

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของประชากรศาสตร์	9
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ	11
2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	15
2.4 ข้อมูลทั่วไปของร้านกาแฟ อเมซอน	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.4 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	32
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	33
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์	42
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	51
5.2 การอภิปรายผลการศึกษา	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะ	55
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป	57
เอกสารอ้างอิง	58
ภาคผนวก	64
ประวัติผู้วิจัย	71

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ตัวแปรจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3.1	ค่าคำนวณข้อคำถาม ค่า IOC และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	31
4.1	ข้อมูลทั่วไปของลักษณะของประชากรศาสตร์	33
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยภาพรวม	35
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	36
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา	36
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่ให้บริการ	37
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	38
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล	38
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ	39
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ	40
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	40
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการซื้อซ้ำ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	41
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบอกต่อ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	41
4.13	ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนพาวเวอร์ สาขาวิพนพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ	42
4.14	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนพาวเวอร์ สาขาวิพนพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	42
4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	43
4.16	ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ	43
4.17	ผลการทดสอบภายหลังรายคู่เฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้ Least Significant Difference (LSD)	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.18	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	45
4.19	ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามการศึกษา	45
4.20	ผลการทดสอบภายหลังรายคู่เฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	46
4.21	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	47
4.22	ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	47
4.23	ผลการทดสอบภายหลังรายคู่เฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	48
4.24	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิพนาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	49

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	เปรียบเทียบยอดขายประกอบการสินค้าของร้านกาแฟ อเมซอน สาขาวิญพาวเวอ ตั้งแต่ปี 2561-2563	3
1.2	กรอบแนวคิดงานวิจัย	6
2.1	ตัวแบบความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการทำงาน (Revised Work Passion Model)	23

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี