



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟ ในจังหวัด
เชียงใหม่ สาขาโชตนา

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สาขาโชตนา

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.1 ความสดใหม่ของกาแฟ ที่จำหน่ายในร้าน | 159 (79.50) | 20 (10.00) | 15 (7.50) | 6 (3.00) | 0 (0.00) | 4.66 (มากที่สุด) | 1 |
| 1.2 ความสดใหม่ของขนม เค้ก คุกกี้ และแซนวิช ที่จำหน่ายในร้าน | 37 (18.50) | 107 (53.50) | 31 (15.50) | 25 (12.50) | 0 (0.00) | 3.78 (มาก) | 6 |
| 1.3 ความหลากหลายของ ชนิดกาแฟและ เครื่องดื่ม | 155 (77.50) | 30 (15.00) | 7 (3.50) | 2 (1.00) | 6 (3.00) | 4.63 (มากที่สุด) | 2 |
| 1.4 ความหลากหลายของ ขนมที่จำหน่าย | 18 (9.00) | 28 (14.00) | 127 (63.50) | 15 (7.50) | 12 (6.00) | 3.13 (ปานกลาง) | 12 |
| 1.5 คุณภาพของกาแฟมี ความสม่ำเสมอ เช่น กลิ่นของกาแฟ สีของ กาแฟ เป็นต้น | 65 (32.50) | 118 (59.00) | 17 (8.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.24 (มาก) | 5 |

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สาขาโชนา (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.6 การตกแต่งเครื่องคั้ม สวยงามน่ารับประทาน | 31 (15.50) | 93 (46.50) | 30 (15.00) | 22 (11.00) | 24 (12.00) | 3.43 (ปานกลาง) | 9 |
| 1.7 รสชาติของกาแฟและ เครื่องคั้ม | 148 (74.00) | 25 (12.50) | 16 (8.00) | 4 (2.00) | 7 (3.50) | 4.52 (มากที่สุด) | 3 |
| 1.8 รสชาติของขนม | 26 (13.00) | 29 (14.50) | 100 (50.00) | 28 (14.00) | 17 (8.50) | 3.10 (ปานกลาง) | 13 |
| 1.9 กาแฟมีหลายขนาด เช่น ขนาดเล็ก ใหญ่ เป็นต้น | 89 (44.50) | 94 (47.00) | 17 (8.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.36 (มาก) | 4 |
| 1.10 มีบรรจุภัณฑ์สวยงาม | 8 (4.00) | 27 (13.50) | 118 (59.00) | 27 (13.50) | 20 (10.00) | 2.88 (ปานกลาง) | 14 |
| 1.11 มีบรรจุภัณฑ์เหมาะสม กรณีซื้อกลับบ้าน (เช่น มีการ Packing แยก ระหว่างกาแฟ และ น้ำแข็ง เป็นต้น) | 20 (10.00) | 35 (17.50) | 119 (59.50) | 19 (9.50) | 7 (3.50) | 3.21 (ปานกลาง) | 11 |
| 1.12 ภาชนะบรรจุที่ได้ น้ำตาล ครีมเติมใช้ใน ร้าน มีความเหมาะสม และสวยงาม | 33 (16.50) | 102 (51.00) | 34 (17.00) | 14 (7.00) | 17 (8.50) | 3.60 (มาก) | 7 |
| 1.13 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กาแฟและเครื่องคั้ม ใหม่อยู่เสมอ | 36 (18.00) | 83 (41.50) | 30 (15.00) | 18 (9.00) | 33 (16.50) | 3.36 (ปานกลาง) | 10 |
| 1.14 ชื่อเสียงของร้านเป็นที่ รู้จัก | 8 (4.00) | 20 (10.00) | 96 (48.00) | 54 (27.00) | 22 (11.00) | 2.69 (ปานกลาง) | 15 |

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สาขาโชนา (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.15 ทรายหือของร้านมี ความสวยงามและจดจำ ได้ง่าย | 34 (17.00) | 96 (48.00) | 35 (17.50) | 13 (6.50) | 22 (11.00) | 3.54 (มาก) | 8 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.67 (มาก) | |

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา สาขาโชตนา

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 2.1 ราคาของกาแฟและ เครื่องดื่มถูกกว่าร้านอื่น | 78 (39.00) | 99 (49.50) | 23 (11.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.28 (มาก) | 2 |
| 2.2 ราคาของขนมถูกกว่า ร้านอื่น เช่น ขนมเค้ก คุกกี้ แซนวิช เป็นต้น | 24 (12.00) | 27 (13.50) | 105 (52.50) | 26 (13.00) | 18 (9.00) | 3.07 (ปานกลาง) | 4 |
| 2.3 ราคาของส่วนผสม เพิ่มเติม ถูกกว่าร้านอื่น เช่น วิปครีม ไซรัป คา ราเมล เป็นต้น | 14 (7.00) | 37 (18.50) | 94 (47.00) | 42 (21.00) | 13 (6.50) | 2.99 (ปานกลาง) | 5 |
| 2.4 มีราคาให้เลือกหลาย ขนาด | 38 (19.00) | 89 (44.50) | 38 (19.00) | 19 (9.50) | 16 (8.00) | 3.57 (มาก) | 3 |
| 2.5 ติดป้ายบอกราคาชัดเจน | 74 (37.00) | 113 (56.50) | 13 (6.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.31 (มาก) | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.64 (มาก) | |

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ สาขาโชตนา

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 3.1 การเดินทางมาที่ร้านสะดวก | 148 (74.00) | 29 (14.50) | 13 (6.50) | 2 (1.00) | 8 (4.00) | 4.54 (มากที่สุด) | 2 |
| 3.2 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก | 29 (14.50) | 112 (56.00) | 38 (19.00) | 21 (10.50) | 0 (0.00) | 3.75 (มาก) | 4 |
| 3.3 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย | 158 (79.00) | 27 (13.50) | 12 (6.00) | 3 (1.50) | 0 (0.00) | 4.70 (มากที่สุด) | 1 |
| 3.4 มีการจัด โต๊ะ และเก้าอี้ให้ลูกค้านั่งได้อย่างเพียงพอ | 28 (14.00) | 26 (13.00) | 118 (59.00) | 19 (9.50) | 9 (4.50) | 3.23 (ปานกลาง) | 5 |
| 3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (10.00 น. -20.00 น.) | 68 (34.00) | 110 (55.00) | 22 (11.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.23 (มาก) | 3 |
| 3.6 มีบริการรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้ | 23 (11.50) | 33 (16.50) | 97 (48.50) | 31 (15.50) | 16 (8.00) | 3.08 (ปานกลาง) | 7 |
| 3.7 เว็บไซต์ หรือ Facebook ของร้านมีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงได้ง่าย | 17 (8.50) | 31 (15.50) | 121 (60.50) | 21 (10.50) | 10 (5.00) | 3.12 (ปานกลาง) | 6 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.81 (มาก) | |

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สาขาโฆษณา

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ นิตยสาร ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น | 9 (4.50) | 20 (10.00) | 92 (46.00) | 61 (30.50) | 18 (9.00) | 2.71 (ปานกลาง) | 7 |
| 4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน การปลูกเมล็ดกาแฟเพื่อเสริมสร้างรายได้ เป็นต้น | 31 (15.50) | 116 (58.00) | 24 (12.00) | 29 (14.50) | 0 (0.00) | 3.75 (มาก) | 2 |
| 4.3 มีการจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ซื้อครบ 10 แก้ว ฟรี 1 แก้ว หรือ แจกเสื้อยืด แจกแก้วกาแฟ เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด เป็นต้น | 74 (37.00) | 103 (51.50) | 23 (11.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.26 (มาก) | 1 |
| 4.4 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด เป็นต้น | 42 (21.00) | 97 (48.50) | 35 (17.50) | 14 (7.00) | 12 (6.00) | 3.72 (มาก) | 3 |
| 4.5 มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น | 14 (7.00) | 28 (14.00) | 103 (51.50) | 30 (15.00) | 25 (12.50) | 2.88 (ปานกลาง) | 6 |

