

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัท ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ ได้แก่ ระยะเวลาการดื่มกาแฟ ลักษณะการเลือกดื่มกาแฟ เหตุผลที่ใช้บริการที่ร้านแฮปปี้ซัท ลักษณะการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ความถี่การให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัท ช่วงเวลาการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัท เมนูกาแฟที่เลือกใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการดื่มกาแฟแต่ละครั้ง (ตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 14)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัท ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการจากส่วนประสมการตลาดของร้านกาแฟแฮปปี้ซัท 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ตารางที่ 15 ถึงตารางที่ 22)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะการให้บริการร้านกาแฟ (ตารางที่ 23 ถึงตารางที่ 43)

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัท (ตารางที่ 44 ถึงตารางที่ 47)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 125 | 50.0 |
| หญิง | 125 | 50.0 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้ำร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท เป็นเพศหญิง เท่ากับเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 20 ปี | 16 | 6.4 |
| 20 – 30 ปี | 113 | 45.2 |
| 31 – 40 ปี | 79 | 31.6 |
| 41 ปีขึ้นไป | 42 | 16.8 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้ำร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.6 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.8 ในขณะที่อายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| โสด | 190 | 76.0 |
| สมรส | 60 | 24.0 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าย่านกาแฟแฮปปี้ฮัท มีสถานภาพโสด จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.0 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 24.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. | 26 | 10.4 |
| อนุปริญญา หรือ ปวส. | 33 | 13.2 |
| ปริญญาตรี | 151 | 60.4 |
| ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 40 | 16.0 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าย่านกาแฟแฮปปี้ฮัท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมา การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 16.0 การศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 13.2 ในขณะที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 43 | 17.2 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 126 | 50.4 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 48 | 19.2 |
| มากกว่า 15,000 บาท | 33 | 13.2 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้โฮม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.2 ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| รับราชการ รัฐวิสาหกิจ | 18 | 7.2 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 74 | 29.6 |
| นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ | 40 | 16.0 |
| อาชีพอิสระ | 52 | 20.8 |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน | 9 | 3.6 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 57 | 22.8 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 22.8 อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 20.8 เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 16.0 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.2 ในขณะที่เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน/ว่างงาน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดื่มกาแฟ

| ระยะเวลาการดื่มกาแฟ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 1 ปี | 51 | 20.4 |
| เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี | 86 | 34.4 |
| เกินกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี | 63 | 25.2 |
| เกินกว่า 5 ปี | 50 | 20.0 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท ดื่มกาแฟมานานเกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา ดื่มกาแฟมานานเกินกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.2 ดื่มกาแฟไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4 ในขณะที่ดื่มกาแฟเกินกว่า 5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเลือกดื่มกาแฟเป็นประจำ

| การเลือกดื่มกาแฟ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| เตรียมจากกาแฟผงสำเร็จรูป | 45 | 18.0 |
| ดื่มกาแฟบรรจุกระป๋อง/ขวด | 25 | 10.0 |
| ร้านกาแฟ | 174 | 69.6 |
| อื่น ๆ (ไม่มีลักษณะเฉพาะ) | 6 | 2.4 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท มีลักษณะการเลือกดื่มกาแฟจากร้านกาแฟ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา เลือกดื่มกาแฟด้วยการเตรียมจากกาแฟผงสำเร็จรูป คิดเป็นร้อยละ 18.0 เลือกดื่มกาแฟบรรจุกระป๋องหรือขวด คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในขณะที่ไม่มีลักษณะเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ
ร้านแฮปปี้ฮัท

| เหตุผล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| เดินทางมาใช้บริการสะดวก | 58 | 23.2 |
| ร้านอยู่ไม่ไกลจากที่พัก/ทำงาน | 85 | 34.0 |
| บรรยากาศของร้าน | 71 | 28.4 |
| การให้บริการของร้านดี | 22 | 8.8 |
| อื่น ๆ | 14 | 5.6 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท เลือกใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทเพราะร้านอยู่ไม่ไกลจากที่พักหรือที่ทำงาน จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา เลือกใช้บริการเพราะบรรยากาศของร้านดี คิดเป็นร้อยละ 28.4 เดินทางมาใช้บริการสะดวก คิดเป็นร้อยละ 23.2 การให้บริการของร้านดี คิดเป็นร้อยละ 8.8 ในขณะที่เลือกใช้บริการเพราะเหตุผลอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.6.

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ

| ลักษณะการเลือกใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| ร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง | 162 | 64.8 |
| เจาะจงร้านกาแฟ | 88 | 35.2 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท เลือกใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.8 ในขณะที่เจาะจงร้านกาแฟ คิดเป็นร้อยละ 35.2

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่การใช้บริการ
ร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท

| ความถี่การใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| 2 – 3 ครั้ง/เดือน | 29 | 11.6 |
| 1 ครั้ง/สัปดาห์ | 25 | 10.0 |
| 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ | 97 | 38.8 |
| 4 – 5 ครั้ง/สัปดาห์ | 25 | 10.0 |
| ทุกวัน | 74 | 29.6 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท มีความถี่การใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 29.6 ใช้บริการ 2 – 3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ในขณะที่ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ และใช้บริการ 4 – 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาการให้บริการ
ร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท

| ช่วงเวลาให้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|--------|
| ช่วงเช้า-สาย (9.00 – 12.00 น.) | 65 | 26.0 |
| ช่วงเที่ยงวัน (12.01 – 14.00 น.) | 45 | 18.0 |
| ช่วงบ่าย (14.01 – 16.00 น.) | 45 | 18.0 |
| ช่วงเย็น (16.01 – 18.00 น.) | 34 | 13.6 |
| ช่วงกลางคืน (18.01 น. เป็นต้นไป) | 61 | 24.4 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท เลือกใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท ช่วงเช้า-สาย (9.00 – 12.00 น.) จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา ใช้บริการช่วงเวลากลางคืน (18.01 น. เป็นต้นไป) คิดเป็นร้อยละ 24.4 ใช้บริการในช่วงเที่ยงวัน (12.01 – 14.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 18.0 ใช้บริการในช่วงบ่าย (14.01 – 16.00 น.) ในขณะที่ใช้บริการในช่วงเย็น (16.01 – 18.00 น.) มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.6

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเมนูกาแฟ
ที่เลือกใช้บริการ

| เมนูที่เลือกใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| กาแฟร้อน | 45 | 18.0 |
| กาแฟเย็น | 124 | 49.6 |
| เครื่องดื่มร้อนประเภทอื่น | 9 | 3.6 |
| เครื่องดื่มเย็น/เครื่องดื่มกระป๋อง | 40 | 16.0 |
| เบเกอรี่ | 32 | 12.8 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท เลือกใช้บริการกาแฟเย็นที่ร้านแฮปปี้ฮัท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมา เลือกใช้บริการ

กาแฟร้อน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ใช้บริการเครื่องคั่วเมล็ดกาแฟ/เครื่องคั่วกระป๋อง คิดเป็นร้อยละ 16.0 เลือกซื้อเบเกอรี่ คิดเป็นร้อยละ 12.8 ในขณะที่เลือกใช้บริการเครื่องคั่วร้อนประเภทอื่น มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการคั่วกาแฟแต่ละครั้ง

| ค่าใช้จ่าย | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 50 บาท | 116 | 46.4 |
| 51 -100 บาท | 75 | 30.0 |
| 101 – 150 บาท | 38 | 15.2 |
| 151 – 200 บาท | 9 | 3.6 |
| มากกว่า 200 บาท | 12 | 4.8 |
| รวม | 250 | 100.0 |

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าร้านกาแฟแฮปปี้ซัฟ มีค่าใช้จ่ายสำหรับการคั่วกาแฟแต่ละครั้งไม่เกิน 50 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 50 – 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 101 – 150 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.2 มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.8 ในขณะที่มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 151 – 200 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.6

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|---------------|-------------|------------|----------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1. กลิ่นหอมของเครื่องคั่วกาแฟ | 33 (13.2) | 84 (33.6) | 130 (52.0) | 3 (1.2) | - (-) | 250 (100.0) | 3.59 (มาก) |
| 2. รสชาติของกาแฟ | 39 (15.6) | 82 (32.8) | 125 (50.0) | 3 (1.2) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.62 (มาก) |
| 3. ความคงที่ของรสชาติกาแฟ | 26 (10.4) | 80 (32.0) | 135 (54.0) | 8 (3.2) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.49 (ปานกลาง) |
| 4. รสชาติของสินค้าอื่น | 26 (10.4) | 63 (25.2) | 149 (59.6) | 8 (3.2) | 4 (1.6) | 250 (100.0) | 3.40 (ปานกลาง) |
| 5. ความหลากหลายของเมนูกาแฟ | 35 (14.0) | 64 (25.6) | 142 (56.8) | 8 (3.2) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.50 (มาก) |
| 6. ความสะอาดของกาแฟ | 48 (19.2) | 71 (28.4) | 127 (50.8) | 3 (1.2) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.65 (มาก) |
| 7. ความสะอาดของสินค้าอื่น | 39 (15.6) | 64 (25.6) | 143 (57.2) | 3 (1.2) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.55 (มาก) |
| 8. ความสดของกาแฟ | 42 (16.8) | 75 (30.0) | 126 (50.4) | 5 (2.0) | 2 (0.8) | 250 (100.0) | 3.60 (มาก) |
| 9. ความสดของสินค้าอื่น | 32 (12.8) | 67 (26.8) | 137 (54.8) | 13 (5.2) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.46 (ปานกลาง) |
| 10. ภาชนะใส่กาแฟสำหรับเสิร์ฟ ลูกค้า | 41 (16.4) | 54 (21.6) | 135 (54.0) | 16 (6.4) | 4 (1.6) | 250 (100.0) | 3.45 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้จากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ยกเว้นปัจจัยความคงที่ของรสชาติกาแฟ รสชาติของสินค้าอื่น ความสดของสินค้าอื่นและภาชนะใส่กาแฟสำหรับเสิร์ฟลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้จากปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------|------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|----------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1. ราคาของเครื่องดื่มกาแฟ | 46 (18.4) | 53 (21.2) | 147 (58.8) | 4 (1.6) | - (-) | 250 (100.0) | 3.56 (มาก) |
| 2. ราคาของชา | 37 (14.8) | 56 (22.4) | 152 (60.8) | 4 (1.6) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.50 (มาก) |
| 3. ราคาของน้ำผลไม้ | 21 (8.4) | 53 (21.2) | 117 (46.8) | 37 (14.8) | 22 (8.8) | 250 (100.0) | 3.06 (ปานกลาง) |
| 4. ราคาของคุกกี้ | 22 (8.8) | 47 (18.8) | 112 (44.8) | 52 (20.8) | 17 (6.8) | 250 (100.0) | 3.02 (ปานกลาง) |
| 5. ราคาของเค้ก หรือพาย | 29 (11.6) | 45 (18.0) | 104 (41.6) | 52 (20.8) | 20 (8.0) | 250 (100.0) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 6. ราคาของไอศกรีม | 21 (8.4) | 52 (20.8) | 91 (36.4) | 31 (12.4) | 55 (22.0) | 250 (100.0) | 2.81 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.17 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้จากปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยราคาของเครื่องดื่มกาแฟ และราคาของชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟ
 แสป์ปี้ฮัทจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|----------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1. ระยะทางระหว่างร้านกับบ้าน/ ที่พัก | 30 (12.0) | 50 (20.0) | 131 (52.4) | 36 (14.4) | 3 (1.2) | 250 (100.0) | 3.27 (ปานกลาง) |
| 2. ระยะทางระหว่างร้านกับที่ทำงาน | 30 (12.0) | 53 (21.2) | 155 (62.0) | 10 (4.0) | 2 (0.8) | 250 (100.0) | 3.40 (ปานกลาง) |
| 3. ร้านตั้งอยู่ในแหล่งจำหน่ายสินค้า อื่น ๆ | 38 (15.2) | 54 (21.6) | 112 (44.8) | 44 (17.6) | 2 (0.8) | 250 (100.0) | 3.33 (ปานกลาง) |
| 4. ความสะดวกในการสัญจรเข้า- ออกบริเวณที่ตั้งร้าน | 22 (8.8) | 42 (16.8) | 58 (23.2) | 86 (34.4) | 42 (16.8) | 250 (100.0) | 2.66 (ปานกลาง) |
| 5. ความเพียงพอของที่นั่ง | 19 (7.6) | 34 (13.6) | 139 (55.6) | 52 (20.8) | 6 (2.4) | 250 (100.0) | 3.03 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.14 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแสป์ปี้ฮัทจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟ
แฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|----------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1. การโฆษณาผ่านสื่อ | 3 (1.2) | 12 (4.8) | 56 (22.4) | 113 (45.2) | 66 (26.4) | 250 (100.0) | 2.09 (น้อย) |
| 2. มีส่วนลดจากราคาป้าย | 5 (2.0) | 8 (3.2) | 47 (18.8) | 112 (44.8) | 78 (31.2) | 250 (100.0) | 2.00 (น้อย) |
| 3. มีส่วนลดเมื่อซื้อกาแฟพร้อม อาหารว่าง | 1 (0.4) | 12 (4.8) | 43 (17.2) | 108 (43.2) | 86 (34.4) | 250 (100.0) | 1.94 (น้อย) |
| 4. การจ่ายค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต | - - | 10 (4.0) | 40 (16.0) | 108 (43.2) | 92 (36.8) | 250 (100.0) | 1.87 (น้อย) |
| 5. การแจกตัวอย่างให้ชิมฟรี | 6 (2.4) | 10 (4.0) | 39 (15.6) | 99 (39.6) | 96 (38.4) | 250 (100.0) | 1.92 (น้อย) |
| 6. การแจกของแถม | 4 (1.6) | 6 (2.4) | 44 (17.6) | 95 (38.0) | 101 (40.4) | 250 (100.0) | 1.87 (น้อย) |
| 7. การจัดจุดป้องกันส่วนลด | 13 (5.2) | 5 (2.0) | 42 (16.8) | 87 (34.8) | 103 (41.2) | 250 (100.0) | 1.95 (น้อย) |
| 8. การแจกบัตรส่วนลด | 10 (4.0) | 14 (5.6) | 41 (16.4) | 83 (33.2) | 102 (40.8) | 250 (100.0) | 1.99 (น้อย) |
| 9. การแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำ ให้ทราบ | 17 (6.8) | 25 (10.0) | 52 (20.8) | 85 (34.0) | 71 (28.4) | 250 (100.0) | 2.33 (น้อย) |
| 10. การบริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง | 48 (19.2) | 29 (11.6) | 94 (37.6) | 51 (20.4) | 28 (11.2) | 250 (100.0) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 11. การแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำ ร้าน/สินค้า | 4 (1.6) | 28 (11.2) | 75 (30.0) | 72 (28.8) | 71 (28.4) | 250 (100.0) | 2.29 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.12 (น้อย) |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการโดยรวมในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 2.12 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ แต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟ แอปปี้อัฒจากปัจจัยด้านบุคคล

| ปัจจัยด้านบุคคล | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|---------------|------------|------------|----------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1. ความเป็นกันเองของพนักงานชาย | 41 (16.4) | 70 (28.0) | 138 (55.2) | - (-) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.60 (มาก) |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับกาแฟของพนักงานชาย | 22 (8.8) | 61 (24.4) | 165 (66.0) | 1 (0.4) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าของพนักงานชาย | 23 (9.2) | 65 (26.0) | 157 (62.8) | 4 (1.6) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงานชาย | 28 (11.2) | 80 (32.0) | 140 (56.0) | 1 (0.4) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.53 (มาก) |
| 5. อรรถาศัยของพนักงานชาย | 38 (15.2) | 91 (36.4) | 119 (47.6) | 1 (0.4) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.66 (มาก) |
| 6. ความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานชาย | 32 (12.8) | 75 (30.0) | 138 (55.2) | 3 (1.2) | 2 (0.8) | 250 (100.0) | 3.53 (มาก) |
| 7. จำนวนพนักงานให้บริการ | 27 (10.8) | 95 (38.0) | 122 (48.8) | 3 (1.2) | 3 (1.2) | 250 (100.0) | 3.56 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแอปปี้อัฒจากปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านบุคคลแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ยกเว้นปัจจัยความรู้เกี่ยวกับกาแฟของพนักงานชายและปัจจัยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าของพนักงานชาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟ
แฮปปี้ทจากปัจจัยด้านกระบวนการ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|----------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1. ช่วงเวลาการได้รับสินค้าหลังจากสั่งซื้อ | 24 (9.6) | 56 (22.4) | 162 (64.8) | 6 (2.4) | 2 (0.8) | 250 (100.0) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 2. ความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่าย | 32 (12.8) | 102 (40.8) | 110 (44.0) | 6 (2.4) | - (-) | 250 (100.0) | 3.64 (มาก) |
| 3. การแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าที่มีปัญหาการสั่งซื้อกาแฟ/อาหารว่าง | 27 (10.8) | 56 (22.4) | 163 (65.2) | 3 (1.2) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 4. มีการบอกเวลาเปิด-ปิดทำการ | 39 (15.6) | 54 (21.6) | 150 (60.0) | 6 (2.4) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.50 (มาก) |
| 5. หนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะดื่มกาแฟ | 42 (16.8) | 45 (18.0) | 139 (55.6) | 21 (8.4) | 3 (1.2) | 250 (100.0) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 6. หนังสืออ่านเล่นให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะดื่มกาแฟ | 40 (16.0) | 41 (16.4) | 116 (46.4) | 42 (16.8) | 11 (4.4) | 250 (100.0) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.43 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ทจากปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านกระบวนการ แต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่าย และปัจจัยมีการบอกเวลาเปิด-ปิดทำการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟ
 แสปปีฮัทจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

| ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|----------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1. ความโดดเด่นสวยงามของร้านกาแฟ | 26 (10.4) | 46 (18.4) | 164 (65.6) | 11 (4.4) | 3 (1.2) | 250 (100.0) | 3.32 (ปานกลาง) |
| 2. มีป้ายแสดงราคาสินค้า | 24 (9.6) | 75 (30.0) | 131 (52.4) | 12 (4.8) | 8 (3.2) | 250 (100.0) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 3. มีอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องชงเพียงพอ | 21 (8.4) | 70 (28.0) | 135 (54.0) | 16 (6.4) | 8 (3.2) | 250 (100.0) | 3.32 (ปานกลาง) |
| 4. บรรยากาศของร้านกาแฟ | 32 (12.8) | 77 (30.8) | 132 (52.8) | 8 (3.2) | 1 (0.4) | 250 (100.0) | 3.52 (มาก) |
| 5. เครื่องแบบของพนักงานชาย | 22 (8.8) | 47 (18.8) | 158 (63.2) | 13 (5.2) | 10 (4.0) | 250 (100.0) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 6. ความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ | 6 (2.4) | 24 (9.6) | 60 (24.0) | 79 (31.6) | 81 (32.4) | 250 (100.0) | 2.18 (น้อย) |
| 7. ความกว้างขวางของร้านกาแฟ | 9 (3.6) | 39 (15.6) | 154 (61.6) | 36 (14.4) | 12 (4.8) | 250 (100.0) | 2.99 (ปานกลาง) |
| 8. ความสะอาดภายในร้านกาแฟ | 20 (8.0) | 56 (22.4) | 162 (64.8) | 10 (4.0) | 2 (0.8) | 250 (100.0) | 3.33 (ปานกลาง) |
| 9. ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขา | 13 (5.2) | 47 (18.8) | 150 (60.0) | 34 (13.6) | 6 (2.4) | 250 (100.0) | 3.11 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.15 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟ แสปปีฮัทจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ แต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยบรรยากาศของร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของร้านกาแฟ
แฮปปี้สัท โดยรวมและในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|------------------------------|-----------|---------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 3.53 | มาก |
| ด้านราคา | 3.17 | ปานกลาง |
| ด้านการจัดจำหน่ายบริการ | 3.14 | ปานกลาง |
| ด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ | 2.12 | น้อย |
| ด้านบุคคล | 3.53 | มาก |
| ด้านกระบวนการ | 3.43 | ปานกลาง |
| ด้านหลักฐานทางกายภาพ | 3.15 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยทั้งหมด | 3.09 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้สัท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน และลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | | อายุ | | | |
|--|-----------|-------------------|------------|------------|-------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 1. กลิ่นหอมของเครื่องดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.67 | 3.48 | 3.60 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 2. รสชาติของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.56 | 3.77 | 3.42 | 3.62 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 3. ความคงที่ของรสชาติกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.44 | 3.60 | 3.38 | 3.40 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 4. รสชาติของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.37 | 3.55 | 3.22 | 3.33 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 5. ความหลากหลายของเมนูกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.44 | 3.62 | 3.38 | 3.40 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 6. ความสะอาดของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.87 | 3.47 | 3.45 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 7. ความสะอาดของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.56 | 3.71 | 3.38 | 3.43 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 8. ความสดของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.62 | 3.69 | 3.49 | 3.55 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 9. ความสดของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.56 | 3.65 | 3.25 | 3.31 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 10. ภาชนะใส่กาแฟสำหรับเสิร์ฟ ถูกค้ำ | ค่าเฉลี่ย | 3.62 | 3.65 | 3.25 | 3.21 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | 3.52 | 3.68 | 3.37 | 3.43 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฟรนไชส์จากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แต่ละปัจจัย จำแนกตามอายุมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยความคงที่ของรสชาติกาแฟ รสชาติของสินค้าอื่น ๆ และปัจจัยความหลากหลายของเมนูกาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยกลิ่นหอมของเครื่องคั่วกาแฟ รสชาติของกาแฟ และความสดของกาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อสังเกตสำคัญคือ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจภาพรวมระดับปานกลาง ความแตกต่างเนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยย่อยของผลิตภัณฑ์ค่อนข้างดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสบการณ์การได้คั่วกาแฟจากผู้ให้บริการอื่น ๆ ไม่หลากหลายเหมือนกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า จึงมีความพึงพอใจคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่พบได้ง่ายกว่าผู้มีอายุมากกว่า

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้อัฟของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านราคาจำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านราคา | | อายุ | | | |
|---------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 1. ราคาของเครื่องดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.37 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 2. ราคาของชา | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.31 (ปานกลาง) | 3.69 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| 3. ราคาของน้ำผลไม้ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.81 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 2.77 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4. ราคาของคูกี้ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.75 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 2.81 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 5. ราคาของเค้ก หรือพาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.69 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 2.89 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 6. ราคาของไอศกรีม | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.81 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.52 (ปานกลาง) | 2.86 (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.96 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 20 – 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้อัฟจากปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาแต่ละปัจจัยจำแนกตามอายุมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นปัจจัยราคาของเครื่องดื่มกาแฟและปัจจัยราคาของชามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการจำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ | | อายุ | | | |
|---|-----------|-------------------|------------|------------|-------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 1. ระยะทางระหว่างร้านกับบ้าน/ ที่พัก | ค่าเฉลี่ย | 3.56 | 3.38 | 3.19 | 3.02 |
| | แปลผล | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 2. ระยะทางระหว่างร้านกับที่ทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.49 | 3.28 | 3.33 |
| | แปลผล | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 3. ร้านตั้งอยู่ในแหล่งจำหน่ายสินค้า อื่น ๆ | ค่าเฉลี่ย | 3.56 | 3.49 | 3.10 | 3.24 |
| | แปลผล | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 4. ความสะดวกในการสัญจร เข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้าน | ค่าเฉลี่ย | 2.50 | 3.00 | 2.43 | 2.26 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (น้อย) | (น้อย) |
| 5. ความเพียงพอของที่นั่ง | ค่าเฉลี่ย | 3.00 | 3.18 | 2.87 | 2.95 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | 3.22 | 3.31 | 2.97 | 2.96 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 20 – 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการแต่ละปัจจัยจำแนกตามอายุมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยความสะดวกในการสัญจรเข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้านและปัจจัยความเพียงพอของที่นั่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความสะดวกในการสัญจรเข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความสะดวกในการสัญจรเข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการจำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาดบริการ | | อายุ | | | |
|---|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 1. การโฆษณาผ่านสื่อ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.12 (น้อย) | 2.32 (น้อย) | 1.82 (น้อย) | 1.98 (น้อย) |
| 2. มีส่วนลดจากราคาป้าย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.12 (น้อย) | 2.21 (น้อย) | 1.81 (น้อย) | 1.74 (น้อย) |
| 3. มีส่วนลดเมื่อซื้อกาแฟพร้อม อาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.06 (น้อย) | 2.13 (น้อย) | 1.76 (น้อย) | 1.69 (น้อย) |
| 4. การจ่ายค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.19 (น้อย) | 2.08 (น้อย) | 1.65 (น้อย) | 1.62 (น้อย) |
| 5. การแจกตัวอย่างให้ชิมฟรี | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.50 (ปานกลาง) | 2.10 (น้อย) | 1.77 (น้อย) | 1.52 (น้อย) |
| 6. การแจกของแถม | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.12 (น้อย) | 2.06 (น้อย) | 1.72 (น้อย) | 1.52 (น้อย) |
| 7. การจัดรูปของส่วนลด | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.19 (น้อย) | 2.17 (น้อย) | 1.80 (น้อย) | 1.57 (น้อย) |
| 8. การแจกบัตรส่วนลด | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.25 (น้อย) | 2.21 (น้อย) | 1.84 (น้อย) | 1.57 (น้อย) |
| 9. การแจก/แจ่มมีเมนูแนะนำให้ ทราบ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.75 (ปานกลาง) | 2.59 (ปานกลาง) | 2.06 (น้อย) | 1.95 (น้อย) |
| 10. การบริการอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูง | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.12 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 2.78 (ปานกลาง) | 2.76 (ปานกลาง) |
| 11. การแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำ ร้าน/สินค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.37 (น้อย) | 2.53 (ปานกลาง) | 2.06 (น้อย) | 2.02 (น้อย) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.35 (น้อย) | 2.34 (น้อย) | 1.92 (น้อย) | 1.81 (น้อย) |

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 20 – 30 ปี
อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟ

แอปพลิเคชันจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการแต่ละปัจจัยจำแนกตามอายุมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการแจกตัวอย่างให้ดื่มฟรี การแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำให้ทราบ และปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำให้ทราบ การบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และปัจจัยการแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำร้าน/สินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านบุคคล | | อายุ | | | |
|--|-----------|----------------|------------|------------|-------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 1. ความเป็นกันเองของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.69 | 3.77 | 3.49 | 3.31 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับกาแฟของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.58 | 3.24 | 3.24 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.44 | 3.63 | 3.22 | 3.24 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.56 | 3.75 | 3.35 | 3.26 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 5. อธิษาศัยของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.62 | 3.88 | 3.52 | 3.33 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) |
| 6. ความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.44 | 3.73 | 3.43 | 3.19 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 7. จำนวนพนักงานให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.77 | 3.38 | 3.36 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | 3.54 | 3.73 | 3.38 | 3.28 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทจากปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านบุคคลแต่ละปัจจัยจำแนกตามอายุมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย และปัจจัยความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานขาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอรรถศาสตร์ของพนักงานขายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | | อายุ | | | |
|---|--------------------|-------------------|---------------|-------------------|-------------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 1. ช่วงเวลาการได้รับสินค้าหลังจากสั่งซื้อ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.31 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 2. ความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่าย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.37 (ปานกลาง) | 3.79 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| 3. การแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าที่มีปัญหาการสั่งซื้อกาแฟ/อาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.37 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 4. มีการบอกเวลาเปิด-ปิดทำการ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.62 (มาก) | 3.72 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 5. หนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.25 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 6. หนังสืออ่านเล่นให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.12 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) | 2.87 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.34 (ปานกลาง) | 3.64 (มาก) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทจากปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านกระบวนการแต่ละปัจจัย จำแนกตามอายุมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยมีการบอกเวลาเปิด-ปิดทำการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถาม จากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ | | อายุ | | | |
|---|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 1. ความโดดเด่นสวยงามของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.56 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) |
| 2. มีป้ายแสดงราคาสินค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.50 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 3. มีอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องชงเพียงพอ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.25 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 4. บรรยากาศของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.62 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |
| 5. เครื่องแบบของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.50 (มาก) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 6. ความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.94 (น้อย) | 2.27 (น้อย) | 2.22 (น้อย) | 1.95 (น้อย) |
| 7. ความกว้างขวางของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.75 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 2.86 (ปานกลาง) |
| 8. ความสะอาดภายในร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.25 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |
| 9. ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขา | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.19 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.17 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 20 – 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้โฮมจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพแต่ละปัจจัยจำแนกตามอายุมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความโดดเด่นสวยงามของร้านกาแฟ มีป้ายแสดงราคาสินค้าบรรยากาศของร้านกาแฟ และปัจจัยรูปแบบของพนักงานชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยมีป้ายแสดงราคาสินค้าและปัจจัยบรรยากาศของร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัฟท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|------------------------------------|-----------|----------------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 - 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 1. กลิ่นหอมของเครื่องดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.40 | 3.43 | 3.94 | 3.94 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 2. รสชาติของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.44 | 3.45 | 4.04 | 3.88 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 3. ความคงที่ของรสชาติกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.19 | 3.41 | 3.83 | 3.67 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 4. รสชาติของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.30 | 3.19 | 3.81 | 3.70 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 5. ความหลากหลายของเมนูกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.40 | 3.39 | 3.87 | 3.48 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (ปานกลาง) |
| 6. ความสะอาดของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.51 | 3.51 | 3.94 | 3.94 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (มาก) | (มาก) |
| 7. ความสะอาดของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.51 | 3.35 | 3.85 | 3.91 |
| | แปลผล | (มาก) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 8. ความสดของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.47 | 3.42 | 3.94 | 3.97 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 9. ความสดของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.47 | 3.29 | 3.81 | 3.61 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 10. ภาชนะใส่กาแฟสำหรับเสิร์ฟลูกค้า | ค่าเฉลี่ย | 3.51 | 3.30 | 3.62 | 3.67 |
| | แปลผล | (มาก) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | 3.42 | 3.37 | 3.87 | 3.78 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัฟท์จากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความสะอาดของกาแฟ ความสะอาดของสินค้าอื่น และปัจจัยภาชนะใส่กาแฟสำหรับเสิร์ฟลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความสะอาดของกาแฟมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยความหลากหลายของเมนูกาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อสังเกตสำคัญคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เกินกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจภาพรวมระดับมาก เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยของผลิตภัณฑ์ไม่สูงเหมือนกับผู้มีรายได้มากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการยอมรับว่าถ้าคุณภาพของผลิตภัณฑ์สูงราคาย่อมสูงด้วย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สูงเมื่อมีความพึงพอใจคุณภาพผลิตภัณฑ์ก็มีความสามารถสำหรับการใช้จ่ายเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพได้ดีกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ซัฟท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านราคา | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|---------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 - 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 1. ราคาของเครื่องดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.33 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.79 (มาก) | 4.03 (มาก) |
| 2. ราคาของชา | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.28 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.67 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| 3. ราคาของน้ำผลไม้ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.74 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 4. ราคาของคูกี้ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.72 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 5. ราคาของเค้ก หรือพาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.70 (ปานกลาง) | 2.87 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| 6. ราคาของไอศกรีม | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.49 (น้อย) | 2.54 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.88 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัฟท์จากปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยราคาของไอศกรีมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยราคาของเครื่องดื่มกาแฟ ราคาของชา และปัจจัยราคาของเค้ก หรือพาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยราคาของเครื่องดื่มกาแฟ ราคาของชา และปัจจัยราคาของเค้ก หรือพาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|---|--------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 - 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 1. ระยะทางระหว่างร้านกับบ้าน/ ที่พัก | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.35 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 4.03 (มาก) |
| 2. ระยะทางระหว่างร้านกับที่ทำงาน | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.23 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.97 (มาก) |
| 3. ร้านตั้งอยู่ในแหล่งจำหน่ายสินค้า อื่น ๆ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.26 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.88 (มาก) |
| 4. ความสะดวกในการสัญจรเข้า- ออกบริเวณที่ตั้งร้าน | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.58 (ปานกลาง) | 2.50 (ปานกลาง) | 2.77 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |
| 5. ความเพียงพอของที่นั่ง | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.19 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 2.87 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.12 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.68 (มาก) |

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้โฮมจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยระยะทางระหว่างร้านกับที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยความสะดวกในการสัญจรเข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้าน และปัจจัยความเพียงพอของที่นั่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. There are also floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ธัทของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาดบริการ | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|---|-----------|----------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 – 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 1. การโฆษณาผ่านสื่อ | ค่าเฉลี่ย | 2.09 | 2.09 | 2.06 | 2.15 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 2. มีส่วนลดจากราคาป้าย | ค่าเฉลี่ย | 2.02 | 1.96 | 2.06 | 2.03 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 3. มีส่วนลดเมื่อซื้อกาแฟพร้อม อาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย | 1.98 | 1.87 | 1.98 | 2.09 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 4. การจ่ายค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต | ค่าเฉลี่ย | 1.98 | 1.84 | 1.85 | 1.88 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 5. การแจกตัวอย่างให้ชิมฟรี | ค่าเฉลี่ย | 2.16 | 1.82 | 1.90 | 2.06 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 6. การแจกของแถม | ค่าเฉลี่ย | 2.00 | 1.79 | 1.85 | 2.03 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 7. การจัดคูปองส่วนลด | ค่าเฉลี่ย | 2.09 | 1.79 | 2.00 | 2.33 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 8. การแจกบัตรส่วนลด | ค่าเฉลี่ย | 2.14 | 1.82 | 2.00 | 2.42 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 9. การแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำให้ ทราบ | ค่าเฉลี่ย | 2.42 | 2.11 | 2.52 | 2.76 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 10. การบริการอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูง | ค่าเฉลี่ย | 2.84 | 2.96 | 3.37 | 3.36 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 11. การแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำ ร้าน/สินค้า | ค่าเฉลี่ย | 2.26 | 2.18 | 2.25 | 2.79 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | 2.18 | 2.02 | 2.17 | 2.36 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำให้ทราบและปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำให้ทราบ การบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและปัจจัยการแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำร้าน/สินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้อัททของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านบุคคล | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|--|-----------|----------------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 - 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 1. ความเป็นกันเองของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.53 | 3.48 | 3.69 | 4.00 |
| | แปลผล | (มาก) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับกาแฟของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.33 | 3.37 | 3.48 | 3.58 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.35 | 3.36 | 3.50 | 3.64 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.42 | 3.46 | 3.65 | 3.79 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 5. อธยาศัยของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.67 | 3.53 | 3.75 | 3.97 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (มาก) | (มาก) |
| 6. ความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย | 3.42 | 3.46 | 3.56 | 3.88 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |
| 7. จำนวนพนักงานให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | 3.56 | 3.56 | 3.46 | 3.73 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) | (ปานกลาง) | (มาก) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | 3.47 | 3.46 | 3.58 | 3.80 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) | (มาก) | (มาก) |

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้อัททจากปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านบุคคลแต่ละปัจจัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความเป็นกันเองของพนักงานขาย อธยาศัยของพนักงานขาย และปัจจัยจำนวนพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001- 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอรรถศาสตร์ของพนักงานขายและปัจจัยจำนวนพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยความรู้เกี่ยวกับกาแฟของพนักงานขายและปัจจัยจำนวนพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟสเปซปีธของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|---|--------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 - 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 1. ช่วงเวลาการได้รับสินค้าหลังจากสั่งซื้อ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.33 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.76 (มาก) |
| 2. ความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่าย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.56 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| 3. การแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าที่มีปัญหาการสั่งซื้อกาแฟ/อาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.37 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| 4. มีการบอกเวลาเปิด-ปิดทำการ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.53 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| 5. หนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.30 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| 6. หนังสืออ่านเล่นให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.02 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.35 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.71 (มาก) |

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัทจาก ปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านกระบวนการแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่ายและปัจจัยมีการบอกเวลาเปิด-ปิดทำการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยช่วงเวลาการได้รับสินค้าหลังจากสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|---|--------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 - 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 1. ความโดดเด่นสวยงามของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.44 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) |
| 2. มีป้ายแสดงราคาสินค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.49 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| 3. มีอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องชงเพียงพอ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.40 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4. บรรยากาศของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.60 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| 5. เครื่องแบบของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.30 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 6. ความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.21 (น้อย) | 2.13 (น้อย) | 2.19 (น้อย) | 2.33 (น้อย) |
| 7. ความกว้างขวางของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.00 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) |
| 8. ความสะอาดภายในร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.30 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |
| 9. ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขา | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.19 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.21 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้โฮมจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยบรรยากาศของร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความโดดเด่นสวยงามของร้านกาแฟ บรรยากาศของร้านกาแฟ ความสะอาดภายในร้านกาแฟ และปัจจัยความสะอาดของห้องน้ำ-สุขา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามลักษณะการให้บริการร้านกาแฟ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | | ลักษณะการให้บริการร้านกาแฟ | |
|------------------------------------|-----------|----------------------------|------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 1. กลิ่นหอมของเครื่องดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.75 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) |
| 2. รสชาติของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.54 | 3.77 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) |
| 3. ความคงที่ของรสชาติกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.41 | 3.62 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 4. รสชาติของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.31 | 3.55 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 5. ความหลากหลายของเมนูกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.43 | 3.61 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 6. ความสะอาดของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.58 | 3.77 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) |
| 7. ความสะอาดของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.47 | 3.69 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 8. ความสดของกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.78 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) |
| 9. ความสดของสินค้าอื่น | ค่าเฉลี่ย | 3.37 | 3.64 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 10. ภาชนะใส่กาแฟสำหรับเสิร์ฟลูกค้า | ค่าเฉลี่ย | 3.34 | 3.65 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 3.45 | 3.68 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการให้บริการร้านกาแฟทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทจากปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยกลิ่นหอมของเครื่องดื่มกาแฟรสชาติของกาแฟ และปัจจัยความสะดวกของกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแยกปีฮัทของผู้ตอบแบบสอบถาม จากปัจจัยด้านราคา จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ

| ปัจจัยด้านราคา | | ลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ | |
|---------------------------|-----------|----------------------------|------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 1. ราคาของเครื่องดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.43 | 3.81 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 2. ราคาของชา | ค่าเฉลี่ย | 3.43 | 3.61 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 3. ราคาของน้ำผลไม้ | ค่าเฉลี่ย | 2.91 | 3.33 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 4. ราคาของคุกกี้ | ค่าเฉลี่ย | 2.83 | 3.36 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 5. ราคาของเค้ก หรือพาย | ค่าเฉลี่ย | 2.81 | 3.48 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 6. ราคาของไอศกรีม | ค่าเฉลี่ย | 2.56 | 3.28 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 2.99 | 3.48 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง และมีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแบบป๊อปปูล่าจากปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาแต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยราคาของเครื่องดื่มกาแฟ และราคาของชา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแบบป๊อปปูล่าของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ | | ลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ | |
|---|-----------|----------------------------|------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 1. ระยะทางระหว่างร้านกับบ้าน/ที่พัก | ค่าเฉลี่ย | 3.14 | 3.52 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 2. ระยะทางระหว่างร้านกับที่ทำงาน | ค่าเฉลี่ย | 3.25 | 3.67 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 3. ร้านตั้งอยู่ในแหล่งจำหน่ายสินค้าอื่น ๆ | ค่าเฉลี่ย | 3.14 | 3.67 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 4. ความสะดวกในการสัญจรเข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้าน | ค่าเฉลี่ย | 2.44 | 3.08 |
| | แปลผล | (น้อย) | (ปานกลาง) |
| 5. ความเพียงพอของที่นั่ง | ค่าเฉลี่ย | 2.99 | 3.10 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 2.99 | 3.41 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง และมีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแปบปี๊ฮจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการแต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัย ความสะดวกในการสัญจรเข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความสะดวกในการสัญจรเข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้านและปัจจัยด้านความเพียงพอของที่นั่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ | | ลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ | |
|---|-----------|----------------------------|------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 1. การโฆษณาผ่านสื่อ | ค่าเฉลี่ย | 2.02 | 2.22 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 2. มีส่วนลดจากราคาป้าย | ค่าเฉลี่ย | 1.91 | 2.16 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 3. มีส่วนลดเมื่อซื้อกาแฟพร้อมอาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย | 1.85 | 2.10 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 4. การจ่ายค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต | ค่าเฉลี่ย | 1.80 | 2.01 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 5. การแจกตัวอย่างให้ชิมฟรี | ค่าเฉลี่ย | 1.83 | 2.10 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 6. การแจกของแถม | ค่าเฉลี่ย | 1.79 | 2.01 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 7. การจัดคูปองส่วนลด | ค่าเฉลี่ย | 1.80 | 2.23 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 8. การแจกบัตรส่วนลด | ค่าเฉลี่ย | 1.85 | 2.25 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 9. การแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำให้ทราบ | ค่าเฉลี่ย | 2.16 | 2.64 |
| | แปลผล | (น้อย) | (ปานกลาง) |
| 10. การบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง | ค่าเฉลี่ย | 2.93 | 3.34 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 11. การแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำร้าน/สินค้า | ค่าเฉลี่ย | 2.13 | 2.58 |
| | แปลผล | (น้อย) | (ปานกลาง) |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 2.01 | 2.33 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง และมีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟสแปงปีฮัทจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการแต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำให้ทราบ และปัจจัยการแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำร้าน/สินค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามลักษณะการให้บริการร้านกาแฟ

| ปัจจัยด้านบุคคล | | ลักษณะการให้บริการร้านกาแฟ | |
|--|--------------------|----------------------------|---------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 1. ความเป็นกันเองของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.48 (ปานกลาง) | 3.83 (มาก) |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับกาแฟของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.34 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) |
| 3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าของ พนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.38 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) |
| 4. บุคลิกภาพของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.46 (ปานกลาง) | 3.67 (มาก) |
| 5. อริยาไยของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.59 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| 6. ความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานขาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.48 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) |
| 7. จำนวนพนักงานให้บริการ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.54 (มาก) | 3.60 (มาก) |
| รวม | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.46 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) |

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการให้บริการร้านกาแฟทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้โฮมจากปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการให้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านบุคคล แต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะการให้บริการร้านกาแฟมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการให้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอริยาไยของพนักงานขาย และปัจจัยจำนวนพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการให้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถาม
จากปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | | ลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ | |
|---|-----------|----------------------------|------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 1. ช่วงเวลาการได้รับสินค้าหลังจากสั่งซื้อ | ค่าเฉลี่ย | 3.26 | 3.59 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 2. ความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่าย | ค่าเฉลี่ย | 3.59 | 3.74 |
| | แปลผล | (มาก) | (มาก) |
| 3. การแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าที่มี ปัญหาการสั่งซื้อกาแฟ/อาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย | 3.29 | 3.66 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 4. มีการบอกเวลาเปิด-ปิดทำการ | ค่าเฉลี่ย | 3.41 | 3.66 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 5. หนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะ ดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.28 | 3.65 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| 6. หนังสืออ่านเล่นให้ลูกค้าอ่านเล่น ขณะดื่มกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 3.07 | 3.52 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 3.31 | 3.64 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (มาก) |

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้โฮมจากปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านกระบวนการแต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถาม จากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ

| ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ | | ลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ | |
|---|--------------------|----------------------------|-------------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 1. ความโดดเด่นสวยงามของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.27 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 2. มีป้ายแสดงราคาสินค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.47 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |
| 3. มีอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องชงเพียงพอ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.36 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) |
| 4. บรรยากาศของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.44 (ปานกลาง) | 3.67 (มาก) |
| 5. เครื่องแบบของพนักงานชาย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.17 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) |
| 6. ความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/ จักรยานยนต์ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.05 (น้อย) | 2.42 (น้อย) |
| 7. ความกว้างขวางของร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.04 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) |
| 8. ความสะอาดภายในร้านกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.31 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) |
| 9. ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขา | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.11 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| รวม | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.14 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจงและมีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านกาแฟแฮปปี้โฮมจากปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ แต่ละปัจจัย จำแนกตามลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัย ความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยบรรยากาศของร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฟรนไชส์

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฟรนไชส์

| ปัญหา | ระดับของปัญหา | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|-----------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|----------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 1. พบสิ่งเจือปนในกาแฟ | - (0.0) | 2 (0.8) | 8 (3.2) | 160 (64.0) | 80 (32.0) | 250 (100.0) | 1.73 (น้อย) |
| 2. พบสิ่งเจือปนในอาหารว่าง | - (0.0) | 2 (0.8) | 9 (3.6) | 166 (66.4) | 73 (29.2) | 250 (100.0) | 1.76 (น้อย) |
| 3. มีเมนูกาแฟให้เลือกน้อย | 1 (0.4) | 7 (2.8) | 42 (16.8) | 140 (56.0) | 60 (24.0) | 250 (100.0) | 2.00 (น้อย) |
| 4. รสชาติกาแฟไม่คงที่ | - (0.0) | 8 (3.2) | 60 (24.0) | 124 (49.6) | 58 (23.2) | 250 (100.0) | 2.07 (น้อย) |
| 5. อาหารว่างมีเลือกน้อยไป | - (0.0) | 10 (4.0) | 42 (16.8) | 150 (60.0) | 48 (19.2) | 250 (100.0) | 2.06 (น้อย) |
| 6. การไม่แสดงป้ายบอกราคาสินค้า | 3 (1.2) | 1 (0.4) | 48 (19.2) | 133 (53.2) | 65 (26.0) | 250 (100.0) | 1.98 (น้อย) |
| 7. อาหารว่างหมดอายุ | 2 (0.8) | 1 (0.4) | 23 (9.2) | 123 (49.2) | 101 (40.4) | 250 (100.0) | 1.72 (น้อย) |
| 8. ราคาสินค้าแพงกว่าปกติ | - (0.0) | 5 (2.0) | 45 (18.0) | 135 (54.0) | 65 (26.0) | 250 (100.0) | 1.96 (น้อย) |
| 9. การเปิด-ปิดร้านไม่ตรงเวลา | - (0.0) | 3 (1.2) | 21 (8.4) | 140 (56.0) | 86 (34.4) | 250 (100.0) | 1.76 (น้อย) |
| 10. ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ | 48 (19.2) | 80 (32.0) | 43 (17.2) | 50 (20.0) | 29 (11.6) | 250 (100.0) | 3.27 (ปานกลาง) |
| 11. ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม | 65 (26.0) | 71 (28.4) | 42 (16.8) | 45 (18.0) | 27 (10.8) | 250 (100.0) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 12. การให้บริการล่าช้า | 3 (1.2) | 2 (0.8) | 43 (17.2) | 138 (55.2) | 64 (25.6) | 250 (100.0) | 1.97 (น้อย) |
| 13. พนักงานขายขาดความกระตือรือร้น | - (0.0) | 2 (0.8) | 27 (10.8) | 136 (54.4) | 85 (34.0) | 250 (100.0) | 1.78 (น้อย) |

ตารางที่ 44 (ต่อ)

| ปัญหา | ระดับของปัญหา | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|---------------|-----|---------|------|------------|-----|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| 14. พนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า | - | 3 | 13 | 86 | 148 | 250 | 1.48 (น้อยมาก) |
| 15. พนักงานไม่ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า | - | 4 | 17 | 117 | 112 | 250 | 1.65 (น้อย) |
| 16. คิดเงินผิดพลาด | 2 | - | 24 | 143 | 81 | 250 | 1.80 (น้อย) |
| 17. ห้องน้ำ-สุขาสกปรก | 3 | 6 | 101 | 102 | 38 | 250 | 2.34 (น้อย) |
| 18. มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า | 13 | 21 | 108 | 81 | 27 | 250 | 2.65 (ปานกลาง) |
| 19. ล่าช้า รอคิวบริการนานเกินไป | 1 | 8 | 52 | 141 | 48 | 250 | 2.09 (น้อย) |
| 20. สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ | 71 | 78 | 41 | 37 | 23 | 250 | 3.55 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.15 (น้อย) |

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัท โดยรวมในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหาแต่ละปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ยกเว้นปัญหาการขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม และปัญหามีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัญหาพนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมาก แต่ปัญหาสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

All rights reserved

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้โฮมของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

| ปัญหา | | อายุ | | | |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------|-------------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 1. พบสิ่งเจือปนในกาแฟ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.81 (น้อย) | 1.71 (น้อย) | 1.75 (น้อย) | 1.71 (น้อย) |
| 2. พบสิ่งเจือปนในอาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.81 (น้อย) | 1.73 (น้อย) | 1.78 (น้อย) | 1.79 (น้อย) |
| 3. มีเมนูกาแฟให้เลือกน้อย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.25 (น้อย) | 2.03 (น้อย) | 1.92 (น้อย) | 1.95 (น้อย) |
| 4. รสชาติกาแฟไม่คงที่ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.19 (น้อย) | 1.99 (น้อย) | 2.15 (น้อย) | 2.1 (น้อย) |
| 5. อาหารว่างมีเล็กน้อยไป | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.5 (ปานกลาง) | 2.04 (น้อย) | 2.01 (น้อย) | 2 (น้อย) |
| 6. การไม่แสดงป้ายบอกราคาสินค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.06 (น้อย) | 1.97 (น้อย) | 2.06 (น้อย) | 1.79 (น้อย) |
| 7. อาหารว่างหมดอายุ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.81 (น้อย) | 1.79 (น้อย) | 1.62 (น้อย) | 1.69 (น้อย) |
| 8. ราคาสินค้าแพงกว่าปกติ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.31 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 1.95 (น้อย) | 1.79 (น้อย) |
| 9. การเปิด-ปิดร้านไม่ตรงเวลา | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.87 (น้อย) | 1.83 (น้อย) | 1.66 (น้อย) | 1.74 (น้อย) |
| 10. ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.69 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 11. ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.25 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) |
| 12. การให้บริการล่าช้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.06 (น้อย) | 1.9 (น้อย) | 2 (น้อย) | 2.05 (น้อย) |
| 13. พนักงานขายขาดความ กระตือรือร้น | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.06 (น้อย) | 1.72 (น้อย) | 1.77 (น้อย) | 1.88 (น้อย) |

ตารางที่ 45 (ต่อ)

| ปัญหา | | อายุ | | | |
|--|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | น้อยกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 ปีขึ้นไป |
| 14. พนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.69 (น้อย) | 1.51 (น้อย) | 1.34 (น้อยมาก) | 1.6 (น้อย) |
| 15. พนักงานไม่ช่วยแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.12 (น้อย) | 1.6 (น้อย) | 1.59 (น้อย) | 1.71 (น้อย) |
| 16. คิดเงินผิดพลาด | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.81 (น้อย) | 1.72 (น้อย) | 1.85 (น้อย) | 1.9 (น้อย) |
| 17. ห้องน้ำ-สุขาสกปรก | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.12 (น้อย) | 2.26 (น้อย) | 2.47 (น้อย) | 2.38 (น้อย) |
| 18. มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับ ลูกค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.75 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 2.52 (ปานกลาง) |
| 19. ลำช้า รอคิวบริการนานเกินไป | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.25 (น้อย) | 2.04 (น้อย) | 2.09 (น้อย) | 2.19 (น้อย) |
| 20. สถานที่จอดรถยนต์/ จักรยานยนต์ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.37 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.81 (มาก) | 4.02 (มาก) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.24 (น้อย) | 2.1 (น้อย) | 2.19 (น้อย) | 2.18 (น้อย) |

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัทส์จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 20 – 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป พบปัญหาจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัทส์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัญหาจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการ อยู่ในระดับน้อย เว้นแต่ปัญหาอาหารว่างมีเล็กน้อยไป ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า และปัญหาสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ระดับน้อย ยกเว้นปัญหาขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม มีโต๊ะ/

เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการระดับน้อย ยกเว้นปัญหาขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ปัญหาไม่มีคาร์ด แลก แจก หรือแถมและสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัญหาพนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมากและปัญหาไม่มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการระดับน้อย ยกเว้นขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีคาร์ด แลก แจก หรือแถม และปัญหาไม่มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟสเปซป๊อปปี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัญหา | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|--------------------------------|-----------|----------------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 - 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 1. พบสิ่งเจือปนในกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 1.84 | 1.72 | 1.69 | 1.67 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 2. พบสิ่งเจือปนในอาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย | 1.81 | 1.78 | 1.71 | 1.7 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 3. มีเมนูกาแฟให้เลือกน้อย | ค่าเฉลี่ย | 1.91 | 2.03 | 1.98 | 2 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 4. รสชาติกาแฟไม่คงที่ | ค่าเฉลี่ย | 2.07 | 2.08 | 2.04 | 2.09 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 5. อาหารว่างมีเลือกน้อยไป | ค่าเฉลี่ย | 2.19 | 1.99 | 2.1 | 2.06 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 6. การไม่แสดงป้ายบอกราคาสินค้า | ค่าเฉลี่ย | 2.12 | 1.94 | 2.02 | 1.88 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |
| 7. อาหารว่างหมดอายุ | ค่าเฉลี่ย | 1.77 | 1.75 | 1.54 | 1.82 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) | (น้อย) |

ตารางที่ 46 (ต่อ)

| ปัญหา | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | |
|--|--------------------|----------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| | | ไม่เกิน 5,000 | 5,001 - 10,000 | 10,001 - 15,000 | เกินกว่า 15,000 |
| 8. ราคาสินค้าแพงกว่าปกติ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.16 (น้อย) | 1.97 (น้อย) | 1.85 (น้อย) | 1.82 (น้อย) |
| 9. การเปิด-ปิดร้านไม่ตรงเวลา | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.77 (น้อย) | 1.79 (น้อย) | 1.69 (น้อย) | 1.79 (น้อย) |
| 10. ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.33 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 2.61 (ปานกลาง) |
| 11. ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.53 (มาก) | 3.6 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 2.64 (ปานกลาง) |
| 12. การให้บริการล่าช้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.02 (น้อย) | 1.99 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 1.79 (น้อย) |
| 13. พนักงานขายขาดความ กระตือรือร้น | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.84 (น้อย) | 1.82 (น้อย) | 1.73 (น้อย) | 1.67 (น้อย) |
| 14. พนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.51 (น้อย) | 1.46 (น้อยมาก) | 1.54 (น้อย) | 1.45 (น้อยมาก) |
| 15. พนักงานไม่ช่วยแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.81 (น้อย) | 1.6 (น้อย) | 1.71 (น้อย) | 1.55 (น้อย) |
| 16. คิดเงินผิดพลาด | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 1.79 (น้อย) | 1.78 (น้อย) | 1.81 (น้อย) | 1.85 (น้อย) |
| 17. ห้องน้ำ-สุขาสกปรก | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.28 (น้อย) | 2.37 (น้อย) | 2.42 (น้อย) | 2.15 (น้อย) |
| 18. มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับ ลูกค้า | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.53 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) | 2.87 (ปานกลาง) | 2.79 (ปานกลาง) |
| 19. ล่าช้า รอคิวบริการนานเกินไป | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.16 (น้อย) | 2.13 (น้อย) | 2.02 (น้อย) | 1.97 (น้อย) |
| 20. สถานที่จอดรถยนต์/ จักรยานยนต์ | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 3.67 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| เฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย แปลผล | 2.21 (น้อย) | 2.17 (น้อย) | 2.13 (น้อย) | 2.03 (น้อย) |

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ย 15,001 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการกาแฟแฮปปี้ซัทอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัญหาจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการระดับน้อย ยกเว้นปัญหาขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และปัญหาไม่มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหา สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการระดับน้อย ยกเว้นปัญหาขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์และปัญหาไม่มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม และปัญหาสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัญหาพนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการระดับน้อย ยกเว้นปัญหาขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า และปัญหาสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการระดับน้อย ยกเว้นปัญหาขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า และปัญหาสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาพนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมาก

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้อัททของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามลักษณะการให้บริการร้านกาแฟ

| ปัญหา | | ลักษณะการให้บริการร้านกาแฟ | |
|--------------------------------|-----------|----------------------------|------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 1. พบสิ่งเจือปนในกาแฟ | ค่าเฉลี่ย | 1.73 | 1.72 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 2. พบสิ่งเจือปนในอาหารว่าง | ค่าเฉลี่ย | 1.76 | 1.76 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 3. มีเมนูกาแฟให้เลือกน้อย | ค่าเฉลี่ย | 1.96 | 2.07 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 4. รสชาติกาแฟไม่คงที่ | ค่าเฉลี่ย | 2.08 | 2.06 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 5. อาหารว่างมีเลือกน้อยไป | ค่าเฉลี่ย | 2.07 | 2.02 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 6. การไม่แสดงป้ายบอกราคาสินค้า | ค่าเฉลี่ย | 1.99 | 1.94 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 7. อาหารว่างหมดอายุ | ค่าเฉลี่ย | 1.73 | 1.69 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 8. ราคาสินค้าแพงกว่าปกติ | ค่าเฉลี่ย | 2.01 | 1.86 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 9. การเปิด-ปิดร้านไม่ตรงเวลา | ค่าเฉลี่ย | 1.77 | 1.76 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 10. ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ | ค่าเฉลี่ย | 3.49 | 2.86 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 11. ไม่มีกรลด แลก แจก หรือแถม | ค่าเฉลี่ย | 3.65 | 2.95 |
| | แปลผล | (มาก) | (ปานกลาง) |
| 12. การให้บริการล่าช้า | ค่าเฉลี่ย | 1.92 | 2.06 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |

ตารางที่ 47 (ต่อ)

| ปัญหา | | ลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ | |
|--|-----------|----------------------------|------------|
| | | ไม่เจาะจงร้าน | เจาะจงร้าน |
| 13. พนักงานขายขาดความกระตือรือร้น | ค่าเฉลี่ย | 1.78 | 1.8 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 14. พนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า | ค่าเฉลี่ย | 1.49 | 1.47 |
| | แปลผล | (น้อยมาก) | (น้อยมาก) |
| 15. พนักงานไม่ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า | ค่าเฉลี่ย | 1.68 | 1.6 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 16. คิดเงินผิดพลาด | ค่าเฉลี่ย | 1.79 | 1.81 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 17. ห้องน้ำ-สุขาสกปรก | ค่าเฉลี่ย | 2.32 | 2.36 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 18. มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า | ค่าเฉลี่ย | 2.54 | 2.84 |
| | แปลผล | (ปานกลาง) | (ปานกลาง) |
| 19. ล่าช้า รอคิวบริการนานเกินไป | ค่าเฉลี่ย | 2.1 | 2.08 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |
| 20. สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ค่าเฉลี่ย | 3.6 | 3.45 |
| | แปลผล | (มาก) | (ปานกลาง) |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 2.17 | 2.11 |
| | แปลผล | (น้อย) | (น้อย) |

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟไม่จำเพาะเจาะจง และมีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการกาแฟ แสปี้อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของปัญหาจำแนกตามลักษณะการใช้บริการ ร้านกาแฟของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัญหาไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม และปัญหาสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัญหาขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และปัญหาไม่มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ ปัญหาพนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะการใช้บริการเจาะจงร้านกาแฟ มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่พบจากการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัญหาขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า และปัญหาสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและปัญหาพนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมาก