 5.10 | แสดงสรุปปัจจัยย่อย IPA Quadrant ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน คาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามอายุ | 122 |

สารบัญภาพ

| | | หน้า |
|------------|--|------|
| ภาพที่ 2.1 | โมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินงาน | 10 |
| ภาพที่ 4.1 | วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดบริการ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ | 70 |
| ภาพที่ 5.1 | แสดงการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟเมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด | 120 |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved