

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจาก ลูกค้าของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 406 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล รวมทั้งข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-25 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท เข้ามาใช้บริการที่ร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่ สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ในวันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์) ใช้บริการในแต่ละครั้งเป็นระยะเวลาครั้งละ 4 ชั่วโมงขึ้นไป จุดประสงค์ในการใช้บริการคือ เพื่อเล่นเกมออนไลน์ สาเหตุที่เลือกใช้บริการที่ร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่ เพราะค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมงมีราคาถูก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สามารถเรียงตามลำดับ ได้ดังต่อไปนี้คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การที่ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป รองลงมาคือ การที่ค่าบริการเกมส์ออนไลน์มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน และการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร รองลงมาคือ การที่พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และการที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น รองลงมาคือ ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login เข้าสู่ระบบได้อย่างรวดเร็ว และการสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น รองลงมาคือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการ ของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การขาดอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง รองลงมาคือ จอคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กเกินไป และ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีไม่เพียงพอในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านราคา ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้านแพงเกินไป รองลงมาคือ ค่าบริการเสริมอื่นๆ เช่น การปริ้นต์งาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ แพงเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ไม่มีความชัดเจนตามลำดับ

ด้านสถานที่ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่ไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ และการที่ไม่สามารถมองเห็นทำเลที่ตั้งของร้านได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล รองลงมาคือ การไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม และ การไม่มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง รองลงมาคือ การที่พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และ การที่พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การคิดค่าบริการที่ล่าช้าหรือมีความผิดพลาด รองลงมาคือ การที่ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งาน เช่นยากต่อการ Login เข้าสู่ระบบ และ การที่ลูกค้าไม่สามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเท รองลงมาคือ การที่เครื่องปรับอากาศภายในร้านไม่ทำงานหรือไม่เย็นพอ และ ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่ไม่น่าเข้า ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความเหมาะสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความเหมาะสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน และการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้านตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และการที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และการที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสมตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับน้อย

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของ โปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของ โปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของ โปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน และการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และการที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุ โดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้ อย่างรวดเร็ว และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และ การสามารถตรวจสอบเวลาใน การใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และ การสามารถตรวจสอบเวลาใน การใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับน้อย

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็น ระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายใน ร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และแสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความเหมาะสมผลเมื่อเทียบกับ

คุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจนตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อ

เล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อ การเล่นเกมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อ การเล่นเกมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่

ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น การสามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และ ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว การคิดค่าบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และสามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับน้อย

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลโดยพิจารณาจาก ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการ และ ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) กับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูริตา สิงหะสุริยะ (2551) ที่ได้ศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้อันดับแรกคือ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูริตา สิงหะสุริยะ (2551) ที่ได้ศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้อันดับแรก คือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพและรับการใช้งานได้หลายลักษณะพร้อมกัน

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรกคือ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูริตา สิงหะสุริยะ (2551) ที่ได้ศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้อันดับแรก คืออัตราค่าบริการที่มีความเหมาะสม

ปัจจัยด้านสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรกคือ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูริตา สิงหะสุริยะ (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งที่ไปมาสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรกคือ แคมเปญฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูริตา สิงหะสุริยะ (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรก คือ การลดราคาค่าบริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูริตา สิงหะสุริยะ (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรก คือ ผู้ให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรกคือ ที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูริตา สิงหะสุริยะ (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีหลักวิชาการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรกคือ มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภูริตา สิงหะสุริยะ (2551) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยในด้านนี้ อันดับแรก คือ ห้องปรับอากาศที่เย็นสบาย ไม่อับชื้น

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต ทั้งหมด 406 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านเดอะเน็ต เพื่อเล่นเกมส์ออนไลน์ ถึงร้อยละ 90.6 และ ผู้ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 97.6 ใช้บริการร้านเดอะเน็ต มากกว่า 1 ชั่วโมง โดยมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพน้อยที่สุด

5.3.2 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 3 ลำดับแรกของระดับความพึงพอใจสูงสุด ต่ำสุด และปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก		ความถึงพอใจน้อย 3 ลำดับแรก		ปัญหาของลูกค้า 3 ลำดับแรก	
		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ร้อยละ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	1 ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	4.24	1 บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ้นต์งาน สแกนภาพ	2.23	1 ขาดอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	28.3
	2 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.97	2 อุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	2.26	2 จอคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กเกินไป	20.2
	3 ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.56	3 ความหลากหลายของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	2.77	3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีไม่เพียงพอในการให้บริการ	18.2

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรก		ความถึงพอใจ น้อย 3 ลำดับแรก		ปัญหาของลูกค้า 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ปัจจัยด้านราคา	1 ค่าบริการ อินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อ เทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป	3.83	1 ป้ายแสดงอัตรา ค่าบริการเสริม อื่นๆ มีความ ชัดเจน	2.02	1 ราคาค่าขนม ของ ว่าง และเครื่องดื่มที่ มีจำหน่ายในร้าน แพงเกินไป	16.7
	2 ค่าบริการเกมส์ ออนไลน์มีความ สมเหตุสมผลเมื่อ เทียบกับคุณภาพ การให้บริการ	3.50	2 ค่าบริการเสริม อื่นๆ มีความ สมเหตุสมผลเมื่อ เทียบกับคุณภาพ การให้บริการ	2.21	2 ค่าบริการเสริมอื่นๆ (เช่น การปรับตั้งงาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทาง อินเทอร์เน็ต การ จัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices) แพงเมื่อเทียบกับ ร้านอินเทอร์เน็ต ทั่วไป	10.8
	3 ป้ายแสดงอัตรา ค่าบริการ อินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์มีความ ชัดเจน	3.20	3 ราคาค่าขนม ของ ว่าง และเครื่องดื่ม ที่มีจำหน่ายใน ร้าน ไม่แพง เกินไป	2.30	3 ป้ายแสดงอัตรา ค่าบริการ อินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ ไม่มีความ ชัดเจน	9.1
ปัจจัยด้านสถานที่	1 ความสะดวกต่อ การเดินทางมาใช้ บริการ	3.83	1 การมีที่จอดรถ อย่างเพียงพอ สำหรับลูกค้า	2.66	1 ไม่มีที่จอดรถ สำหรับลูกค้าอย่าง เพียงพอ	17.7
	2 ทำเลที่ตั้งของร้าน สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน	3.15	2 เวลาเปิด-ปิดของ ร้านมีความ เหมาะสมในการ มาใช้บริการ	2.91	2 เวลาเปิด-ปิดของ ร้านไม่มีความ เหมาะสมในการมา ใช้บริการ	16.5
	3 เวลาเปิด-ปิดของ ร้านมีความ เหมาะสมในการ มาใช้บริการ	2.91	3 ทำเลที่ตั้งของร้าน สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน	3.15	3 ไม่สามารถมองเห็น ทำเลที่ตั้งของร้าน ได้อย่างชัดเจน	12.8

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด บริการ	ความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรก		ความถึงพอใจ น้อย 3 ลำดับแรก		ปัญหาของลูกค้า 3 ลำดับแรก	ร้อยละ			
		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย					
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	1	มีการเล่นเกมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง	4.61	1	มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล	2.07	1	ไม่มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล	12.6
	2	มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน	3.06	2	มีโปรโมชัน “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อมกัน 4 คน ฟรี 1 คน)	2.72	2	ไม่มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน	10.8
	3	มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม	2.96	3	มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม	2.96	3	ไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม	10.6
ปัจจัยด้าน บุคลากร	1	พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร	3.92	1	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง	2.72	1	พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง	19.2
	2	พนักงานมีสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้	3.61	2	พนักงานสามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	2.82	2	พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้	13.5

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ความถึงพอใจ น้อย 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาของลูกค้า 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
	3 พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.18	3 พนักงานมีความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ	2.82	3 พนักงานไม่มี ความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ	12.6
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	1 ลูกค้าสามารถ เลือกใช้คอมพิวเตอร์ ได้แบบอิสระ โดย ไม่จำเป็นต้องถูก ระบุโดยพนักงาน เท่านั้น	4.65	1 การคิดค่าบริการ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	2.71	1 การคิดค่าบริการ ล่าช้า หรือมีความ ผิดพลาด	9.1
	2 ระบบการให้บริการ ที่ไม่ซับซ้อนในการ ใช้งาน เช่นการ Login สู่ระบบได้ อย่างรวดเร็ว	3.09	2 สามารถ ตรวจสอบเวลา ในการใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	2.96	2 ระบบมีความ ซับซ้อนในการใช้ งาน เช่นยากต่อ การ Login เข้าสู่ ระบบ	7.4
	3 สามารถตรวจสอบ เวลาในการใช้ บริการได้อย่าง ถูกต้อง แม่นยำ	2.96	3 ระบบการ ให้บริการที่ไม่ ซับซ้อนในการ ใช้งาน เช่นการ Login สู่ระบบได้ อย่างรวดเร็ว	3.09	3 ลูกค้าไม่สามารถ เลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้ แบบอิสระ	6.9
ปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	1 มีป้ายร้านที่มองเห็น ได้อย่างชัดเจน โดด เด่น	3.19	1 การมีพัดลมดูด อากาศภายใน ร้านเพื่อให้ อากาศถ่ายเทได้ดี	1.75	1 ไม่มีพัดลมดูด อากาศภายในร้าน เพื่อให้อากาศ ถ่ายเท	19.7
	2 ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบ สายไฟที่ไม่รุงรัง	2.83	2 เครื่องปรับอากาศ ภายในร้านมี ความเย็น พอเหมาะ	2.01	2 เครื่องปรับอากาศ ภายในร้านไม่ ทำงาน หรือไม่ เย็นพอ	14.0

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ความถึงพอใจ น้อย 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาของลูกค้า 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
	3 แสงสว่างที่พอเพียง ภายในร้าน	2.21	3 ลักษณะการ ตกแต่ง และ บรรยากาศ ภายในร้าน	2.02	3 ลักษณะการ ตกแต่ง และ บรรยากาศภายใน ร้านที่ไม่น่าเข้า	13.8

จากตารางที่ 5.1 ซึ่งแสดงสรุปความพึงพอใจสูงสุด ต่ำสุด และปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วน
ประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ โดยเรียงตามลำดับมาก-น้อย มีข้อ
ค้นพบดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าให้ความพึงพอใจในความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่องเป็น
ลำดับแรก ในขณะที่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ้นต์งาน สแกนภาพ และ อุปกรณ์เสริมของเครื่อง
คอมพิวเตอร์ เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่ง
จากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด
เป็นลำดับแรก นั่นคือการขาดอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง ในการ
ให้บริการของร้าน

ด้านราคา

ลูกค้าให้ความพึงพอใจกับค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ของร้านที่ถูกเมื่อเทียบกับ
ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไปเป็นลำดับแรก ในขณะที่ ความชัดเจนของป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริม
อื่นๆ , ความสมเหตุสมผลของค่าบริการเสริมอื่นๆ เมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และราคาค่า
ขนม ของว่าง เครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้าน เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย
ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมาก
ที่สุดเป็นลำดับแรก คือการที่ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ไม่มีความชัดเจน
รวมถึงปัญหาที่พบมารองลงมา นั่นคือการที่บริการเสริมอื่นๆ และขนม ของว่าง เครื่องดื่มที่มี
จำหน่ายในร้านมีราคาแพง

ด้านสถานที่

ลูกค้าให้ความพึงพอใจกับความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการเป็นลำดับแรก ในขณะที่ ความเพียงพอของที่จอดรถสำหรับลูกค้า, ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดของร้านในการมาใช้ บริการ และทำเลที่ตั้งของร้านสามารถที่มองเห็นได้ชัดเจน เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจ เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหา ที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ รวมถึงปัญหาที่ พบมากรองลงมา นั่นคือเวลาเปิด-ปิดของร้านที่ไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ และการไม่สามารถมองเห็นทำเลที่ตั้งของร้าน ได้อย่างชัดเจน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าให้ความพึงพอใจกับการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่องเป็นลำดับแรก ในขณะที่ การสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล และการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับ ปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการ ไม่มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล และปัญหาที่พบมากรองลงมา คือการไม่ให้ ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม

ด้านบุคลากร

ลูกค้าให้ความพึงพอใจกับการที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร เป็นลำดับแรก ในขณะที่ การที่พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้, การที่พนักงานสามารถ ให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และการที่พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของ ลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการที่พนักงาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ รวมถึงปัญหาที่พบมากรองลงมา นั่นคือ การที่พนักงานไม่ สามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และการที่พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ลูกค้าให้ความพึงพอใจกับการที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่ จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้นเป็นลำดับแรก ในขณะที่ ความรวดเร็วและถูกต้องในการคิด

ค่าบริการ และความไม่ซับซ้อนในการใช้งานของระบบ เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการคิดค่าบริการที่ล่าช้า หรือมีความผิดพลาด และปัญหาที่พบบ่อยรองลงมา นั่นคือ การที่ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งาน เช่นยากต่อการ Login เข้าสู่ระบบ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าให้ความสนใจกับการมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่นเป็นลำดับแรก ในขณะที่ การมีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ดี, การที่เครื่องปรับอากาศภายในร้านมีความเย็นพอเหมาะ และลักษณะการตกแต่ง บรรยากาศภายในร้าน เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือการไม่มีพัดลมดูดอากาศภายในร้าน เพื่อให้อากาศถ่ายเท รวมถึงปัญหาที่พบบ่อยรองลงมา นั่นคือ ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่ไม่น่าเข้า และการที่เครื่องปรับอากาศภายในร้านไม่ทำงาน หรือไม่เย็นพอ

5.3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อยปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อยค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์

ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการ อินเทอร์เน็ต/เกมออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุ

โดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับน้อย

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน และการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี และ อายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม และการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และการที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และการสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับน้อย

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจต่อ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางป้ายหน้าร้าน และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร การที่พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อการที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับน้อย

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความทันสมัยของ โปรแกรม และเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (4.23: มาก)	ความทันสมัยของ โปรแกรม และเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (4.27: มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป (3.82: มาก)	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป (3.91: มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	ความสะดวกต่อการเดินทางมา ให้บริการ (3.81: มาก)	ความสะดวกต่อการเดินทางมา ให้บริการ (3.91: มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมง เมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง (4.57: มากที่สุด)	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมง เมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง (4.78: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับ ลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (3.92: มาก)	พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับ ลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (3.91: มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดย ไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดย พนักงานเท่านั้น (4.63: มากที่สุด)	ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดย ไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดย พนักงานเท่านั้น (4.73: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น (3.19: ปานกลาง)	มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น (3.17: ปานกลาง)

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี	21 - 25 ปี	25 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ความทันสมัยของโปรแกรม และเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (4.21: มาก)	ความทันสมัยของโปรแกรม และเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (4.29: มาก)	ความทันสมัยของโปรแกรม และเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (4.21: มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป (3.84: มาก)	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป (3.86: มาก)	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป (3.79: มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	ความสะดวกต่อการเดินทาง มาใช้บริการ (3.82: มาก)	ความสะดวกต่อการเดินทาง มาใช้บริการ (3.74: มาก)	ความสะดวกต่อการเดินทาง มาใช้บริการ (3.96: มาก)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง ต่อเนื่อง (4.62: มากที่สุด)	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง ต่อเนื่อง (4.59: มากที่สุด)	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง ต่อเนื่อง (4.64: มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็น มิตร (3.90: มาก)	พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็น มิตร (3.93: มาก)	พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็น มิตร (3.93: มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุ โดยพนักงานเท่านั้น (4.59: มากที่สุด)	ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุ โดยพนักงานเท่านั้น (4.63: มากที่สุด)	ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุ โดยพนักงานเท่านั้น (4.76: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น (3.03: ปานกลาง)	มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น (3.26: ปานกลาง)	มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น (3.30: ปานกลาง)

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ความทันสมัยของโปรแกรม และเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (4.20: มาก)	ความทันสมัยของโปรแกรม และเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (4.26: มาก)	ความทันสมัยของโปรแกรม และเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (4.27: มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป (3.86: มาก)	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป (3.79: มาก)	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป (3.85: มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	ความสะดวกต่อการเดินทาง มาใช้บริการ (3.80: มาก)	ความสะดวกต่อการเดินทาง มาใช้บริการ (3.83: มาก)	ความสะดวกต่อการเดินทาง มาใช้บริการ (3.85: มาก)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง ต่อเนื่อง (4.59: มากที่สุด)	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง ต่อเนื่อง (4.69: มากที่สุด)	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง ต่อเนื่อง (4.56: มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็น มิตร (3.87: มาก)	พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็น มิตร (4.00: มาก)	พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็น มิตร (3.91: มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุ โดยพนักงานเท่านั้น (4.67: มากที่สุด)	ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุ โดยพนักงานเท่านั้น (4.58: มากที่สุด)	ลูกค้าสามารถเลือกใช้ คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุ โดยพนักงานเท่านั้น (4.67: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น (3.23: ปานกลาง)	มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น (3.21: ปานกลาง)	มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน โดดเด่น (3.13: ปานกลาง)

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุป 10 ลำดับแรก (จาก มากไปหาน้อย) ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.65	มากที่สุด
2	มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.61	มากที่สุด
3	ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.24	มาก
4	ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.97	มาก
5	พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร	ปัจจัยด้านบุคลากร	3.92	มาก
6	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	ปัจจัยด้านราคา	3.83	มาก
7	ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	ปัจจัยด้านสถานที่	3.83	มาก
8	พนักงานมีสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้	ปัจจัยด้านบุคลากร	3.61	มาก
9	ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.56	มาก
10	ค่าบริการเกมส์ออนไลน์มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยด้านราคา	3.5	มาก

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุป 10 ลำดับแรก (จาก น้อยไปหามาก) ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การมีพัดลมดูดอากาศภายในร้าน เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ดี	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	1.75	น้อย
2	เครื่องปรับอากาศภายในร้านมีความเย็นพอเหมาะ	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.01	น้อย
3	ป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ มีความชัดเจน	ปัจจัยด้านราคา	2.02	น้อย
4	ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้าน	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.02	น้อย
5	ภายในร้านมีความสะอาด	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.05	น้อย
6	มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.07	น้อย
7	ค่าบริการเสริมอื่นๆ มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยด้านราคา	2.21	น้อย
8	แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.21	น้อย
9	บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ้นต์งาน สแกนภาพ	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.23	น้อย
10	อุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.26	น้อย

ตารางที่ 5.7 แสดงสรุป 10 ลำดับแรก (จากมากไปหาน้อย) ของปัญหาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัญหา	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ร้อยละ
1	ขาดอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	28.3
2	จอคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กเกินไป	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	20.2
3	ไม่มีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเท	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	19.7
4	พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง	ปัจจัยด้านบุคลากร	19.2
5	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีไม่เพียงพอในการให้บริการ	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	18.2
6	ไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ	ปัจจัยด้านสถานที่	17.7
7	ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้าน แพงเกินไป	ปัจจัยด้านราคา	16.7
8	เวลาเปิด-ปิดของร้าน ไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ	ปัจจัยด้านสถานที่	16.5
9	ไม่มีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่ายในร้าน อย่างเพียงพอ	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	15.5
10	เครื่องปรับอากาศภายในร้านไม่ทำงานหรือไม่เย็นพอ	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	14.0

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ร้าน เดอะเน็ตควรรักษาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการด้านอินเทอร์เน็ต ทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ นั่นคือการตรวจสอบและปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในร้านให้อยู่ในระดับที่สามารถรองรับโปรแกรมและเกมส์ใหม่ๆ ซึ่งอาศัยฮาร์ดแวร์ที่มีหน่วยประมวลผล หน่วยความจำ และหน่วยประมวลผลด้านกราฟฟิกที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปเรื่อยๆ ทางร้านจึงต้องคอยติดตามกระแสความนิยมของนักเล่นอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันว่า กำลังให้ความสนใจกับการใช้โปรแกรมใดมากเป็นพิเศษ หรือเกมส์ออนไลน์เกมส์ไหนกำลังเป็นที่สนใจและมีผู้ร่วมเล่นมากในปัจจุบัน เพื่อหามาให้บริการลูกค้าในร้าน ได้อย่างทันกระแส และสามารถทำการอัปเดตในส่วนของฮาร์ดแวร์ให้สามารถรองรับโปรแกรมหรือเกมส์นั้นๆ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

สำหรับการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์นั้น ร้าน เดอะเน็ตจะต้องหาแหล่งขายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อถือได้ ซึ่งอาจเป็นบริษัทผู้ผลิต หรือจากตัวแทนจำหน่ายทั่วไป แต่ในกรณีซึ่งงบประมาณมีจำกัด ทางร้าน เดอะเน็ต ควรใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบประกอบเอง ซึ่งในการเลือกประสิทธิภาพของตัวเครื่องนั้น ทางร้านต้องพิจารณาลักษณะการใช้งานของกลุ่มลูกค้า ซึ่งในการใช้โปรแกรมทั่วไปอย่าง บราวเซอร์ อีเมล โปรแกรมแชท โปรแกรมจัดทำเอกสาร ทางร้านอาจเลือกเครื่องที่มีประสิทธิภาพปานกลางไปจนถึงค่อนข้างสูง แต่หากเป็นการให้บริการเกมส์ ทางร้านควรต้องเลือกใช้เครื่องที่มีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะในส่วนของ CPU, Ram และ การ์ดกราฟิกแบบ 3 มิติ ชาร์ดการ์ด และอาจรวมถึงการจัดอุปกรณ์เสริมอื่นๆ ที่มีความจำเป็นในการใช้โปรแกรมพิเศษหรือเกมส์ เช่น กล้อง หูฟัง ไมโครโฟน ลำโพง และคั่นบังคับเกมส์ (Joystick) ให้มีพร้อมเสมอ เพื่อสร้างจุดต่างให้อยู่เหนือการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป และสร้างความพึงพอใจอันสูงสุดแก่ลูกค้า

อย่างไรก็ตามทางร้านเดอะเน็ตอาจพิจารณาการขยายจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรคำนึงถึงการอัปเดตขนาดของจอคอมพิวเตอร์ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น รวมถึงการเพิ่มอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง เป็นต้น เนื่องจากพบว่า ปัญหาเรื่องจอคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กเกินไป ขาดอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น

หุฟิง ลำโพง กล้อง) และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอในการให้บริการนั้น เป็น 3 ใน 5 ของปัญหาสูงสุดที่พบจากร้านเคอะเน็ต

ในส่วนของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งลูกค้าของทางร้านส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทั้งในแง่ของความเร็วและความชัดเจนของสัญญาณ กล่าวคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตจะต้องไม่ติดขัดหรือหลุดบ่อย ทางร้านเคอะเน็ต จึงต้องพิจารณาตั้งแต่การเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้สัญญาณอินเทอร์เน็ต (ISP หรือ Provider) ที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงจำนวนเครื่องที่ให้บริการในร้านด้วย เนื่องจากในปัจจุบันร้านเคอะเน็ตมีขนาดใหญ่ และมีจำนวนเครื่องมากขึ้น ดังนั้นจะมีการแชร์สัญญาณอินเทอร์เน็ตให้กับเครื่องลูกค้าหลายเครื่อง ส่งผลให้ความเร็วของสัญญาณลดลง จึงต้องเลือกใช้แพคเกจอินเทอร์เน็ตใหม่ที่มีความเร็วและอัตราการแชร์สัญญาณให้เหมาะสมกับขนาดของกิจการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและ บริหารต้นทุนของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการอื่นๆ เช่น การปรี้นต์งาน สแกนภาพ ก็ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทางร้านไม่ควรละเลย เนื่องจากมีลูกค้าจำนวนมากที่มีความจำเป็นในการใช้บริการเสริมดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ที่ต้องทำรายงาน หรือพิมพ์เอกสารจากผลการค้นคว้าร้านเคอะเน็ต จึงต้องพัฒนาทั้งในส่วนของอุปกรณ์ อย่างพรินเตอร์ สแกนเนอร์ และการอบรมให้พนักงานของร้านสามารถให้บริการเสริมเหล่านี้ได้ นอกจากนั้น ทางร้านอาจให้บริการเสริมอื่นๆ เพิ่มเติมได้อีก เช่น การเปิดสอนคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานสำหรับเด็กนักเรียน หรือบุคคลทั่วไป บริการรับพิมพ์งาน บริการเคลือบบัตร ถ่ายเอกสาร รับซ่อม อัปเดตเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่าซีดีเกมส์ หนังสือวิธีการเล่นเกมส์ เป็นต้น

ปัจจัยด้านราคา

เนื่องจากหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และการตัดสินใจเลือกร้านอินเทอร์เน็ตของลูกค้า คืออัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมงที่ไม่แพง ทางร้านเคอะเน็ต จึงต้องกำหนดและคงไว้ซึ่งอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้อยู่ในระดับที่เท่าเทียมหรือต่ำกว่าร้านคู่แข่ง ทางร้านเคอะเน็ต ต้องคอยติดตามการกำหนดราคาตามตลาดของร้านที่เปิดในบริเวณใกล้เคียงกัน หรือราคามาตรฐานของร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม ทางร้านต้องดูความสมเหตุสมผลในการกำหนดราคา กล่าวคือ ทางร้านต้องพิจารณาต้นทุนที่เกิดขึ้นทั้งหมด เช่น ราคาอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง/รายเดือน ที่ทางร้านซื้อกับบริษัทผู้ให้บริการ (ISP) และต้นทุนของอุปกรณ์ชุดพ่วงอินเทอร์เน็ต ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าบำรุงรักษา รวมถึงค่าลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์/เกมส์ ค่าเช่า ค่าพนักงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ อีกด้วย

นอกจากนั้น ทางร้านเดอะเน็ต ควรพิจารณาป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ รวมถึงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ เช่น ค่าปริ้นต์เอกสาร สแกนเอกสาร ก็ต้องให้มีความชัดเจน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในกลุ่มลูกค้า เช่น การคิดค่าปริ้นต์เอกสาร คิดราคาตามจำนวนหน้าในขนาด A4 การแสดงภาพคิดราคาตามขนาดของภาพ หรือ การคิดราคาปริ้นต์สีควรมีภาพแสดงขนาดและราคาให้ชัดเจน เป็นต้น

ในส่วนของราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้าน แพงเกินไปในนั้นเป็นปัญหามากที่สุดของทางร้าน ซึ่งอาจจะเกิดจากลูกค้าไม่ทราบราคาสินค้าของทางร้านเดอะเน็ต จึงเข้าใจว่าราคาสินค้าดังกล่าวเท่ากับร้านสะดวกซื้อทั่วไป ดังนั้นทางร้านเดอะเน็ต ควรมีป้ายราคาคัดสินค้าให้ชัดเจน หรืออาจจะมีการจัดทำโปรโมชัน เช่น ใช้บริการ 2 ชั่วโมงต่อเนื่อง แถมเครื่องดื่ม เป็นต้น

ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการที่ร้านเดอะเน็ต จึงเป็นการยืนยันว่าแนวทางการเลือกสรรพื้นที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างถูกต้อง โดยทางร้านเดอะเน็ตเลือกสถานที่ตั้งร้านใกล้สถานศึกษา เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าหลักของทางร้าน ได้แก่ นักเรียน และ นักศึกษา

ร้านเดอะเน็ตให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มซึ่งมีความแตกต่างกันไป แต่ในบางช่วงเวลานั้นจะมีการควบคุมอายุของผู้มาขอใช้บริการ ตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ แต่กลุ่มนักเรียนมีความต้องการให้ทางร้านเปิดให้บริการ ก่อนเวลา 14.00 น. และหลังเวลา 22.00 น. ด้วย แต่ทางผู้บริหารร้านเดอะเน็ต มีความเห็นว่าช่วงเวลาที่นักเรียนเรียกร้องนั้นผิดต่อพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงไม่สามารถปฏิบัติตามคำร้องขอได้ แต่จะเปิดให้บริการโทรศัพท์มาของล่วงหน้า

สำหรับลูกค้าประจำเพื่อให้ช่วงเวลา 14.00 – 22.00 น. มีเพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มนักเรียน นอกจากนั้น การจัดการด้านสถานที่ในส่วนของที่จอดรถก็มีความสำคัญ และเป็นปัญหามากที่สุดที่ลูกค้าประสบอยู่ในปัจจุบัน ทางร้านจึงควรมีนโยบายจัดสรรพื้นที่ในการจอดรถให้กับลูกค้าโดยเฉพาะโดยอาจขอความร่วมมือจากร้านค้าหรือสถานที่ใกล้เคียงเพื่อจัดสรรพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน กรณีที่พื้นที่ในการจอดรถมีอย่างจำกัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และเป็นการบรรเทาปัญหาเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการส่งเสริมการตลาดโดยการแถม ชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง ทางร้านจึงควรให้ความสำคัญกับโปรแกรมการส่งเสริมการขายดังกล่าวเป็นพิเศษ เช่น การโฆษณาโปรโมชัน “เล่น 3 ชั่วโมง แกรมฟรีอีก 1 ชั่วโมง” อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการนับเวลาให้ถูกต้อง โดยการแสดงจำนวนเวลาที่ใช้งานในแต่ละเครื่อง ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการจากทางร้าน นอกจากนี้ ทางร้านจัดโปรโมชันสำหรับนักเล่นเกมส์โดยเฉพาะ เช่น การเล่นเกมส์เพื่อสะสมแต้ม หรือคะแนนค่าประสบการณ์ในเกมส์ เพื่อเก็บไว้แลกของรางวัลที่เกี่ยวข้องกับตัวเกมส์ เช่น สติกเกอร์ หรือหุ่นโมเดล รวมถึงการเก็บสะสมชั่วโมงเพื่อนำมาแลกขนม ของว่าง เครื่องดื่มภายในร้าน เช่น กาแฟ น้ำอัดลม หรือชั่วโมงอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ยิ่งไปกว่านั้น ทางร้านอาจทำการรับสมัครสมาชิกและเก็บค่าสมาชิก โดยกำหนดสิทธิประโยชน์ที่ผู้สมัครจะได้รับ เช่น ราคาชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้งจะถูกกว่าผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก เช่น อัตราค่าบริการปกติราคาเต็มชั่วโมงละ 25 บาทแต่เมื่อเป็นสมาชิก เสียค่าสมาชิก 300 บาทต่อปีแล้ว จะเสียค่าบริการเพียงชั่วโมงละ 15 บาทตลอดปี เป็นต้น และควรเสริมกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management หรือ CRM) ให้มากขึ้น เช่น ทางร้านอาจจะใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลของทางร้าน โดยจะทำให้ทราบว่าลูกค้าแต่ละคนชอบเล่นเกมส์ประเภทใด หรือเล่นเกมส์ใดมากที่สุด ดังนั้นเมื่อมีโปรโมชันจากบริษัทผู้ผลิตหรือจัดจำหน่ายเกมส์ออนไลน์นั้นๆ ก็สามารถส่ง SMS แจ้งโปรโมชันดังกล่าวไปให้แก่ลูกค้าได้ เป็นต้น

ในขณะเดียวกัน ทางร้านอาจต้องมีการสร้างความร่วมมือกับบริษัทผู้ผลิตหรือจัดจำหน่ายเกมส์ออนไลน์ ที่กำลังเป็นที่นิยม เพื่อจัดทำกรส่งเสริมทางการตลาดร่วมกันในแต่ละเดือน เช่น การจัดการแข่งขันเกมส์ประจำเดือน และให้ผู้ชนะในแต่ละเดือนมาแข่งขัน เพื่อหาสุดยอดนักเล่นเกมส์ประจำปี เป็นต้น และทางร้านควรจัดให้มีพนักงานนำเสนอเกมส์ใหม่ๆ รวมถึงสูตรพิเศษต่างๆอีกด้วย เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจอันสูงสุดแก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับ ลูกค้าด้วยความเป็นมิตรมากที่สุด ดังนั้นทางร้านจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการคัดเลือก และจ้างพนักงานที่มีจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind) และทางร้านยังให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า ดังนั้นทางร้านควรมีการจัดทำป้ายชื่อ แสดงผู้ปฏิบัติการณ์ในช่วงเวลานั้นให้เห็นได้อย่างชัดเจน ในกรณีมีการร้องเรียนเกิดขึ้นจะได้ทราบว่าใครเป็นผู้ดูแลลูกค้าในช่วงเวลาดังกล่าว

นอกจากนี้จากการศึกษานี้พบว่า ปัญหาลำดับแรกในด้านบุคลากร คือ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง ดังนั้นทางร้านควรปรับปรุงการอบรมการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานในร้านให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกมส์ใหม่หรือไวรัสใหม่ ที่อาจจะสร้างความเสียหายให้กับระบบคอมพิวเตอร์ของทางร้านได้ จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ลูกค้ามิได้มีความต้องการแต่เพียงการให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการเท่านั้น แต่ความกระตือรือร้นในการให้บริการก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ซึ่งนอกจากจะต้องมีการอบรมกันอย่างจริงจังแล้ว การจูงใจโดยการให้โบนัสพิเศษกับบุคลากรดีเด่นในด้านการบริการ โดยการให้คะแนนจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านเดอะเน็ต ซึ่งน่าจะสามารช่วยพัฒนาจิตสำนึกในการบริการของบุคลากรทุกคนได้ด้วย และในแต่ละปีควรมีการขึ้นเงินเดือน กับบุคลากรดีเด่นของร้านด้วย โดยการประเมินจากยอดลูกค้าแต่ละช่วงเวลาที่ได้รับพิศชอบ และผลจากแบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

แนวทางในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เช่น พนักงานควรจดจำชื่อลูกค้าประจำเกมส์ที่ลูกค้าเล่นเป็นประจำได้ ในขณะที่เดียวกันควรให้บริการอย่างเสมอภาคกับลูกค้ารายใหม่ ซึ่งสำหรับพนักงานของร้านเดอะเน็ต นอกจากจะรู้ด้านเกมส์ ระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ก็ควรจะต้องเรียนรู้โปรแกรมต่างๆด้วย เช่น โปรแกรม Microsoft offices (Word, Excel, Powerpoint) โปรแกรมตัดต่อรูปอย่าง Photoshop หรือ โปรแกรมสร้างเว็บไซต์ (Website) อย่าง Dreamwaver เป็นต้น เพื่อเป็นครูฝึกส่วนตัว (Personal trainer) ให้กับลูกค้า เช่น ลูกค้าบางท่านมีเวลาน้อยไม่ต้องการลงเรียนเต็มคอร์สในสถาบันฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ทั่วไป อาจจะมาเรียนตัวต่อตัวกับครูฝึกส่วนตัวของทางร้านเดอะเน็ต เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าทุกคนอีกด้วย

ในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นเจ้าของ แต่ไม่ได้ดูแลร้านเองโดยตรง ผู้ประกอบการต้องคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติพื้นฐาน นั่นคือ ความไว้วางใจได้ ความซื่อสัตย์ และ ความรับผิดชอบเป็นหลัก แต่เนื่องด้วยธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ต เป็นธุรกิจบริการที่บุคลากรมีความใกล้ชิดกับลูกค้าพอสมควร และใช้เวลาอยู่กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านเป็นระยะเวลาอย่างต่อเนื่องตามการใช้งาน

พนักงานจึงต้องมีความสุภาพ สามารถต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตรเสมอ และยังต้องมีความสามารถในการให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ พนักงานจึงควรมีความสนใจ หรือได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยผู้ประกอบการอาจจัดฝึกอบรมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงานดูแลร้าน หากเกิดกรณีที่คอมพิวเตอร์หรือระบบเกิดความขัดข้องเพียงเล็กน้อย ผู้ประกอบการ รวมถึงพนักงาน ก็ควรที่จะสามารถรับมือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เองโดยไม่จำเป็นต้องติดต่อช่างเทคนิคเสมอไป ซึ่งหากพนักงานมีความเชี่ยวชาญพอ ก็อาจทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา หรือสอนลูกค้าใช้โปรแกรมต่างๆ ได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้

และหากในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นผู้ดูแลร้านเอง ผู้ประกอบการจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่การพัฒนาตนเองให้ทันเหตุการณ์ เทคโนโลยี และคอยแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ ตลอดเวลา เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับโปรแกรมและเกมส์ใหม่ๆที่กำลังเป็นที่นิยม รวมถึงเรื่องของไวรัสคอมพิวเตอร์ที่เป็นอันตรายและวิธีป้องกัน หรือข่าวสารเรื่องลิขสิทธิ์โปรแกรมที่จะส่งผลกระทบต่อร้านด้วย ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดสรรสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้อินเตอร์เน็ตได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น เนื่องลูกค้าบางท่านต้องการความเป็นอิสระในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ดังนั้นทางร้านจึงต้องรักษามาตรฐานการบริการด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น และอย่าเตือนกับพนักงานของทางร้านให้มากขึ้นอีกด้วย

ในขณะเดียวกันระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว ก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจเป็นลำดับต้นๆ ทางร้านจึงต้องพัฒนารูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อนให้กับลูกค้า เช่นการ Login เพื่อเข้าสู่ระบบได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy) ทางข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์ที่ป้องกันการถ่ายโอนข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อป้องกันปัญหาการขโมยข้อมูล ข้อมูลหาย รวมถึงปัญหาไวรัส และการแอบลงซอฟต์แวร์ละเมิดลิขสิทธิ์ลงบนเครื่อง เป็นต้น

นอกจากนั้นจากการศึกษานี้พบว่า ปัญหาลำดับแรกๆของด้านกระบวนการให้บริการ คือการคิดค่าบริการล่าช้า หรือมีความผิดพลาดนั้น ทางร้านควรจัดระบบที่สามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ นอกเหนือไปจากการตั้งนาฬิกาภายในร้านเท่านั้น โดยอาจใช้

ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่สามารถเตือนแจ้งเวลาการใช้งานบนหน้าจอ อันวัดได้ว่าลูกค้าได้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตเป็นเวลาตามจริงเท่าไร ซึ่งหากกรณีระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตในร้าน หรือจากทาง แม่ข่ายมีความขัดข้อง ทางร้านก็สามารถนำซอฟต์แวร์มาใช้ในการตรวจสอบช่วงเวลาการใช้งานให้บริการ ที่ขาดหายไป เพื่อชดเชยเวลาการใช้งานให้กับลูกค้าได้อย่างเป็นธรรม ยิ่งไปกว่านั้นทางร้านยังต้อง เน้นการติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยติดตั้งกล่องรับความคิดเห็น และมีการวัด ความพึงพอใจของลูกค้าประจำไตรมาส เพื่อให้สามารถรับรู้ถึงความพึงพอใจของลูกค้าและ ข้อเสนอแนะจากลูกค้าได้มากขึ้น และ เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการของทางร้าน เดอะเน็ตอีกด้วย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น เป็นปัจจัยที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก เนื่องจากการนัดรวมกลุ่ม เพื่อนมาเล่นเกมสล็อตออนไลน์พร้อมกันที่ร้านนั้น การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน จะเป็นการ ช่วยเพิ่มจุดสังเกตให้กับลูกค้าได้ ดังนั้นทางร้านควรปรับปรุงทั้งรูปแบบ สัญลักษณ์และการตั้งป้าย บอกรายละเอียดที่ร้านตามจุดต่างๆ ให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น เช่น ตามเสาไฟฟ้า หรือตามทาง แยก เป็นต้น

นอกจากนั้นจากการศึกษานี้พบว่า ทางร้านต้องให้ความสำคัญในการตกแต่งภายในร้าน ซึ่ง ถือเป็นจุดดึงดูดลูกค้าได้เช่นเดียวกับองค์ประกอบอื่นๆ โดยทางร้านควรจัดภายในร้านให้มีความ โลงโปร่งสบาย สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การวางระบบสายไฟต่างๆ ต้องไม่รกรุงรัง รวมถึงการตกแต่งร้านที่สร้างบรรยากาศให้น่านั่งเป็นเวลานานๆ การเลือกโทนสีของพื้นและผนัง ร้านที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย สบายตา การวางกระถางต้นไม้ไว้มุมห้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยผ่อนคลายสายตาที่เมื่อยล้าจากการจ้องจอคอมพิวเตอร์นานเกินไปได้ ในส่วนของระบบการจัดแสงสว่าง และการปรับอากาศก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากลูกค้าต้องนั่งในร้านเป็นระยะเวลาานพอสมควร ในแต่ละครั้ง จึงควรปรับแสงในร้านให้มีความพอเหมาะ ไม่จ้าหรือมืดจนเกินไป ซึ่งในบางกรณี ลูกค้าอาจไม่ชอบแสงสว่างจากธรรมชาติ เนื่องจากทำให้มองเห็นหน้าจอได้ไม่ชัดหรือมีเงาสะท้อน มาก ทางร้านจะต้องจัดหามุมที่องศาของแสงตกกระทบกับหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม และดูได้อย่างสบายตา สำหรับการปรับอากาศ เครื่องปรับอากาศภายในร้านต้องมีการกำหนดความ เย็นที่พอเหมาะ ทั้งกับขนาดของร้านและกับจำนวนของลูกค้าที่นั่งในร้าน ซึ่งหากภายในร้านมี ความแออัด ทางร้านควรเสริมพัดลมดูดอากาศ เพื่อให้อากาศภายในร้านสามารถถ่ายเทได้ดี และ ระบายกลิ่นอับต่างๆ ได้ด้วย เนื่องจากเป็นปัญหาลำดับแรกของร้านเดอะเน็ต

ยิ่งไปกว่านั้น ทางร้านควรจัดสรรพื้นที่ระหว่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน และผู้ที่เข้ามาเล่นเกมส์โดยเฉพาะ เพราะจุดประสงค์และความคาดหวังในการเข้ามาใช้บริการมีความแตกต่างกัน โดยผู้ที่เข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน จะต้องการความเป็นส่วนตัวและความสงบเงียบ ในขณะที่ผู้ที่เข้ามาเพื่อการเล่นเกมส์มักจะมีเสียงดังจากเกมส์ ในกรณีที่ไม่ได้ใส่หูฟัง หรือจากผู้เล่นเองหากมีการใช้ไมโครโฟนเพื่อการเล่นสนทนากับผู้ร่วมเล่นเกมส์ออนไลน์ ดังนั้น ทางร้านจึงควรกั้นพื้นที่ในการใช้งานให้เป็นสัดส่วน การติดป้ายเตือนตามจุดต่างๆภายในร้าน การจัดหูฟังให้กับผู้เล่นเกมส์ หรืออาจใช้การแบ่งเวลาการให้บริการเป็นช่วงๆ เช่น ช่วงเย็นให้บริการเกมส์ ช่วงเช้าและดึกให้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ในส่วนของขนาดพื้นที่ต่อจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ทางร้านไม่ควรติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์จนดูแออัดเกินไป หากแต่ควรจัดให้โล่ง โปร่ง อากาศดี เช่น ขนาดพื้นที่กว้าง 4 เมตร ยาว 8 เมตร ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 8-10 เครื่อง หรือถ้าหน้าร้านกว้าง 3 เมตร ยาว 15 เมตร เครื่องคอมพิวเตอร์จะวางได้ถึง 10-15 เครื่อง การเลือกโต๊ะเก้าอี้ก็ไม่ควรมองข้าม เพราะยังลูกค้ารู้สึกนั่งสบายเท่าใด ลูกค้าก็จะใช้เวลาในการนั่งเล่น หรือใช้งานอินเทอร์เน็ตนานขึ้นเท่านั้น