

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนการตลาดของร้านเฮลตี้เบรกฟาส จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	35	29.2
หญิง	85	70.8
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.8 เป็นเพศชาย ร้อยละ 29.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.5
20-30 ปี	24	20.0
31-40 ปี	24	20.0
41-50 ปี	34	28.3
51-60 ปี	22	18.4
60 ปีขึ้นไป	13	10.8
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.3 รองลงมา 20-30 ปี และ 31-40 ปี เท่ากัน ร้อยละ 20.0 51-60 ปี ร้อยละ 18.4 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.8 และต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามน้ำหนักตัว

น้ำหนักตัว	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 40 กิโลกรัม	3	2.5
40-50 กิโลกรัม	14	11.7
51-60 กิโลกรัม	39	32.5
61-70 กิโลกรัม	37	30.8
71-80 กิโลกรัม	18	15.0
มากกว่า 80 กิโลกรัม	9	7.5
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามน้ำหนักตัวมากที่สุดคือ 51-60 กิโลกรัม ร้อยละ 32.5 รองลงมา 61-70 กิโลกรัม ร้อยละ 30.8 71-80 กิโลกรัม ร้อยละ 15.0 40-50 กิโลกรัม ร้อยละ 11.7 มากกว่า 80 กิโลกรัม ร้อยละ 7.5 และน้อยกว่า 40 กิโลกรัม ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนสูง

ส่วนสูง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 140 เซนติเมตร	1	0.8
140-150 เซนติเมตร	20	16.7
151-160 เซนติเมตร	38	31.7
160-171 เซนติเมตร	44	36.7
171-180 เซนติเมตร	10	8.3
สูงกว่า 180 เซนติเมตร	7	5.8
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนสูงมากที่สุดคือ 160-171 เซนติเมตร ร้อยละ 36.7 รองลงมา 151-160 เซนติเมตร ร้อยละ 31.7 140-150 เซนติเมตร ร้อยละ 16.7 171-180 เซนติเมตร ร้อยละ 8.3 สูงกว่า 180 เซนติเมตร ร้อยละ 5.8 และต่ำกว่า 140 เซนติเมตร ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	19	15.8
10,000-20,000 บาท	31	25.8
20,001-30,000 บาท	24	20.0
30,001-40,000 บาท	29	24.2
40,001-50,000 บาท	8	6.7
มากกว่า 50,000 บาท	9	7.5
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 25.8 รองลงมา 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 24.2 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 20.0 น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 15.8 มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 7.5 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 6.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	13.3
อนุปริญญา/ปวส.	14	11.7
ปริญญาตรี	62	51.7
สูงกว่าปริญญาตรี	28	23.3
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.7 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.3 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 13.3 และอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 11.7



ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	18.3
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	14	11.7
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	39	32.5
วิชาชีพอิสระ	6	5.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	16	13.3
นักเรียน/นักศึกษา	11	9.2
ขายตรง/อาชีพอิสระ	5	4.2
อื่นๆ	7	5.8
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: ข้าราชการเกษียณ (7 คน)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 32.5 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.3 แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 13.3 ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 11.7 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 9.2 วิชาชีพอิสระ ร้อยละ 5.0 ขายตรง/อาชีพอิสระ ร้อยละ 4.2 และอื่นๆ ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักร้านเฮลตี้เบรกฟาส

การรู้จักร้านเฮลตี้เบรกฟาส	จำนวน	ร้อยละ
ญาติของท่านแนะนำ	27	22.5
เพื่อน/คนรู้จักของท่านแนะนำ	38	31.7
บทความในวารสาร	6	5.0
เว็บไซต์ หรือสื่อต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต	4	3.3
รู้จักจากการออกไปให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพของทางร้านเฮลตี้เบรกฟาสตามสถานที่ต่างๆ	10	8.3
ไม่รู้จักมาก่อนแต่เห็นร้านสวยเลยเดินเข้ามา	28	23.3
อื่นๆ	14	11.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 120 ราย

อื่นๆ ได้แก่ โกลด์ที่ทำงาน (1 คน) ผ่านมาเจอ (8 คน) โบรชัวร์ (1 คน) เคยทานที่บ้าน กทม (4 คน)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักร้านเฮลตี้เบรกฟาสมากที่สุดคือเพื่อน/คนรู้จักของท่านแนะนำ ร้อยละ 31.7 รองลงมา ไม่รู้จักมาก่อนแต่เห็นร้านสวยเลยเดินเข้ามา ร้อยละ 23.3 ญาติของท่านแนะนำ ร้อยละ 22.5 อื่นๆ ร้อยละ 11.7 รู้จักจากการออกไปให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพของทางร้านเฮลตี้เบรกฟาสตามสถานที่ต่างๆ ร้อยละ 8.3 บทความในวารสาร ร้อยละ 5.0 เว็บไซต์ หรือสื่อต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการร้านเฮลตี้เบรกฟาส

สาเหตุที่เลือกใช้บริการร้านเฮลตี้เบรกฟาส	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อสุขภาพที่ดี	89	74.2
เพื่อรูปร่างที่สวยงาม	19	15.8
เพื่อควบคุมน้ำหนักของท่าน	52	43.3
เพื่อลดน้ำหนักของท่าน	37	30.8
เพื่อตามกระแสเรื่องของสุขภาพ	6	5.0
เพื่อเป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อน	1	0.8
ความเชื่อที่ว่าจะรักษาโรคต่างๆ ได้	2	1.7
อื่นๆ	8	6.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 120 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ภรรยาเป็น member (1 คน) - ลองชิม (3 คน) ชอบเพราะอร่อย (1 คน) เพิ่มน้ำหนัก (3 คน)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสาเหตุที่เลือกใช้บริการร้านเฮลตี้เบรกฟาสมากที่สุดคือ เพื่อสุขภาพที่ดี ร้อยละ 74.2 รองลงมา เพื่อควบคุมน้ำหนักของท่าน ร้อยละ 43.3 เพื่อลดน้ำหนักของท่าน ร้อยละ 30.8 เพื่อรูปร่างที่สวยงาม ร้อยละ 15.8 อื่นๆ ร้อยละ 6.7 เพื่อตามกระแสเรื่องของสุขภาพ ร้อยละ 5.0 ความเชื่อที่ว่าจะรักษาโรคต่างๆ ได้ ร้อยละ 1.7 เพื่อเป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อน ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาของการใช้บริการร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ระยะเวลาของการใช้บริการร้านเฮลตี้เบรกฟาส	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 เดือน	38	31.7
3-6 เดือน	38	31.7
6-12 เดือน	25	20.8
มากกว่า 12 เดือน	19	15.8
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาของการใช้บริการร้านเฮลตี้เบรกฟาสมากที่สุดคือ ต่ำกว่า 3 เดือน และ 3-6 เดือน เท่ากัน ร้อยละ 31.7 รองลงมา 6-12 เดือน ร้อยละ 20.8 และมากกว่า 12 เดือน ร้อยละ 15.8

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในส่วนประกอบของเครื่องดื่ม	0 (0.0)	80 (66.7)	40 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	6
รสชาติของเครื่องดื่ม	14 (11.7)	63 (52.5)	43 (35.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	3
คุณสมบัติของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม	13 (10.8)	67 (55.8)	40 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	2
ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง	15 (12.5)	67 (55.8)	38 (31.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	1
ความหลากหลายของกลิ่นของเครื่องดื่ม ที่มีให้เลือก (กลิ่นวนิลา, สตอเบอร์รี่, ช็อกโกแลต)	11 (9.2)	65 (54.2)	33 (27.5)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	7
ความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน	11 (9.2)	65 (54.2)	44 (36.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	4
ความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน	21 (17.5)	55 (45.8)	40 (33.3)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	2
ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายองค์กรอาหารและยาแสดงบนหีบห่อ	11 (9.2)	65 (54.2)	40 (33.3)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						3.73 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา คุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม และความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) รสชาติของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายของเครื่องหมายและยาแสดงบนหีบห่อ (ค่าเฉลี่ย 3.69) คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในส่วนประกอบของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม	0 (0.0)	76 (63.3)	31 (25.8)	13 (10.8)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	2
ราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้ว เหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ	0 (0.0)	74 (61.7)	33 (27.5)	13 (10.8)	0 (0.0)	3.51 (มาก)	3
ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	0 (0.0)	76 (63.3)	40 (33.3)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาราคาสมเหตุสมผลเหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.53) ราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	0 (0.0)	54 (45.0)	51 (42.5)	15 (12.5)	0 (0.0)	3.33 (ปานกลาง)	2
จำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่	0 (0.0)	43 (35.8)	51 (42.5)	26 (21.7)	0 (0.0)	3.14 (ปานกลาง)	4
เวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ	4 (3.3)	43 (35.8)	51 (42.5)	22 (18.3)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)	3
การมีการให้บริการส่งถึงที่ตามระยะทางที่กำหนดไว้	4 (3.3)	54 (45.0)	62 (51.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.52 (มาก)	1
เว็บไซต์ของร้านเสลดี้เบรกฟาส	4 (3.3)	43 (35.8)	51 (42.5)	22 (18.3)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)	3
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>3.29 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับคือทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ และเว็บไซต์ของร้านเสลดี้เบรกฟาส (ค่าเฉลี่ย 3.24) และจำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.14)



ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้	0 (0.0)	25 (20.8)	84 (70.0)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.12 (ปานกลาง)	2
ระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด	0 (0.0)	15 (12.5)	94 (78.3)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.03 (ปานกลาง)	4
การรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว	0 (0.0)	15 (12.5)	94 (78.3)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.03 (ปานกลาง)	4
การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ	0 (0.0)	43 (35.8)	66 (55.0)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.27 (ปานกลาง)	1
ระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา	0 (0.0)	22 (18.3)	87 (72.5)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.09 (ปานกลาง)	3
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>3.11 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับได้แก่ การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.27) รองลงมา บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.12) ระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.09) ระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด และการรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.03)



ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	10 (8.3)	53 (44.2)	57 (47.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	1
การสื่อสารที่ชัดเจน อธิบายได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ	10 (8.3)	33 (27.5)	66 (55.0)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.35 (ปานกลาง)	4
การให้บริการลูกค้า มีความตื่นตัวและความเอาใจใส่ของพนักงาน	10 (8.3)	33 (27.5)	62 (51.7)	15 (12.5)	0 (0.0)	3.32 (ปานกลาง)	5
การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา	10 (8.3)	44 (36.7)	62 (51.7)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	2
ความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	10 (8.3)	44 (36.7)	62 (51.7)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	2
พนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร	10 (8.3)	33 (27.5)	73 (60.8)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)	3
	<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>					<b>3.45 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และให้มี

ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.41) การสื่อสารที่ชัดเจน อธิบายได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และการให้บริการลูกค้า มีความตื่นตัวและความเอาใจใส่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
กระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก	0 (0.0)	54 (45.0)	51 (42.5)	15 (12.5)	0 (0.0)	3.33 (ปานกลาง)	4
การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน	0 (0.0)	54 (45.0)	62 (51.7)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)	2
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	0 (0.0)	58 (48.3)	62 (51.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.48 (ปานกลาง)	1
ความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบสภาพเบื้องต้น	0 (0.0)	54 (45.0)	55 (45.8)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)	3
กระบวนการสั่งซื้อเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง	0 (0.0)	54 (45.0)	55 (45.8)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)	3
						<b>3.39</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) กระบวนการสั่งซื้อเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง และความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบสภาพเบื้องต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.36) กระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การที่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหารหรือพยาบาลประจำอยู่ภายในร้านตลอดเวลา	0 (0.0)	32 (26.7)	77 (64.2)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.18 (ปานกลาง)	5
การตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม	0 (0.0)	43 (35.8)	77 (64.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)	3
ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน	10 (8.3)	44 (36.7)	66 (55.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	1
บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน	10 (8.3)	44 (36.7)	66 (55.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	1
สถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก	10 (8.3)	33 (27.5)	66 (55.0)	11 (9.2)	0 (0.0)	3.35 (ปานกลาง)	4
สถานที่นั่งพักและนั่งรออย่างกว้างขวาง	0 (0.0)	43 (35.8)	77 (64.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)	3
ป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน	0 (0.0)	47 (39.2)	73 (60.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.39 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>3.39 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน และบรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทน

สีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.39) การตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม และสถานที่นั่งพักและนั่งรออย่างกว้างขวาง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.36) สถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.35) และการที่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหารหรือพยาบาลประจำอยู่ในร้านตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.73	มาก	1
ปัจจัยด้านราคา	3.54	มาก	2
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.29	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.11	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.45	ปานกลาง	3
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.39	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.39	ปานกลาง	4

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.29) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.11)

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องดื่ม

ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนประกอบของเครื่องดื่มไม่มีคุณภาพ	2	1.7
รสชาติของเครื่องดื่ม ไม่อร่อย	11	9.2
กลิ่นของเครื่องดื่มมีให้เล็กน้อย	79	65.8

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 120 คน และสามารถเลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา มากที่สุดคือ กลิ่นของเครื่องดื่มมีให้เล็กน้อย ร้อยละ 65.8 รองลงมา รสชาติของเครื่องดื่ม ไม่อร่อย ร้อยละ 9.2 และส่วนประกอบของเครื่องดื่มไม่มีคุณภาพ ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ราคาแพงไม่เหมาะสม	9	7.5
ราคาเครื่องดื่มไม่มีให้เลือกหลายระดับ/ขนาด	48	40.0
ไม่มีส่วนลดสำหรับบุคคลทั่วไป	22	18.3

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 120 คน และสามารถเลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา มากที่สุดคือ ราคาเครื่องดื่มไม่มีให้เลือกหลายระดับ/ขนาด ร้อยละ 40.0 รองลงมาไม่มีส่วนลดสำหรับ บุคคลทั่วไป ร้อยละ 18.3 และราคาแพงไม่เหมาะสม ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ตั้งหล้าปาก อยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก	22	18.3
ป้ายร้านไม่ชัดเจนสังเกตเห็นได้ยาก	15	12.5
สำหรับสมาชิกควรจะมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทาง และไม่คิดค่าบริการเพิ่ม	42	35.0
จำนวนสาขาในอำเภอเมือง เชียงใหม่ มีไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่	20	16.7
บัตรสมาชิกควรจะสามารถใช้ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ	31	25.8
เว็บไซต์ของร้านเฮลตี้เบรกฟาส	26	21.7

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 120 คน และสามารถเลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือสำหรับสมาชิกควรจะมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทาง และไม่คิดค่าบริการเพิ่ม ร้อยละ 35.0 รองลงมา บัตรสมาชิกควรจะสามารถใช้ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 25.8 เว็บไซต์ของร้านเฮลตี้เบรกฟาส ร้อยละ 21.7 สถานที่ตั้งหล้าปาก อยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก ร้อยละ 18.3 จำนวนสาขาในอำเภอเมือง เชียงใหม่ มีไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ร้อยละ 16.7 ป้ายร้านไม่ชัดเจนสังเกตเห็นได้ยาก ร้อยละ 12.5



ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไป	33	27.5
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดต่างๆ	20	16.7
ไม่มีเว็บไซต์ที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	11	9.2
ควรจะมีเว็บไซต์ หรือช่องทางการสื่อสารระหว่างลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดเห็นต่างๆ ด้วยกัน	37	30.8
ควรจะมีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และมีการสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวเพื่อให้ลูกค้าทราบถึงการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพก่อนและหลังจากใช้บริการ	31	25.8

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 120 คน และสามารถเลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือควรจะมีเว็บไซต์ หรือช่องทางการสื่อสารระหว่างลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดเห็นต่างๆ ด้วยกัน ร้อยละ 30.8 รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไป ร้อยละ 27.5 ควรจะมีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และมีการสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพก่อนและหลังจากใช้บริการ ร้อยละ 25.8 ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดต่างๆ ร้อยละ 16.7 และ ไม่มีเว็บไซต์ที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ร้อยละ 9.2

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญใช้เวลาไม่มากพอกับความ ต้องการของท่านในการอธิบายข้อสงสัยต่างๆ	46	38.3
พนักงานพูดจาไม่อ่อนน้อม/สุภาพ	23	19.2
พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการทำงาน	20	16.7
พนักงานอธิบายข้อมูลด้านสินค้าไม่ชัดเจน	42	35.0
พนักงานไม่มีความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร	22	18.3

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 120 คน และสามารถเลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญใช้เวลาไม่มากพอกับความ  
ต้องการของท่านในการอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ร้อยละ 38.3 รองลงมา พนักงานอธิบายข้อมูลด้านสินค้าไม่ชัดเจน ร้อยละ 35.0 พนักงานพูดจาไม่  
อ่อนน้อม/สุภาพ ร้อยละ 19.2 พนักงานไม่มีความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร ร้อยละ 18.3 และ  
พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการทำงาน ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการสมัครสมาชิกยุ่งยาก	31	25.8
การต้อนรับของพนักงานมุ่งแต่จะขายสินค้า โดยไม่สนใจ ฟังความต้องการของลูกค้า	11	9.2
พนักงานไม่แนะนำผลิตภัณฑ์ภายในร้าน	46	38.3
พนักงานบริการช้า ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการและไม่ สนใจลูกค้า	42	35.0
พนักงานไม่เพียงพอ ทำให้เสียเวลารอนาน	11	9.2

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 120 คน และสามารถเลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ



จากตารางที่ 24 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานไม่แนะนำผลิตภัณฑ์ภายในร้าน ร้อยละ 38.3 รองลงมา พนักงานบริการช้า ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการและไม่สนใจลูกค้า ร้อยละ 35.0 กระบวนการสมัครสมาชิกยุ่งยาก ร้อยละ 25.8 การต้อนรับของพนักงานมุ่งแต่จะขายสินค้า โดยไม่สนใจฟังความต้องการของลูกค้า และพนักงานไม่เพียงพอ ทำให้เสียเวลารอนาน ร้อยละ 9.2

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหารหรือพยายามประจำอยู่ภายในร้าน	30	25.0
สถานที่คับแคบ นั่งไม่สะดวก ไม่เป็นส่วนตัว	15	12.5
บรรยากาศในร้านไม่ดี ไม่สะอาด ไม่น่านั่ง	28	23.3
สถานที่จอดรถอยู่ไกล ไม่เพียงพอ และไม่สะดวก	35	29.2
สถานที่นั่งพักและนั่งรอมีไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า	32	26.7

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 120 คน และสามารถเลือกตอบได้มากกว่าคนละ 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 พบว่าปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือสถานที่จอดรถอยู่ไกล ไม่เพียงพอ และไม่สะดวก ร้อยละ 29.2 รองลงมา สถานที่นั่งพักและนั่งรอมีไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า ร้อยละ 26.7 ไม่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหารหรือพยายามประจำอยู่ภายในร้าน ร้อยละ 25.0 บรรยากาศในร้านไม่ดี ไม่สะอาด ไม่น่านั่ง ร้อยละ 23.3 สถานที่คับแคบ นั่งไม่สะดวก ไม่เป็นส่วนตัว ร้อยละ 12.5

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=35	n=85	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในส่วนประกอบของเครื่องดื่ม	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
รสชาติของเครื่องดื่ม	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)
คุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆของเครื่องดื่ม	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)
ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)
ความหลากหลายของกลิ่นของเครื่องดื่ม ที่มีให้เลือก (กลิ่นวนิลา, สตอเบอร์รี่, ช็อคโกแลต)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)
ความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)
ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายของภัครอาหารและขนแสดงบนหีบห่อ	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.74) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.83) และรสชาติของเครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายของเครื่องหมายและยาแสดงบนหีบห่อ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา รสชาติของเครื่องดื่ม ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และคุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=35	n=85	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
ราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ	3.57 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.58) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา ราคาสมเหตุสมผลเหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม ราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.51) และราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=35	n=85	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.14 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่	3.03 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ	3.11 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
การมีบริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้	3.40 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)
เว็บไซต์ของร้านเสลดี้เบรกฟาส	3.11 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.16 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.16) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมา ทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ เว็บไซต์ของร้านเฮลตี้เบรกฟาส เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา ทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) และเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ เว็บไซต์ของร้านเฮลตี้เบรกฟาส เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

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 semi-circle. On either side of the elephant, there is a stylized floral or geometric symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=35	n=85	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้	2.94 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด	2.89 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบปปลิว	2.89 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ	3.06 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา	2.89 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>2.93 (ปานกลาง)</b>	<b>3.18 (ปานกลาง)</b>	<b>3.11 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 2.93) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.06) รองลงมา บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 2.94) และระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด การรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบปปลิว ระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย

3.35) รองลงมา บัณฑิตสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.19) และระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=35	n=85	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)
การสื่อสารที่ชัดเจน อธิบายได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การให้บริการลูกค้า มีความตื่นตัวและความเอาใจใส่ของพนักงาน	3.20 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา	3.40 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)
ความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.40 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้าน โภชนาการอาหาร	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.34 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.34) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมา การให้



ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา ความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40) และพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา การให้ความสำคัญกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา ความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

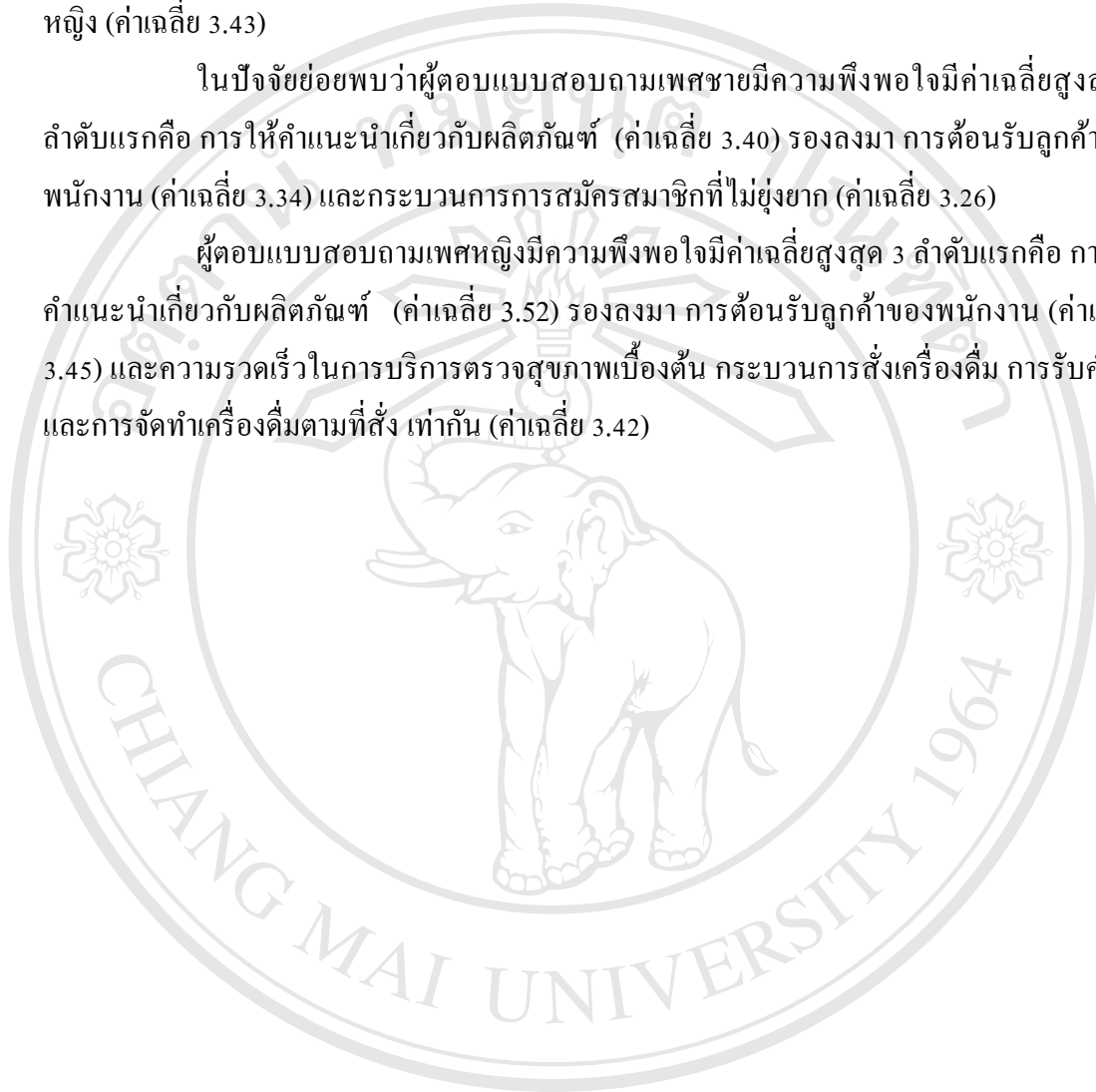
ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=35	n=85	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน	3.34 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบสภาพเบื้องต้น	3.20 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
กระบวนการสั่งซื้อเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามคำสั่ง	3.20 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.28 (ปานกลาง)</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>3.39 (ปานกลาง)</b>



จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.28) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.34) และกระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และความเร็วในการบริการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น กระบวนการสั่งซื้อเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.42)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=35	n=85	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การที่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหารหรือพยาบาลประจำอยู่ในร้านตลอดเวลา	3.06 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
การตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)
บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)
สถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก	3.20 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
สถานที่นั่งพักและนั่งรออย่างกว้างขวาง	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.33) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมา ป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.37) และการตกแต่งสถานที่

ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม  
สถานที่นั่งพักและนั่งรออย่างกว้างขวาง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความ  
สะอาดทุกส่วนภายในร้าน บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)  
รองลงมา สถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย  
3.41) และป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.40)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=35	n=85	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.16 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.93 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.34 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.28 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มี  
 ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยด้านราคา  
 (ค่าเฉลี่ย 3.58) และปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัย  
 ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.53) และปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย  
 3.43)

## 4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

### จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	n=27	n=24	n=34	n=35	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในส่วนประกอบของเครื่องดื่ม	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
รสชาติของเครื่องดื่ม	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)
คุณสมบัติของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)
ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง	3.67 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
ความหลากหลายของกลิ่นของเครื่องดื่ม ที่มีให้เลือก (กลิ่นวนิลา, สตอเบอร์รี่, ช็อคโกแลต)	3.59 (มาก)	3.83 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)
ความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)
ความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)
ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายของภัครอาหารและขาดแสดงบนหีบห่อ	3.56 (มาก)	3.88 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ อายุ ต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.65) อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.63) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือรสชาติของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.96) และรสชาติของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม และความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในส่วนประกอบของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือคุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.86) และรสชาติของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	n=27	n=24	n=34	n=35	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องคั้ม	3.46 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
ราคาของเครื่องคั้มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.49 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.68) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางดังนี้ อายุ ต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.49) และอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา ราคาของเครื่องคั้มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องคั้ม (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องคั้ม (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา ราคาของเครื่องคั้มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.67)



ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.45) และราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.51) และราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.46)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	n=27	n=24	n=34	n=35	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่	3.15 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
เว็บไซต์ของร้านเสดดีเบรกฟาส	3.48 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.44</b> (ปานกลาง)	<b>3.38</b> (ปานกลาง)	<b>3.31</b> (ปานกลาง)	<b>3.11</b> (ปานกลาง)	<b>3.29</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ อายุ ต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.44) อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.31) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และ เว็บไซต์ของร้านเสดดีเบรกฟาส (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และจำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) และเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการและเว็บไซต์ของร้าน เพลิดเพลินเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมา ทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) และเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.04)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	n=27	n=24	n=34	n=35	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด	3.15 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว	3.16 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา	3.15 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.17</b> (ปานกลาง)	<b>3.08</b> (ปานกลาง)	<b>3.15</b> (ปานกลาง)	<b>3.03</b> (ปานกลาง)	<b>3.11</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ อายุ ต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.17) อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.08) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.15) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.19) และการรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมา บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมา บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมา ระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.03) และบัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ				รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	
	n=27	n=24	n=34	n=35	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)
การสื่อสารที่ชัดเจน อธิบายได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การให้บริการลูกค้า มีความตื่นตัวและความเอาใจใส่ของพนักงาน	3.11 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา	3.30 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)
ความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.30 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร	3.26 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.27 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.57) และอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางดังนี้ อายุ ต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมา การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา

และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.30) และพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาการให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.56) และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	n=27	n=24	n=34	n=35	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน	3.26 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบภาพเบื้องต้น	3.32 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
กระบวนการตั้งเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง	3.30 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.30 (ปานกลาง)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.35 (ปานกลาง)</b>	<b>3.42 (ปานกลาง)</b>	<b>3.39 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับในระดับมากดังนี้ อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจปานกลางดังนี้ อายุ ต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.30) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.35) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมาความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบภาพเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.32) และกระบวนการตั้งเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.30)



ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และกระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมา การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และกระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.43)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ				รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	
	n=27	n=24	n=34	n=35	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การที่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหารหรือพยาบาลประจำอยู่ภายในร้านตลอดเวลา	3.15 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
การตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน	3.38 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน	3.39 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
สถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก	3.26 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
สถานที่นั่งพักและนั่งรออย่างกว้างขวาง	3.26 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.37 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.30 (ปานกลาง)</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>3.46 (ปานกลาง)</b>	<b>3.36 (ปานกลาง)</b>	<b>3.39 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ อายุ ต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.30) อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.43) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.46) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมา ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และสถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมาบรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และการตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน  
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	n=27	n=24	n=34	n=35	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.49 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.44 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.17 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.27 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.30 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า  
30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา  
ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.49) และปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ  
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.68) และปัจจัยด้าน  
กระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.50) และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.55) และปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.45)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้านเฮลตี้เบรกฟาสต์ จำกัด ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำกัดตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=31	n=24	n=29	n=17	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ใน ส่วนประกอบของเครื่องดื่ม	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)
รสชาติของเครื่องดื่ม	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)
คุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของ เครื่องดื่ม	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)
ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อ การดื่ม 1 ครั้ง	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
ความหลากหลายของกลิ่นของ เครื่องดื่ม ที่มีให้เลือก (กลิ่นวนิลา, สตอเบอรี่, ซ็อคโกแลต)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)	3.66 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)
ความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)
ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายขององค์กร อาหารและยาแสดงบนหีบห่อ	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.58 (มาก)	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.70) 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.83) 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) 30,001-40,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ 40,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม และความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา คุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.89) และความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน และความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา รสชาติของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.71) และคุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม และปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา รสชาติของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.83) และคุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในส่วนประกอบของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา คุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม และปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และรสชาติของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.71)



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=31	n=24	n=29	n=17	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับ คุณภาพของเครื่องดื่ม	3.47 (ปาน กลาง)	3.68 (มาก)	3.42 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)	3.47 (ปาน กลาง)	3.53 (มาก)
ราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้ว เหมาะสมกับสารอาหารที่เป็น ส่วนประกอบ	3.45 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.52 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)
ระบบรับชำระเงินด้วยบัตร เครดิต	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.44 (ปาน กลาง)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.49 (ปาน กลาง)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.52) 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ 30,001-40,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ 40,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.47) และราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.68)

รองลงมาระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.65) และราคาของเครื่องดื่มนึ่งแก้ว  
เหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมา ราคา  
สมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.42) และราคาของเครื่องดื่มนึ่งแก้ว  
เหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา ราคา  
สมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.54) และราคาของเครื่องดื่มนึ่งแก้ว  
เหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา ราคา  
สมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.47) และราคาของเครื่องดื่มนึ่งแก้ว  
เหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=19	n=31	n=24	n=29	n=17	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.47 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่	3.42 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ	3.59 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)
เว็บไซต์ของร้านเสดดีเบรกฟาส	3.58 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.28 (ปานกลาง)</b>	<b>3.25 (ปานกลาง)</b>	<b>3.12 (ปานกลาง)</b>	<b>3.38 (ปานกลาง)</b>	<b>3.29 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.28) 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.25) 30,001-40,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.12) และ 40,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ เว็บไซต์ของร้านเสดดีเบรกฟาส (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมาทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) และเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) และเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม N=120
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป	
	n=19	n=31	n=24	n=29	n=17	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้	3.22 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด	3.11 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบปปลิว	3.11 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไปพร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ	3.21 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.14 (ปานกลาง)</b>	<b>3.16 (ปานกลาง)</b>	<b>3.13 (ปานกลาง)</b>	<b>2.95 (ปานกลาง)</b>	<b>3.21 (ปานกลาง)</b>	<b>3.11 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.14) 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.16) 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.13) 30,001-40,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.95) และ 40,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป

พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และการรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว และระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมา บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมา ระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.21) และบัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.14) รองลงมา บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 2.97) และระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมา บัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และการรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.19)



ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=31	n=24	n=29	n=17	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสุภาพและมารยาทของ พนักงานที่ให้บริการ	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
การสื่อสารที่ชัดเจน อธิบายได้ อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือของ พนักงานที่ให้บริการ	3.54 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การให้บริการลูกค้า มีความ ตื่นตัวและความเอาใจใส่ของ พนักงาน	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
การให้ความเป็นกันเองกับ ลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับ ลูกค้าตลอดเวลา	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความคล่องแคล่วและรวดเร็ว ของพนักงานในการให้บริการ แก่ลูกค้า	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
พนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ ความรู้ในด้านโภชนาการ อาหาร	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ 10,000-



20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47) 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) 30,001-40,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.37) และ 40,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ในปัจจุบันยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา การสื่อสารที่ชัดเจน อธิบายได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และการให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.56) และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้าน โฆษณาการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมา การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้าน โฆษณาการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา การให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.49) และความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=19	n=31	n=24	n=29	n=17	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก	3.37 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
กระบวนการสั่งซื้อเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง	3.43 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.44 (ปานกลาง)</b>	<b>3.42 (ปานกลาง)</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>3.26 (ปานกลาง)</b>	<b>3.46 (ปานกลาง)</b>	<b>3.39 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.42) 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.43) 30,001-40,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.26) และ 40,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และกระบวนการสั่งซื้อเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์(ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และความเร็วในการบริการตรวจสอบภาพเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และความเร็วในการบริการตรวจสอบภาพเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมา การต้อนรับลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.34) และกระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์(ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา ความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบภาพเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.47) และกระบวนการสั่งซื้อเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=19	n=31	n=24	n=29	n=17	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การที่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ ในด้านโภชนาการอาหารหรือ พยาบาลประจำอยู่ในร้าน ตลอดเวลา	3.37 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
การตกแต่งสถานที่ภายในร้าน ที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่า ของสารอาหารชนิดต่างๆที่ เป็นส่วนประกอบของ เครื่องดื่ม	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะอาดทุกส่วนภายใน ร้าน	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)
บรรยากาศในร้าน หรือการใช้ โทนสีของร้าน	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)
สถานที่จอดรถที่มีอย่าง เพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่ สามารถเดินได้อย่างสะดวก	3.53 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
สถานที่นั่งพักและนั่งรออย่าง กว้างขวาง	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.40 (ปานกลาง)</b>	<b>3.34 (ปานกลาง)</b>	<b>3.27 (ปานกลาง)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	<b>3.39 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.52) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.40) 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.34) 30,001-40,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.27) และ 40,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และสถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก และป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน(ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาบรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน และบรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาสถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.38) และการตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน(ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมา บรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และการตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาบรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ ป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=19	n=31	n=24	n=29	n=17	N=120
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	3.55 (มาก)	3.49 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.55 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.66) และปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.47)



ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.55) และปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.49) และปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อร้านเฮลตี้เบรกฟาส

- ให้มีอาหารด้านสุขภาพหลากหลายขึ้น จะได้มีลูกค้าทุกกลุ่ม (1 ราย)
- ควรให้อิสระในการขายสินค้าอื่นควบคู่กันไป (1 ราย)
- ควรปรับปรุงในเรื่องโปรโมชัน (1 ราย)
- อยากให้บัตรสมาชิกใช้กับสาขาอื่นทั่วประเทศได้ (1 ราย)
- อยากให้สุขภาพรู้จักอาหารประเภทนี้ให้มากกว่านี้ เพื่อจะได้เห็นคุณค่าของอาหารที่ร่างกายควรได้รับ ทุกอย่างล้วนมีประโยชน์ต่อสุขภาพทั้งสิ้น (1 คน)
- อยากให้มีสาขาหลายๆ แห่ง (1 ราย)
- การส่งเสริมการขาย ถ้าไม่ได้รับคำแนะนำจากเพื่อก็จะไม่รู้จักร้านเฮลตี้เบรกฟาสเลย แสดงว่าทางร้านจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ สื่อสารข้อมูลให้เข้าถึงเป้าหมายมากกว่านี้ (1 ราย)
- เปิดตอนเย็นด้วยจะได้ลดน้ำหนัก (1 ราย)