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สาขาโฆษณา (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 4.6 มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อ รับสิทธิพิเศษ | 16 (8.00) | 31 (15.50) | 104 (52.00) | 33 (16.50) | 16 (8.00) | 2.99 (ปานกลาง) | 5 |
| 4.7 มีเอกสาร วารสาร แผ่น พับ หรือหนังสือที่ให้ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับกาแฟให้ลูกค้า | 39 (19.50) | 94 (47.00) | 23 (11.50) | 21 (10.50) | 23 (11.50) | 3.53 (มาก) | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.40 (ปานกลาง) | |

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร สาขาวิชา

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | 145 (72.50) | 37 (18.50) | 11 (5.50) | 2 (1.00) | 5 (2.50) | 4.58 (มากที่สุด) | 2 |
| 5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 46 (23.00) | 80 (40.00) | 38 (19.00) | 18 (9.00) | 18 (9.00) | 3.59 (มาก) | 6 |
| 5.3 พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม | 39 (19.50) | 97 (48.50) | 30 (15.00) | 21 (10.50) | 13 (6.50) | 3.64 (มาก) | 5 |
| 5.4 พนักงานสามารถแนะนำเครื่องดืมและขนมได้เป็นอย่างดี | 1 (0.50) | 6 (3.00) | 49 (24.50) | 128 (64.00) | 16 (8.00) | 2.24 (น้อย) | 10 |
| 5.5 พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี | 9 (4.50) | 29 (14.50) | 98 (49.00) | 47 (23.50) | 17 (8.50) | 2.83 (ปานกลาง) | 9 |
| 5.6 พนักงานแต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม | 20 (10.00) | 32 (16.00) | 115 (57.50) | 19 (9.50) | 14 (7.00) | 3.13 (ปานกลาง) | 7 |
| 5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค | 163 (81.50) | 20 (10.00) | 12 (6.00) | 5 (2.50) | 0 (0.00) | 4.71 (มากที่สุด) | 1 |
| 5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น แจ็งลูกค้าทันทีเมื่อรับเงินมาเกิน เป็นต้น | 72 (36.00) | 109 (54.50) | 19 (9.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.27 (มาก) | 4 |

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านบุคลากร สาขาโชตนา (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 5.9 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี | 22 (11.00) | 27 (13.50) | 95 (47.50) | 37 (18.50) | 19 (9.50) | 2.98 (ปานกลาง) | 8 |
| 5.10 บาริสต้ามีความรู้ความ ชำนาญในเรื่องกาแฟ เป็นอย่างดี | 146 (73.00) | 29 (14.50) | 16 (8.00) | 4 (2.00) | 5 (2.50) | 4.54 (มากที่สุด) | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.65 (มาก) | |

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ สาขาโชตนา

| ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 6.1 การทักทายและต้อนรับ เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใน ร้าน | 42 (21.00) | 86 (43.00) | 36 (18.00) | 14 (7.00) | 22 (11.00) | 3.56 (มาก) | 6 |
| 6.2 ขั้นตอนการสั่งกาแฟ เครื่องดื่มและขนมไม่ ยุ่งยากซับซ้อน | 142 (71.00) | 30 (15.00) | 16 (8.00) | 6 (3.00) | 6 (3.00) | 4.48 (มาก) | 2 |
| 6.3 ระยะเวลาที่รอในการ รับกาแฟ เครื่องดื่มและ ขนม (หลังการสั่งซื้อ) มี ความเหมาะสม | 147 (73.50) | 40 (20.00) | 6 (3.00) | 5 (2.50) | 2 (1.00) | 4.63 (มากที่สุด) | 1 |
| 6.4 มีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ (ไม่ ต้องให้ลูกค้ามารับที่ เคาน์เตอร์เอง) | 40 (20.00) | 109 (54.50) | 29 (14.50) | 22 (11.00) | 0 (0.00) | 3.84 (มาก) | 5 |
| 6.5 การเสิร์ฟกาแฟ เครื่องดื่มและขนมได้ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | 71 (35.50) | 106 (53.00) | 23 (11.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.24 (มาก) | 4 |
| 6.6 มีการให้บริการของโต๊ะ ล่วงหน้า | 24 (12.00) | 32 (16.00) | 115 (57.50) | 22 (11.00) | 7 (3.50) | 3.22 (ปานกลาง) | 7 |
| 6.7 แคลชเชอร์คิดเงินได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว | 72 (36.00) | 106 (53.00) | 22 (11.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.25 (มาก) | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.03 (มาก) | |

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ สาขาโฆษณา

| ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 7.1 ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน | 24 (12.00) | 30 (15.00) | 113 (56.50) | 23 (11.50) | 10 (5.00) | 3.18 (ปานกลาง) | 6 |
| 7.2 บรรยากาศของร้านเป็น กันเอง และ สวยงาม | 44 (22.00) | 100 (50.00) | 25 (12.50) | 19 (9.50) | 12 (6.00) | 3.73 (มาก) | 4 |
| 7.3 ภายในร้านมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด | 18 (9.00) | 28 (14.00) | 125 (62.50) | 21 (10.50) | 8 (4.00) | 3.14 (ปานกลาง) | 8 |
| 7.4 ความสะอาดภายในร้าน | 41 (20.50) | 113 (56.50) | 29 (14.50) | 17 (8.50) | 0 (0.00) | 3.89 (มาก) | 3 |
| 7.5 การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เป็น ระเบียบ | 31 (15.50) | 103 (51.50) | 44 (22.00) | 22 (11.00) | 0 (0.00) | 3.72 (มาก) | 5 |
| 7.6 จัดให้มีที่นั่งภายนอก อาคาร | 16 (8.00) | 37 (18.50) | 119 (59.50) | 14 (7.00) | 14 (7.00) | 3.13 (ปานกลาง) | 9 |
| 7.7 จัดให้มีพื้นที่สำหรับสูบ บุหรี่ | 18 (9.00) | 28 (14.00) | 119 (59.50) | 25 (12.50) | 10 (5.00) | 3.10 (ปานกลาง) | 10 |
| 7.8 หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการ ลูกค้า | 23 (11.50) | 27 (13.50) | 123 (61.50) | 15 (7.50) | 12 (6.00) | 3.17 (ปานกลาง) | 7 |
| 7.9 การมีบริการ อินเทอร์เน็ต ให้ใช้ฟรี | 143 (71.50) | 30 (15.00) | 22 (11.00) | 3 (1.50) | 2 (1.00) | 4.55 (มากที่สุด) | 1 |

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ สาขาโซตนา (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 7.10 ห้องน้ำสะอาดและ เพียงพอ | 5 (2.50) | 7 (3.50) | 41 (20.50) | 127 (63.50) | 20 (10.00) | 2.25 (น้อย) | 11 |
| 7.11 เทคโนโลยีของเครื่อง ทำกาแฟและ อุปกรณ์เสริมต่างๆ มี ความทันสมัย | 143 (71.50) | 32 (16.00) | 14 (7.00) | 6 (3.00) | 5 (2.50) | 4.51 (มากที่สุด) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.49 (ปานกลาง) | |

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟ ในจังหวัด
เชียงใหม่ สาขารวมโชค

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สาขารวมโชค

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.1 ความสดใหม่ของกาแฟ ที่จำหน่ายในร้าน | 157 (78.50) | 28 (14.00) | 10 (5.00) | 5 (2.50) | 0 (0.00) | 4.69 (มากที่สุด) | 1 |
| 1.2 ความสดใหม่ของขนม เค้ก คุกกี้ และแซนวิช ที่จำหน่ายในร้าน | 45 (22.50) | 104 (52.00) | 31 (15.50) | 20 (10.00) | 0 (0.00) | 3.87 (มาก) | 6 |
| 1.3 ความหลากหลายของ ชนิดกาแฟและ เครื่องดื่ม | 145 (72.50) | 29 (14.50) | 10 (5.00) | 7 (3.50) | 9 (4.50) | 4.47 (มาก) | 3 |
| 1.4 ความหลากหลายของ ขนมที่จำหน่าย | 22 (11.00) | 31 (15.50) | 122 (61.00) | 14 (7.00) | 11 (5.50) | 3.20 (ปานกลาง) | 11 |
| 1.5 คุณภาพของกาแฟมี ความสม่ำเสมอ เช่น กลิ่นของกาแฟ สีของ กาแฟ เป็นต้น | 73 (36.50) | 103 (51.50) | 24 (12.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.25 (มาก) | 5 |
| 1.6 การตกแต่งเครื่องดื่ม สวยงามน่ารับประทาน | 34 (17.00) | 93 (46.50) | 32 (16.00) | 21 (10.50) | 20 (10.00) | 3.50 (มาก) | 9 |
| 1.7 รสชาติของกาแฟและ เครื่องดื่ม | 142 (71.00) | 35 (17.50) | 13 (6.50) | 5 (2.50) | 5 (2.50) | 4.52 (มากที่สุด) | 2 |

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สาขารวมโชค (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.8 รสชาติของขนม | 20 (10.00) | 39 (19.50) | 98 (49.00) | 21 (10.50) | 22 (11.00) | 3.07 (ปานกลาง) | 13 |
| 1.9 กาแฟมีหลายขนาด เช่น ขนาดเล็ก ใหญ่ เป็นต้น | 74 (37.00) | 105 (52.50) | 21 (10.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.27 (มาก) | 4 |
| 1.10 มีบรรจุภัณฑ์สวยงาม | 10 (5.00) | 27 (13.50) | 126 (63.00) | 25 (12.50) | 12 (6.00) | 2.99 (ปานกลาง) | 14 |
| 1.11 มีบรรจุภัณฑ์เหมาะสม กรณีซื้อกลับบ้าน (เช่น มีการ Packing แยก ระหว่างกาแฟ และ น้ำแข็ง เป็นต้น) | 19 (9.50) | 29 (14.50) | 120 (60.00) | 23 (11.50) | 9 (4.50) | 3.13 (ปานกลาง) | 12 |
| 1.12 ภาชนะบรรจุที่ใส่ น้ำตาล ครีมเทียมนำใช้ใน ร้าน มีความเหมาะสม และสวยงาม | 29 (14.50) | 82 (41.00) | 45 (22.50) | 24 (12.00) | 20 (10.00) | 3.38 (ปานกลาง) | 10 |
| 1.13 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กาแฟและเครื่องดื่ม ใหม่อยู่เสมอ | 50 (25.00) | 89 (44.50) | 28 (14.00) | 16 (8.00) | 17 (8.50) | 3.70 (มาก) | 7 |
| 1.14 ชื่อเสียงของร้านเป็นที่ รู้จัก | 14 (7.00) | 16 (8.00) | 110 (55.00) | 45 (22.50) | 15 (7.50) | 2.85 (ปานกลาง) | 15 |

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สาขารวมโชค (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.15 ทรายหือของร้านมี ความสวยงามและจดจำ ได้ง่าย | 42 (21.00) | 94 (47.00) | 23 (11.50) | 19 (9.50) | 22 (11.00) | 3.58 (มาก) | 8 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.70 (มาก) | |

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา สาขารวมโชค

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 2.1 ราคาของกาแฟและ เครื่องคั่วมากกว่าร้านอื่น | 62 (31.00) | 122 (61.00) | 16 (8.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.23 (มาก) | 1 |
| 2.2 ราคาของขนมมากกว่า ร้านอื่น เช่น ขนมเค้ก คุกกี้ แซนวิช เป็นต้น | 15 (7.50) | 37 (18.50) | 99 (49.50) | 30 (15.00) | 19 (9.50) | 3.00 (ปานกลาง) | 3 |
| 2.3 ราคาของส่วนผสม เพิ่มเติม ถูกกว่าร้านอื่น เช่น วิปครีม ไซรัป คา ราเมล เป็นต้น | 18 (9.00) | 31 (15.50) | 97 (48.50) | 29 (14.50) | 25 (12.50) | 2.94 (ปานกลาง) | 4 |
| 2.4 มีราคาให้เลือกหลาย ขนาด | 9 (4.50) | 21 (10.50) | 125 (62.50) | 25 (12.50) | 20 (10.00) | 2.87 (ปานกลาง) | 5 |
| 2.5 ติดป้ายบอกราคาชัดเจน | 52 (26.00) | 88 (44.00) | 31 (15.50) | 16 (8.00) | 13 (6.50) | 3.75 (มาก) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.36 (ปานกลาง) | |

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ สาขารวมโชค

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 3.1 การเดินทางมาที่ร้านสะดวก | 38 (19.00) | 91 (45.50) | 33 (16.50) | 16 (8.00) | 22 (11.00) | 3.54 (มาก) | 3 |
| 3.2 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก | 20 (10.00) | 34 (17.00) | 114 (57.00) | 23 (11.50) | 9 (4.50) | 3.17 (ปานกลาง) | 5 |
| 3.3 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย | 19 (9.50) | 39 (19.50) | 115 (57.50) | 18 (9.00) | 9 (4.50) | 3.21 (ปานกลาง) | 4 |
| 3.4 มีการจัด โต๊ะ และเก้าอี้ให้ลูกค้านั่งได้อย่างเพียงพอ | 57 (28.50) | 115 (57.50) | 28 (14.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.15 (มาก) | 2 |
| 3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (10.00 น. -20.00 น.) | 142 (71.00) | 25 (12.50) | 21 (10.50) | 9 (4.50) | 3 (1.50) | 4.47 (มาก) | 1 |
| 3.6 มีบริการรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้ | 17 (8.50) | 31 (15.50) | 99 (49.50) | 32 (16.00) | 21 (10.50) | 2.96 (ปานกลาง) | 7 |
| 3.7 เว็บไซต์ หรือ Facebook ของร้านมีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงได้ง่าย | 12 (6.00) | 38 (19.00) | 126 (63.00) | 16 (8.00) | 8 (4.00) | 3.15 (ปานกลาง) | 6 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.52 (มาก) | |

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สาขารวมโชค

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น วิทยุ นิตยสาร ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น | 7 (3.50) | 18 (9.00) | 107 (53.50) | 53 (26.50) | 15 (7.50) | 2.75 (ปานกลาง) | 7 |
| 4.2 มีการทำการ ประชาสัมพันธ์ เช่น การสนับสนุนกิจกรรม ของชุมชน การปลูก เมล็ดกาแฟเพื่อ เสริมสร้างรายได้ เป็น ต้น | 49 (24.50) | 108 (54.00) | 29 (14.50) | 14 (7.00) | 0 (0.00) | 3.96 (มาก) | 2 |
| 4.3 มีการจัดรายการลดแลก แจกแถม เช่น ซื้อครบ 10 แก้ว ฟรี 1 แก้ว หรือ แจกเสื้อยืด แจกแก้ว กาแฟ เมื่อใช้บริการ ตามที่กำหนด เป็นต้น | 73 (36.50) | 113 (56.50) | 14 (7.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.30 (มาก) | 1 |
| 4.4 มีการให้ของสมนาคุณ ในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด เป็นต้น | 42 (21.00) | 91 (45.50) | 37 (18.50) | 20 (10.00) | 10 (5.00) | 3.68 (มาก) | 3 |
| 4.5 มีการแจกของที่ระลึก ใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูต ตามงานต่างๆ เป็นต้น | 26 (13.00) | 21 (10.50) | 100 (50.00) | 36 (18.00) | 17 (8.50) | 3.02 (ปานกลาง) | 6 |

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สาขาวิช (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 4.6 มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อ รับสิทธิพิเศษ | 22 (11.00) | 35 (17.50) | 94 (47.00) | 31 (15.50) | 18 (9.00) | 3.06 (ปานกลาง) | 5 |
| 4.7 มีเอกสาร วารสาร แผ่น พับ หรือหนังสือที่ให้ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับกาแฟให้ลูกค้า | 39 (19.50) | 95 (47.50) | 28 (14.00) | 21 (10.50) | 17 (8.50) | 3.59 (มาก) | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.48 (ปานกลาง) | |

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร สาขารวมโชค

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | 71 (35.50) | 114 (57.00) | 15 (7.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.28 (มาก) | 3 |
| 5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 37 (18.50) | 108 (54.00) | 17 (8.50) | 25 (12.50) | 13 (6.50) | 3.66 (มาก) | 5 |
| 5.3 พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม | 43 (21.50) | 93 (46.50) | 19 (9.50) | 23 (11.50) | 22 (11.00) | 3.56 (มาก) | 6 |
| 5.4 พนักงานสามารถแนะนำเครื่องดื่มน้ำและขนมได้เป็นอย่างดี | 7 (3.50) | 8 (4.00) | 40 (20.00) | 122 (61.00) | 23 (11.50) | 2.27 (น้อย) | 10 |
| 5.5 พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี | 6 (3.00) | 16 (8.00) | 112 (56.00) | 48 (24.00) | 18 (9.00) | 2.72 (ปานกลาง) | 9 |
| 5.6 พนักงานแต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม | 17 (8.50) | 20 (10.00) | 125 (62.50) | 23 (11.50) | 15 (7.50) | 3.01 (ปานกลาง) | 7 |
| 5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค | 146 (73.00) | 35 (17.50) | 9 (4.50) | 6 (3.00) | 4 (2.00) | 4.57 (มากที่สุด) | 2 |
| 5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น แจ้งลูกค้าทันทีเมื่อรับเงินมาเกิน เป็นต้น | 66 (33.00) | 109 (54.50) | 25 (12.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.21 (มาก) | 4 |

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านบุคลากร สาขารวมโชค (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 5.9 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี | 17 (8.50) | 33 (16.50) | 97 (48.50) | 36 (18.00) | 17 (8.50) | 2.99 (ปานกลาง) | 8 |
| 5.10 บาริสต้ามีความรู้ความ ชำนาญในเรื่องกาแฟ เป็นอย่างดี | 150 (75.00) | 26 (13.00) | 18 (9.00) | 4 (2.00) | 2 (1.00) | 4.59 (มากที่สุด) | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.58 (มาก) | |

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ สาขารวมโชค

| ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 6.1 การทักทายและต้อนรับ เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใน ร้าน | 39 (19.50) | 88 (44.00) | 23 (11.50) | 31 (15.50) | 19 (9.50) | 3.49 (ปานกลาง) | 6 |
| 6.2 ขั้นตอนการสั่งกาแฟ เครื่องดื่มและขนมไม่ ยุ่งยากซับซ้อน | 140 (70.00) | 27 (13.50) | 20 (10.00) | 7 (3.50) | 6 (3.00) | 4.44 (มาก) | 2 |
| 6.3 ระยะเวลาที่รอในการ รับกาแฟ เครื่องดื่มและ ขนม (หลังการสั่งซื้อ) มี ความเหมาะสม | 153 (76.50) | 31 (15.50) | 10 (5.00) | 4 (2.00) | 2 (1.00) | 4.65 (มากที่สุด) | 1 |
| 6.4 มีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ (ไม่ ต้องให้ลูกค้ามารับที่ เคาน์เตอร์เอง) | 38 (19.00) | 118 (59.00) | 26 (13.00) | 18 (9.00) | 0 (0.00) | 3.88 (มาก) | 5 |
| 6.5 การเสิร์ฟกาแฟ เครื่องดื่มและขนมได้ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | 65 (32.50) | 105 (52.50) | 30 (15.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.18 (มาก) | 4 |
| 6.6 มีการให้บริการจองโต๊ะ ล่วงหน้า | 20 (10.00) | 35 (17.50) | 120 (60.00) | 18 (9.00) | 7 (3.50) | 3.22 (ปานกลาง) | 7 |
| 6.7 แคมเปญรูดเงินได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว | 88 (44.00) | 93 (46.50) | 19 (9.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.35 (มาก) | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.03 (มาก) | |

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ สาขารวมโชค

| ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 7.1 ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน | 5 (2.50) | 9 (4.50) | 41 (20.50) | 129 (64.50) | 16 (8.00) | 2.29 (น้อย) | 11 |
| 7.2 บรรยากาศของร้านเป็น กันเอง และ สวยงาม | 47 (23.50) | 96 (48.00) | 24 (12.00) | 17 (8.50) | 16 (8.00) | 3.71 (มาก) | 4 |
| 7.3 ภายในร้านมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด | 37 (18.50) | 93 (46.50) | 27 (13.50) | 21 (10.50) | 22 (11.00) | 3.51 (มาก) | 6 |
| 7.4 ความสะอาดภายในร้าน | 45 (22.50) | 107 (53.50) | 22 (11.00) | 26 (13.00) | 0 (0.00) | 3.86 (มาก) | 2 |
| 7.5 การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เป็น ระเบียบ | 44 (22.00) | 103 (51.50) | 31 (15.50) | 22 (11.00) | 0 (0.00) | 3.85 (มาก) | 3 |
| 7.6 จัดให้มีที่นั่งภายนอก อาคาร | 43 (21.50) | 90 (45.00) | 31 (15.50) | 19 (9.50) | 17 (8.50) | 3.62 (มาก) | 5 |
| 7.7 จัดให้มีพื้นที่สำหรับสูบ บุหรี่ | 15 (7.50) | 22 (11.00) | 139 (69.50) | 18 (9.00) | 6 (3.00) | 3.11 (ปานกลาง) | 9 |
| 7.8 หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการ ลูกค้า | 19 (9.50) | 31 (15.50) | 124 (62.00) | 17 (8.50) | 9 (4.50) | 3.17 (ปานกลาง) | 8 |
| 7.9 การมีบริการ อินเทอร์เน็ต ให้ใช้ฟรี | 16 (8.00) | 24 (12.00) | 133 (66.50) | 14 (7.00) | 13 (6.50) | 3.08 (ปานกลาง) | 10 |

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ สาขารวมโชค (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 7.10 ห้องน้ำสะอาดและ เพียงพอ | 42 (21.00) | 79 (39.50) | 27 (13.50) | 27 (13.50) | 25 (12.50) | 3.43 (ปานกลาง) | 7 |
| 7.11 เทคโนโลยีของเครื่อง ทำกาแฟและ อุปกรณ์เสริมต่างๆ มี ความทันสมัย | 139 (69.50) | 34 (17.00) | 12 (6.00) | 9 (4.50) | 6 (3.00) | 4.46 (มาก) | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.47 (ปานกลาง) | |

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟ ในจังหวัด
เชียงใหม่ (สาขาโชตนา และสาขารวมโชค)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สาขาโชตนา และสาขารวมโชค)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.1 ความสดใหม่ของกาแฟ ที่จำหน่ายในร้าน | 316 (79.00) | 48 (12.00) | 25 (6.25) | 11 (2.75) | 0 (0.00) | 4.67 (มากที่สุด) | 1 |
| 1.2 ความสดใหม่ของขนม เค้ก คุกกี้ และแซนวิช ที่จำหน่ายในร้าน | 82 (20.50) | 211 (52.75) | 62 (15.50) | 45 (11.25) | 0 (0.00) | 3.83 (มาก) | 6 |
| 1.3 ความหลากหลายของ ชนิดกาแฟและ เครื่องดื่ม | 300 (75.00) | 59 (14.75) | 17 (4.25) | 9 (2.25) | 15 (3.75) | 4.55 (มากที่สุด) | 2 |
| 1.4 ความหลากหลายของ ขนมที่จำหน่าย | 40 (10.00) | 59 (14.75) | 249 (62.25) | 29 (7.25) | 23 (5.75) | 3.16 (ปานกลาง) | 12 |
| 1.5 คุณภาพของกาแฟมี ความสม่ำเสมอ เช่น กลิ่นของกาแฟ สีของ กาแฟ เป็นต้น | 138 (34.50) | 221 (55.25) | 41 (10.25) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.24 (มาก) | 5 |
| 1.6 การตกแต่งเครื่องดื่ม สวยงามน่ารับประทาน | 65 (16.25) | 186 (46.50) | 62 (15.50) | 43 (10.75) | 44 (11.00) | 3.46 (ปานกลาง) | 10 |
| 1.7 รสชาติของกาแฟและ เครื่องดื่ม | 290 (72.50) | 60 (15.00) | 29 (7.25) | 9 (2.25) | 12 (3.00) | 4.52 (มากที่สุด) | 3 |

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (สาขาโชนา และสาขารวมโชน) (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.8 รสชาติของขนม | 46 (11.50) | 68 (17.00) | 198 (49.50) | 49 (12.25) | 39 (9.75) | 3.08 (ปานกลาง) | 13 |
| 1.9 กาแฟมีหลายขนาด เช่น ขนาดเล็ก ใหญ่ เป็นต้น | 163 (40.75) | 199 (49.75) | 38 (9.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.31 (มาก) | 4 |
| 1.10 มีบรรจุภัณฑ์สวยงาม | 18 (4.50) | 54 (13.50) | 244 (61.00) | 52 (13.00) | 32 (8.00) | 2.94 (ปานกลาง) | 14 |
| 1.11 มีบรรจุภัณฑ์เหมาะสม กรณีซื้อกลับบ้าน (เช่น มีการ Packing แยก ระหว่างกาแฟ และ น้ำแข็ง เป็นต้น) | 39 (9.75) | 64 (16.00) | 239 (59.75) | 42 (10.50) | 16 (4.00) | 3.17 (ปานกลาง) | 11 |
| 1.12 ภาชนะบรรจุที่ใส่ น้ำตาล ครีมเทียมใช้ใน ร้าน มีความเหมาะสม และสวยงาม | 62 (15.50) | 184 (46.00) | 79 (19.75) | 38 (9.50) | 37 (9.25) | 3.49 (ปานกลาง) | 9 |
| 1.13 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กาแฟและเครื่องดื่ม ใหม่อยู่เสมอ | 86 (21.50) | 172 (43.00) | 58 (14.50) | 34 (8.50) | 50 (12.50) | 3.53 (มาก) | 8 |
| 1.14 ชื่อเสียงของร้านเป็นที่ รู้จัก | 22 (5.50) | 36 (9.00) | 206 (51.50) | 99 (24.75) | 37 (9.25) | 2.77 (ปานกลาง) | 15 |
| 1.15 ทรายี่ห้อของร้านมี ความสวยงามและจดจำ ได้ง่าย | 76 (19.00) | 190 (47.50) | 58 (14.50) | 32 (8.00) | 44 (11.00) | 3.56 (มาก) | 7 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.68 (มาก) | |

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (สาขาโภชนา และสาขารวมโชค)

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 2.1 ราคาของกาแฟและเครื่องดื่มถูกกว่าร้านอื่น | 140 (35.00) | 221 (55.25) | 39 (9.75) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.25 (มาก) | 1 |
| 2.2 ราคาของขนมถูกกว่าร้านอื่น เช่น ขนมเค้ก คุกกี้ แซนวิช เป็นต้น | 39 (9.75) | 64 (16.00) | 204 (51.00) | 56 (14.00) | 37 (9.25) | 3.03 (ปานกลาง) | 4 |
| 2.3 ราคาของส่วนผสมเพิ่มเติม ถูกกว่าร้านอื่น เช่น วิปครีม ไซรัป คาราเมล เป็นต้น | 32 (8.00) | 68 (17.00) | 191 (47.75) | 71 (17.75) | 38 (9.50) | 2.96 (ปานกลาง) | 5 |
| 2.4 มีราคาให้เลือกหลายขนาด | 47 (11.75) | 110 (27.50) | 163 (40.75) | 44 (11.00) | 36 (9.00) | 3.22 (ปานกลาง) | 3 |
| 2.5 คิดป้ายบอกราคาชัดเจน | 126 (31.50) | 201 (50.25) | 44 (11.00) | 16 (4.00) | 13 (3.25) | 4.03 (มาก) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.50 (มาก) | |

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ (สาขาโชตนา และสาขารวมโชค)

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 3.1 การเดินทางมาที่ร้านสะดวก | 186 (46.50) | 120 (30.00) | 46 (11.50) | 18 (4.50) | 30 (7.50) | 4.04 (มาก) | 2 |
| 3.2 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก | 49 (12.25) | 146 (36.50) | 152 (38.00) | 44 (11.00) | 9 (2.25) | 3.46 (ปานกลาง) | 5 |
| 3.3 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย | 177 (44.25) | 66 (16.50) | 127 (31.75) | 21 (5.25) | 9 (2.25) | 3.95 (มาก) | 3 |
| 3.4 มีการจัด โต๊ะ และเก้าอี้ให้ลูกค้านั่งได้อย่างเพียงพอ | 85 (21.25) | 141 (35.25) | 146 (36.50) | 19 (4.75) | 9 (2.25) | 3.69 (มาก) | 4 |
| 3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (10.00 น. -20.00 น.) | 210 (52.50) | 135 (33.75) | 43 (10.75) | 9 (2.25) | 3 (0.75) | 4.35 (มาก) | 1 |
| 3.6 มีบริการรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้ | 40 (10.00) | 64 (16.00) | 196 (49.00) | 63 (15.75) | 37 (9.25) | 3.02 (ปานกลาง) | 7 |
| 3.7 เว็บไซต์ หรือ Facebook ของร้านมีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงได้ง่าย | 29 (7.25) | 69 (17.25) | 247 (61.75) | 37 (9.25) | 18 (4.50) | 3.14 (ปานกลาง) | 6 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.66 (มาก) | |

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (สาขาโซตนา และสาขารวมโชค)

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น วิทยุ นิตยสาร ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น | 16 (4.00) | 38 (9.50) | 199 (49.75) | 114 (28.50) | 33 (8.25) | 2.73 (ปานกลาง) | 7 |
| 4.2 มีการทำการ ประชาสัมพันธ์ เช่น การสนับสนุนกิจกรรม ของชุมชน การปลูก เมล็ดกาแฟเพื่อ เสริมสร้างรายได้ เป็น ต้น | 80 (20.00) | 224 (56.00) | 53 (13.25) | 43 (10.75) | 0 (0.00) | 3.85 (มาก) | 2 |
| 4.3 มีการจัดรายการลดแลก แจกแถม เช่น ซื้อครบ 10 แก้ว ฟรี 1 แก้ว หรือ แจกเสื้อยืด แจกแก้ว กาแฟ เมื่อใช้บริการ ตามที่กำหนด เป็นต้น | 147 (36.75) | 216 (54.00) | 37 (9.25) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.28 (มาก) | 1 |
| 4.4 มีการให้ของสมนาคุณ ในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด เป็นต้น | 84 (21.00) | 188 (47.00) | 72 (18.00) | 34 (8.50) | 22 (5.50) | 3.70 (มาก) | 3 |
| 4.5 มีการแจกของที่ระลึก ใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูต ตามงานต่างๆ เป็นต้น | 40 (10.00) | 49 (12.25) | 203 (50.75) | 66 (16.50) | 42 (10.50) | 2.95 (ปานกลาง) | 6 |

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (สาขาโฆษณา และสาขารวมโชค) (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 4.6 มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อ รับสิทธิพิเศษ | 38 (9.50) | 66 (16.50) | 198 (49.50) | 64 (16.00) | 34 (8.50) | 3.03 (ปานกลาง) | 5 |
| 4.7 มีเอกสาร วารสาร แผ่น พับ หรือหนังสือที่ให้ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับกาแฟให้ลูกค้า | 78 (19.50) | 189 (47.25) | 51 (12.75) | 42 (10.50) | 40 (10.00) | 3.56 (มาก) | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.44 (ปานกลาง) | |

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (สาขาวิชา และสาขารวม โขค)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | 216 (54.00) | 151 (37.75) | 26 (6.50) | 2 (0.50) | 5 (1.25) | 4.43 (มาก) | 3 |
| 5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 83 (20.75) | 188 (47.00) | 55 (13.75) | 43 (10.75) | 31 (7.75) | 3.62 (มาก) | 5 |
| 5.3 พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม | 82 (20.50) | 190 (47.50) | 49 (12.25) | 44 (11.00) | 35 (8.75) | 3.60 (มาก) | 6 |
| 5.4 พนักงานสามารถแนะนำเครื่องคืมและขนมได้เป็นอย่างดี | 8 (2.00) | 14 (3.50) | 89 (22.25) | 250 (62.50) | 39 (9.75) | 2.26 (น้อย) | 10 |
| 5.5 พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี | 15 (3.75) | 45 (11.25) | 210 (52.50) | 95 (23.75) | 35 (8.75) | 2.78 (ปานกลาง) | 9 |
| 5.6 พนักงานแต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม | 37 (9.25) | 52 (13.00) | 240 (60.00) | 42 (10.50) | 29 (7.25) | 3.07 (ปานกลาง) | 7 |
| 5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค | 309 (77.25) | 55 (13.75) | 21 (5.25) | 11 (2.75) | 4 (1.00) | 4.64 (มากที่สุด) | 1 |
| 5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น แจ้งลูกค้าทันทีเมื่อรับเงินมากเกินไป เป็นต้น | 138 (34.50) | 218 (54.50) | 44 (11.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.24 (มาก) | 4 |

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (สาขาวิชา และสาขาวิชา) (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 5.9 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี | 39 (9.75) | 60 (15.00) | 192 (48.00) | 73 (18.25) | 36 (9.00) | 2.98 (ปานกลาง) | 8 |
| 5.10 บาริสต้ามีความรู้ความชำนาญในเรื่องกาแฟเป็นอย่างดี | 296 (74.00) | 55 (13.75) | 34 (8.50) | 8 (2.00) | 7 (1.75) | 4.56 (มากที่สุด) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.62 (มาก) | |

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (สาขาโชตนา และสาขารวมโชค)

| ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 6.1 การทักทายและต้อนรับ เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใน ร้าน | 81 (20.25) | 174 (43.50) | 59 (14.75) | 45 (11.25) | 41 (10.25) | 3.52 (มาก) | 6 |
| 6.2 ขั้นตอนการสั่งกาแฟ เครื่องดื่มและขนมไม่ ยุ่งยากซับซ้อน | 282 (70.50) | 57 (14.25) | 36 (9.00) | 13 (3.25) | 12 (3.00) | 4.46 (มาก) | 2 |
| 6.3 ระยะเวลาที่รอในการ รับกาแฟ เครื่องดื่มและ ขนม (หลังการสั่งซื้อ) มี ความเหมาะสม | 300 (75.00) | 71 (17.75) | 16 (4.00) | 9 (2.25) | 4 (1.00) | 4.64 (มากที่สุด) | 1 |
| 6.4 มีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ (ไม่ ต้องให้ลูกค้ามารับที่ เคาน์เตอร์เอง) | 78 (19.50) | 227 (56.75) | 55 (13.75) | 40 (10.00) | 0 (0.00) | 3.86 (มาก) | 5 |
| 6.5 การเสิร์ฟกาแฟ เครื่องดื่มและขนมได้ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | 136 (34.00) | 211 (52.75) | 53 (13.25) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.21 (มาก) | 4 |
| 6.6 มีการให้บริการจองโต๊ะ ล่วงหน้า | 44 (11.00) | 67 (16.75) | 235 (58.75) | 40 (10.00) | 14 (3.50) | 3.22 (ปานกลาง) | 7 |
| 6.7 แคนเซิร์ฟคิดเงินได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว | 160 (40.00) | 199 (49.75) | 41 (10.25) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.30 (มาก) | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.03 (มาก) | |

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (สาขาโชนา และสาขารวมโชค)

| ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 7.1 ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน | 29 (7.25) | 39 (9.75) | 154 (38.50) | 152 (38.00) | 26 (6.50) | 2.73 (ปานกลาง) | 11 |
| 7.2 บรรยากาศของร้านเป็น กันเอง และ สวยงาม | 91 (22.75) | 196 (49.00) | 49 (12.25) | 36 (9.00) | 28 (7.00) | 3.72 (มาก) | 5 |
| 7.3 ภายในร้านมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด | 55 (13.75) | 121 (30.25) | 152 (38.00) | 42 (10.50) | 30 (7.50) | 3.32 (ปานกลาง) | 7 |
| 7.4 ความสะอาดภายในร้าน | 86 (21.50) | 220 (55.00) | 51 (12.75) | 43 (10.75) | 0 (0.00) | 3.87 (มาก) | 2 |
| 7.5 การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เป็น ระเบียบ | 75 (18.75) | 206 (51.50) | 75 (18.75) | 44 (11.00) | 0 (0.00) | 3.78 (มาก) | 4 |
| 7.6 จัดให้มีที่นั่งภายนอก อาคาร | 59 (14.75) | 127 (31.75) | 150 (37.50) | 33 (8.25) | 31 (7.75) | 3.38 (ปานกลาง) | 6 |
| 7.7 จัดให้มีพื้นที่สำหรับสูบ บุหรี่ | 33 (8.25) | 50 (12.50) | 258 (64.50) | 43 (10.75) | 16 (4.00) | 3.10 (ปานกลาง) | 9 |
| 7.8 หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการ ลูกค้า | 42 (10.50) | 58 (14.50) | 247 (61.75) | 32 (8.00) | 21 (5.25) | 3.17 (ปานกลาง) | 8 |
| 7.9 การมีบริการ อินเทอร์เน็ต ให้ใช้ฟรี | 159 (39.75) | 54 (13.50) | 155 (38.75) | 17 (4.25) | 15 (3.75) | 3.81 (มาก) | 3 |

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (สาขาโชนา และสาขารวมโชค) (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 7.10 ห้องน้ำสะอาดและ เพียงพอ | 47 (11.75) | 86 (21.50) | 68 (17.00) | 154 (38.50) | 45 (11.25) | 2.84 (ปานกลาง) | 10 |
| 7.11 เทคโนโลยีของเครื่อง ทำกาแฟและ อุปกรณ์เสริมต่างๆ มี ความทันสมัย | 282 (70.50) | 66 (16.50) | 26 (6.50) | 15 (3.75) | 11 (2.75) | 4.48 (มาก) | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.47 (ปานกลาง) | |



ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัด
เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดี
ขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและ
เป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวปาณิสดา สิงคะตา
นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟฟาง ในจังหวัดเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 – 50 ปี

5. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. อื่นๆ (โปรดระบุ

4. การศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

3. ปวส.หรืออนุปริญญา

4.ปริญญาตรี

5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ

3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. พนักงานบริษัทเอกชน

5. ธุรกิจส่วนตัว

6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

7. อื่นๆ (โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,000 – 10,000 บาท

3. 10,001 – 15,000 บาท

4. 15,001 – 20,000 บาท

5. 20,001 – 25,000 บาท

6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. สาขาของร้านกาแฟฟ้าง ที่ท่านใช้บริการมากที่สุด

- () 1. สาขาโชตนา () 2. สาขารวมโชค

8. โดยเฉลี่ยแล้วท่านมาใช้บริการของร้านกาแฟฟ้าง บ่อยแค่ไหน

- () 1. เดือนละครั้งหรือต่ำกว่า () 2. สัปดาห์ละครั้ง
 () 3. 2 ครั้งต่อสัปดาห์ () 4. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์
 () 5. มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ (โปรดระบุ.....)

9. วันที่ท่านมาใช้บริการของร้านกาแฟฟ้าง บ่อยที่สุด

- () 1. วันจันทร์-วันศุกร์
 () 2. วันเสาร์ - วันอาทิตย์
 () 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์

10. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการของร้านกาแฟฟ้าง บ่อยที่สุด

- () 1. ช่วงเวลา 10.00 - 12.00 น.
 () 2. ช่วงเวลา 12.01 - 15.00 น.
 () 3. ช่วงเวลา 15.01 - 18.00 น.
 () 4. ช่วงเวลา 18.01 - 20.00 น.

11. ลักษณะการให้บริการที่ร้านกาแฟฟ้าง

- () 1. ดื่ม/รับประทานที่ร้าน
 () 2. ชื้อกลับบ้าน
 () 3. ทั้ง 2 อย่าง
 (หากตอบข้อ 2 ให้ข้ามไปตอบข้อ 13)

12. ปกติท่านมาใช้บริการของร้านกาแฟฟ้าง ในแต่ละครั้งเป็นระยะเวลาสั้นเท่าใด

- () 1. ต่ำกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมง
 () 2. ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง
 () 3. ครั้งละ 3-4 ชั่วโมง
 () 4. ครั้งละ มากกว่า 4 ชั่วโมง (โปรดระบุ.....)

13. บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการของร้านกาแฟ มากที่สุด

- () 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน
- () 2. บุคคลในครอบครัว
- () 3. แฟน
- () 4. ตัวท่านเอง
- () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านกาแฟ พร้อมกับท่านในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย)

- () 1. คนเดียว
- () 2. 2-3 คน
- () 3. 4-6 คน
- () 4. มากกว่า 6 คนขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

15. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้บริการร้านกาแฟ

- () 1. ต่ำกว่า 100 บาท
- () 2. 100-200 บาท
- () 3. 201-300 บาท
- () 4. 301- 400 บาท
- () 5. มากกว่า 400 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

16. ท่านมาใช้บริการร้านกาแฟ ในโอกาสใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พักผ่อนหย่อนใจ
- () 2. เลี้ยงกาแฟ-ขนมให้แก่ลูกค้า/เพื่อน
- () 3. พบปะสังสรรค์
- () 4. เจริญธุรกิจ
- () 5. รอรับลูกหลังเลิกเรียน
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

17. ท่านรู้จักร้านกาแฟจากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รู้จักด้วยตัวเอง / เจอหน้าร้านเอง () 2. ครอบครัวหรือญาติแนะนำ
 () 3. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ () 4. จากสื่อโฆษณาต่างๆ
 () 5. ร้านจำหน่ายขนมอื่นๆ แนะนำ () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

18. เครื่องดื่มที่ท่านซื้อจากร้าน กาแฟ บ่อยที่สุดเป็นเครื่องดื่มชนิดใด

- () 1. กาแฟดำ เช่น เอสเปรสโซ่ พีเบอร์รี่ อเมริกาโน่ กาแฟผง เป็นต้น
 () 2. กาแฟผสมนม เช่น ลาเต้ คาปูชิโน แมคเคียโต เป็นต้น
 () 3. กาแฟปั่น เช่น มอคค่าปั่น ลาเต้ปั่น คาปูชิโนปั่น กาแฟปั่น เป็นต้น
 () 4. ชา เช่น ชาเขียว ชาไทยโบราณ, โกโก้ เป็นต้น
 () 5. สมูทตี้ เช่น น้ำผลไม้ปั่น เป็นต้น
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

19. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านกาแฟ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ความสดใหม่ของกาแฟ
 () 2. รสชาติของกาแฟ
 () 3. มีกาแฟหลากหลายตรงตามต้องการ
 () 4. มีเครื่องดื่มหลากหลายตรงตามต้องการ
 () 5. ขนมอบริบ เช่น ขนมน้แข็ง ลูกเกด แชนวิช เป็นต้น
 () 6. พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 () 7. ราคากาแฟไม่แพง
 () 8. ราคาขนมไม่แพง
 () 9. การตกแต่งร้านสวยงาม มีเอกลักษณ์ แสดงถึงความเป็นล้านนาโมเดิร์น
 () 10. การเดินทางมาที่ร้านสะดวก
 () 11. ต้องการพบปะสังสรรค์กับเพื่อน
 () 12. มีโปรโมชั่นพิเศษ เช่น ซื้อครบ 10 แก้ว ฟรี 1 แก้ว เป็นต้น
 () 13. รู้จักเจ้าของร้าน/พนักงาน
 () 14. มี WiFi ไร้ให้บริการ
 () 15. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟใน
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
กับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

| ความพึงพอใจของลูกค้า | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service) | | | | | |
| 1.1 ความสดใหม่ของกาแฟ ที่จำหน่ายในร้าน | | | | | |
| 1.2 ความสดใหม่ของขนมเค้ก คุกกี้ และแซนวิช ที่จำหน่ายในร้าน | | | | | |
| 1.3 ความหลากหลายของชนิดกาแฟและเครื่องดื่ม | | | | | |
| 1.4 ความหลากหลายของขนมที่จำหน่าย | | | | | |
| 1.5 คุณภาพของกาแฟมีความสม่ำเสมอ เช่น กลิ่นของกาแฟ สีของกาแฟ เป็นต้น | | | | | |
| 1.6 การตกแต่งเครื่องดื่มสวยงามน่ารับประทาน | | | | | |
| 1.7 รสชาติของกาแฟและเครื่องดื่ม | | | | | |
| 1.8 รสชาติของขนม | | | | | |
| 1.9 กาแฟมีหลายขนาด เช่น ขนาดเล็ก ใหญ่ เป็นต้น | | | | | |
| 1.10 มีบรรจุภัณฑ์สวยงาม | | | | | |
| 1.11 มีบรรจุภัณฑ์เหมาะสมกรณีซื้อกลับบ้าน (เช่น มีการ Packing แยกระหว่างกาแฟ และน้ำแข็ง เป็นต้น) | | | | | |
| 1.12 ภาชนะบรรจุที่ใส่น้ำตาล ครีมเทียมใช้ในร้าน มีความเหมาะสม และสวยงาม | | | | | |
| 1.13 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์กาแฟและเครื่องดื่มใหม่อยู่เสมอ | | | | | |

| ความพึงพอใจของลูกค้า | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service) (ต่อ) | | | | | |
| 1.14 ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จัก | | | | | |
| 1.15 ทรายี่ห้อของร้านมีความสวยงามและจดจำได้ง่าย | | | | | |
| 2. ด้านราคา (Price) | | | | | |
| 2.1 ราคาของกาแฟและเครื่องดื่มถูกกว่าร้านอื่น | | | | | |
| 2.2 ราคาของขนมถูกกว่าร้านอื่น เช่น ขนมเค้ก คุกกี้ แชนวิซ เป็นต้น | | | | | |
| 2.3 ราคาของส่วนผสมเพิ่มเติม ถูกกว่าร้านอื่น เช่น วิปครีม ไซรัป คาราเมล เป็นต้น | | | | | |
| 2.4 มีราคาให้เลือกตามหลายขนาด | | | | | |
| 2.5 ติดป้ายบอกราคาชัดเจน | | | | | |
| 3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) | | | | | |
| 3.1 การเดินทางมาที่ร้านสะดวก | | | | | |
| 3.2 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก | | | | | |
| 3.3 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย | | | | | |
| 3.4 มีการจัดโต๊ะ และเก้าอี้ให้ลูกค้านั่งได้อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 3.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (10.00 น. -20.00 น.) | | | | | |
| 3.6 มีบริการรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้ | | | | | |
| 3.7 เว็บไซต์ หรือ Facebook ของร้านมีข้อมูลเพียงพอและเข้าถึงได้ง่าย | | | | | |

| ความพึงพอใจของลูกค้า | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) | | | | | |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ นิตยสาร ป้าย กลางแจ้ง เป็นต้น | | | | | |
| 4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การสนับสนุน กิจกรรมของชุมชน การปลูกเมล็ดกาแฟเพื่อ เสริมสร้างรายได้ เป็นต้น | | | | | |
| 4.3 มีการจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ซื้อครบ 10 แก้ว ฟรี 1 แก้ว หรือ แจกเมล็ดกาแฟ เมื่อ ใช้บริการตามที่กำหนด เป็นต้น | | | | | |
| 4.4 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตร ส่วนลด เป็นต้น | | | | | |
| 4.5 มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาล ปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น | | | | | |
| 4.6 มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ | | | | | |
| 4.7 มีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับกาแฟให้ลูกค้า | | | | | |
| 5.ด้านบุคลากร (People) | | | | | |
| 5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | | | | | |
| 5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ | | | | | |
| 5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม | | | | | |
| 5.4 พนักงานสามารถแนะนำเครื่องดื่มและขนมได้เป็น อย่างดี | | | | | |

| ความพึงพอใจของลูกค้า | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5.ด้านบุคลากร (People) (ต่อ) | | | | | |
| 5.5 พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา ได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 5.6 พนักงานแต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม | | | | | |
| 5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค | | | | | |
| 5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น แจ็งลูกค้าทันทีเมื่อรับเงินมาเกิน เป็นต้น | | | | | |
| 5.9 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี | | | | | |
| 5.10 บาร์ิสต้ามีความรู้ความชำนาญในเรื่องกาแฟเป็นอย่างดี | | | | | |
| 6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) | | | | | |
| 6.1 การทักทายและต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน | | | | | |
| 6.2 ขั้นตอนการสั่งกาแฟ เครื่องดื่มและขนมไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 6.3 ระยะเวลาที่รอในการรับกาแฟ เครื่องดื่มและขนม (หลังการสั่งซื้อ) มีความเหมาะสม | | | | | |
| 6.4 มีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ (ไม่ต้องให้ลูกค้ามารับที่เคาน์เตอร์เอง) | | | | | |
| 6.5 การเสิร์ฟกาแฟ เครื่องดื่มและขนมได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | | | | | |
| 6.6 มีการให้บริการจองโต๊ะล่วงหน้า | | | | | |
| 6.7 แคชเชียร์คิดเงินได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว | | | | | |

| ความพึงพอใจของลูกค้า | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) | | | | | |
| 7.1 ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน | | | | | |
| 7.2 บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง และ สวยงาม | | | | | |
| 7.3 ภายในร้านมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด | | | | | |
| 7.4 ความสะอาดภายในร้าน | | | | | |
| 7.5 การจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์เป็นระเบียบ | | | | | |
| 7.6 จัดให้มีที่นั่งภายนอกอาคาร | | | | | |
| 7.7 จัดให้มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ | | | | | |
| 7.8 หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า | | | | | |
| 7.9 การมีบริการอินเทอร์เน็ต ให้ใช้ฟรี | | | | | |
| 7.10 ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ | | | | | |
| 7.11 เทคโนโลยีของเครื่องทำกาแฟและอุปกรณ์เสริมต่างๆ มีความทันสมัย | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ

- 1.1 () กาแฟที่จำหน่ายในร้านไม่สดใหม่
- 1.2 () ไม่มีความหลากหลายของชนิดกาแฟและเครื่องดื่ม
- 1.3 () คุณภาพของกาแฟไม่มีความสม่ำเสมอ เช่น กลิ่นของกาแฟ สีของกาแฟ เป็นต้น
- 1.4 () ไม่มีการตกแต่งเครื่องดื่มสวยงามน่ารับประทาน
- 1.5 () รสชาติของกาแฟและเครื่องดื่มไม่คงที่สม่ำเสมอ
- 1.6 () ไม่มีกาแฟให้เลือกหลายขนาด หรือมีขนาดเดียว
- 1.7 () บรรจุภัณฑ์ไม่สวยงาม
- 1.8 () ไม่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์กาแฟและเครื่องดื่มใหม่หรือมีน้อย
- 1.9 () ชื่อเสียงของร้านไม่เป็นที่รู้จัก
- 1.10 () ทรายห้อยของร้านไม่สวยงาม และจดย้ายาก
- 1.11 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 1.12 () ไม่พบปัญหา

2. ด้านราคา

- 2.1 () ราคาของกาแฟแพงกว่าร้านอื่น
- 2.2 () ราคาของขนมแพงกว่าร้านอื่น เช่น ขนมเค้ก คุกกี้ แชนวิช เป็นต้น
- 2.3 () ราคาของส่วนผสมเพิ่มเติม แพงกว่าร้านอื่น เช่น วิปครีม ไซรัป คาราเมล เป็นต้น
- 2.4 () ไม่มีราคาให้เลือกตามหลายขนาด
- 2.5 () ไม่มีติดป้ายบอกราคาชัดเจน
- 2.6 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 2.7 () ไม่พบปัญหา

3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย

- 3.1 () การเดินทางมาที่ร้านไม่สะดวก
- 3.2 () ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ไม่ชัดเจนจากด้านนอก
- 3.3 () สถานที่จอดรถคับแคบ
- 3.4 () การจัดโต๊ะให้ลูกค้านั่งไม่เพียงพอ
- 3.5 () เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (10.00 น. -20.00 น.)
- 3.6 () ไม่สามารถรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้
- 3.7 () เว็บไซต์หรือ Facebook ของร้านมีข้อมูลไม่เพียงพอ
- 3.8 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 3.9 () ไม่พบปัญหา

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 () การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อยเกินไป เช่น วิทยุ นิตยสาร ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น
- 4.2 () การทำการประชาสัมพันธ์ มีน้อยเกินไป เช่น การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน การปลูกเมล็ดกาแฟเพื่อเสริมสร้างรายได้ เป็นต้น
- 4.3 () การจัดรายการลดแลกแจกแถมมีน้อยเกินไป เช่น ซื้อครบ 10 แก้ว ฟรี 1 แก้ว หรือ แจกเมล็ดกาแฟเมื่อใช้บริการตามที่กำหนด เป็นต้น
- 4.4 () การให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ มีน้อยเกินไป เช่น บัตรส่วนลด เป็นต้น
- 4.5 () การแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ มีน้อยเกินไป เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น
- 4.6 () ขาดการทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ
- 4.7 () เอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับกาแฟให้ลูกค้า มีน้อยเกินไป
- 4.8 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.9 () ไม่พบปัญหา

5. ด้านบุคลากร

- 5.1 () พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ
- 5.2 () พนักงานไม่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า หรือไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 5.3 () พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือผิดพลาด
- 5.4 () พนักงานไม่ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค
- 5.5 () พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น รับเงินเกินแต่ไม่แจ้ง
- 5.6 () พนักงานบุคลิกภาพภายนอกไม่เหมาะสม
- 5.7 () บาริสต้าขาดความรู้ความชำนาญในเรื่องกาแฟ
- 5.8 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 5.9 () ไม่พบปัญหา

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

- 6.1 () ขาดการทักทายและต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน
- 6.2 () ขั้นตอนการสั่ง กาแฟ เครื่องดื่มและขนม ยุ่งยากซับซ้อน
- 6.3 () ระยะเวลาที่รอในการรับกาแฟ เครื่องดื่มและขนม (หลังการสั่งซื้อ) นาน หรือไม่เหมาะสม
- 6.4 () ไม่มีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ เช่น ให้ลูกค้ามารับกาแฟที่เคาน์เตอร์เอง เป็นต้น
- 6.5 () การเสิร์ฟกาแฟ เครื่องดื่ม และขนม ล่าช้าหรือมีความผิดพลาด
- 6.6 () การจองโต๊ะล่วงหน้าทำได้ไม่สะดวก
- 6.7 () แคชเชียร์คิดเงินล่าช้าหรือมีความผิดพลาด
- 6.8 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 6.9 () ไม่พบปัญหา

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 7.1 () ป้ายหน้าร้านไม่สวยงาม มองเห็นได้ไม่ชัดเจน
- 7.2 () บรรยากาศของร้านไม่เป็นกันเอง และ ไม่สวยงาม
- 7.3 () ร้านมีพื้นที่คับแคบ หรือแออัด
- 7.4 () ร้านไม่สะอาด
- 7.5 () ไม่มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ หรือมีบริเวณน้อย
- 7.6 () ไม่มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า
- 7.7 () ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ต ให้ใช้ฟรี

- 7.8 () ห้องน้ำไม่สะอาด และไม่เพียงพอ
- 7.9 () เทคโนโลยีของเครื่องทำกาแฟและอุปกรณ์เสริมต่างๆ ไม่มีความทันสมัย
- 7.10 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 7.11 () ไม่พบปัญหา

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวปาณิสรา สิงคะตา

วัน เดือน ปีเกิด

16 พฤศจิกายน 2508

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2537

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2532 - 2534

รับราชการตำรวจ

พ.ศ. 2538 - 2543

รับราชการตำรวจ กรมทางหลวง สังกัดกระทรวงคมนาคม

พ.ศ. 2543 - 2550

ทำธุรกิจเกี่ยวกับการเกษตร

พ.ศ. 2550 - 2555

ทำธุรกิจกาแฟ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved