

ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของ
ร้านกาแฟในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สิงหาคม 2558

ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของ
ร้านกาแฟในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม



ศุวพัชร สุรเชษฐพงษ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง

ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2558

ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟ
ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

สุวพัชร สุรเชษฐพงษ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
.....ประธานกรรมการ

.....
.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ ชูติกาวินท์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ)

.....
.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ)

.....
.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศรัณญา กั้นตะบุตร)

3 สิงหาคม 2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.นิศยา เจริญประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ ชุติกาวิทย์ ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร.วรรณัย สายประเสริฐ กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระที่กรุณาให้คำแนะนำ และช่วยเหลือให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่านที่คอยอบรมสั่งสอนให้ ผู้ศึกษามีทั้งความรู้และจริยธรรมในการดำเนินชีวิตจนกระทั่ง ได้รับความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บริหารร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ให้ความไว้วางใจ และเห็นความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนขอขอบคุณลูกค้าทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้เป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งเป็นผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น Young Ex-MBA รุ่น 2 สมุทรสาคร ทุกท่านที่มีมิตรภาพที่ดีต่อกันมาโดยตลอดและได้ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์อันมีค่าตลอดเวลาที่ศึกษา ให้ความช่วยเหลือ กำลังใจที่ดี และความช่วยเหลืออย่างจริงใจเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาเป็นอย่างสูง ที่คอยสนับสนุนด้านทุนทรัพย์ในการศึกษา ตลอดจนเป็นขวัญกำลังใจในทุกเรื่องให้กับผู้ศึกษาตลอดมา

ท้ายที่สุดนี้ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

สุวพัชร สุรเชษฐพงษ์

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม

ผู้เขียน นางสาวสุวพัชร สุรเชษฐพงษ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 350 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวัน มีเหตุผลในการมาใช้บริการเพื่อรับประทานอาหารเช้า/อาหารว่าง โดยมาใช้บริการร้านกาแฟในวันจันทร์ - ศุกร์ ในช่วงเวลา 10.31 น. - 12.30 น. มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งน้อยกว่า 100 บาท ส่วนรูปแบบการใช้บริการร้านกาแฟสดมากที่สุดคือ คิมที่ร้าน สำหรับชนิดของกาแฟที่ชอบดื่มมากที่สุดคือ กาแฟคาปูชิโน และบริเวณที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการร้านกาแฟมากที่สุดคือ ในห้างสรรพสินค้า

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟ พบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ อันดับรองลงมาได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามอันดับ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย ด้านราคา ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ ด้านกระบวนการ ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ ด้านบุคลากร ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน และด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Expectation Towards Marketing Mix of Coffee Shop in Mueang Samut Songkhram District

Author Miss Suwapatch Surachetpong

Degree Master of Business Administration

Advisor Assoc.Prof. Dr. Nittaya Jariengprasert

ABSTRACT

This independent study aimed to examine consumer expectation towards marketing mix of coffee shop in Mueang Samut Songkram district. Questionnaires were used as the tool to collect data from 350 consumers of coffee shops in Mueang district, Samut Songkram province and were distributed according to the convenient sampling method. Data obtained were analyzed by frequency, percentage, and mean.

The findings presented that most respondents were male in the age of 31-40 years old and single. They worked as private company employee, earned monthly income at 10,001-30,000 Baht, graduated in bachelor's degree, and resided in Samut Songkram province.

According to the study on consumers behavior in coffee shops, most respondents came to a coffee shop daily with the reason of having a meal/snack, especially on Monday-Friday during 10.31-12.30 hrs. In each time of their visit, they spent less than 100 Baht. They mostly took eat-in services at the coffee shop. Their favorite type of coffee was Cappuccino. The most proper and convenient place to take the studied service was department store.

According to the study on consumer expectation towards marketing mix of coffee shop, the finding showed that the consumers had high level of expectation towards all marketing mix factors, which were arranged in descending order as follows: product, price, place, process, people, physical evidence, and promotion. Hereafter were shown the top sub-factors which were ranked at the highest level of expectation. In product factor, the highest level of expectation was the

taste of coffee. In place factor, the highest level of expectation was the appropriate location of the shop where was outstanding/easy to find. In price factor, the highest level of expectation was the reasonable price comparing to the product taste. In process factor, the highest level of expectation was the rapidity of coffee brewing process. In people factor, the highest level of expectation was the staff who was enthusiastic to serve the consumers. In physical evidence factor, the highest level of expectation was the atmosphere and the interior design of the shop. In promotion factor, the highest level of expectation was the availability of membership to get more privileges.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
3.1 ขอบเขตการศึกษา	9
3.2 วิธีการศึกษา	10
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
3.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	11
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสม การตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม	22
4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสม การตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา และความถี่ในการใช้บริการ	33
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	113
5.1 สรุปผลการศึกษา	113
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	126
5.3 ข้อค้นพบ	130
5.4 ข้อเสนอแนะ	132
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	134
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก	137
แบบสอบถาม	138
ประวัติผู้เขียน	144

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	15
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค	16
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	16
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการมาใช้บริการ	17
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการมาใช้บริการ	18
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง	19
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการให้บริการ	20
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของกาแฟที่ชอบดื่ม	20
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริเวณที่เหมาะสมและสะดวกต่อการให้บริการร้านกาแฟ	21

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 22
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 24
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 25
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 27
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านบุคลากร ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 28
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 29
ตารางที่ 4.21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 31
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 32
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ 33
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ 35
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ 37

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาด ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ	39
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านบุคลากรของร้าน กาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ	41
ตารางที่ 4.28	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านลักษณะทาง กายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม เพศ	42
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านกระบวนการของ ร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านผลิตภัณฑ์ของร้าน กาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ	46
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านราคาของร้านกาแฟ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 4.32	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านช่องทางการจัด จำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม อายุ	50
ตารางที่ 4.33	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านการส่งเสริม การตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม อายุ	52
ตารางที่ 4.34	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านบุคลากรของร้าน กาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ	54
ตารางที่ 4.35	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพ ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.36	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านกระบวนการของ ร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ	58
ตารางที่ 4.37	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านผลิตภัณฑ์ของร้าน กาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.38	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านราคาของร้านกาแฟ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
ตารางที่ 4.39	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านช่องทางการจัด จำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	64
ตารางที่ 4.40	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านการส่งเสริม การตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	66
ตารางที่ 4.41	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านบุคลากรของร้าน กาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
ตารางที่ 4.42	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านลักษณะทาง กายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	70
ตารางที่ 4.43	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านกระบวนการของ ร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อ เดือน	71
ตารางที่ 4.44	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านผลิตภัณฑ์ของร้าน กาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา	74
ตารางที่ 4.45	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านราคาของร้านกาแฟ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา	76
ตารางที่ 4.46	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านช่องทางการจัด จำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม ภูมิลำเนา	77
ตารางที่ 4.47	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจายด้านการส่งเสริม การตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม ภูมิลำเนา	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.48	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา	81
ตารางที่ 4.49	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา	82
ตารางที่ 4.50	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา	84
ตารางที่ 4.51	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	86
ตารางที่ 4.52	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	88
ตารางที่ 4.53	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	90
ตารางที่ 4.54	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	92
ตารางที่ 4.55	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	94
ตารางที่ 4.56	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	96
ตารางที่ 4.57	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.58	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ	99
ตารางที่ 4.59	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ	102
ตารางที่ 4.60	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ	103
ตารางที่ 4.61	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ	105
ตารางที่ 4.62	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ	107
ตารางที่ 4.63	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ	109
ตารางที่ 4.64	ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ	111
ตารางที่ 5.1	แสดงลำดับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดและปัจจัยย่อยของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามลำดับแรก	114
ตารางที่ 5.2	แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกย่อยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 10 ลำดับแรก	115
ตารางที่ 5.3	แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทค้าปลีกส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามเพศ	116

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.4	แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจิวเวลรี่ส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามอายุ	118
ตารางที่ 5.5	แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจิวเวลรี่ส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	119
ตารางที่ 5.6	แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจิวเวลรี่ส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามภูมิลำเนา	121
ตารางที่ 5.7	แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจิวเวลรี่ส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	122
ตารางที่ 5.8	แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทจิวเวลรี่ส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ	124

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กาแฟเป็นเครื่องดื่มที่มีกลิ่นและรสเป็นเอกลักษณ์ และเป็นที่ยอดนิยมของคนทั่วโลกจำนวนมากมาช้านาน ถึงแม้ว่ากาแฟจะไม่ได้เป็นเครื่องดื่มที่มีถิ่นกำเนิดในประเทศไทย แต่กาแฟก็เป็นเครื่องดื่มที่คนไทยรู้จักและบริโภคมาเป็นเวลานานไม่ต่ำกว่า 150 ปี คนไทยนิยมบริโภคกาแฟมาเป็นเวลานาน โดยในประเทศไทยมีการปลูกกาแฟหลายพันธุ์ มีการพัฒนาวิธีการนำกาแฟมาผลิตเป็นเครื่องดื่มในลักษณะต่างๆ ถึงแม้ว่ากาแฟจะเป็นเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายและเป็นที่รู้จักในประเทศไทย แต่ลักษณะความนิยมและพฤติกรรมการดื่มกาแฟของคนไทยจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากชาวต่างประเทศ และมีรสนิยมการบริโภคกาแฟที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น โอเลี้ยง กาแฟเย็น หรือกาแฟโบราณที่ใช้ถุงกาแฟซอง ซึ่งแตกต่างไปจากรสนิยมของต่างประเทศที่นิยมบริโภคกาแฟกันอย่างแพร่หลาย อย่างสหรัฐอเมริกาหรือยุโรป เป็นต้น (บริษัท วีพีพี โพรเกรสซิฟ จำกัด, 2557: ออนไลน์)

สภาพการแข่งขันธุรกิจร้านกาแฟในตลาดปัจจุบัน โดยรวมมีการแข่งขันสูงและรุนแรง ส่งผลให้ร้านกาแฟส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีความจำเป็นที่จะต้องขายสินค้าหรือบริการเสริมอื่นๆ ร่วมด้วย และบางแห่งมีบริการอินเทอร์เน็ตให้กับลูกค้า ดังนั้นแต่ละร้านจึงมีจุดขายที่เป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคแตกต่างกันไป ประกอบกับผู้นิยมดื่มกาแฟเป็นประจำในตลาดยังมีหลายกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่นิยมในรสชาติของกาแฟโดยเฉพาะหรือกลุ่มที่ใช้ร้านกาแฟเป็นที่พบปะสนทนากัน โดยมีกาแฟเป็นสื่อกลาง นอกจากนี้ธุรกิจกาแฟยังเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นกลุ่มธุรกิจดาวรุ่งอันดับ 1 ของกลุ่มธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงในปี 2557 (สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557: ออนไลน์)

การที่ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการดื่มกาแฟที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ทำให้ธุรกิจร้านกาแฟมีอัตราการเจริญเติบโตรวดเร็ว ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากธุรกิจร้านกาแฟรายใหญ่ๆ จากต่างประเทศเข้ามาลงทุนธุรกิจในประเทศไทยจำนวนมาก ซึ่งสร้างความตื่นตัวให้กับวงการธุรกิจร้านกาแฟเป็นอย่างมาก ขณะเดียวกันกระแสความนิยมการดื่มกาแฟของคนไทยเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จากการที่คนไทยนิยมดื่มกาแฟสำเร็จรูปเป็นส่วนใหญ่ ปัจจุบันคนไทยหันมานิยมเข้าร้านกาแฟสดคั่วบดที่มีการตกแต่งร้านดูทันสมัย สะดวกสบาย มีบรรยากาศที่รื่นรมย์สำหรับการดื่มกาแฟมากขึ้น ปัจจุบันธุรกิจร้านกาแฟเป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวสูง ทำให้คนไทยเริ่มมีความสนใจในการทำธุรกิจร้านกาแฟมากขึ้น จะเห็นได้ว่าในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา มีร้านกาแฟของคนไทยเปิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่

ละร้านก็จะมีเอกลักษณ์หรือบรรยากาศภายในร้านที่แตกต่างกัน จึงเกิดผู้ประกอบการขนาดย่อมรายใหม่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง (บริษัท ศูนย์วิจัยกิจการไทย จำกัด, การขยายตัวของธุรกิจกาแฟของคนไทยนับตั้งแต่ปี 2551-2556)

จังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพในการขยายตัวทั้งทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวชื่อดังมากมาย เช่น ตลาดน้ำอัมพวา (ตลาดน้ำยามเย็น) ตลาดร่มหุบ (ตลาดรถไฟ) มีเส้นทางคมนาคมสายหลักคือ ถนนพระราม 2 ที่เป็นเส้นทางมุ่งลงสู่ภาคใต้ของประเทศไทย โดยมีอำเภอเมืองสมุทรสงครามเป็นอำเภอหลักของจังหวัด ด้วยขนาดเนื้อที่ 169.057 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 40.57 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด (ศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารและงานปกครอง กระทรวงมหาดไทย : ออนไลน์) จากการสำรวจเบื้องต้น (ผู้ศึกษา, 2558) พบว่าปัจจุบันในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีธุรกิจร้านกาแฟสด ที่มีเครื่องชงกาแฟและมีโต๊ะเก้าอี้ นั่งไว้สำหรับรองรับลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน เป็นจำนวนมากถึง 46 ร้าน และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม (สื่อสัมภาษณ์ 2557: สัมภาษณ์) พบว่า การขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงเกิดผู้ประกอบการธุรกิจร้านกาแฟรายใหม่จำนวนมากขึ้น โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้ร้านกาแฟติดตลาด หรือได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้บริโภคนั้น ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงการแข่งขันด้วยการมุ่งสร้างการบริการให้เกิดความแตกต่าง รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะด้านรสชาติของกาแฟ และกลยุทธ์อื่น ๆ เช่น การจัดร้านให้น่าสนใจ การส่งเสริมการขายที่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการในร้านกาแฟเพิ่มมากขึ้น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องการศึกษาถึง ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษา มาเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการร้านกาแฟ และผู้ที่คาดว่าจะประกอบธุรกิจร้านกาแฟในอนาคตนำมาพัฒนารูปแบบของร้านในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบ ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจร้านกาแฟในปัจจุบันและนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเบื้องต้นสำหรับผู้ที่จะเข้ามาประกอบธุรกิจในอนาคต

1.4 นิยามศัพท์

ความคาดหวัง หมายถึง ความปรารถนาของผู้บริโภคที่ต้องการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้เข้าใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่นักการตลาดใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และการบริการ ราคา สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ

ร้านกาแฟ หมายถึง อาคาร สถานที่ที่จัดไว้เพื่อประกอบกิจการเกี่ยวกับการขายเครื่องดื่มประเภทกาแฟสด ที่มีเครื่องทำกาแฟสด จะเน้นไปที่เครื่องดื่มประเภทกาแฟและอาจมีอาหารว่าง ขนมอบและขนมหวานที่เสิร์ฟเคียงกับเครื่องดื่ม มีการจัดสถานที่นั่ง สถานที่ซิงและมีการกั้นพื้นที่ของร้านไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จะหมายถึง ร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยในบทนี้เป็นการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง และแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ ตลอดจนทำการค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมา เป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง ความคาดหวังจึงเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้การตีความหรือการคาดการณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจึงเป็นไปตามผลลัพธ์ของความคาดหวังที่ตั้งไว้ (Mondy และคณะ, 1990 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2550: 20)

Kotler & Keller (2006: 135 อ้างถึงใน ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา, 2555: 47-48) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า คือ ความปรารถนาของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ถ้าองค์กรทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกับความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและภักดีกับองค์กร

Kotler & Keller (2006 : 136 อ้างถึงใน ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา, 2555: 47-48) ระบุว่า ถ้าธุรกิจรู้ในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังแล้วสามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าส่งมอบบริการได้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดีและมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยลูกค้ากำหนดความคาดหวังของตัวเองจากพฤติกรรมที่ซื้อที่ผ่านมา จากคำแนะนำของเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน จากนักการตลาด หรือจากคำสัญญาของบริษัทนั้นๆ ถ้าบริษัทให้ความหวังต่อตัวสินค้าแก่ผู้บริโภคสูงมาก ผู้บริโภคอาจจะผิดหวังเนื่องจากไม่ได้รับคุณภาพตามที่คาดหวังไว้ในทางกลับกันถ้าผู้ผลิตให้คุณภาพของตัวสินค้าต่ำมาก ผู้บริโภคก็จะไม่มีความคาดหวังใดๆ ต่อตัวสินค้าเลย อาจทำให้ตัวสินค้าไม่ได้รับความนิยม ในปัจจุบันบริษัทต่างๆ กำหนดความคาดหวังต่อตัวสินค้าและให้ลูกค้าได้รับรู้ในระดับกลาง ไม่สูงมากหรือต่ำมากเกินไป

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือที่นักการตลาดใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ประกอบด้วย 7 เรื่อง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical and Presentation) โดยส่วนประกอบทุกตัวมีความเกี่ยวพันกันและเท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับผู้บริหารจะวางกลยุทธ์โดยเน้นน้ำหนักที่ปัจจัยใดมากกว่าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย (ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2550)

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2550) อธิบายว่า กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Services Marketing Mix – 7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภค ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ 7 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ถูกนำเสนอสู่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณค่า(Value) และสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจให้เกิดขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกินความคาดหวัง (Augmented Product) รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ (Potential Product) เพื่อความสามารถในการแข่งขันในอนาคต ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) หมายถึง ต้นทุนของสินค้าที่ลูกค้าต้องการสินค้า ต้องจ่ายกับสินค้าหรือบริการนั้นๆ การกำหนดราคาสินค้าเกิดจากการตั้งเป้าหมายทางการค้าว่า ต้องการกำไร ต้องการขยายส่วนครองตลาด ต้องการต่อสู้กับคู่แข่ง หรือเป้าหมายอื่น การตั้งราคาต้องได้รับการยอมรับจากตลาดเป้าหมาย และสู้กับคู่แข่งได้ รวมถึงเวลา ความพยายามในการใช้ความคิด และการก่อพฤติกรรมซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาสินค้าที่เป็นตัวเงิน

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ โดยต้องพิจารณาถึงองค์การต่างๆ และทำเลที่ตั้งเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงลูกค้าได้ หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมที่ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรไปยังตลาดหรือผู้บริโภค ให้เป็นที่พอใจและประทับใจของลูกค้า ปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญขึ้น การส่งสินค้าและบริการก็ง่ายขึ้นสำหรับทั้งผู้ผลิตและสำหรับลูกค้า

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง กิจกรรมสนับสนุนให้กระบวนการสื่อสารทางการตลาดให้แน่ใจว่า ตลาดและผู้บริโภคเข้าใจและให้คุณค่าในสิ่งที่ผู้ขายเสนอ โดยมีเครื่องมือที่สำคัญ 4 ชนิด คือ

4.1 การขายโดยใช้พนักงาน (Personal Selling) เป็นการส่งเสริมการตลาดที่ดีที่สุด แต่มีค่าใช้จ่ายสูงที่สุด

4.2 การโฆษณา (Advertising) เป็นการสื่อโฆษณาประเภทต่างๆ ให้เข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มใหญ่เหมาะกับสินค้าที่ต้องการตลาดกว้าง

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นการใช้สื่อโฆษณาประเภทต่างๆ ให้เข้าถึงผู้บริโภคให้เกิดความต้องการในตัวสินค้า

4.4 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) เป็นกิจกรรมที่เน้นวัตถุประสงค์การให้บริการแก่สังคม เพื่อเสริมภาพพจน์ หรือชดเชย เบี่ยงเบนความรู้สึกของผู้บริโภคต่อตัวผลิตภัณฑ์

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ซึ่งจะต้องถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่พอใจและประทับใจในความรู้สึกของผู้บริโภค ซึ่งเป็นการอาศัยกระบวนการบางอย่างเพื่อจัดส่งผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความแตกต่าง

6. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมดซึ่งหมายถึงทั้งลูกค้า บุคลากรที่จำหน่าย และบุคคลที่ให้บริการหลังการขาย บุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องคัดเลือก ให้การฝึกอบรม และมีสิ่งจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจและเกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง

7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical and Presentation) หมายถึง การแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมของสถานที่ ขององค์กร การออกแบบตกแต่ง การแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามองเห็นภาพลักษณ์หรือคุณค่าของบริการที่ส่งมอบและที่เหนือกว่าคู่แข่ง ได้อย่างชัดเจน

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กานต์ธีร์ เพิ่มเพียร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็กในบริเวณสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรบริเวณสถานศึกษา จำนวน 403 ราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักศึกษาส่วนมากมีอายุระหว่าง 19-22 ปี ระดับการศึกษา กำลังศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือ

อนุปริญญาและปริญญาตรี ผู้บริโภคนิสัยส่วนที่สูงที่สุดมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนกลุ่มบุคลากรสัดส่วนที่สูงที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 23-26 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ผู้บริโภคสัดส่วนที่สูงที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ส่วนกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟสดขนาดเล็กได้ 4 กลยุทธ์หลัก คือ การให้บริการกาแฟสดด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ความหลากหลายในการทำโปรโมชั่น การจัดให้มีพนักงานบริการรองรับคำสั่งซื้อและบริการแบบเป็นกันเอง และการตกแต่งร้านรูปแบบธรรมชาติเพื่อความสวยงาม นอกจากนี้ภายใต้สิ่งแวดล้อมในปัจจุบันร้านกาแฟสดขนาดเล็กมีการแข่งขันกันสูง ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาจุดเด่นของการให้บริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ทั้งในแง่คุณภาพและความหลากหลายของการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด และทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

ปริณดา วงศ์งามใส (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านกาแฟเมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เคยใช้บริการร้านกาแฟเมซอนที่สถานีน้ำมันปตท. ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อย่างน้อยจำนวน 1 ครั้ง จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10001-20000บาท ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลาง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือรสชาติกาแฟและเครื่องดื่มอื่นๆ ความสม่ำเสมอของรสชาติกาแฟและเครื่องดื่ม รองลงมาความสดใหม่ของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายภายในร้าน ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการคิดป้ายบอกราคาชัดเจน รองลงมาราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีที่จอดรถเพียงพอ รองลงมาที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลพิเศษที่น่าสนใจ รองลงมาการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ภายในร้านสวยงามและมีความสะอาด รองลงมาการตกแต่งหน้าร้านทันสมัย สะอาด สวยงาม มีสวนหย่อมและมีที่นั่งสะดวกสบาย บรรยากาศภายในร้านมีกลิ่น

หอมของกาแฟ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมา ความรวดเร็วในการสั่งสินค้า

วราวุฒิ ตรีเวชวินิจ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครสวรรค์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคกาแฟสด ในอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำนวนทั้งหมด 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพหลักประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้หลักต่อเดือนไม่เกิน 10000 บาท ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภค ในด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพและความปลอดภัยของกาแฟสด เช่น ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ ปัจจัยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือราคาต้องเหมาะสมกับคุณภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดภายในบริเวณร้านดี ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการ ของพนักงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีวิจัย

ในการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม ผู้ศึกษานำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษารั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะ ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นตัวแปรทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และการบริการ ราคา สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 46 ร้าน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่ใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างของ Sudman (1976, อ้างถึงใน กุณฑลวี เวชสาร, 2545:192) ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่าง 200-500 ราย สำหรับการเก็บข้อมูลจากครัวเรือนท้องถิ่นที่ไม่จำแนกกลุ่มในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยในการศึกษารั้งนี้เลือกกำหนดขนาดตัวอย่าง 350 ราย

วิธีการเลือกตัวอย่าง ใช้การเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่หาหรือพบได้ง่าย ผู้บริโภคทุกคนที่เข้าใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลหลักของการศึกษานี้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลคือ ร้านกาแฟสดในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 46 ร้าน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลในการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง รูปแบบการให้บริการ ชนิดของกาแฟที่ชอบดื่ม และบริเวณที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการร้านกาแฟ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ANOVA หรือ Chi-square เป็นต้น ลักษณะของแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (คุณชาติ เวชสาร, 2545: 48) โดยให้ระดับที่มีผลและระดับคะแนนดังนี้

คะแนน	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

นอกจากนี้ได้กำหนดค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาวิเคราะห์แปลความหมาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้(กฤษทลี เวชสาร, 2545: 48)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความคาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

3.5 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษา
2. ร้านกาแฟสดในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 46 ร้าน

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเบื้องต้น จัดทำฐานข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และจัดทำรายงานเสนอใช้เวลาทั้งสิ้น 3 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน – เดือนมิถุนายน 2558 และดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนพฤษภาคม 2558

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 350 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา ดังตารางที่ 1-7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลในการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง รูปแบบการให้บริการ ชนิดของกาแฟที่ชอบดื่ม และบริเวณที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการร้านกาแฟ ดังตารางที่ 8-14

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ดังตารางที่ 15-22

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา ความถี่ในการใช้บริการ และรูปแบบการให้บริการ ดังตารางที่ 23-64

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	212	60.57
หญิง	138	39.43
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.57 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 -30 ปี	102	29.14
31 – 40 ปี	122	34.86
41 – 50 ปี	77	22.00
มากกว่า 50 ปี	49	14.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.86 รองลงมา มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.14 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	183	52.29
สมรส	167	47.71
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.29 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	69	19.71
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	76	21.71
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	99	28.29
พนักงานบริษัทเอกชน	106	30.29
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.29 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 28.29 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.71 และประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	98	28.00
10,001 - 30,000 บาท	140	40.00
30,001 – 50,000 บาท	68	19.43
มากกว่า 50,000 บาท	44	12.57
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.43 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	128	36.57
ปริญญาตรี	157	44.86
สูงกว่าปริญญาตรี	65	18.57
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.86 รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.57 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดสมุทรสงคราม	320	91.43
จังหวัดอื่นๆ	30	8.57
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม คิดเป็นร้อยละ 91.43 และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุจังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	120	34.28
5-6 ครั้ง	85	24.29
3-4 ครั้ง	71	20.29
1-2 ครั้ง	74	21.14
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.28 รองลงมาใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.29 ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.14 และใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการมาใช้บริการ

เหตุผลในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการเข้าไปดื่มกาแฟเป็นหลัก	133	38.00
ใช้เป็นสถานที่นัดหมาย	77	22.00
เพื่อรับประทานอาหาร/อาหารว่าง	137	39.14
เพื่อติดต่อเจรจาธุรกิจ	94	26.86
อื่นๆ เพื่อนั่งพักผ่อน	10	2.86

หมายเหตุ: เป็นคำถามที่เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการร้านกาแฟเพื่อรับประทาน
อาหาร/อาหารว่างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.14 รองลงมาใช้บริการเนื่องจากต้องการเข้าไปดื่มกาแฟ
เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 38.00 มาใช้บริการเพื่อติดต่อเจรจาธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.86 มาใช้บริการ
เพื่อใช้เป็นสถานที่นัดหมาย คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมาใช้บริการด้วยเหตุผลอื่น ๆ ซึ่งผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่จะให้เหตุผลคือ เพื่อนั่งพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการมาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	วันที่มาใช้บริการ			
	จันทร์ อังคาร พุธ พฤหัสบดี ศุกร์	เสาร์ อาทิตย์	วันหยุดนักขัต ฤกษ์	รวม
น้อยกว่าเวลา 10.30 น.	88 (29.93)	15 (37.50)	5 (31.25)	108 (30.86)
เวลา 10.31 น. - 12.30 น.	94 (31.97)	11 (27.50)	6 (37.50)	111 (31.71)
เวลา 12.31 น. - 14.30 น.	46 (15.65)	4 (10.00)	4 (25.00)	54 (15.43)
มากกว่าเวลา 14.31 น.	66 (22.45)	10 (25.00)	1 (6.25)	77 (22.00)
รวม	294	40	16	350
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	(84.00)	(11.43)	(4.57)	(100.00)
ร้อยละของวันที่มาใช้บริการ	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการร้านกาแฟในวันจันทร์, อังคาร พุธ พฤหัสบดี ศุกร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาใช้บริการในวันเสาร์ อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 11.43 และมาใช้บริการวันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 4.57 เมื่อพิจารณาช่วงเวลาที่ใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการร้านกาแฟในช่วงเวลา 10.31 น. - 12.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.71 รองลงมาใช้บริการในช่วงเวลาน้อยกว่าเวลา 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 30.86 และใช้บริการในช่วงเวลามากกว่าเวลา 14.31 น. คิดเป็นร้อยละ 22.00 และใช้บริการในช่วงเวลา 12.31 น. - 14.30 น. คิดเป็นร้อยละ 15.43 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงวันที่ใช้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านกาแฟในวันจันทร์ อังคาร พุธ พฤหัสบดี ศุกร์ จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 น. - 12.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.97 รองลงมาใช้บริการในช่วงเวลาน้อยกว่าเวลา 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 29.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านกาแฟในวันเสาร์ อาทิตย์ จะมาใช้บริการในช่วงเวลาน้อยกว่าเวลา 10.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 น. - 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านกาแฟในวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะมาใช้บริการในช่วงเวลาน้อยกว่าเวลา 10.31 น. - 12.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาใช้บริการในช่วงเวลาน้อยกว่าเวลา 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 31.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	120	34.29
101 – 200 บาท	88	25.14
201 – 300 บาท	100	28.57
มากกว่า 300 บาท	42	12.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านกาแฟต่อครั้งน้อยกว่า 100 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมามีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 201 – 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.57 มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 101 – 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.14 และมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งมากกว่า 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ

รูปแบบการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ดื่มที่ร้าน	233	66.57
ซื้อกลับบ้าน	117	33.43
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร้านกาแฟโดยดื่มที่ร้าน คิดเป็นร้อยละ 66.57 มีเพียงร้อยละ 33.43 เท่านั้นที่ซื้อกลับบ้าน

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของกาแฟที่ชอบดื่ม

ชนิดของกาแฟที่ชอบดื่ม	จำนวน	ร้อยละ
เอสเพรสโซ	84	24.00
คาปูชิโน	93	26.57
มอคค่า	72	20.57
อเมริกาโน	50	14.29
ลาเต้	29	8.29
อื่นๆ	22	6.29
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชอบดื่มกาแฟคาปูชิโนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.57 รองลงมาชอบดื่มกาแฟเอสเพรสโซ คิดเป็นร้อยละ 24.00 ชอบดื่มกาแฟมอคค่า คิดเป็นร้อยละ 20.57 ชอบดื่มกาแฟอเมริกาโน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ชอบดื่มกาแฟลาเต้ คิดเป็นร้อยละ 8.29 และชอบดื่มกาแฟชนิดอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริเวณที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการร้านกาแฟ

บริเวณที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการร้านกาแฟ	จำนวน	ร้อยละ
ในห้างสรรพสินค้า	124	35.43
ในสถานีบริการน้ำมัน	103	29.43
ในอาคารสำนักงานต่างๆ	55	15.71
ริมถนนหรือตึกแถวริมถนน	68	19.43
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าบริเวณที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการร้านกาแฟมากที่สุด ได้แก่ ในห้างสรรพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 35.43 รองลงมาได้แก่ ในสถานีบริการน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 29.43 ริมถนนหรือตึกแถวริมถนน คิดเป็นร้อยละ 19.43 และในอาคารสำนักงานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 15.71 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. รสชาติของกาแฟ	89 (25.43)	203 (58.00)	50 (14.29)	4 (1.14)	4 (1.14)	350 (100.00)	4.05 (มาก)	1
2. ความหลากหลายของชนิด กาแฟ	71 (20.29)	175 (50.00)	95 (27.14)	7 (2.00)	2 (0.57)	350 (100.00)	3.87 (มาก)	3
3. สูตรเฉพาะของกาแฟที่ แตกต่างจากร้านอื่น	79 (22.57)	168 (48.00)	87 (24.86)	14 (4.00)	2 (0.57)	350 (100.00)	3.88 (มาก)	2
4. กลิ่นหอมของกาแฟจาก กรรมวิธีการชง	75 (21.43)	172 (49.14)	87 (24.86)	14 (4.00)	2 (0.57)	350 (100.00)	3.87 (มาก)	3
5. ความหลากหลายของขนาด แก้ว	65 (18.57)	178 (50.86)	93 (26.57)	12 (3.43)	2 (0.57)	350 (100.00)	3.83 (มาก)	5
6. ความชัดเจนของตราสินค้า บนแก้วกาแฟ	63 (18.00)	175 (50.00)	92 (26.29)	16 (4.57)	4 (1.14)	350 (100.00)	3.79 (มาก)	6
7. ความสวยงามของแก้ว กาแฟ	57 (16.29)	181 (51.71)	95 (27.14)	13 (3.71)	4 (1.14)	350 (100.00)	3.78 (มาก)	7
8. การมีเมนูใหม่อยู่เสมอ	51 (14.57)	176 (50.29)	104 (29.71)	17 (4.86)	2 (0.57)	350 (100.00)	3.73 (มาก)	9
9. ยี่ห้อของร้านกาแฟ	57 (16.29)	175 (50.00)	104 (29.71)	9 (2.57)	5 (1.43)	350 (100.00)	3.77 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม							3.84 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.05) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ และเรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.87) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.79) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ	77 (22.00)	145 (41.43)	108 (30.86)	16 (4.57)	4 (1.14)	350 (100.00)	3.79 (มาก)	1
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว	73 (20.86)	121 (34.57)	133 (38.00)	19 (5.43)	4 (1.14)	350 (100.00)	3.69 (มาก)	5
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	66 (18.86)	144 (41.14)	120 (34.29)	17 (4.86)	3 (0.86)	350 (100.00)	3.72 (มาก)	3
4. ความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก	73 (20.86)	123 (35.14)	136 (38.86)	15 (4.29)	3 (0.86)	350 (100.00)	3.71 (มาก)	4
5. การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน	77 (22.00)	138 (39.43)	105 (30.00)	23 (6.57)	7 (2.00)	350 (100.00)	3.73 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.73 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.79) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.72) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. โกลีสถานที่ทำงานหรือโกลีที่บ้าน	85 (24.29)	144 (41.14)	91 (26.00)	27 (7.71)	3 (0.86)	350 (100.00)	3.80 (มาก)	2
2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	90 (25.71)	127 (36.29)	103 (29.43)	27 (7.71)	3 (0.86)	350 (100.00)	3.78 (มาก)	3
3. สถานที่ที่มีความปลอดภัย	89 (25.43)	134 (38.29)	94 (26.86)	28 (8.00)	5 (1.43)	350 (100.00)	3.78 (มาก)	3
4. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาได้ง่าย	94 (26.86)	165 (47.14)	55 (15.71)	30 (8.57)	6 (1.71)	350 (100.00)	3.89 (มาก)	1
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ	74 (21.14)	145 (41.43)	95 (27.14)	30 (8.57)	6 (1.71)	350 (100.00)	3.72 (มาก)	7
6. ในร้านมีที่นั่งเพียงพอ	71 (20.29)	160 (45.71)	84 (24.00)	29 (8.29)	6 (1.71)	350 (100.00)	3.75 (มาก)	5
7. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	79 (22.57)	150 (42.86)	76 (21.71)	39 (11.14)	6 (1.71)	350 (100.00)	3.73 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม							3.78 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.80) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการและเรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และเรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ	43 (12.29)	159 (45.43)	110 (31.43)	33 (9.43)	5 (1.43)	350 (100.00)	3.58 (มาก)	1
2. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ โบปิว นิตยสาร	43 (12.29)	156 (44.57)	112 (32.00)	33 (9.43)	6 (1.71)	350 (100.00)	3.56 (มาก)	3
3. การให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท	38 (10.86)	150 (42.86)	119 (34.00)	34 (9.71)	9 (2.57)	350 (100.00)	3.50 (มาก)	4
4. การใช้รูปทรงสะสม	42 (12.00)	160 (45.71)	110 (31.43)	31 (8.86)	7 (2.00)	350 (100.00)	3.57 (มาก)	2
5. การแจกของฟรีมีเย็บ เช่น แก้ว ปากกา หมวก	36 (10.29)	152 (43.43)	109 (31.14)	43 (12.29)	10 (2.86)	350 (100.00)	3.46 (ปานกลาง)	6
6. การปรับเปลี่ยนโปรโมชันประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่	40 (11.43)	153 (43.71)	111 (31.71)	35 (10.00)	11 (3.14)	350 (100.00)	3.50 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.53 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.58) เรื่องการใช้รูปทรงสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น ไปสเตอร์ ไปปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาทและเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการแจกของฟรีมีเย็บ เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. พนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี	65 (18.57)	156 (44.57)	84 (24.00)	39 (11.14)	6 (1.71)	350 (100.00)	3.67 (มาก)	2
2. พนักงานมีประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า)	66 (18.86)	147 (42.00)	92 (26.29)	39 (11.14)	6 (1.71)	350 (100.00)	3.65 (มาก)	3
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	72 (20.57)	146 (41.71)	80 (22.86)	42 (12.00)	10 (2.86)	350 (100.00)	3.65 (มาก)	3
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	75 (21.43)	149 (42.57)	83 (23.71)	30 (8.57)	13 (3.71)	350 (100.00)	3.69 (มาก)	1
5. พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า	68 (19.43)	148 (42.29)	87 (24.86)	35 (10.00)	12 (3.43)	350 (100.00)	3.64 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.66 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณา

ปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.67) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	77 (22.00)	177 (50.57)	57 (16.29)	29 (8.29)	10 (2.86)	350 (100.00)	3.81 (มาก)	1
2. ความสะอาดภายในร้าน	65 (18.57)	147 (42.00)	104 (29.71)	23 (6.57)	11 (3.14)	350 (100.00)	3.66 (มาก)	4
3. ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน	55 (15.71)	171 (48.86)	87 (24.86)	27 (7.71)	10 (2.86)	350 (100.00)	3.67 (มาก)	3
4. ป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นง่ายและชัดเจน	58 (16.57)	144 (41.14)	104 (29.71)	32 (9.14)	12 (3.43)	350 (100.00)	3.58 (มาก)	7
5. การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่	66 (18.86)	163 (46.57)	80 (22.86)	33 (9.43)	8 (2.29)	350 (100.00)	3.70 (มาก)	2
6. รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้สวยงามน่านั่ง	65 (18.57)	148 (42.29)	92 (26.29)	35 (10.00)	10 (2.86)	350 (100.00)	3.64 (มาก)	6
7. ความชัดเจนของป้ายรายการและราคา	66 (18.86)	161 (46.00)	78 (22.29)	29 (8.29)	16 (4.57)	350 (100.00)	3.66 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.67 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงามเป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.70) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.67) เรื่องความสะดวกภายในร้านและเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความรวดเร็วในกรรมวิธี การชงกาแฟ	81 (23.14)	150 (42.86)	74 (21.14)	32 (9.14)	13 (3.71)	350 (100.00)	3.73 (มาก)	1
2. ความพร้อมในการ ให้บริการ	90 (25.71)	126 (36.00)	88 (25.14)	32 (9.14)	14 (4.00)	350 (100.00)	3.70 (มาก)	2
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	81 (23.14)	145 (41.43)	73 (20.86)	36 (10.29)	15 (4.29)	350 (100.00)	3.69 (มาก)	3
4. ความรวดเร็วในการรับ ชำระเงิน	80 (22.86)	141 (40.29)	78 (22.29)	30 (8.57)	21 (6.00)	350 (100.00)	3.65 (มาก)	6
5. ความถูกต้องของบิลที่ชำระ เงิน	84 (24.00)	129 (36.86)	90 (25.71)	30 (8.57)	17 (4.86)	350 (100.00)	3.67 (มาก)	4
6. การแก้ไขปัญหาได้ทันที เมื่อเกิดความผิดพลาด	80 (22.86)	141 (40.29)	81 (23.14)	29 (8.29)	19 (5.43)	350 (100.00)	3.67 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.68 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.73) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.69) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงินและเรื่อง

การแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.67) และเรื่องความรวดเร็วในการรับชำระ
เงิน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้าน
กาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.84 (มาก)	1
2. ปัจจัยด้านราคา	3.73 (มาก)	3
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 (มาก)	2
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53 (มาก)	7
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.66 (มาก)	6
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.67 (มาก)	5
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.68 (มาก)	4
ภาพรวมปัจจัยส่วนประสมการตลาด	3.70 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย
1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาด
ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณา
ปัจจัยรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์
(ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านกระบวนการ
(ค่าเฉลี่ย 3.70) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.66) และด้านการ
ส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา และความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ			
	ชาย (n = 212)		หญิง (n = 138)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. รสชาติของกาแฟ	4.16 (มาก)	1	3.89 (มาก)	1
2. ความหลากหลายของชนิดกาแฟ	4.02 (มาก)	3	3.64 (มาก)	3
3. สูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น	4.02 (มาก)	3	3.67 (มาก)	2
4. กลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง	4.03 (มาก)	2	3.62 (มาก)	5
5. ความหลากหลายของขนาดแก้ว	3.97 (มาก)	5	3.62 (มาก)	5
6. ความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ	3.97 (มาก)	5	3.52 (มาก)	8
7. ความสวยงามของแก้วกาแฟ	3.91 (มาก)	7	3.59 (มาก)	7
8. การมีเมนูใหม่อยู่เสมอ	3.87 (มาก)	8	3.52 (มาก)	8
9. ยี่ห้อของร้านกาแฟ	3.86 (มาก)	9	3.64 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)		3.64 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.16) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 4.03) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟและเรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.02) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้วและเรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.67) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟและเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง และเรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.59) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ			
	ชาย (n = 212)		หญิง (n = 138)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ	3.87 (มาก)	1	3.66 (มาก)	1
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว	3.81 (มาก)	2	3.49 (ปานกลาง)	5
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.79 (มาก)	3	3.62 (มาก)	3
4. ความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก	3.78 (มาก)	4	3.60 (มาก)	4
5. การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน	3.77 (มาก)	5	3.66 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)		3.61 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.79) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อ

เปรียบเทียบกับรสชาติและเรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.49)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ
ร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ			
	ชาย (n = 212)		หญิง (n = 138)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ใกล้เคียงสถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน	3.88 (มาก)	2	3.69 (มาก)	2
2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.88 (มาก)	2	3.63 (มาก)	3
3. สถานที่ที่มีความปลอดภัย	3.88 (มาก)	2	3.63 (มาก)	3
4. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/ หาง่าย	4.00 (มาก)	1	3.72 (มาก)	1
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.86 (มาก)	5	3.50 (มาก)	7
6. ในร้านมีที่นั่งเพียงพอ	3.84 (มาก)	7	3.60 (มาก)	5
7. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.86 (มาก)	5	3.54 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)		3.62 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้านและเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และเรื่องสถานที่ที่มี

ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ และเรื่องที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.69) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และเรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.63) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และเรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย (n = 212)		หญิง (n = 138)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ	3.67 (มาก)	1	3.44 (ปานกลาง)	1
2. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร	3.66 (มาก)	2	3.41 (ปานกลาง)	3
3. การให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท	3.63 (มาก)	4	3.30 (ปานกลาง)	5
4. การใช้คูโปงสะสม	3.65 (มาก)	3	3.44 (ปานกลาง)	1
5. การแจกของฟรีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก	3.57 (มาก)	6	3.29 (ปานกลาง)	6
6. การปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่	3.61 (มาก)	5	3.34 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)		3.37 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.67) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องการใช้คูโปงสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และเรื่องการแจกของฟรีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ และเรื่องการใช้ถุงปอองสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.44) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบบลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.41) เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.34) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.30) และเรื่องการแจกของฟรีเยี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคร้านอาหารด้านบุคลากรของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ			
	ชาย (n = 212)		หญิง (n = 138)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. พนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี	3.71 (มาก)	2	3.61 (มาก)	1
2. พนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า)	3.70 (มาก)	4	3.58 (มาก)	3
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	3.70 (มาก)	4	3.57 (มาก)	4
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.75 (มาก)	1	3.60 (มาก)	2
5. พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับ สินค้า	3.71 (มาก)	2	3.54 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)		3.58 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความคาดหวังต่อบริการด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับ และมีอัธยาศัยดีและเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อบริการด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีการต้อนรับ

และมีอรรถยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.61) เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.58) เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ			
	ชาย (n = 212)		หญิง (n = 138)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	3.92 (มาก)	1	3.62 (มาก)	1
2. ความสะอาดภายในร้าน	3.82 (มาก)	4	3.43 (ปานกลาง)	4
3. ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน	3.76 (มาก)	6	3.52 (มาก)	2
4. ป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน	3.72 (มาก)	7	3.37 (ปานกลาง)	7
5. การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่	3.86 (มาก)	2	3.46 (ปานกลาง)	3
6. รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง	3.79 (มาก)	5	3.41 (ปานกลาง)	5
7. ความชัดเจนของป้ายรายการและราคา	3.83 (มาก)	3	3.41 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)		3.46 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.83) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.79) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่าย และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องเรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.46) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.43) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่งและเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.41) เรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ			
	ชาย (n = 212)		หญิง (n = 138)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ	3.85 (มาก)	3	3.53 (มาก)	1
2. ความพร้อมในการให้บริการ	3.87 (มาก)	1	3.44 (ปานกลาง)	4
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.83 (มาก)	4	3.48 (ปานกลาง)	3
4. ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน	3.86 (มาก)	2	3.34 (ปานกลาง)	6
5. ความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน	3.81 (มาก)	5	3.44 (ปานกลาง)	4
6. การแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	3.79 (มาก)	6	3.49 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)		3.45 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความคาดหวังต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.83) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.49) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.48) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ และเรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และเรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	20 -30 ปี (n = 102)		31 – 40 ปี (n = 122)		41 – 50 ปี (n = 77)		มากกว่า 50 ปี (n = 49)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. รสชาติของกาแฟ	4.02 (มาก)	1	4.16 (มาก)	1	4.04 (มาก)	1	3.88 (มาก)	1
2. ความหลากหลายของชนิดกาแฟ	3.91 (มาก)	2	3.87 (มาก)	6	3.88 (มาก)	2	3.80 (มาก)	7
3. สูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น	3.89 (มาก)	3	3.90 (มาก)	4	3.86 (มาก)	3	3.84 (มาก)	3
4. กลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง	3.87 (มาก)	4	3.95 (มาก)	3	3.77 (มาก)	4	3.82 (มาก)	5
5. ความหลากหลายของขนาดแก้ว	3.77 (มาก)	5	3.97 (มาก)	2	3.75 (มาก)	6	3.76 (มาก)	9
6. ความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ	3.75 (มาก)	7	3.83 (มาก)	7	3.74 (มาก)	7	3.86 (มาก)	2
7. ความสวยงามของแก้วกาแฟ	3.70 (มาก)	8	3.88 (มาก)	5	3.73 (มาก)	8	3.82 (มาก)	5
8. การมีเมนูใหม่อยู่เสมอ	3.68 (มาก)	9	3.75 (มาก)	9	3.77 (มาก)	4	3.78 (มาก)	8
9. ยี่ห้อของร้านกาแฟ	3.77 (มาก)	5	3.78 (มาก)	8	3.71 (มาก)	9	3.84 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)		3.90 (มาก)		3.81 (มาก)		3.82 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก

ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.87) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้วและเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.16) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.95) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.90) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.83) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.04) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชงและเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.74) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.73) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น และเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.84) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง และเรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ							
	20 -30 ปี (n = 102)		31 – 40 ปี (n = 122)		41 – 50 ปี (n = 77)		มากกว่า 50 ปี (n = 49)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ	3.91 (มาก)	1	3.90 (มาก)	2	3.66 (มาก)	1	3.43 (ปานกลาง)	3
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว	3.82 (มาก)	3	3.80 (มาก)	3	3.56 (มาก)	5	3.33 (ปานกลาง)	4
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.85 (มาก)	2	3.79 (มาก)	4	3.62 (มาก)	3	3.45 (ปานกลาง)	2
4. ความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก	3.76 (มาก)	5	3.79 (มาก)	4	3.66 (มาก)	1	3.47 (ปานกลาง)	1
5. การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน	3.79 (มาก)	4	3.93 (มาก)	1	3.60 (มาก)	4	3.31 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)		3.84 (มาก)		3.62 (มาก)		3.40 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และเรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย

พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น และเรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ทำให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ และเรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ทำให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.62) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.60) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ทำให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.47) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.45) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.43) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.33) และเรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ							
	20 -30 ปี (n = 102)		31 – 40 ปี (n = 122)		41 – 50 ปี (n = 77)		มากกว่า 50 ปี (n = 49)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. ใกล้เคียงสถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน	3.93 (มาก)	3	3.83 (มาก)	6	3.86 (มาก)	1	3.39 (ปานกลาง)	3
2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.97 (มาก)	1	3.81 (มาก)	7	3.81 (มาก)	2	3.29 (ปานกลาง)	7
3. สถานที่มีความปลอดภัย	3.95 (มาก)	2	3.88 (มาก)	5	3.70 (มาก)	5	3.33 (ปานกลาง)	6
4. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย	3.84 (มาก)	4	4.11 (มาก)	1	3.74 (มาก)	4	3.65 (มาก)	1
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.67 (มาก)	6	3.93 (มาก)	3	3.60 (มาก)	7	3.47 (ปานกลาง)	2
6. ในร้านมีที่นั่งเพียงพอ	3.68 (มาก)	5	3.93 (มาก)	3	3.77 (มาก)	3	3.39 (ปานกลาง)	3
7. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.64 (มาก)	7	4.04 (มาก)	2	3.62 (มาก)	6	3.35 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)		3.93 (มาก)		3.73 (มาก)		3.41 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องความเหมาะสม

ของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.84) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และเรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ และเรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องสถานที่ที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.74) เรื่องสถานที่ที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.70) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้านและเรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.39) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.35) เรื่องสถานที่ที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.33) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ							
	20 -30 ปี (n = 102)		31 – 40 ปี (n = 122)		41 – 50 ปี (n = 77)		มากกว่า 50 ปี (n = 49)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ	3.56 (มาก)	1	3.78 (มาก)	2	3.58 (มาก)	1	3.10 (ปานกลาง)	3
2. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร	3.51 (มาก)	4	3.77 (มาก)	3	3.56 (มาก)	2	3.16 (ปานกลาง)	1
3. การให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท	3.52 (มาก)	3	3.77 (มาก)	3	3.30 (ปานกลาง)	6	3.08 (ปานกลาง)	4
4. การใช้คู่มือส่งเสริม	3.55 (มาก)	2	3.77 (มาก)	3	3.56 (มาก)	2	3.12 (ปานกลาง)	2
5. การแจกของฟรีมีเย็บ เช่น แก้ว ปากกา หมวก	3.45 (ปานกลาง)	5	3.68 (มาก)	6	3.36 (ปานกลาง)	5	3.08 (ปานกลาง)	4
6. การปรับเปลี่ยนโปรโมชันประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่	3.40 (ปานกลาง)	6	3.80 (มาก)	1	3.48 (ปานกลาง)	4	3.00 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)		3.76 (มาก)		3.47 (ปานกลาง)		3.09 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.56) เรื่องการใช้คู่มือส่งเสริม

(ค่าเฉลี่ย 3.55) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.52) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการแจกของฟรีเหมือน เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.45) และเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท และเรื่องการใช้คูปองสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเรื่องการแจกของฟรีเหมือน เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.58) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร และเรื่องการใช้คูปองสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.48) เรื่องการแจกของฟรีเหมือน เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.36) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.16) เรื่องการใช้คูปองสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.12) เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.10) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท และเรื่องการแจกของฟรีเหมือน เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.08) และเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านบุคลากรของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ							
	20 -30 ปี (n = 102)		31 – 40 ปี (n = 122)		41 – 50 ปี (n = 77)		มากกว่า 50 ปี (n = 49)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. พนักงานมีการต้อนรับ และมีอัธยาศัยดี	3.70 (มาก)	4	3.84 (มาก)	4	3.64 (มาก)	1	3.24 (ปานกลาง)	1
2. พนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า)	3.67 (มาก)	5	3.84 (มาก)	4	3.61 (มาก)	2	3.20 (ปานกลาง)	2
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.76 (มาก)	1	3.89 (มาก)	2	3.47 (ปานกลาง)	5	3.12 (ปานกลาง)	5
4. พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.75 (มาก)	2	3.93 (มาก)	1	3.55 (มาก)	3	3.20 (ปานกลาง)	2
5. พนักงานสามารถให้ ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับสินค้า	3.71 (มาก)	3	3.89 (มาก)	2	3.48 (ปานกลาง)	4	3.16 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)		3.88 (มาก)		3.55 (มาก)		3.19 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า

(ค่าเฉลี่ย 3.71) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี และเรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.64) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.61) เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.48) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.24) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) และเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.16) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ							
	20 -30 ปี (n = 102)		31 – 40 ปี (n = 122)		41 – 50 ปี (n = 77)		มากกว่า 50 ปี (n = 49)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	3.69 (มาก)	1	4.07 (มาก)	1	3.81 (มาก)	2	3.41 (ปานกลาง)	1
2. ความสะอาดภายในร้าน	3.56 (มาก)	4	3.90 (มาก)	4	3.66 (มาก)	4	3.29 (ปานกลาง)	3
3. ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน	3.52 (มาก)	5	3.89 (มาก)	5	3.82 (มาก)	1	3.20 (ปานกลาง)	6
4. ป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นง่ายและชัดเจน	3.47 (ปานกลาง)	7	3.84 (มาก)	7	3.62 (มาก)	6	3.10 (ปานกลาง)	7
5. การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่	3.60 (มาก)	2	3.95 (มาก)	2	3.66 (มาก)	4	3.37 (ปานกลาง)	2
6. รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้สวยงามน่านั่ง	3.60 (มาก)	2	3.92 (มาก)	3	3.51 (มาก)	7	3.22 (ปานกลาง)	5
7. ความชัดเจนของป้ายรายการและราคา	3.51 (มาก)	6	3.89 (มาก)	5	3.75 (มาก)	3	3.29 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)		3.92 (มาก)		3.69 (มาก)		3.27 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.69) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ และเรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.60) เรื่อง

ความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.56) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.52) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.51) เรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.07) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.90) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน และเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.89) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องความสะอาดภายในร้าน และเรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.41) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.37) เรื่องความสะอาดภายในร้าน และเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.29) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.22) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.20) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านกระบวนการของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ							
	20 -30 ปี (n = 102)		31 – 40 ปี (n = 122)		41 – 50 ปี (n = 77)		มากกว่า 50 ปี (n = 49)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. ความรวดเร็วในกรรวิธี การชงกาแฟ	3.62 (มาก)	3	3.98 (มาก)	1	3.73 (มาก)	1	3.31 (ปานกลาง)	2
2. ความพร้อมในการ ให้บริการ	3.63 (มาก)	2	3.94 (มาก)	3	3.69 (มาก)	3	3.29 (ปานกลาง)	3
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	3.65 (มาก)	1	3.97 (มาก)	2	3.65 (มาก)	4	3.14 (ปานกลาง)	6
4. ความรวดเร็วในการรับ ชำระเงิน	3.53 (มาก)	6	3.90 (มาก)	5	3.64 (มาก)	5	3.33 (ปานกลาง)	1
5. ความถูกต้องของบิลที่ ชำระเงิน	3.61 (มาก)	4	3.94 (มาก)	3	3.62 (มาก)	6	3.16 (ปานกลาง)	5
6. การแก้ไขปัญหาได้ทันที เมื่อเกิดความผิดพลาด	3.59 (มาก)	5	3.88 (มาก)	6	3.73 (มาก)	1	3.22 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)		3.94 (มาก)		3.68 (มาก)		3.24 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด,ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก,ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.65) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) เรื่องความรวดเร็วในกรรวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.62) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.61) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.59) และเรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.98) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ และเรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.94) เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ และเรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.73) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.65) เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.33) เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.31) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.29) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.22) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.16) และเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 10,000		10,001 - 30,000		30,001 - 50,000		มากกว่า 50,000	
	บาท (n = 98)	บาท (n = 140)	บาท (n = 68)	บาท (n = 44)	บาท (n = 98)	บาท (n = 140)	บาท (n = 68)	บาท (n = 44)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. รสชาติของกาแฟ	3.91 (มาก)	1	4.07 (มาก)	1	4.16 (มาก)	1	4.16 (มาก)	1
2. ความหลากหลายของ ชนิดกาแฟ	3.87 (มาก)	4	3.86 (มาก)	2	3.96 (มาก)	3	3.82 (มาก)	4
3. สูตรเฉพาะของกาแฟที่ แตกต่างจากร้านอื่น	3.91 (มาก)	1	3.78 (มาก)	5	4.04 (มาก)	2	3.89 (มาก)	2
4. กลิ่นหอมของกาแฟจาก กรรมวิธีการชง	3.87 (มาก)	4	3.84 (มาก)	3	3.94 (มาก)	5	3.86 (มาก)	3
5. ความหลากหลายของ ขนาดแก้ว	3.82 (มาก)	9	3.81 (มาก)	4	3.96 (มาก)	3	3.77 (มาก)	7
6. ความชัดเจนของตรา สินค้าบนแก้วกาแฟ	3.83 (มาก)	7	3.74 (มาก)	6	3.84 (มาก)	9	3.82 (มาก)	4
7. ความสวยงามของแก้ว กาแฟ	3.85 (มาก)	6	3.67 (มาก)	7	3.93 (มาก)	6	3.77 (มาก)	7
8. การมีเมนูใหม่อยู่เสมอ	3.83 (มาก)	7	3.62 (มาก)	8	3.87 (มาก)	8	3.68 (มาก)	9
9. ยี่ห้อของร้านกาแฟ	3.91 (มาก)	1	3.59 (มาก)	9	3.93 (มาก)	6	3.82 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)		3.77 (มาก)		3.96 (มาก)		3.84 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น และเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ และเรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.87) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.84) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.74) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.67) เรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.16) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.04) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ และเรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.94) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ และเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และเรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.16) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ และเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่อง

ความหลากหลายของขนาดแก้ว และเรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 10,000 บาท (n = 98)		10,001 - 30,000 บาท (n = 140)		30,001 - 50,000 บาท (n = 68)		มากกว่า 50,000 บาท (n = 44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ	3.80 (มาก)	1	3.92 (มาก)	2	3.88 (มาก)	2	3.18 (ปานกลาง)	2
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว	3.63 (มาก)	3	3.79 (มาก)	5	3.81 (มาก)	3	3.27 (ปานกลาง)	1
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.65 (มาก)	2	3.87 (มาก)	4	3.90 (มาก)	1	3.14 (ปานกลาง)	3
4. ความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก	3.63 (มาก)	3	3.91 (มาก)	3	3.76 (มาก)	5	3.14 (ปานกลาง)	3
5. การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน	3.60 (มาก)	5	3.99 (มาก)	1	3.79 (มาก)	4	3.09 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)		3.90 (มาก)		3.83 (มาก)		3.16 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.65) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อ

เปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว และเรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ทำให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และเรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ทำให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.90) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และเรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ทำให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.27) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.18) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น และเรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ทำให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.14) และเรื่อง การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 10,000 บาท (n = 98)		10,001 - 30,000 บาท (n = 140)		30,001 - 50,000 บาท (n = 68)		มากกว่า 50,000 บาท (n = 44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. โกลีสถานี่ทำงานหรือโกลีบ้าน	3.72 (มาก)	3	3.92 (มาก)	3	4.12 (มาก)	2	3.11 (ปานกลาง)	5
2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.69 (มาก)	5	3.94 (มาก)	2	4.06 (มาก)	3	3.07 (ปานกลาง)	6
3. สถานที่มีความปลอดภัย	3.76 (มาก)	2	3.86 (มาก)	6	4.15 (มาก)	1	3.02 (ปานกลาง)	7
4. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย	3.83 (มาก)	1	4.07 (มาก)	1	3.90 (มาก)	4	3.43 (ปานกลาง)	1
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.70 (มาก)	4	3.81 (มาก)	7	3.82 (มาก)	7	3.27 (ปานกลาง)	3
6. ในร้านมีที่นั่งเพียงพอ	3.62 (มาก)	7	3.91 (มาก)	4	3.87 (มาก)	5	3.30 (ปานกลาง)	2
7. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.66 (มาก)	6	3.91 (มาก)	4	3.84 (มาก)	6	3.18 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)		3.92 (มาก)		3.96 (มาก)		3.20 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่าง

ชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.83) เรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.72) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และเรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ และเรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.12) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.43) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.30) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.18) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.11) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.07) และเรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 10,000 บาท (n = 98)		10,001 - 30,000 บาท (n = 140)		30,001 - 50,000 บาท (n = 68)		มากกว่า 50,000 บาท (n = 44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ	3.49 (ปานกลาง)	1	3.74 (มาก)	1	3.66 (มาก)	2	3.11 (ปานกลาง)	2
2. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร	3.48 (ปานกลาง)	2	3.66 (มาก)	4	3.75 (มาก)	1	3.14 (ปานกลาง)	1
3. การให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท	3.43 (ปานกลาง)	4	3.66 (มาก)	4	3.56 (มาก)	5	3.02 (ปานกลาง)	5
4. การใช้คู่มือส่งเสริม	3.48 (ปานกลาง)	2	3.73 (มาก)	2	3.66 (มาก)	2	3.11 (ปานกลาง)	2
5. การแจกของฟรีเหมือน เช่น แก้ว ปากกา หมวก	3.36 (ปานกลาง)	6	3.64 (มาก)	6	3.60 (มาก)	4	2.89 (ปานกลาง)	6
6. การปรับเปลี่ยนโปรโมชันประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่	3.37 (ปานกลาง)	5	3.72 (มาก)	3	3.51 (มาก)	6	3.09 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)		3.69 (มาก)		3.63 (มาก)		3.06 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ

(ค่าเฉลี่ย 3.49) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร และเรื่องการใช้
คู่มือสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.48) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด
10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.43) เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วง
เทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.37) และเรื่องการแจกของฟรีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.36)
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อบัณฑิต
ด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับ
มาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74) เรื่องการให้คู่มือสะสม
(ค่าเฉลี่ย 3.73) เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาล
ปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.72) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสารและเรื่องการ
ให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.66) และเรื่องการ
แจกของฟรีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อบัณฑิต
ด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับ
มาก ได้แก่ เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องการ
เปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ และเรื่องการใช้คู่มือสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องการแจกของพ
รีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติม
ในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือ
เทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อบัณฑิต
ด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังใน
ระดับปานกลาง เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.14)
เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ และเรื่องการใช้คู่มือสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.11) เรื่องการ
ปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.09)
เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.02) และ
เรื่องการแจกของฟรีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 2.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านบุคลากรของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 10,000		10,001 - 30,000		30,001 - 50,000		มากกว่า 50,000	
	บาท (n = 98)	บาท (n = 140)	บาท (n = 68)	บาท (n = 44)	บาท (n = 68)	บาท (n = 44)	บาท (n = 44)	บาท (n = 44)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. พนักงานมีการต้อนรับ และมีอัธยาศัยดี	3.56 (มาก)	2	3.91 (มาก)	2	3.71 (มาก)	2	3.11 (ปานกลาง)	2
2. พนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า)	3.53 (มาก)	4	3.91 (มาก)	2	3.62 (มาก)	5	3.16 (ปานกลาง)	1
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.52 (มาก)	5	3.90 (มาก)	4	3.71 (มาก)	2	3.07 (ปานกลาง)	3
4. พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.57 (มาก)	1	3.96 (มาก)	1	3.75 (มาก)	1	3.02 (ปานกลาง)	4
5. พนักงานสามารถให้ ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับสินค้า	3.55 (มาก)	3	3.90 (มาก)	4	3.69 (มาก)	4	2.95 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)		3.92 (มาก)		3.69 (มาก)		3.06 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.56) เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ

เกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.53) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี และเรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.16) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.11) เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.07) เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.02) และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 10,000 บาท (n = 98)		10,001 - 30,000 บาท (n = 140)		30,001 - 50,000 บาท (n = 68)		มากกว่า 50,000 บาท (n = 44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	3.80 (มาก)	1	3.98 (มาก)	1	3.72 (มาก)	6	3.41 (ปานกลาง)	1
2. ความสะอาดภายในร้าน	3.62 (มาก)	3	3.77 (มาก)	5	3.75 (มาก)	5	3.27 (ปานกลาง)	2
3. ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน	3.60 (มาก)	5	3.78 (มาก)	3	3.81 (มาก)	4	3.25 (ปานกลาง)	3
4. ป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นง่ายและชัดเจน	3.51 (มาก)	6	3.71 (มาก)	7	3.72 (มาก)	6	3.11 (ปานกลาง)	6
5. การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่	3.63 (มาก)	2	3.77 (มาก)	5	3.99 (มาก)	1	3.20 (ปานกลาง)	4
6. รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้สวยงามน่านั่ง	3.48 (ปานกลาง)	7	3.78 (มาก)	3	3.90 (มาก)	3	3.14 (ปานกลาง)	5
7. ความชัดเจนของป้ายรายการและราคา	3.61 (มาก)	4	3.82 (มาก)	2	3.91 (มาก)	2	2.89 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)		3.80 (มาก)		3.83 (มาก)		3.18 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.80) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.63) เรื่องความสะอาดภายในร้าน

(ค่าเฉลี่ย 3.62) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.60) เรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.98) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน และเรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องความสะอาดภายในร้าน และเรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.99) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.90) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.41) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.27) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.25) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.20) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.14) เรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.11) และเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 2.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 10,000 บาท (n = 98)		10,001 - 30,000 บาท (n = 140)		30,001 - 50,000 บาท (n = 68)		มากกว่า 50,000 บาท (n = 44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. ความรวดเร็วในกรรวิธี การชงกาแฟ	3.52 (มาก)	3	3.98 (มาก)	2	3.93 (มาก)	1	3.07 (ปานกลาง)	2
2. ความพร้อมในการ ให้บริการ	3.50 (มาก)	5	3.96 (มาก)	3	3.84 (มาก)	6	3.11 (ปานกลาง)	1
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	3.51 (มาก)	4	3.99 (มาก)	1	3.91 (มาก)	2	2.80 (ปานกลาง)	5
4. ความรวดเร็วในการรับ ชำระเงิน	3.54 (มาก)	2	3.91 (มาก)	5	3.85 (มาก)	5	2.80 (ปานกลาง)	5
5. ความถูกต้องของบิลที่ ชำระเงิน	3.45 (ปานกลาง)	6	3.93 (มาก)	4	3.91 (มาก)	2	2.93 (ปานกลาง)	3
6. การแก้ไขปัญหาได้ทันที เมื่อเกิดความผิดพลาด	3.55 (มาก)	1	3.90 (มาก)	6	3.90 (มาก)	4	2.84 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)		3.94 (มาก)		3.89 (มาก)		2.92 (ปานกลาง)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.55) เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.54) เรื่องความรวดเร็วในกรรวิธีชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย

3.52) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.51) และเรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.99) เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.98) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และเรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.90) เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.07) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.93) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.84) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และเรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ภูมิลำเนา			
	จังหวัดสมุทรสงคราม (n = 320)		จังหวัดอื่นๆ (n = 30)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. รสชาติของกาแฟ	4.07 (มาก)	1	3.93 (มาก)	5
2. ความหลากหลายของชนิดกาแฟ	3.88 (มาก)	2	3.77 (มาก)	8
3. สูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น	3.86 (มาก)	3	4.13 (มาก)	1
4. กลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง	3.85 (มาก)	4	4.03 (มาก)	2
5. ความหลากหลายของขนาดแก้ว	3.83 (มาก)	5	3.93 (มาก)	5
6. ความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ	3.77 (มาก)	6	4.00 (มาก)	3
7. ความสวยงามของแก้วกาแฟ	3.77 (มาก)	6	3.93 (มาก)	5
8. การมีเมนูใหม่อยู่เสมอ	3.73 (มาก)	9	3.73 (มาก)	9
9. ยี่ห้อของร้านกาแฟ	3.75 (มาก)	8	4.00 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)		3.94 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ และเรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.13) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 4.03) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟและเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรื่องรสชาติของกาแฟและเรื่องความหลากหลายของขนาดแก้วและเรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านราคา	ภูมิลำเนา			
	จังหวัดสมุทรสงคราม (n = 320)		จังหวัดอื่นๆ (n = 30)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ	3.76 (มาก)	1	4.07 (มาก)	3
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว	3.64 (มาก)	5	4.17 (มาก)	1
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.71 (มาก)	2	3.90 (มาก)	5
4. ความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก	3.67 (มาก)	4	4.10 (มาก)	2
5. การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน	3.70 (มาก)	3	4.00 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)		4.05 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.71) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.70) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ มีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความ

เหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 4.17) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.10) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ภูมิลำเนา			
	จังหวัดสมุทรสงคราม (n = 320)		จังหวัดอื่นๆ (n = 30)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. โกลีสถานทำงานหรือโกลีบ้าน	3.77 (มาก)	2	4.20 (มาก)	4
2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.75 (มาก)	3	4.13 (มาก)	5
3. สถานที่มีความปลอดภัย	3.74 (มาก)	4	4.27 (มาก)	3
4. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/ หาง่าย	3.85 (มาก)	1	4.33 (มาก)	1
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.68 (มาก)	6	4.13 (มาก)	5
6. ในร้านมีที่นั่งเพียงพอ	3.71 (มาก)	5	4.13 (มาก)	5
7. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.68 (มาก)	6	4.33 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)		4.22 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.77) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องสถานที่ที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.74) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ และเรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย และเรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เรื่องสถานที่ที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.20) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ และเรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ภูมิลำเนา			
	จังหวัดสมุทรสงคราม (n = 320)		จังหวัดอื่นๆ (n = 30)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ	3.54 (มาก)	1	3.97 (มาก)	3
2. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ โบปลิวนิตยสาร	3.51 (มาก)	3	4.10 (มาก)	1
3. การให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท	3.45 (ปานกลาง)	5	3.97 (มาก)	3
4. การใช้คูโปงสะสม	3.53 (มาก)	2	4.03 (มาก)	2
5. การแจกของฟรีมีเย็บ เช่น แก้ว ปากกา หมวก	3.42 (ปานกลาง)	6	3.90 (มาก)	5
6. การปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่	3.47 (ปานกลาง)	4	3.83 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)		3.97 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.54) เรื่องการใช้คูโปงสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53) และเรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ โบปลิวนิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.47) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมใน

ครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.45) เรื่องการแจกของฟรีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ มีความคาดหวังต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ โบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) เรื่องการใช้คูปองสะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03) เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ และเรื่องการทำส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องการแจกของฟรีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภครู้จักต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ภูมิลำเนา			
	จังหวัดสมุทรสงคราม (n = 320)		จังหวัดอื่นๆ (n = 30)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. พนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี	3.64 (มาก)	1	4.03 (มาก)	2
2. พนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า)	3.62 (มาก)	3	3.97 (มาก)	5
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	3.62 (มาก)	3	4.03 (มาก)	2
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.64 (มาก)	1	4.30 (มาก)	1
5. พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับ สินค้า	3.61 (มาก)	5	4.03 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)		4.07 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี และเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมี

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) และเรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ภูมิลำเนา			
	จังหวัดสมุทรสงคราม (n = 320)		จังหวัดอื่นๆ (n = 30)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	3.78 (มาก)	1	4.13 (มาก)	4
2. ความสะอาดภายในร้าน	3.63 (มาก)	4	4.07 (มาก)	6
3. ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน	3.64 (มาก)	3	3.97 (มาก)	7
4. ป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน	3.53 (มาก)	7	4.17 (มาก)	3
5. การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่	3.66 (มาก)	2	4.20 (มาก)	1
6. รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง	3.58 (มาก)	6	4.20 (มาก)	1
7. ความชัดเจนของป้ายรายการและราคา	3.62 (มาก)	5	4.13 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)		4.12 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาบัจจัยย่อย พบว่า บัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.64) เรื่องความสะดวกภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.63) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.62) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.58) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ มีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) เมื่อพิจารณาบัจจัยย่อย พบว่า บัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ และเรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.20) เรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.17) เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน และเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 4.13) เรื่องความสะดวกภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และเรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ภูมิลำเนา			
	จังหวัดสมุทรสงคราม (n = 320)		จังหวัดอื่นๆ (n = 30)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ความรวดเร็วในกรรวิธีกรชงกาแฟ	3.68 (มาก)	1	4.20 (มาก)	6
2. ความพร้อมในการให้บริการ	3.64 (มาก)	2	4.33 (มาก)	2
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.62 (มาก)	3	4.40 (มาก)	1
4. ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน	3.59 (มาก)	6	4.33 (มาก)	2
5. ความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน	3.60 (มาก)	5	4.33 (มาก)	2
6. การแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	3.61 (มาก)	4	4.33 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)		4.32 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรวิธีกรชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.68) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.62) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.61) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และเรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.40) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน และเรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการใช้บริการ							
	ทุกวัน (n = 120)		5-6 ครั้ง (n = 85)		3-4 ครั้ง (n = 71)		1-2 ครั้ง (n = 74)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. รสชาติของกาแฟ	3.92 (มาก)	1	4.18 (มาก)	1	4.13 (มาก)	1	4.07 (มาก)	1
2. ความหลากหลายของ ชนิดกาแฟ	3.83 (มาก)	3	3.86 (มาก)	7	4.07 (มาก)	2	3.78 (มาก)	4
3. สูตรเฉพาะของกาแฟที่ แตกต่างจากร้านอื่น	3.84 (มาก)	2	3.91 (มาก)	6	3.92 (มาก)	4	3.88 (มาก)	2
4. กลิ่นหอมของกาแฟจาก กรรมวิธีการชง	3.75 (มาก)	5	3.93 (มาก)	5	4.01 (มาก)	3	3.85 (มาก)	3
5. ความหลากหลายของ ขนาดแก้ว	3.73 (มาก)	7	4.00 (มาก)	2	3.87 (มาก)	7	3.77 (มาก)	5
6. ความชัดเจนของตรา สินค้าบนแก้วกาแฟ	3.81 (มาก)	4	3.81 (มาก)	9	3.89 (มาก)	5	3.65 (มาก)	6
7. ความสวยงามของแก้ว กาแฟ	3.71 (มาก)	9	3.96 (มาก)	3	3.89 (มาก)	5	3.59 (มาก)	8
8. การมีเมนูใหม่อยู่เสมอ	3.74 (มาก)	6	3.82 (มาก)	8	3.87 (มาก)	7	3.49 (ปานกลาง)	9
9. ยี่ห้อของร้านกาแฟ	3.72 (มาก)	8	3.95 (มาก)	4	3.80 (มาก)	9	3.62 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)		3.94 (มาก)		3.94 (มาก)		3.74 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวัน มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.83) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.74) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และเรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.96) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และเรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.13) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 4.01) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ และเรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และเรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.65) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.62) เรื่องความ

สวยงามของแก๊วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริการด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ความถี่ในการใช้บริการ							
	ทุกวัน (n = 120)		5-6 ครั้ง (n = 85)		3-4 ครั้ง (n = 71)		1-2 ครั้ง (n = 74)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ	3.52 (มาก)	1	3.80 (มาก)	1	4.01 (มาก)	1	3.99 (มาก)	2
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว	3.47 (ปานกลาง)	3	3.72 (มาก)	4	3.93 (มาก)	4	3.77 (มาก)	5
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.48 (ปานกลาง)	2	3.67 (มาก)	5	3.90 (มาก)	5	4.00 (มาก)	1
4. ความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก	3.47 (ปานกลาง)	3	3.75 (มาก)	2	3.97 (มาก)	3	3.80 (มาก)	4
5. การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน	3.45 (ปานกลาง)	5	3.75 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2	3.89 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)		3.74 (มาก)		3.96 (มาก)		3.89 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวัน มีความคาดหวังต่อบริการด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.48) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว

แก้ว และเรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.47) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก และเรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.01) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.99) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความถี่ในการใช้บริการ							
	ทุกวัน (n = 120)		5-6 ครั้ง (n = 85)		3-4 ครั้ง (n = 71)		1-2 ครั้ง (n = 74)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. ใกล้เคียงสถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน	3.62 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	3.77 (มาก)	7	3.91 (มาก)	2
2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.58 (มาก)	3	3.93 (มาก)	3	3.89 (มาก)	5	3.85 (มาก)	7
3. สถานที่ที่มีความปลอดภัย	3.61 (มาก)	2	3.91 (มาก)	6	3.83 (มาก)	6	3.88 (มาก)	5
4. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย	3.47 (ปานกลาง)	4	4.01 (มาก)	1	4.21 (มาก)	1	4.12 (มาก)	1
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.34 (ปานกลาง)	6	3.88 (มาก)	7	3.97 (มาก)	4	3.89 (มาก)	3
6. ในร้านมีที่นั่งเพียงพอ	3.35 (ปานกลาง)	5	3.92 (มาก)	4	4.08 (มาก)	2	3.86 (มาก)	6
7. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.33 (ปานกลาง)	7	3.92 (มาก)	4	4.04 (มาก)	3	3.89 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)		3.94 (มาก)		3.97 (มาก)		3.92 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวัน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.62) เรื่องสถานที่ที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.61) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.47) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.35) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34) และเรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.01) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ และเรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.08) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.12) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ และเรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความถี่ในการใช้บริการ							
	ทุกวัน (n = 120)		5-6 ครั้ง (n = 85)		3-4 ครั้ง (n = 71)		1-2 ครั้ง (n = 74)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ	3.14 (ปานกลาง)	2	3.88 (มาก)	1	3.85 (มาก)	2	3.68 (มาก)	3
2. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร	3.11 (ปานกลาง)	4	3.76 (มาก)	3	3.89 (มาก)	1	3.76 (มาก)	1
3. การให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท	3.08 (ปานกลาง)	5	3.76 (มาก)	3	3.76 (มาก)	4	3.62 (มาก)	4
4. การใช้คู่มือสะสม	3.16 (ปานกลาง)	1	3.84 (มาก)	2	3.79 (มาก)	3	3.72 (มาก)	2
5. การแจกของฟรีมีเย็ม เช่น แก้ว ปากกา หมวก	3.08 (ปานกลาง)	5	3.71 (มาก)	6	3.68 (มาก)	6	3.58 (มาก)	6
6. การปรับเปลี่ยนโปรโมชันประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่	3.13 (ปานกลาง)	3	3.73 (มาก)	5	3.73 (มาก)	5	3.62 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (ปานกลาง)		3.78 (มาก)		3.78 (มาก)		3.66 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวัน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการใช้คู่มือสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.16) เรื่อง

การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.14) เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.13) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.11) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท และเรื่องการแจกของฟรีพรีเมียม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องการใช้คูโปงสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.84) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร และเรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และเรื่องการแจกของฟรีพรีเมียม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องการใช้คูโปงสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และเรื่องการแจกของฟรีพรีเมียม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องการใช้คูโปงสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.68) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท และเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเรื่องการแจกของฟรีพรีเมียม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.55 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านบุคลากรของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ความถี่ในการใช้บริการ							
	ทุกวัน (n = 120)		5-6 ครั้ง (n = 85)		3-4 ครั้ง (n = 71)		1-2 ครั้ง (n = 74)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. พนักงานมีการต้อนรับ และมีอัธยาศัยดี	3.15 (ปานกลาง)	1	3.86 (มาก)	1	4.04 (มาก)	5	3.95 (มาก)	4
2. พนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า)	3.11 (ปานกลาง)	2	3.84 (มาก)	2	4.08 (มาก)	3	3.91 (มาก)	5
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.08 (ปานกลาง)	5	3.73 (มาก)	5	4.17 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2
4. พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.11 (ปานกลาง)	2	3.84 (มาก)	2	4.17 (มาก)	1	4.03 (มาก)	1
5. พนักงานสามารถให้ ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับสินค้า	3.09 (ปานกลาง)	4	3.75 (มาก)	4	4.07 (มาก)	4	4.00 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11 (ปานกลาง)		3.80 (มาก)		4.11 (มาก)		3.98 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวัน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.15) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) และเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.09) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) และเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูล ได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 4.08) เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูล ได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) และเรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูล ได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) และเรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ความถี่ในการใช้บริการ							
	ทุกวัน (n = 120)		5-6 ครั้ง (n = 85)		3-4 ครั้ง (n = 71)		1-2 ครั้ง (n = 74)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	3.21 (ปานกลาง)	1	4.13 (มาก)	1	4.28 (มาก)	1	3.95 (มาก)	1
2. ความสะอาดภายในร้าน	3.15 (ปานกลาง)	4	3.98 (มาก)	4	4.03 (มาก)	3	3.78 (มาก)	6
3. ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน	3.16 (ปานกลาง)	3	4.00 (มาก)	3	3.96 (มาก)	4	3.84 (มาก)	4
4. ป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นง่ายและชัดเจน	3.10 (ปานกลาง)	7	3.89 (มาก)	7	3.89 (มาก)	6	3.72 (มาก)	7
5. การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่	3.21 (ปานกลาง)	1	3.94 (มาก)	5	4.04 (มาก)	2	3.91 (มาก)	2
6. รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้สวยงามน่านั่ง	3.12 (ปานกลาง)	6	3.93 (มาก)	6	3.94 (มาก)	5	3.85 (มาก)	3
7. ความชัดเจนของป้ายรายการและราคา	3.13 (ปานกลาง)	5	4.08 (มาก)	2	3.89 (มาก)	6	3.84 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (ปานกลาง)		3.99 (มาก)		4.00 (มาก)		3.84 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวัน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน และเรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.21) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่

ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.16) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.15) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.13) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.12) เรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.13) เรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 4.08) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.98) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.93) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.28) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.03) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.96) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) เรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน และเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.95) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้านและเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.84) เรื่องความสะอาดภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.57 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านกระบวนการของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ความถี่ในการใช้บริการ							
	ทุกวัน (n = 120)		5-6 ครั้ง (n = 85)		3-4 ครั้ง (n = 71)		1-2 ครั้ง (n = 74)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. ความรวดเร็วในกรรวิธี การชงกาแฟ	3.24 (ปานกลาง)	1	3.99 (มาก)	3	3.97 (มาก)	5	3.97 (มาก)	1
2. ความพร้อมในการ ให้บริการ	3.16 (ปานกลาง)	2	4.02 (มาก)	2	4.01 (มาก)	2	3.92 (มาก)	4
3. การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	3.14 (ปานกลาง)	3	3.96 (มาก)	5	4.01 (มาก)	2	3.95 (มาก)	2
4. ความรวดเร็วในการรับ ชำระเงิน	3.10 (ปานกลาง)	6	3.98 (มาก)	4	4.06 (มาก)	1	3.80 (มาก)	6
5. ความถูกต้องของบิลที่ ชำระเงิน	3.13 (ปานกลาง)	4	3.92 (มาก)	6	3.99 (มาก)	4	3.93 (มาก)	3
6. การแก้ไขปัญหาได้ทันที เมื่อเกิดความผิดพลาด	3.12 (ปานกลาง)	5	4.07 (มาก)	1	3.93 (มาก)	6	3.85 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (ปานกลาง)		3.99 (มาก)		4.00 (มาก)		3.90 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสดทุกวัน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.24) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.14) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.13) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.12) และเรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.07) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.99) เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.98) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.96) และเรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.06) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ และเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.01) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.99) เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และเรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟสด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.95) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.93) เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบการให้บริการ			
	ดิมที่ร้าน (n = 233)		ช้อกลับบ้าน (n = 117)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. รสชาติของกาแฟ	4.03 (มาก)	1	4.11 (มาก)	1
2. ความหลากหลายของชนิดกาแฟ	3.83 (มาก)	4	3.97 (มาก)	2
3. สูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น	3.89 (มาก)	2	3.86 (มาก)	5
4. กลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง	3.85 (มาก)	3	3.91 (มาก)	4
5. ความหลากหลายของขนาดแก้ว	3.79 (มาก)	5	3.92 (มาก)	3
6. ความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ	3.78 (มาก)	6	3.81 (มาก)	8
7. ความสวยงามของแก้วกาแฟ	3.76 (มาก)	7	3.82 (มาก)	6
8. การมีเมนูใหม่อยู่เสมอ	3.70 (มาก)	9	3.81 (มาก)	8
9. ยี่ห้อของร้านกาแฟ	3.75 (มาก)	8	3.82 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)		3.89 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยดื่มที่ร้าน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.85) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.83) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.79) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยซื้อกลับบ้าน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.11) เรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เรื่องความหลากหลายของขนาดแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.92) เรื่องกลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง (ค่าเฉลี่ย 3.91) เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องความสวยงามของแก้วกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องยี่ห้อของร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ และเรื่องการมีเมนูใหม่อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.59 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการให้บริการ			
	ดื่มน้ำที่ร้าน (n = 233)		ช็อกกลับบ้าน (n = 117)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ	3.81 (มาก)	1	3.74 (มาก)	1
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว	3.73 (มาก)	5	3.61 (มาก)	5
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.76 (มาก)	3	3.64 (มาก)	2
4. ความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก	3.74 (มาก)	4	3.64 (มาก)	2
5. การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน	3.77 (มาก)	2	3.64 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)		3.65 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยดื่มน้ำที่ร้าน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยช็อกกลับบ้าน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่อง

ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.74) เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น เรื่องความหลากหลายของระดับราคาที่ให้เลือก และเรื่องการแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณต่อแก้ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.60 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รูปแบบการใช้บริการ			
	ดื่มที่ร้าน (n = 233)		ซื้อกลับบ้าน (n = 117)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน	3.76 (มาก)	2	3.88 (มาก)	1
2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.74 (มาก)	5	3.86 (มาก)	3
3. สถานที่มีความปลอดภัย	3.76 (มาก)	2	3.82 (มาก)	4
4. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/ หาง่าย	3.89 (มาก)	1	3.88 (มาก)	1
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.69 (มาก)	7	3.77 (มาก)	6
6. ในร้านมีที่นั่งเพียงพอ	3.75 (มาก)	4	3.74 (มาก)	7
7. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.71 (มาก)	6	3.78 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)		3.82 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยดื่มที่ร้าน มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน และเรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยซื้อกลับบ้าน มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน และเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88) เรื่องความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรื่องสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.82) เรื่องที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) เรื่องความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเรื่องในร้านมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.61 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการใช้บริการ			
	ดิมที่ร้าน (n = 233)		ช้อกลับบ้าน (n = 117)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ	3.55 (มาก)	1	3.63 (มาก)	1
2. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ โบปลิวนิตยสาร	3.55 (มาก)	1	3.60 (มาก)	2
3. การให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท	3.45 (ปานกลาง)	4	3.58 (มาก)	5
4. การใช้คู่มือปองสะสม	3.55 (มาก)	1	3.60 (มาก)	2
5. การแจกของฟรีเมี่ยม เช่น แก้ว ปากกา หมวก	3.45 (ปานกลาง)	4	3.49 (ปานกลาง)	6
6. การปรับเปลี่ยนโปรโมชันประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่	3.45 (ปานกลาง)	4	3.60 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)		3.58 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยดิมที่ร้าน มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ โบปลิวนิตยสาร และเรื่องการใช้คู่มือปองสะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท เรื่องการแจกของฟรีเมี่ยม เช่น

แก้ว ปากกา หมวก และเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยซื้อกลับบ้าน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63) เรื่องการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร เรื่องการใช้คู่มือและเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชั่นประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.60) เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการแจกของฟรีเมียม เช่น แก้ว ปากกา หมวก (ค่าเฉลี่ย 3.49)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.62 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตด้านบุคลากรของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	รูปแบบการใช้บริการ			
	ดื่มน้ำที่ร้าน (n = 233)		ซื้อกลับบ้าน (n = 117)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. พนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี	3.69 (มาก)	2	3.63 (มาก)	3
2. พนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า)	3.67 (มาก)	4	3.61 (มาก)	4
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	3.68 (มาก)	3	3.59 (มาก)	5
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.72 (มาก)	1	3.64 (มาก)	2
5. พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับ สินค้า	3.63 (มาก)	5	3.67 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)		3.63 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยดื่มน้ำที่ร้าน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.67) และเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยซื้อกลับบ้าน มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.67) เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เรื่องพนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.63) เรื่องพนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า) (ค่าเฉลี่ย 3.61) และเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.63 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รูปแบบการใช้บริการ			
	ดื่มน้ำที่ร้าน (n = 233)		ช้อกลับบ้าน (n = 117)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	3.80 (มาก)	1	3.81 (มาก)	1
2. ความสะอาดภายในร้าน	3.65 (มาก)	4	3.68 (มาก)	2
3. ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน	3.66 (มาก)	3	3.68 (มาก)	2
4. ป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน	3.58 (มาก)	7	3.59 (มาก)	7
5. การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่	3.71 (มาก)	2	3.68 (มาก)	2
6. รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง	3.64 (มาก)	6	3.64 (มาก)	6
7. ความชัดเจนของป้ายรายการและราคา	3.65 (มาก)	4	3.68 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)		3.68 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยดื่มน้ำที่ร้าน มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.80) เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.71) เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องความสะอาดภายในร้าน และเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา

(ค่าเฉลี่ย 3.65) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่น มองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยซื้อกลับบ้าน มีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้าน ลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับ มาก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) เรื่องความสะอาดภายในร้าน เรื่องความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน เรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็น หมวดหมุน และเรื่องความชัดเจนของป้ายรายการและราคา (ค่าเฉลี่ย 3.68) เรื่องรูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเรื่องป้ายร้านที่โดดเด่นมองได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.64 ค่าเฉลี่ย และความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รูปแบบการให้บริการ			
	ดิมที่ร้าน (n = 233)		ช้อกลับบ้าน (n = 117)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
1. ความรวดเร็วในกรรรมวิธีการชงกาแฟ	3.73 (มาก)	2	3.72 (มาก)	1
2. ความพร้อมในการให้บริการ	3.75 (มาก)	1	3.61 (มาก)	6
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.72 (มาก)	3	3.62 (มาก)	5
4. ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน	3.65 (มาก)	6	3.66 (มาก)	3
5. ความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน	3.68 (มาก)	4	3.64 (มาก)	4
6. การแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	3.66 (มาก)	5	3.68 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)		3.66 (มาก)	

หมายเหตุการแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยดิมที่ร้าน มีความคาดหวังต่อบริษัทด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เรื่องความรวดเร็วในกรรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.73) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.72) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.68) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.66) และเรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านกาแฟโดยซื้อกลับบ้าน มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 3.72) เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.68) เรื่องความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.66) เรื่องความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.64) เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเรื่องความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 350 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.57 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.86 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.29 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.29 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.86 และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม คิดเป็นร้อยละ 91.43

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการกาแฟ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้บริการร้านกาแฟสัปดาห์ละทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 34.28 มีเหตุผลในการมาใช้บริการเพื่อรับประทานอาหารเช้า/อาหารว่าง คิดเป็นร้อยละ 39.14 โดยมาใช้บริการร้านกาแฟในวันจันทร์ อังคาร พุธ พฤหัสบดี ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 84.00 และมาใช้บริการร้านกาแฟในช่วงเวลา 10.31 น. - 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 31.71 นอกจากนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านกาแฟต่อครั้งน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.29 ส่วนรูปแบบการให้บริการร้านกาแฟสัปดาห์มากที่สุดคือ ดื่มที่ร้าน คิดเป็นร้อยละ 66.57 สำหรับชนิดของกาแฟที่ชอบดื่มมากที่สุดคือ กาแฟคาปูชิโน คิดเป็นร้อยละ 26.57 และบริเวณที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการร้านกาแฟมากที่สุดคือ ในห้างสรรพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 35.43

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตย่อยของส่วนประสมการตลาดสูงสุดเป็นลำดับแรก แสดงผลดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงลำดับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดและบัณฑิตย่อยของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามลำดับแรก

ลำดับที่	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ความคาดหวังต่อบัณฑิตย่อยลำดับแรก
1	ด้านผลิตภัณฑ์	รสชาติของกาแฟ
2	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย
3	ด้านราคา	ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ
4	ด้านกระบวนการ	ความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ
5	ด้านลักษณะทางกายภาพ	บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน
6	ด้านบุคลากร	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
7	ด้านการส่งเสริมการตลาด	การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟเป็นลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีบัณฑิตย่อยลำดับแรกได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีบัณฑิตย่อยลำดับแรกได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย ด้านราคา โดยมีบัณฑิตย่อยลำดับแรกได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ ด้านกระบวนการ โดยมีบัณฑิตย่อยลำดับแรกได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีบัณฑิตย่อยลำดับแรกได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน ด้านบุคลากร โดยมีบัณฑิตย่อยลำดับแรกได้แก่ เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีบัณฑิตย่อยลำดับแรกได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ

แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตย่อยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 10 ลำดับแรก แสดงผลดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตย่อยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟ
ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 10 ลำดับแรก

บัณฑิตย่อย	บัณฑิตหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
รสชาติของกาแฟ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.05 (มาก)	1
ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.89 (มาก)	2
สูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น	ด้านผลิตภัณฑ์	3.88 (มาก)	3
ความหลากหลายของชนิดกาแฟ	ด้านผลิตภัณฑ์	3.87 (มาก)	4
กลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง	ด้านผลิตภัณฑ์	3.87 (มาก)	4
ความหลากหลายของขนาดแก้ว	ด้านผลิตภัณฑ์	3.83 (มาก)	5
บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.81 (มาก)	6
ใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.80 (มาก)	7
ความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ	ด้านผลิตภัณฑ์	3.79 (มาก)	8
ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ	ด้านราคา	3.79 (มาก)	8
ความสวยงามของแก้วกาแฟ	ด้านผลิตภัณฑ์	3.78 (มาก)	9
ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 (มาก)	9
สถานที่ที่มีความปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 (มาก)	9
ยี่ห้อของร้านกาแฟ	ด้านผลิตภัณฑ์	3.77 (มาก)	10

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้าน
ผลิตภัณฑ์ (มี 8 ข้อย่อย) ลำดับรองลงมาเป็นปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (มี 4 ข้อย่อย) ส่วน
ปัจจัยด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ (มี 1 ข้อย่อย) ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยดังกล่าว เป็น
ปัจจัยหลักที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังในลำดับมาก ลำดับต้นๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา และความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 5.3 แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	- รสชาติของกาแฟ (4.16)	- รสชาติของกาแฟ (3.89)
2. ด้านราคา	- ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (3.87)	- ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรสชาติ (3.66)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	- ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (4.00)	- ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (3.72)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	- การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (3.67)	- การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (3.44)
5. ด้านบุคลากร	- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.75)	- พนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี (3.61)
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	- บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (3.92)	- บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (3.62)
7. ด้านกระบวนการ	- ความพร้อมในการให้บริการ (3.87)	- ความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (3.53)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 5.4 แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อย ด้าน	อายุ			
	20 -30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
1. ด้าน ผลิตภัณฑ์	- รสชาติของกาแฟ (4.02)	- รสชาติของกาแฟ (4.16)	- รสชาติของกาแฟ (4.04)	- รสชาติของกาแฟ (3.88)
2. ด้านราคา	- ความเหมาะสมของ ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ รสชาติ (3.91)	- การแสดง รายละเอียดของราคา อย่างชัดเจน (3.93)	- ความเหมาะสม ของราคาเมื่อ เปรียบเทียบกับ รสชาติ - ความหลากหลาย ของระดับราคาที่ให้ เลือก (3.66)	- ความหลากหลายของ ระดับราคาให้เลือก (3.47)
3. ด้าน ช่องทางการ จัดจำหน่าย	- ความสะดวกในการ เดินทางไปใช้บริการ (3.97)	- ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้งเห็นได้ อย่างชัดเจน/หาง่าย (4.11)	- ใกล้เคียงสถานที่ทำงาน หรือใกล้บ้าน (3.86)	- ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้งเห็นได้อย่าง ชัดเจน/หาง่าย (3.65)
4. ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	- การเปิดรับสมาชิก เพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (3.56)	- การปรับเปลี่ยน โปรโมชั่นประจำเดือน หรือเทศกาลสำคัญ ต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาล ปีใหม่ (3.80)	- การเปิดรับสมาชิก เพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (3.58)	- การโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ โบปลิว นิตยสาร (3.16)
5. ด้าน บุคลากร	- พนักงานแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย เหมาะสม (3.76)	- พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (3.93)	- พนักงานมีการ ต้อนรับและมี อัธยาศัยดี (3.64)	- พนักงานมีการต้อนรับ และมีอัธยาศัยดี (3.24)

ตารางที่ 5.4 (ต่อ) แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อยด้าน	อายุ			
	20 -30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	- บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (3.69)	- บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (4.07)	- ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน (3.82)	- บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (3.41)
7. ด้านกระบวนการ	- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (3.65)	- ความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ (3.98)	- ความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ - การแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด (3.73)	- ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน (3.33)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 5.5 แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยย่อยด้าน	รายได้ต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001 - 30,000 บาท	30,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	- รสชาติของกาแฟ - สูตรเฉพาะของ กาแฟที่แตกต่างจาก ร้านอื่น - ยี่ห้อของร้านกาแฟ (3.91)	- รสชาติของกาแฟ (4.07)	- รสชาติของกาแฟ (4.16)	- รสชาติของกาแฟ (4.16)
2. ด้านราคา	- ความเหมาะสมของ ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ รสชาติ (3.80)	- การแสดง รายละเอียดของ ราคาอย่างชัดเจน (3.99)	- ความเหมาะสม ของราคาเมื่อ เปรียบเทียบกับร้าน อื่น (3.90)	- ความเหมาะสมของ ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ ปริมาณต่อแก้ว (3.27)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	- ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้งเห็นได้ อย่างชัดเจน/หาง่าย (3.83)	- ความเหมาะสม ของสถานที่ตั้งเห็น ได้อย่างชัดเจน/หา ง่าย (4.07)	- สถานที่มีความ ปลอดภัย (4.15)	- ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้งเห็นได้ อย่างชัดเจน/หาง่าย (3.43)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	- การเปิดรับสมาชิก เพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (3.49)	- การเปิดรับสมาชิก เพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (3.74)	- การโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบบลู นิตยสาร (3.75)	- การโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบบลู นิตยสาร (3.14)

ตารางที่ 5.5 (ต่อ) แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบัณฑิตที่ปฏิบัติงานประสมการตลาดของร้านกาแฟ
 ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามรายได้
 ต่อเดือน

ปัจจัยย่อยด้าน	รายได้ต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001 - 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
5. ด้านบุคลากร	- พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (3.57)	- พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (3.96)	- พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (3.69)	- พนักงานมี ประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับ กาแฟ (บาริสต้า) (3.16)
6. ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	- บรรยากาศและการ ตกแต่งภายในร้าน (3.80)	- บรรยากาศและการ ตกแต่งภายในร้าน (3.98)	- การจัดวางสินค้า ภายในร้านอย่าง สวยงาม เป็น หมวดหมู่ (3.99)	- บรรยากาศและการ ตกแต่งภายในร้าน (3.41)
7. ด้าน กระบวนการ	- การแก้ไขปัญหาได้ ทันทีเมื่อเกิดความ ผิดพลาด (3.55)	- การให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง (3.99)	- ความรวดเร็วใน กรรมวิธีการชงกาแฟ (3.93)	- ความพร้อมในการ ให้บริการ (3.11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามภูมิลำเนา

ตารางที่ 5.6 แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ภูมิลำเนา	
	จังหวัดสมุทรสงคราม	จังหวัดอื่นๆ
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	- รสชาติของกาแฟ (4.07)	- สูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น (4.03)
2. ด้านราคา	- ความเหมาะสมของราคาเมื่อ เปรียบเทียบกับรสชาติ (3.76)	- ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ ปริมาณต่อแก้ว (4.17)
3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	- ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็น ได้อย่างชัดเจน/หาง่าย (3.85)	- ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่าง ชัดเจน/หาง่าย - ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (4.33)
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	- การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษ ต่างๆ (3.54)	- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร (4.10)
5. ด้านบุคลากร	- พนักงานมีการต้อนรับและมี อัธยาศัยดี - พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (3.64)	- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.30)
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	- บรรยากาศและการตกแต่งภายใน ร้าน (3.78)	- การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็นหมวดหมู่ - รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง (4.20)
7. ด้านกระบวนการ	- ความรวดเร็วในกรรมวิธีการชง กาแฟ (3.68)	- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (4.40)

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์

ตารางที่ 5.7 แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามความถี่ในการใช้
บริการต่อสัปดาห์

ปัจจัยย่อยด้าน	ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์			
	ทุกวัน	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	- รสชาติของกาแฟ (3.92)	- รสชาติของกาแฟ (4.18)	- รสชาติของกาแฟ (4.13)	- รสชาติของกาแฟ (4.07)
2. ด้านราคา	- ความเหมาะสม ของราคาเมื่อ เปรียบเทียบกับ รสชาติ (3.52)	- ความเหมาะสม ของราคาเมื่อ เปรียบเทียบกับ รสชาติ (3.80)	- ความเหมาะสมของ ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ รสชาติ (4.01)	- ความเหมาะสม ของราคาเมื่อ เปรียบเทียบกับร้าน อื่น (4.00)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	- ใกล้เคียงสถานที่ ทำงานหรือใกล้บ้าน (3.62)	- ความเหมาะสม ของสถานที่ตั้งเห็น ได้อย่างชัดเจน/หา ง่าย (4.01)	- ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้งเห็นได้ อย่างชัดเจน/หา ง่าย (4.21)	- ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้งเห็นได้ อย่างชัดเจน/หา ง่าย (4.12)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	- การใช้คูโปง สะสม (3.16)	- การเปิดรับสมาชิก เพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (3.88)	- การโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ไลน์ นิตยสาร (3.89)	- การโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ไลน์ นิตยสาร (3.76)
5. ด้านบุคลากร	- พนักงานมีการ ต้อนรับและมี อัธยาศัยดี (3.15)	- พนักงานมีการ ต้อนรับและมี อัธยาศัยดี (3.86)	- พนักงานแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย เหมาะสม - พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.17)	- พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.03)

ตารางที่ 5.7 (ต่อ) แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟ
 ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามความถี่ในการ
 ใช้บริการต่อสัปดาห์

ปัจจัยย่อย ด้าน	ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์			
	ทุกวัน	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
6. ด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	- บรรยากาศและการ ตกแต่งภายในร้าน - การจัดวางสินค้า ภายในร้านอย่าง สวยงาม เป็น หมวดหมู่ (3.21)	- บรรยากาศและการ ตกแต่งภายในร้าน (4.13)	- บรรยากาศและ การตกแต่งภายใน ร้าน (4.28)	- บรรยากาศและการ ตกแต่งภายในร้าน (3.95)
7. ด้าน กระบวนการ	- ความรวดเร็วใน กรรมวิธีการชงกาแฟ (3.24)	- การแก้ไขปัญหาได้ ทันทีเมื่อเกิดความ ผิดพลาด (4.07)	- ความรวดเร็วใน การรับชำระเงิน (4.06)	- ความรวดเร็วใน กรรมวิธีการชงกาแฟ (3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ

ตารางที่ 5.8 แสดงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามสูงสุดเป็นลำดับแรก จำแนกตามรูปแบบการใช้
บริการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	รูปแบบการใช้บริการ	
	ดื่มที่ร้าน	ซื้อกลับบ้าน
	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)	ปัจจัยย่อยลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	- รสชาติของกาแฟ (4.03)	- รสชาติของกาแฟ (4.11)
2. ด้านราคา	- ความเหมาะสมของราคาเมื่อ เปรียบเทียบกับรสชาติ (3.81)	- ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ รสชาติ (3.74)
3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	- ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้ อย่างชัดเจน/หาง่าย (3.89)	- โถงสถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน - ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้ อย่างชัดเจน/หาง่าย (3.88)
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	- การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ - การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบปลิว นิตยสาร - การใช้คู่มือสะสม (3.55)	- การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ (3.63)
5. ด้านบุคลากร	- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (3.72)	- พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับสินค้า (3.67)
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	- บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (3.80)	- บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน (3.81)
7. ด้านกระบวนการ	- ความพร้อมในการให้บริการ (3.75)	- ความรวดเร็วในกรมวิธีการชงกาแฟ (3.72)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาคครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2550) อันประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก และมีความคาดหวังต่อด้านผลิตภัณฑ์สูงเป็นลำดับแรก ซึ่งผลการศึกษาแต่ละด้านสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เรื่องรสชาติของกาแฟ เรื่องสูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น และเรื่องความหลากหลายของชนิดกาแฟ การที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อบัจจัยย่อยในเรื่องดังกล่าวมานั้น ย่อมส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 3 เรื่องในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกานต์ธีร์ เพิ่มเพียร (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็กในบริเวณสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็ก คือ การให้บริการกาแฟสดด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย นอกจากนี้การที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังมาก แสดงว่า ปัจจัยนั้นมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวราวุฒิ ตรีเวชวินิจ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปวีณา วงศ์งามใส (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

ด้านราคา

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก การที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังมาก แสดงว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวราวุฒิ ตรีเวช วิณิช (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยด้านราคาผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปวีณา วงศ์งามใส (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านราคาในระดับมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก การที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังระดับมาก แสดงว่า ปัจจัยนี้มีความสำคัญต่อการเลือกร้านกาแฟด้วยเช่นกัน ดังนั้น การที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก ย่อมส่งผลต่อการเลือกซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวราวุฒิ ตรีเวช วิณิช (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปวีณา วงศ์งามใส (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก และเป็นลำดับแรกใน 7 ปัจจัยหลัก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังระดับมาก ได้แก่ เรื่องการเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ เรื่องการใช้คูปองสะสม เรื่องการให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท และเรื่องการปรับเปลี่ยนโปรโมชันประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ แสดงว่า ความคาดหวังใน

เรื่องดังกล่าว ผู้บริโภคให้ความสำคัญ หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการจัดโปรโมชั่น จึงถือเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟสด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษากองานตีธีร์ เพิ่มเพียร (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็กในบริเวณสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็ก คือ ความหลากหลายในการทำโปรโมชั่นนอกจากนี้ลูกค้ามีความคาดหวังมาก ย่อมแสดงว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดเหมือนกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษากองานตีธีร์ ตรีเวชวินิจ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มผู้บริโภคเป็นคนละกลุ่ม คือ เป็นกลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และเป็นเพศหญิง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษากองานตีธีร์ ปวีณา วงศ์งามใส (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านกาแฟเมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ที่มาดื่มกาแฟที่ร้านกาแฟเมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มักจะไม่ใช้ลูกค้าประจำหรือคนในท้องถิ่นนั้น โดยต่างจากการศึกษาครั้งนี้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนที่ (ภูมิลำเนาในจังหวัดสมุทรสงคราม)

ด้านบุคลากร

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการด้านบุคลากรของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี การที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังระดับมาก แสดงว่า ปัจจัยนั้นมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษากองานตีธีร์ ปวีณา วงศ์งามใส (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านกาแฟเมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการ อาจเนื่องมาจากเป็นคนนอกพื้นที่จึงต้องการการบริการที่ดีมีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเองของพนักงาน

ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยลำดับแรก ได้แก่ เรื่องบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน ดังนั้นการตกแต่งบรรยากาศร้าน ถือเป็น กลยุทธ์ทางการตลาดที่ร้านกาแฟควรวางกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกานต์ธีร์ เพิ่มเพียร (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็กในบริเวณสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็ก คือ การตกแต่งร้านรูปแบบธรรมชาติเพื่อความสวยงาม และการที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังระดับมาก แสดงว่า ปัจจัยนั้นมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปวีณา วงศ์งามใส (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก โดยมีปัจจัยลำดับแรก คือ ภายในร้านสวยงาม และมีความสะอาด รองลงมา คือ การตกแต่งหน้าร้านทันสมัย

ด้านกระบวนการ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ รองลงมาคือ ความพร้อมในการให้บริการ การที่ผู้บริโภคมีความคาดหวังระดับมาก แสดงว่า ปัจจัยนั้นมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปวีณา วงศ์งามใส (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องในปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการส่งสินค้า อาจเนื่องมาจากเป็นคนนอกพื้นที่จึงแวะมาทานกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ตามความสะดวกของเวลา

5.3 ข้อค้นพบ

ด้านภาพรวม

จากผลการศึกษาที่สรุปในตารางที่ 5.1 พบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในลำดับแรก ต่อปัจจัยย่อยที่ด้านผลิตภัณฑ์คือในเรื่องของรสชาติของกาแฟที่ผู้บริโภค นอกจากนี้ผู้บริโภทยังมีความคาดหวังมากในเรื่องของราคา โดยผู้บริโภคจะเทียบเรื่องราคากับรสชาติในปัจจัยย่อยอันดับแรก ฉะนั้นร้านกาแฟในจังหวัดสมุทรสงคราม ไม่ใช่จะคำนึงถึงเรื่องรสชาติอร่อยเท่านั้น แต่จะต้องมีความเหมาะสมของราคาด้วย

อย่างไรก็ตามการที่ผู้บริโภคจะรับรู้ในเรื่องรสชาติได้นั้นผู้บริโภทยังให้ความคาดหวังต่อทำเลความเหมาะสมของสถานที่ตั้งที่ดีเป็นลำดับแรกของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทำเลที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และหาง่าย รวมทั้งผู้บริโภทยังให้ความคาดหวังในเรื่องบรรยากาศภายในร้านที่ดี โดยเป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และในบรรยากาศที่ดีนั้นผู้บริโภทยังเน้นในเรื่องของการตกแต่งร้านให้ดูโดดเด่นเป็นที่ดึงดูดสายตาของผู้พบเห็นผ่านไปผ่านมาด้วย

นอกเหนือจากในเรื่องของรสชาติ ทำเลของสถานที่ตั้ง บรรยากาศการตกแต่งร้าน และเรื่องราคาเหมาะสมกับรสชาติแล้ว ผู้บริโภทยังให้ความคาดหวังมากในเรื่องของการให้บริการด้วย โดยมีความคาดหวังในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก เรื่องของกระบวนการชงกาแฟ คือกรรมวิธีในการชงกาแฟและปัจจัยย่อยด้านบุคลากร อันดับแรกคือ การมีความกระตือรือร้น และมีความรวดเร็วในการชงกาแฟ เพราะหากว่าทางร้านมีกาแฟรสชาติดี ก็ควรเวลาในการซื้อแต่ละครั้งไม่นานด้วย เพราะฉะนั้นบุคลากรหรือพนักงานของร้าน ควรมีความรู้ ความชำนาญ ในการชงกาแฟที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังความต้องการของผู้บริโภคที่เข้าไปใช้บริการร้านกาแฟนั้น

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากข้อมูลในตารางที่ 5.2 ที่แสดงความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟ แสดงถึงร้านกาแฟที่ผู้บริโภคมองว่าดี ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่คาดหวังในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีเรื่องรสชาติเป็นอันดับแรก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆของด้านผลิตภัณฑ์ คือ สูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น ความหลากหลายของชนิดกาแฟ กลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง ความหลากหลาย

ของขนาดแก้ว แสดงให้เห็นว่า ร้านกาแฟที่ดี ไม่ใช่แค่รสชาติเท่านั้น แต่จะต้องมีความหลากหลายของกาแฟ เมล็ดกาแฟมีการคัดสรรมาเป็นอย่างดี ซึ่งทางร้านควรมีสูตรของกาแฟเฉพาะที่แตกต่างจากร้านอื่นเพื่อให้เป็นซิกเนเจอร์ของร้านด้วย ควรเน้นเมล็ดกาแฟที่มีทั้งคุณภาพทั้งด้านรสชาติของเมล็ด และเมล็ดต้องมีความสดใหม่ เพื่อในการชงที่ทำให้มีกลิ่นหอม อีกทั้งมีการพัฒนากาแฟสดชนิดใหม่ๆ ให้มีรสชาติตามที่ลูกค้าต้องการ มีชั้นวางผลิตภัณฑ์ที่มีการตกแต่งสวยงาม มีการโชว์บรรจุภัณฑ์หลากหลายขนาด

ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ที่อยู่ใน 10 อันดับแรก พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเฉพาะเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย และเรื่องใกล้สถานที่ทำงาน หรือใกล้บ้าน เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภคคาดหวังสูงเช่นกัน ดังนั้นร้านกาแฟในจังหวัดสมุทรสงครามจึงควรพิจารณาปัจจัยดังกล่าวร่วมกับปัจจัยด้านกายภาพ ซึ่งอยู่ในอันดับ 6 คือเรื่องของบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้านด้วย แสดงว่านอกจากผู้บริโภคต้องการร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ใกล้สถานที่ต่างๆแล้ว ผู้บริโภคยังต้องการบรรยากาศ ที่ดีด้วย

กลุ่มเป้าหมายหลัก

จากผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม เมื่อแยกตามกลุ่มเป้าหมายหลัก ที่มีการจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ ตามรูปแบบการใช้บริการ พบว่าผลการศึกษาออกมา ไม่แตกต่างกันมาก แต่พบว่ามีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม ที่มีความน่าสนใจ โดยการแยก ตาม ภูมิฐานะ พบว่ามีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

กลุ่มคนที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสมุทรสงคราม เนื่องจากผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความคาดหวังต่อ ปัจจัยด้านรสชาติของกาแฟในระดับมากลำดับแรก รวมทั้งด้านความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับรสชาติ ซึ่งหมายความว่าหากรสชาติดีแต่ราคาแพงเกินไปผู้บริโภค อาจไม่กลับมาใช้บริการซ้ำได้ รวมทั้งยังมีความคาดหวังในเรื่องการเปิดรับสมาชิกในระดับมากด้วย ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นคนในท้องถิ่นและ มาใช้บริการเป็นประจำ ถ้าเป็นสมาชิกก็อาจได้รับสิทธิพิเศษต่างๆเพื่อที่จะมาใช้บริการได้บ่อยตามที่ต้องการได้ จึงควรจะได้รับส่วนลดหรือสะสมแต้มต่างๆมากกว่าลูกค้าที่มาจากที่อื่นที่เป็นลูกค้าทั่วไปไม่ใช่ลูกค้าประจำ นอกจากนี้กลุ่มนี้ยังมีความคาดหวังในระดับมากในเรื่องของทำเลที่ตั้งหาได้ง่าย บรรยากาศการตกแต่งร้าน และความเร็วในการชงกาแฟด้วย รวมทั้งความกระตือรือร้นในการให้บริการพนักงานและการมีอัธยาศัยที่ดีของพนักงานด้วย ซึ่งอาจเป็นลักษณะของคนในท้องถิ่น

ที่เวลามาใช้บริการที่ร้านก็ต้องการมีการสนทนากับพนักงานด้วยในแบบเป็นกันเอง และต้องการ
ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการไปใช้บริการในแต่ละครั้งด้วย

กลุ่มคนที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นๆ นอกจากการมีความคาดหวังในระดับมากเรื่องมีความ
เหมาะสมของสถานที่ตั้งที่มองเห็น ได้ชัดเจนและหาง่ายแล้วยังเน้นเรื่องการมีที่จอดรถไว้เพื่อ
รองรับสำหรับลูกค้าด้วย เนื่องจากกลุ่มนี้มาจากที่อื่นจึงอาจจะต้องมีการขับรถยนต์มา ไม่ใช่คนใน
ท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ๆที่สามารถใช้รถมอเตอร์ไซด์เป็นยานพาหนะได้ หรือผู้มาจากที่อื่นขับรถมาไกล จึง
อาจต้องการจอดรถด้วย รวมทั้งยังมีความคาดหวังมากในเรื่องการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้
เห็นว่าร้านตั้งอยู่ในบริเวณไหน แต่ทำอย่างเดียวยังจะไม่เพียงพอเพราะคนกลุ่มนี้ไม่ใช่คนในพื้นที่
อาจไม่รู้จักร้านมาก่อน และลูกค้ากลุ่มนี้อาจเข้ามานั่งในร้านด้วยเนื่องจากขับรถมาไกลจึงมีความ
คาดหวังต่อร้านกาแฟในเรื่องรูปแบบของโต๊ะเก้าอี้ และการจัดวางสินค้าภายในร้านในระดับมากด้วย
นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่น ส่วนใหญ่เป็นคนกรุงเทพฯ ดังนั้นจึงมีความ
คาดหวังในระดับมากที่นอกเหนือรสชาติของกาแฟที่ดี แต่เป็นเรื่องของสูตรเฉพาะของกาแฟที่
แตกต่างจากร้านอื่นเนื่องจากต้องการความแปลกใหม่ของรสชาติกาแฟ รวมทั้งความเหมาะสมของ
ราคาเมื่อเทียบกับปริมาณต่อแก้ว และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังซึ่งเป็นวัฒนธรรมของคนใน
เมืองใหญ่ที่เห็นความสำคัญของเงินที่หามาได้ และการมีวินัยที่ดี

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟใน
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการ
กำหนดแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคในภาวะปัจจุบัน โดยมี
ข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องรสชาติของกาแฟ เพื่อให้
ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ดื่มกาแฟรสชาติดี และมีกลิ่นหอม ควรมีสสูตรกาแฟที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของ
ร้านและมีกลิ่นหอม ควรมีสสูตรกาแฟที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของร้าน อีกทั้งควรมีรายการเครื่องดื่ม
กาแฟและเครื่องดื่มชนิดอื่นๆให้เลือกหลากหลาย เพื่อลูกค้าจะได้มีทางเลือกมากขึ้น รวมไปถึงควรให้
ความสำคัญในการตกแต่งรูปลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์กาแฟให้เชิญชวนในการดื่ม เช่น แก้วที่ใส่กาแฟที่
มีการพิมพ์แบรนด์ชองร้าน นอกจากนี้อุปกรณ์ในร้านกาแฟสดต้องสะอาด และควรวางไว้ให้เป็น
ระเบียบเรียบร้อย เพื่อง่ายต่อการหยิบใช้งาน

ด้านราคา ผู้ประกอบการควรตั้งราคาขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์การตกแต่งร้าน ทำเลที่ตั้ง ธรรมชาติของกาแฟซึ่งราคาควรต้องเหมาะสมกับคุณภาพ จากการสำรวจผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มั่งคั่ง มีรายได้พอสมควร ดังนั้น ราคาที่ผู้บริโภคจะรับได้น่าจะขึ้นอยู่กับคุณภาพและบริการของทางร้านมากกว่า แต่ก็ควรมีการสำรวจการกำหนดราคาของกลุ่มคู่แข่งด้วย เนื่องจากผู้บริโภค บางกลุ่มโดยเฉพาะที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่น ให้ความคาดหวังในเรื่องราคาเหมาะสมกับปริมาณด้วย จึงไม่ควรมีราคาสูงกว่าคู่แข่งหากขายในขนาดเดียวกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรเลือกสถานที่ตั้งร้านที่ได้ชัดเจนและ หาง่าย หรืออาจเลือกใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้านหากต้องการกลุ่มลูกค้าที่เป็นคนในจังหวัด สมุทรสงครามเอง รวมทั้งควรมีการโฆษณาเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่คนในพื้นที่ และการจัดที่จอดรถ ให้สะดวกและเพียงพอด้วย โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มาจากพื้นที่อื่น ที่อาจขับรถมาท่องเที่ยวใน จังหวัดสมุทรสงครามได้เข้ามาใช้บริการได้ง่ายและสะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรมีการขึ้นป้ายโฆษณาหน้าร้านให้ลูกค้า สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน หรือแจกแผ่นพับ/ใบปลิว เพื่อแจ้งให้ทราบเมื่อทำการแนะนำสินค้า ตัวใหม่หรือในช่วงที่ลดราคา ในเทศกาลหรือโอกาสพิเศษต่างๆ และควรมีการจัดโปรโมชั่นอย่าง ต่อเนื่องเช่น มีคูปองส่วนลดหรือการสะสมแต้มในการซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อดึงดูดใจลูกค้าให้เข้ามาใช้ บริการร้านกาแฟสดเป็นประจำ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นคนในจังหวัดสมุทรสงครามซึ่งคาดหวัง เรื่องนี้มาก

ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการควรจัดการอบรมพนักงาน ทางด้านการเอาใจใส่และการ บริการลูกค้า โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน และการต้อนรับและอัธยาศัยของพนักงานซึ่งผู้บริโภคมีความคาดหวังมาก ดังนั้นทางผู้ประกอบการ ควรมีการจัดการอบรมพนักงานเบื้องต้นในเรื่องของการให้บริการ มารยาท อัธยาศัย ตลอดจนความ สะอาดเรียบร้อยของการแต่งกาย บุคลิกภาพของพนักงานขาย และความรู้เกี่ยวกับการชงกาแฟอย่างมี คุณภาพและรวดเร็วซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังมาก

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการ ควรมีการตกแต่งร้านให้เป็นเอกลักษณ์ เช่น จัด ตกแต่งร้านให้สวยงามมีบรรยากาศดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกอยากเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากผู้บริโภคมีความ คาดหวังในระดับมากสำหรับเรื่องนี้ และผู้ประกอบการร้านกาแฟสด ควรให้ความสำคัญในเรื่องการ จัดร้านด้วย เช่น การจัดโต๊ะเก้าอี้ เพราะจากการศึกษาผู้บริโภคผลมีความคาดหวังในเรื่องนี้มาก ดังนั้น จึงควรมีที่นั่งสะดวกสบายเพียงพอกับจำนวนของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และควรจัดสินค้าภายในร้าน ให้ดูดี

ด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟเนื่องจากลูกค้าหรือผู้บริโภคมีความคาดหวังในระดับมากสำหรับเรื่องนี้ โดยอาจหาอุปกรณ์การชงกาแฟที่ดีและมีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อให้การชงกาแฟรวดเร็วขึ้นทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอนาน นอกจากนี้ ควรจัดระเบียบการให้บริการตามลำดับก่อนหลังด้วย โดยเฉพาะผู้บริโภคที่มาจากถิ่นอื่นที่คาดหวังในเรื่องนี้ เพราะไม่ต้องรอนานและถือเป็นมาตรฐานในการบริการ สำหรับร้านกาแฟที่เป็นแฟรนไชส์ต่างๆ ซึ่งอาจเป็นการให้บริการเมื่อสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มทุกครั้ง

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษากครั้งต่อไปควรศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกดื่มกาแฟให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น รสชาติกาแฟที่ชอบดื่ม มีความเข้มข้นมาก ปานกลาง หรือน้อย ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ มาใช้บริการกับใคร เป็นจำนวนกี่คน เดินทางมาที่ร้านกาแฟสะดวกอย่างไร เป็นต้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ในการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บรรณานุกรม

- กานต์ธีร์ เพิ่มเพียร. 2553. กลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็กในบริเวณ
สถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลทลี รื่นรมย์. 2551. การวิจัยตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2550. การจัดการการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บริษัท วีพีพี โพรเกรสซิฟ จำกัด. 2557. การวางแผนธุรกิจร้านกาแฟ. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา:
<http://www.vppcoffee.com/knowledge/coffee-business-plan/>.
- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. 2551. การขยายตัวของธุรกิจกาแฟของคนไทยนับตั้งแต่ปี 2551-
2556. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.vppcoffee.com/knowledge/coffee-business-growth/>.
- ปวีณา วงศ์งามใส. 2554. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล ต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมัน
ปตท. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิสิฐ มหามงคล. 2550. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการ
บินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา. 2555. ความคาดหวังใหม่ของลูกค้าที่มีผลต่อการแบ่งส่วนตลาดธุรกิจ
โรงแรมจังหวัดเพชรบุรี (ชะอำ). งานวิจัยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบุรี.
- วราวุฒิ ตรีเวชวินิจ. 2552. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของ
ผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครสวรรค์. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารและงานปกครอง กระทรวงมหาดไทย. ข้อมูลจังหวัดสมุทรสงคราม.
[ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.samutsongkhram.go.th/>.
- สอังกัมาศ สาโรจน์. 2557. ธุรกิจร้านกาแฟสดในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม. สัมภาษณ์. 25 กรกฎาคม
2557.

สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557. สรุปลักษณะ SMEs ประจำปี 2556 ออนไลน์
[ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.sme.go.th/Lists/EditorInput>.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม
ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง
สมุทรสงคราม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่) จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ไม่มีวัตถุประสงค์ในเชิงธุรกิจ ใด ๆ ทั้งสิ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านกรุณาให้ข้อมูลโดยการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการดื่มกาแฟ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

สงวนลิขสิทธิ์โดย เชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1.ชาย () 2.หญิง

2. อายุ

- () 1. 20 -30 ปี () 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2.สมรส
() 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน / นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
() 5. อื่นๆ โปรดระบุ_____

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 2. 10,001 - 30,000 บาท
() 3. 30,001 – 50,000 บาท () 4. มากกว่า 50,000 บาท

6. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

7. ภูมิลำเนา

- () 1. จังหวัดสมุทรสงคราม () 2. จังหวัดอื่นๆ (โปรดระบุ)_____

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

1. ท่านใช้บริการร้านกาแฟสดกี่ครั้งต่อสัปดาห์

- () 1. ทุกวัน () 2. 5-6 ครั้ง

() 3. 3-4 ครั้ง

() 4. 1-2 ครั้ง

2. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการร้านกาแฟ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ต้องการเข้าไปดื่มกาแฟเป็นหลัก () 2. ใช้เป็นสถานที่นัดหมาย

() 3. เพื่อรับประทานอาหารเช้า/อาหารว่าง () 4. เพื่อติดต่อเจรจาธุรกิจ

() 5. อื่นๆ โปรดระบุ _____

3. วันที่ท่านมาใช้บริการที่ร้านกาแฟบ่อยที่สุด

() 1. จันทร์, อังคาร, พุธ, พฤหัสบดี, ศุกร์

() 1.1 น้อยกว่าเวลา 10.30 น. () 1.2 เวลา 10.31 น. – 12.30 น.

() 1.3 เวลา 12.31 น. – 14.30 น. () 1.4 มากกว่าเวลา 14.31 น.

() 2. เสาร์, อาทิตย์

() 2.1 น้อยกว่าเวลา 10.30 น. () 2.2 เวลา 10.31 น. – 12.30 น.

() 2.3 เวลา 12.31 น. – 14.30 น. () 2.4 มากกว่าเวลา 14.31 น.

() 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์

() 3.1 น้อยกว่าเวลา 10.30 น. () 3.2 เวลา 10.31 น. – 12.30 น.

() 3.3 เวลา 12.31 น. – 14.30 น. () 3.4 มากกว่าเวลา 14.31 น.

4. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้บริการที่ร้านกาแฟ

() 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 บาท () 2. 101 – 200 บาท

() 3. 201 – 300 บาท () 4. มากกว่า 300 บาท

5. โดยส่วนใหญ่ท่านเลือกใช้บริการแบบใด

() 1. ดื่มที่ร้าน () 2. ชื้อกลับบ้าน

() 3. อื่นๆ โปรดระบุ _____

6. ชนิดของกาแฟที่ท่านชอบดื่ม

() 1. เอสเพรสโซ () 2. คาปูชิโน

() 3. มอคค่า () 4. อเมริกาโน

() 5. ลาเต้ () 6. อื่นๆ โปรดระบุ _____

7. ท่านคิดว่าบริเวณใดเหมาะสมและสะดวกที่สุดในการใช้บริการร้านกาแฟ

() 1. ในห้างสรรพสินค้า () 2. ในสถานบริการน้ำมัน

() 3. ในอาคารสำนักงานต่างๆ () 4. ริมนอนหรือตึกแถวริมนอน

() 5. อื่นๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟในอำเภอเมือง จังหวัด

สมุทรสงคราม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการตัดสินใจของท่านมากที่สุด

ความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสม การตลาดของร้านกาแฟ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. รสชาติของกาแฟ					
2. ความหลากหลายของชนิดกาแฟ					
3. สูตรเฉพาะของกาแฟที่แตกต่างจากร้านอื่น					
4. กลิ่นหอมของกาแฟจากกรรมวิธีการชง					
5. ความหลากหลายของขนาดแก้ว					
6. ความชัดเจนของตราสินค้าบนแก้วกาแฟ					
7. ความสวยงามของแก้วกาแฟ					
8. การมีเมนูใหม่อยู่เสมอ					
9. ยี่ห้อของร้านกาแฟ					
ด้านราคา					
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ รสชาติ					
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ ปริมาณต่อแก้ว					
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับ ร้านอื่น					
4. ความหลากหลายของระดับราคาให้เลือก					
5. การแสดงรายละเอียดของราคาอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้บ้าน					

2. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ					
3. สถานที่มีความปลอดภัย					

ความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสม การตลาดของร้านกาแฟ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน/หาง่าย					
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด/ปิดบริการ					
6. ในร้านมีที่นั่งเพียงพอ					
7. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ					
2. การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ ใบบปลิว นิตยสาร					
3. การให้ส่วนลดจากราคาปกติ เช่น นำแก้วมาเติมในครั้งต่อไปได้ลด 10 บาท					
4. การใช้คูโปงสะสม					
5. การแจกของฟรีมีเย็บ เช่น แก้ว ปากกา หมวก					
6. การปรับเปลี่ยน โปรโมชันประจำเดือนหรือเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่					
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีการต้อนรับและมีอัธยาศัยดี					
2. พนักงานมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับกาแฟ (บาริสต้า)					
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับสินค้า					

ความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสม การตลาดของร้านกาแฟ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน					
2. ความสะอาดภายในร้าน					
3. ความกว้างขวางของพื้นที่ภายในร้าน					
4. ป้ายร้านที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน					
5. การจัดวางสินค้าภายในร้านอย่างสวยงาม เป็น หมวดหมู่					
6. รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ สวยงามน่านั่ง					
7. ความชัดเจนของป้ายรายการและราคา					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ความรวดเร็วในกรรมวิธีการชงกาแฟ					
2. ความพร้อมในการให้บริการ					
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
4. ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน					
5. ความถูกต้องของบิลที่ชำระเงิน					
6. การแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด					

Copyright © by Chiang Mai University
 ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – นามสกุล นางสาวสุวพัชร สุรเชษฐพงษ์
- วัน เดือน ปีเกิด 26 พฤศจิกายน 2524
- ประวัติการศึกษา ปีการศึกษา 2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
คณะวิทยาการจัดการ เอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
สาขาศิลปศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว
ตำแหน่ง เจ้าของกิจการร้านอาหาร



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved