

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะ เน็ต จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการใช้บริการ ของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	329	81.0
หญิง	77	19.0
รวม	406	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 81.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 19.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15 ปี	23	5.7
15 – 20 ปี	116	28.6
21 - 25 ปี	160	39.4
26 - 30 ปี	93	22.9
30 ปีขึ้นไป	14	3.4
รวม	406	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 25 ปี ร้อยละ 39.4 รองลงมาคืออายุ 15 – 20 ปี ร้อยละ 28.6 และอายุ 26 - 30 ปี ร้อยละ 22.9

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	299	73.6
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0	0.0
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	6	1.5
พนักงานเอกชน	70	17.2
รับจ้างทั่วไป	29	7.2
เจ้าของกิจการ	0	0.0
อื่นๆ	2	0.5
รวม	406	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ คือ ว่างาน (2 ราย)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 73.6 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน ร้อยละ 17.2 และผู้มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 7.2

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	262	64.5
5,000 - 10,000 บาท	110	27.1
10,001 - 20,000 บาท	26	6.4
20,000 บาทขึ้นไป	8	2.0
รวม	406	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 64.5 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 27.1 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 6.4

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	35	8.7
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	128	31.5
ปวส.หรืออนุปริญญา	117	28.8
ปริญญาตรี	126	31.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	406	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.0 และระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 28.8

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งเข้ามาใช้บริการ

จำนวนครั้งเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง	52	12.8
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	157	38.7
สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	158	38.9
มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์	39	9.6
รวม	406	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 38.7 และ น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 12.8

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่เข้ามาใช้บริการ

วันที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์)	294	72.4
วันเสาร์ - อาทิตย์	38	9.4
เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์	28	6.9
อื่นๆ	46	11.3
รวม	406	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ คือ มาใช้บริการทุกวัน (46 ราย)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในวันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์) ร้อยละ 72.4 รองลงมาคือ อื่นๆ (มาใช้บริการทุกวัน) ร้อยละ 11.3 และ วันเสาร์ - อาทิตย์ ร้อยละ 9.4

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	10	2.4
1 - 2 ชั่วโมง	157	38.7
3 - 4 ชั่วโมง	79	19.5
4 ชั่วโมงขึ้นไป	160	39.4
รวม	406	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง 4 ชั่วโมงขึ้นไป ร้อยละ 39.4 รองลงมาคือ 1 - 2 ชั่วโมง ร้อยละ 38.7 และ 3 - 4 ชั่วโมง ร้อยละ 19.5

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

จุดประสงค์ที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เล่นเกมออนไลน์	368	90.6
รับส่ง E-Mail	243	59.9
เยี่ยมชมและหาข้อมูลบนเว็บไซต์	280	69.0
สนทนาผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Chat)	130	32.0
โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	20	4.9
ใช้โปรแกรมจัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices)	64	15.8
อื่นๆ	37	9.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย, อื่นๆ คือ อ่านนิยาย และการ์ตูนออนไลน์ (26 ราย) และไม่ระบุ (11 ราย)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า จุดประสงค์ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพื่อการเล่นเกมออนไลน์ มากที่สุด ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ เพื่อการเยี่ยมชมและหาข้อมูลบนเว็บไซต์ ร้อยละ 69.0 และ เพื่อการรับส่ง E-Mail ร้อยละ 59.9

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่มาใช้บริการ

สาเหตุที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีบริการที่ต้องการ (อินเทอร์เน็ต เกมส์ ปริ้นต์งาน สแกนภาพ) อย่างครบถ้วน	128	31.5
อุปกรณ์ในร้านมีความทันสมัยเช่น จอภาพมีขนาดใหญ่ สเปคเครื่องคอมพิวเตอร์มี ความเร็วสูง	70	17.2
ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมงมีราคาถูก	330	81.3
ค่าใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การปริ้นต์งาน สแกนภาพ มีราคาถูก	25	6.2
พนักงานให้บริการดี สามารถให้คำแนะนำได้ตลอดเวลา	195	48.0
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	246	60.6
มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง	239	58.9
ระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ต เกมส์ และ โปรแกรมต่างๆ ในร้านใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	149	36.7
บรรยากาศภายในร้านดี น่านั่ง	122	30.0
ความมีชื่อเสียงของร้าน	34	8.4
อื่นๆ	11	2.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย, อื่นๆ คือ รู้จักกับเจ้าของร้าน (4 ราย), รู้จัก/เป็นเพื่อนกับพนักงานของร้าน (3 ราย), และไม่ระบุเหตุผล (4 ราย)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ เป็นเพราะ ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมงมีราคาถูก ร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ร้อยละ 60.6 และ มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง ร้อยละ 58.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	111 (27.34)	204 (50.25)	60 (14.78)	31 (7.64)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	2
1.2 ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	82 (20.20)	184 (45.32)	58 (14.29)	43 (10.59)	39 (9.61)	3.56 (มาก)	3
1.3 ขนาดของจอคอมพิวเตอร์	36 (8.87)	59 (14.53)	242 (59.61)	55 (13.55)	14 (3.45)	3.12 (ปานกลาง)	4
1.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีเพียงพอต่อการให้บริการ	38 (9.36)	59 (14.53)	245 (60.34)	38 (9.36)	26 (6.40)	3.11 (ปานกลาง)	5
1.5 อุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	5 (1.23)	12 (2.96)	95 (23.40)	265 (65.27)	29 (7.14)	2.26 (น้อย)	9
1.6 ความหลากหลายของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	19 (4.68)	43 (10.59)	208 (51.23)	97 (23.89)	39 (9.61)	2.77 (ปานกลาง)	8
1.7 ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	138 (33.99)	228 (56.16)	40 (9.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)	1
1.8 บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปรี้นต์งาน สแกน ภาพ	13 (3.20)	9 (2.22)	79 (19.46)	262 (64.53)	43 (10.59)	2.23 (น้อย)	10

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.9 การชดเชยเวลาใช้ บริการให้ เวลาระบบมี ปัญหา	44 (10.84)	59 (14.53)	206 (50.74)	62 (15.27)	35 (8.62)	3.04 (ปานกลาง)	6
1.10 มีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่าย ในร้าน	34 (8.37)	71 (17.49)	204 (50.25)	60 (14.78)	37 (9.11)	3.01 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.13 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขนาดของจอคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.12) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) การชดเชยเวลาใช้บริการให้ เวลาระบบมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.04) การมีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่ายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.01) และความหลากหลายของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ อุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง (ค่าเฉลี่ย 2.26) และ บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ๊นตงาน สแกนภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	76 (18.72)	228 (56.16)	61 (15.02)	41 (10.10)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	1
2.2 ค่าบริการเสริมอื่นๆ (เช่น การปริ้นต์งาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices) ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	23 (5.67)	42 (10.34)	197 (48.52)	102 (25.12)	42 (10.34)	2.76 (ปานกลาง)	4
2.3 ค่าบริการเกมส์ออนไลน์มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	91 (22.41)	165 (40.64)	46 (11.33)	64 (15.76)	40 (9.85)	3.50 (มาก)	2
2.4 ค่าบริการเสริมอื่นๆ มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	15 (3.69)	8 (1.97)	67 (16.50)	272 (67.00)	44 (10.84)	2.21 (น้อย)	6
2.5 ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้าน ไม่แพงเกินไป	15 (3.69)	9 (2.22)	92 (22.66)	258 (63.55)	32 (7.88)	2.30 (น้อย)	5

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.6 ป้ายแสดงอัตรา ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/ เกมส์ออนไลน์มีความ ชัดเจน	44 (10.84)	70 (17.24)	233 (57.39)	42 (10.34)	17 (4.19)	3.20 (ปานกลาง)	3
2.7 ป้ายแสดงอัตรา ค่าบริการเสริมอื่นๆ มี ความชัดเจน	0 (0.00)	16 (3.94)	41 (10.10)	286 (70.44)	63 (15.52)	2.02 (น้อย)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						2.83 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ การที่ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ การที่ค่าบริการเกมส์ออนไลน์มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.20) และ ค่าบริการเสริมอื่นๆ เช่น การปรับตั้งงาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 2.76) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ราคาค่าขนม ของว่าง และ เครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้านที่ไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.30) ค่าบริการเสริมอื่นๆ ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.21) และป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	82 (20.20)	214 (52.71)	67 (16.50)	43 (10.59)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	1
3.2 การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	19 (4.68)	33 (8.13)	193 (47.54)	114 (28.08)	47 (11.58)	2.66 (ปานกลาง)	4
3.3 ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	44 (10.84)	59 (14.53)	240 (59.11)	40 (9.85)	23 (5.67)	3.15 (ปานกลาง)	2
3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ	31 (7.64)	54 (13.30)	215 (52.96)	60 (14.78)	46 (11.33)	2.91 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.14 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.15) เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.91) และการมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง	306 (75.37)	59 (14.53)	24 (5.91)	17 (4.19)	0 (0.00)	4.61 (มากที่สุด)	1
4.2 มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล	0 (0.00)	20 (4.93)	43 (10.59)	289 (71.18)	54 (13.30)	2.07 (น้อย)	5
4.3 มีโปรโมชัน “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อมกัน 4 คน ฟรี 1 คน)	22 (5.42)	30 (7.39)	206 (50.74)	107 (26.35)	41 (10.10)	2.72 (ปานกลาง)	4
4.4 มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม	38 (9.36)	58 (14.29)	206 (50.74)	57 (14.04)	47 (11.58)	2.96 (ปานกลาง)	3
4.5 มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน	32 (7.88)	62 (15.27)	235 (57.88)	54 (13.30)	23 (5.67)	3.06 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.08 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.06) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.96) และการมีโปรโมชัน “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อมกัน 4 คน ฟรี 1 คน) (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การมีการสะสมเวลาใช้บริการ เพื่อแลกของรางวัล (ค่าเฉลี่ย 2.07)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความ เป็นมิตร	87 (21.43)	239 (58.87)	40 (9.85)	40 (9.85)	0 (0.00)	3.92 (มาก)	1
5.2 พนักงานสามารถให้ คำปรึกษากับผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี	27 (6.65)	32 (7.88)	221 (54.43)	91 (22.41)	35 (8.62)	2.82 (ปานกลาง)	4
5.3 พนักงานสามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือ ระบบขัดข้อง	22 (5.42)	38 (9.36)	197 (48.52)	102 (25.12)	47 (11.58)	2.72 (ปานกลาง)	6
5.4 พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	25 (6.16)	41 (10.10)	209 (51.48)	96 (23.65)	35 (8.62)	2.82 (ปานกลาง)	4
5.5 พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม	44 (10.84)	61 (15.02)	246 (60.59)	36 (8.87)	19 (4.68)	3.18 (ปานกลาง)	3
5.6 พนักงานมีสามารถให้ คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับ การใช้โปรแกรมและเกมส์ ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ ให้บริการได้	101 (24.88)	160 (39.41)	70 (17.24)	35 (8.62)	40 (9.85)	3.61 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.18 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ การที่พนักงานมีความสุภาพต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการที่พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่พนักงานมีบุคลิกดีแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.18) การที่พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.82) การที่พนักงานสามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 2.82) และการที่พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.1 ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login สูระบบได้อย่างรวดเร็ว	36 (8.87)	57 (14.04)	244 (60.10)	47 (11.58)	22 (5.42)	3.09 (ปานกลาง)	2
6.2 สามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	43 (10.59)	61 (15.02)	193 (47.54)	56 (13.79)	53 (13.05)	2.96 (ปานกลาง)	3
6.3 การคิดค่าบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	12 (2.96)	32 (7.88)	225 (55.42)	102 (25.12)	35 (8.62)	2.71 (ปานกลาง)	4
6.4 ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น	317 (78.08)	54 (13.30)	16 (3.94)	19 (4.68)	0 (0.00)	4.65 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.35 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login สูระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.09) การสามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และการคิดค่าบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.1 มีป้ายร้านที่ มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น	45 (11.08)	58 (14.29)	254 (62.56)	27 (6.65)	22 (5.42)	3.19 (ปานกลาง)	1
7.2 ภายในร้านมีความ สะอาด	0 (0.00)	19 (4.68)	46 (11.33)	278 (68.47)	63 (15.52)	2.05 (น้อย)	4
7.3 ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบ สายไฟที่ไม่รกรุงรัง	20 (4.93)	41 (10.10)	239 (58.87)	63 (15.52)	43 (10.59)	2.83 (ปานกลาง)	2
7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายใน ร้าน	0 (0.00)	16 (3.94)	39 (9.61)	290 (71.43)	61 (15.02)	2.02 (น้อย)	5
7.5 แสงสว่างที่พอเพียง ภายในร้าน	11 (2.71)	7 (1.72)	84 (20.69)	258 (63.55)	46 (11.33)	2.21 (น้อย)	3
7.6 เครื่องปรับอากาศ ภายในร้านมีความเย็น พอเหมาะ	0 (0.00)	13 (3.20)	41 (10.10)	290 (71.43)	62 (15.27)	2.01 (น้อย)	6
7.7 การมีพัดลมดูด อากาศภายในร้าน เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ ดี	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (5.17)	263 (64.78)	122 (30.05)	1.75 (น้อย)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						2.30 (น้อย)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.19) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.21) ภายในร้านที่มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 2.05) ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.02) เครื่องปรับอากาศภายในร้านที่มีความเย็นพอเหมาะ (ค่าเฉลี่ย 2.01) การมีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ดี (ค่าเฉลี่ย 1.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.13	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านราคา	2.83	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านสถานที่	3.14	ปานกลาง	3
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.08	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.18	ปานกลาง	2
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.35	ปานกลาง	1
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.30	น้อย	7

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ถูกค่ามีความพึงพอใจสามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการใช้บริการ ของร้าน เดอะเน็ตจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ประมวลผลช้า	22	5.4
สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความขัดข้อง หรือไม่รวดเร็วพอ	15	3.7
จอคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กเกินไป	82	20.2
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีไม่เพียงพอในการให้บริการ	74	18.2
ขาดอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	115	28.3
โปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่องไม่มีความหลากหลาย	25	6.2
โปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่องล้าสมัย ไม่มีการ Update	35	8.6
ไม่มีบริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ้นต์งาน สแกนภาพ	24	5.9
ไม่มีการชดเชยเวลาให้บริการให้ เวลาระบบมีปัญหา	16	3.9
ไม่มีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่ายในร้าน อย่างเพียงพอ	63	15.5
อื่นๆ	2	0.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย, อื่นๆ คือ เจอไวรัสจากการใช้เครื่อง (1 ราย) และไม่ระบุปัญหา (1 ราย)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การขาดอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง (ร้อยละ 28.3) รองลงมาคือ จอคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กเกินไป (ร้อยละ 20.2) และ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีไม่เพียงพอในการให้บริการ (ร้อยละ 18.2) และ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์แพงเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	11	2.7
ค่าบริการเสริมอื่นๆ (เช่น การปรีนตงาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices) แพงเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	44	10.8
ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ไม่สมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	24	5.9
ค่าบริการเสริมอื่นๆ ไม่สมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	10	2.5
ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้าน แพงเกินไป	68	16.7
ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ ไม่มีความชัดเจน	37	9.1
ป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ ไม่มีความชัดเจน	31	7.6
อื่นๆ	3	0.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย, อื่นๆ คือ ไม่ระบุปัญหา (3 ราย)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัญหาด้านราคาที่คุณตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้านแพงเกินไป (ร้อยละ 16.7) รองลงมาคือ ค่าบริการเสริมอื่นๆ เช่น การปรีนตงาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ แพงเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ร้อยละ 10.8) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ ที่ไม่มีความชัดเจน (ร้อยละ 9.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก	27	6.7
ไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ	72	17.7
ไม่สามารถมองเห็นทำเลที่ตั้งของร้านได้อย่างชัดเจน	52	12.8
เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ	67	16.5
อื่นๆ	9	2.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย, อื่นๆ คือ โกลบ้าน/หอพัก (4 ราย) ไม่มีสาขาที่อื่น (3 ราย) หากร้านกาแฟใกล้ๆ ไม่ได้ (1 ราย) และ ไม่ระบุปัญหา (1 ราย)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 17.7) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่ไม่เหมาะสมในการมาใช้บริการ (ร้อยละ 16.5) และการที่ไม่สามารถมองเห็นทำเลที่ตั้งของร้านได้อย่างชัดเจน (ร้อยละ 12.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง	11	2.7
ไม่มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล	51	12.6
ไม่มีโปรโมชั่น “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อมกัน 4 คน ฟรี 1 คน)	12	3.0
ไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม	43	10.6
ไม่มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน	44	10.8
อื่นๆ	8	2.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย, อื่นๆ คือ ไม่มีการทำบัตรสมาชิก (4 ราย) ไม่ทำประชาสัมพันธ์เกมสล็อตออนไลน์ (2 ราย) ไม่มีไปป๊อปปูล่า (1 ราย) และ ไม่ระบุปัญหา (1 ราย)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การไม่มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล (ร้อยละ 12.6) รองลงมาคือ การไม่มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ร้อยละ 10.8) และ การไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ร้อยละ 10.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่สุภาพ ไม่ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร	25	6.2
พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้	11	2.7
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง	78	19.2
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	51	12.6
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพเหมาะสม บุคลิกไม่ดี	42	10.3
พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้	55	13.5
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง (ร้อยละ 19.2) รองลงมาคือ การที่พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ร้อยละ 13.5) และ การที่พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ร้อยละ 12.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งาน เช่นยากต่อการ Login เข้าสู่ระบบ	30	7.4
ไม่สามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	13	3.2
การคิดค่าบริการล่าช้าหรือมีความผิดพลาด	37	9.1
ลูกค้าไม่สามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ	28	6.9
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การคิดค่าบริการที่ล่าช้าหรือมีความผิดพลาด (ร้อยละ 9.1) รองลงมาคือ การที่ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งาน เช่นยากต่อการ Login เข้าสู่ระบบ (ร้อยละ 7.4) และ การที่ลูกค้าไม่สามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ (ร้อยละ 6.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สามารถมองเห็นป้ายร้านได้อย่างชัดเจน	22	5.4
ภายในร้านสกปรก	16	3.9
ภายในร้านขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นการวางระบบสายไฟที่รุงรัง	13	3.2
ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่ไม่น่าเข้า	56	13.8
แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ	17	4.2
เครื่องปรับอากาศภายในร้านไม่ทำงาน หรือไม่เย็นพอ	57	14.0
ไม่มีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเท	80	19.7
อื่นๆ	15	3.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 406 ราย, อื่นๆ คือ ห้องน้ำไม่พอ/ต้องรอคิวเข้าห้องน้ำ (5 ราย) ไม่มีห้องพิเศษแยก (3 ราย) ร้านมีกลิ่นอับ (2 ราย) ห้องน้ำสกปรก (2 ราย) ไม่ระบุปัญหา (2 ราย) และ แอร์เย็นเกินไป (1 ราย)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การไม่มีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเท (ร้อยละ 19.7) รองลงมาคือ การที่เครื่องปรับอากาศภายในร้านไม่ทำงานหรือไม่เย็นพอ (ร้อยละ 14.0) และ ลักษณะการตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านที่ไม่น่าเข้า (ร้อยละ 13.8) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้น/จอดรถยนต์ลำบาก (4 ราย)
- ควรเพิ่มความแรงของอินเทอร์เน็ตระบบไร้สาย (Wifi) (3 ราย)
- ควรมีห้องพิเศษแยกสำหรับคนที่มาเป็นกลุ่ม (3 ราย)
- ควรขายอาหารหรือมีบริการส่งอาหารมานั่งทานในร้านได้ (2 ราย)
- ควรเปิดสาขาเพิ่มแถวมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2 ราย)
- น่าจะให้ลูกค้าที่มีโทรศัพท์มือถืออย่าง iPhone ต่อเข้าเครื่องเพื่อถ่ายโอนข้อมูลได้ (1 ราย)
- ควรเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยให้ร้าน (1 ราย)
- ควรลงโปรแกรม Anti-virus ที่ใหม่กว่านี้ เพราะเจอไวรัสตอนที่ใช้เครื่องในร้าน (1 ราย)
- ไม่ควรอนุญาตให้ลูกค้าที่เล่นส่งเสียงดังเข้ามาใช้บริการ (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)
1.2 ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)
1.3 ขนาดของจอคอมพิวเตอร์	3.14 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
1.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.14 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
1.5 อุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	2.23 (น้อย)	2.36 (น้อย)
1.6 ความหลากหลายของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	2.73 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
1.7 ความทันสมัยของ โปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.8 บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปรีนตังาน สแกนภาพ	2.24 (น้อย)	2.18 (น้อย)
1.9 การชดเชยเวลาใช้บริการให้ เวลาระบบมีปัญหา	3.09 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
1.10 มีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่ายในร้าน	2.99 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.23) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.27) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)
2.2 ค่าบริการเสริมอื่นๆ (เช่น การปริ้นต์งาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices) ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	2.77 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
2.3 ค่าบริการเกมออนไลน์มีความเหมาะสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	3.56 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
2.4 ค่าบริการเสริมอื่นๆ มีความเหมาะสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	2.19 (น้อย)	2.26 (น้อย)
2.5 ราคาจำหน่าย ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้าน ไม่แพงเกินไป	2.30 (น้อย)	2.31 (น้อย)
2.6 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมออนไลน์มีความชัดเจน	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
2.7 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ มีความชัดเจน	2.04 (น้อย)	1.97 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.82) ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.91) ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)
3.2 การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	2.64 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
3.3 ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.17 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ	2.94 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.17) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.05) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีการเล่นเกมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง	4.57 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
4.2 มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล	2.06 (น้อย)	2.10 (น้อย)
4.3 มีโปรโมชัน “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อมกัน 4 คน ฟรี 1 คน)	2.73 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
4.4 มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม	2.93 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
4.5 มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน	3.06 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การเล่นเกมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.57) การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.06) และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การเล่นเกมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.78) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.08) และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีความสุขพอ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
5.2 พนักงานสามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	2.83 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
5.3 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง	2.74 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.84 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้	3.63 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การที่พนักงานมีความสุขพอ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.92) การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.91) การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login สู่ระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.10 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
6.2 สามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	2.98 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
6.3 การคิดค่าบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.72 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
6.4 ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น	4.63 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.63) ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login สู่ระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.10) และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้อง ถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.73) ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.05) และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้ อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ สร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น	3.19 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
7.2 ภายในร้านมีความสะอาด	2.05 (น้อย)	2.05 (น้อย)
7.3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบ สายไฟที่ไม่รกรุงรัง	2.82 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้าน	2.04 (น้อย)	1.97 (น้อย)
7.5 แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน	2.22 (น้อย)	2.17 (น้อย)
7.6 เครื่องปรับอากาศภายในร้านมีความเย็นพอเหมาะ	2.02 (น้อย)	1.99 (น้อย)
7.7 การมีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ดี	1.76 (น้อย)	1.73 (น้อย)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 329	หญิง N = 77
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.30 (น้อย)	2.28 (น้อย)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.19) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.82) และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.17) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.90) และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.17) ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ต จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี N = 139	21 - 25 ปี N = 160	25 ปีขึ้นไป N = 107
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)
1.2 ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.58 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
1.3 ขนาดของจอคอมพิวเตอร์	3.22 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
1.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.12 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
1.5 อุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	2.22 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.25 (น้อย)
1.6 ความหลากหลายของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	2.89 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)
1.7 ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)
1.8 บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ้นต์งาน สแกนภาพ	2.27 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.22 (น้อย)
1.9 การชดเชยเวลาให้บริการให้ เวลาระบบมีปัญหา	2.97 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี	21 - 25 ปี	25 ปีขึ้นไป
	N = 139	N = 160	N = 107
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.10 มีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่ายในร้าน	3.09 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.29) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี N = 139	21 - 25 ปี N = 160	25 ปีขึ้นไป N = 107
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)
2.2 ค่าบริการเสริมอื่นๆ (เช่น การปริ้นต์งาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices) ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	2.82 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)
2.3 ค่าบริการเกมส์ออนไลน์มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	3.50 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
2.4 ค่าบริการเสริมอื่นๆ มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	2.14 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.31 (น้อย)
2.5 ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้าน ไม่แพงเกินไป	2.26 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.33 (น้อย)
2.6 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์มีความชัดเจน	3.21 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
2.7 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ มีความชัดเจน	2.09 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.84) ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความเหมาะสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.86) ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความเหมาะสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.79) ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความเหมาะสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี N = 139	21 - 25 ปี N = 160	25 ปีขึ้นไป N = 107
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)
3.2 การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า	2.68 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)
3.3 ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.15) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.16) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี N = 139	21 - 25 ปี N = 160	25 ปีขึ้นไป N = 107
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
4.2 มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล	2.01 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.08 (น้อย)
4.3 มีโปรโมชัน “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อมกัน 4 คน ฟรี 1 คน)	2.75 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
4.4 มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม	2.83 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
4.5 มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) โดยปัจจัยย่อยที่

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.62) การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.18) และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.59) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.11) และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.64) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.89) และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี N = 139	21 - 25 ปี N = 160	25 ปีขึ้นไป N = 107
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีความสุข ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
5.2 พนักงานสามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	2.85 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
5.3 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง	2.71 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.97 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้	3.74 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานมีความสุข ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.90) การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.93) การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.93) การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี	21 - 25 ปี	25 ปีขึ้นไป
	N = 139	N = 160	N = 107
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login สู่ระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.13 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
6.2 สามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้ อย่างถูกต้อง แม่นยำ	2.93 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
6.3 การคิดค่าบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.73 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
6.4 ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบ อิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงาน เท่านั้น	4.59 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.59) ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login สู่ระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.63) ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.05) และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระโดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.76) ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.11) และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 2.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ		
	ไม่เกิน 21 ปี N = 139	21 - 25 ปี N = 160	25 ปีขึ้นไป N = 107
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น	3.03 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
7.2 ภายในร้านมีความสะอาด	2.06 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.03 (น้อย)
7.3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง	2.87 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้าน	2.07 (น้อย)	1.99 (น้อย)	2.01 (น้อย)
7.5 แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน	2.15 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.24 (น้อย)
7.6 เครื่องปรับอากาศภายในร้านมีความเย็นพอเหมาะ	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.05 (น้อย)
7.7 การมีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ดี	1.77 (น้อย)	1.74 (น้อย)	1.74 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.28 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.30 (น้อย)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.03) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.87) และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.26) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.88) และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.30) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.71) และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.24) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน เดอะเน็ต จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือปวช. N = 163	ปวส.หรือ อนุปริญญา N = 117	ปริญญาตรี N = 126
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
1.2 ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)
1.3 ขนาดของจอคอมพิวเตอร์	3.20 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
1.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.12 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
1.5 อุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)	2.25 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.27 (น้อย)
1.6 ความหลากหลายของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	2.82 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
1.7 ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)
1.8 บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ้นต์งาน สแกนภาพ	2.20 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.32 (น้อย)

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือปวช. N = 163	ปวส.หรือ อนุปริญญา N = 117	ปริญญาตรี N = 126
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.9 การชดเชยเวลาให้บริการให้เวลาระบบ มีปัญหา	2.99 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
1.10 มีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่าย ในร้าน	2.98 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.20) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.26) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.27) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือปวช. N = 163	ปวส.หรือ อนุปริญญา N = 117	ปริญญาตรี N = 126
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)
2.2 ค่าบริการเสริมอื่นๆ (เช่น การปริ้นต์ งาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทาง อินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices) ถูกเมื่อเทียบกับร้าน อินเทอร์เน็ตทั่วไป	2.77 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
2.3 ค่าบริการเกมส์ออนไลน์มีความ สมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการ ให้บริการ	3.55 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
2.4 ค่าบริการเสริมอื่นๆ มีความ สมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการ ให้บริการ	2.22 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.23 (น้อย)
2.5 ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มี จำหน่ายในร้าน ไม่แพงเกินไป	2.27 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.35 (น้อย)
2.6 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/ เกมส์ออนไลน์มีความชัดเจน	3.28 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
2.7 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ มี ความชัดเจน	2.02 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.07 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.85 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.86) ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.79) ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่ถูกเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.85) ค่าบริการเกมส์ออนไลน์ที่มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือปวช. N = 163	ปวส.หรือ อนุปริญญา N = 117	ปริญญาตรี N = 126
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้ บริการ	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
3.2 การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับ ลูกค้า	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
3.3 ท่าเลที่ตั้งของร้านสามารถมองเห็นได้ ชัดเจน	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสม ในการมาใช้บริการ	2.87 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ท่าเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ท่าเล

ที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ทำเลที่ตั้งของร้านที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.24) และ เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือปวช. N = 163	ปวส.หรือ อนุปริญญา N = 117	ปริญญาตรี N = 126
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง	4.59 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
4.2 มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล	2.06 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.07 (น้อย)
4.3 มีโปรโมชัน “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อมกัน 4 คน ฟรี 1 คน)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
4.4 มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม	2.90 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
4.5 มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน	3.12 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.59) การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.12) และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.69) การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.04) และ การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.56) การให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.10) และ การโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือปวช. N = 163	ปวส.หรือ อนุปริญญา N = 117	ปริญญาตรี N = 126
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับลูกค้า ด้วยความเป็นมิตร	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
5.2 พนักงานสามารถให้คำปรึกษากับ ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	2.96 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
5.3 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบ ขัดข้อง	2.59 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	2.89 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.16 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานมีสามารถให้คำแนะนำทั่วไป เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ ทางร้านมีไว้ให้บริการได้	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานมีความสุขภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.87) การที่พนักงานมี

สามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.00) การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.91) การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ การที่พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือปวช. N = 163	ปวส.หรือ อนุปริญญา N = 117	ปริญญาตรี N = 126
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login สูระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.12 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
6.2 สามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
6.3 การคิดค่าบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.69 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
6.4 ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น	4.67 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login สูระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.12) และ การสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.58) การสามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.01) และ ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25) การคิดค่าบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.87) และ สามารถตรวจสอบเวลาในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. N = 163	ปวส.หรืออนุปริญญา N = 117	ปริญญาตรี N = 126
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนโดดเด่น	3.23 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
7.2 ภายในร้านมีความสะอาด	2.06 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.04 (น้อย)
7.3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รุงรัง	2.88 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้าน	2.07 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.02 (น้อย)
7.5 แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน	2.21 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.22 (น้อย)
7.6 เครื่องปรับอากาศภายในร้านมีความเย็นพอเหมาะ	2.07 (น้อย)	1.98 (น้อย)	1.97 (น้อย)
7.7 การมีพัดลมดูดอากาศภายในร้าน เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ดี	1.85 (น้อย)	1.70 (น้อย)	1.67 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.34 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.27 (น้อย)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.88) และแสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.21) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.79) และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น (ค่าเฉลี่ย 3.13) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่นการวางระบบสายไฟที่ไม่รกรุงรัง (ค่าเฉลี่ย 2.81) และ แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 2.22) ตามลำดับ