

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และแบบสอบถามผู้บริโภค เพื่อทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านการตลาด (Market Analysis)
2. ด้านเทคนิค (Technical Analysis)
3. ด้านการจัดการ (Management Analysis)
4. ด้านการเงิน (Financial Analysis)

ทั้งนี้ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการประเมินผลการดำเนินการและฐานะทางการเงิน อันได้แก่ งบการลงทุน โครงการ ประมาณการงบกำไรขาดทุน ประมาณการกระแสเงินสด และประมาณการงบดุล รวมถึงการวิเคราะห์มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ดัชนีการทำกำไร อัตราผลตอบแทนการลงทุน การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน และวิเคราะห์ความไวของโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านการตลาด

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและผู้บริโภคทั่วไป

##### 4.1.1 การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

###### 4.1.1.1 กลุ่มผู้ประกอบการ

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่  
จำนวน 5 ราย

โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ หรือ 7Ps มาประกอบการวิเคราะห์แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้



## 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลด้าน<br>ผลิตภัณฑ์                             | ร้านที่ 1                 | ร้านที่ 2                                    | ร้านที่ 3                                    | ร้านที่ 4                              | ร้านที่ 5                                             |
|-----------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| กิจการของท่าน<br>จำหน่ายสินค้า<br>อะไรบ้าง          | ไอศกรีม<br>โฮมเมด<br>กาแฟ | ไอศกรีม<br>โฮมเมด<br>กาแฟ ชา<br>อาหารญี่ปุ่น | ไอศกรีม<br>โฮมเมด<br>เบเกอรี่<br>เครื่องดื่ม | ไอศกรีมโฮ<br>มเมด<br>เบเกอรี่<br>อาหาร | ไอศกรีม<br>โฮมเมด<br>เบเกอรี่<br>อาหาร<br>เครื่องดื่ม |
| ไอศกรีมโฮมเมด<br>รสชาติที่ลูกค้าสั่ง<br>มากที่สุด   | ชีส                       | รัมเรซัน                                     | มินท์                                        | วานิลลา<br>ช็อกโกแลต                   | วานิลลา                                               |
| ทางร้านได้คิดค้น<br>สูตรไอศกรีมขึ้นมา<br>เองหรือไม่ | ใช่                       | ใช่                                          | ใช่                                          | ใช่                                    | ใช่                                                   |
| ยอดขายไอศกรีม<br>โฮมเมดในแต่ละวัน<br>(ประมาณ/ ถ้วย) | 60                        | 50                                           | 60                                           | 100                                    | 20                                                    |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลด้าน<br>ผลิตภัณฑ์                             | ร้านที่ 1             | ร้านที่ 2                                     | ร้านที่ 3                                                                                                                                 | ร้านที่ 4                      | ร้านที่ 5                                                                 |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ร้านของท่านมี<br>จุดเด่น ในด้าน<br>ใดบ้าง           | บรรยากาศ<br>นั่งสบาย  | ไอศกรีม<br>อร่อย ร้านมี<br>ความเป็น<br>กันเอง | รูปแบบของ<br>ไอศกรีมที่มี<br>เอกลักษณ์<br>เฉพาะ<br>วัตถุดิบที่ไม่<br>มีการแต่งรส<br>รสชาติที่ไม่<br>เหมือนใคร<br>ร้านมีความ<br>เป็นกันเอง | ราคาและ<br>คุณภาพของ<br>สินค้า | มีความเป็น<br>กันเอง สบาย<br>บรรยากาศ<br>เหมือนบ้าน<br>ตัวเอง             |
| ท่านคิดว่าร้านของ<br>ท่านมีจุดด้อย ใน<br>ด้านใดบ้าง | ที่นั่งไม่<br>เพียงพอ | พื้นที่เล็ก<br>ไม่มีที่จอด<br>รถ              | พื้นที่ของ<br>ร้านไม่<br>เพียงพอ<br>และอยู่ใน<br>ทำเลที่<br>ค่อนข้างปิด                                                                   | ไม่มี                          | ทำเลที่ตั้ง อยู่<br>ในตำแหน่งที่<br>เป็นหัวมุม<br>และไม่เป็นที่<br>สังเกต |



จากตารางที่ 4.1 ผู้ประกอบการทั้ง 5 รายจำหน่ายไอศกรีมโฮมเมดเหมือนกัน โดยร้านที่ 1 มีการขายกาแฟควบคู่ไปด้วยกับไอศกรีม รสชาติไอศกรีมที่ลูกค้าสั่งมากที่สุดคือรสชีส ทางร้านได้คิดค้นสูตรไอศกรีมขึ้นมาเอง ร้านขายไอศกรีมได้ประมาณ 60 ถ้วยต่อวัน จุดเด่นของร้านคือบรรยากาศนั่งสบาย จุดอ่อนของร้านคือ มีที่นั่งไม่เพียงพอ

ร้านที่ 2 มีการขายกาแฟ ชาและอาหารญี่ปุ่นควบคู่ไปด้วยกับไอศกรีมโฮมเมด รสชาติไอศกรีมที่ลูกค้าสั่งมากที่สุดคือรส รัมเรซัน ทางร้านมีการคิดค้นสูตรไอศกรีมขึ้นมาเอง ร้านขายไอศกรีมได้ประมาณ 50 ถ้วยต่อวัน จุดเด่นของร้าน คือ ไอศกรีมมีรสชาติดูอร่อย ร้านมีความเป็นกันเอง จุดอ่อนของร้านคือ พื้นที่เล็ก ไม่มีที่จอดรถ

ร้านที่ 3 มีการขายเบเกอรี่และเครื่องดื่มควบคู่ไปด้วยกับไอศกรีมโฮมเมด รสชาติไอศกรีมที่ลูกค้าสั่งมากที่สุดคือรสมินท์ ทางร้านมีการคิดค้นสูตรไอศกรีมขึ้นมาเอง ร้านขายไอศกรีมได้ประมาณ 60 ถ้วยต่อวัน จุดเด่นของร้าน คือ รูปแบบของไอศกรีมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ วัตถุดิบที่ไม่มีการแต่งรส รสชาติที่ไม่เหมือนใคร รูปแบบร้านมีความเป็นกันเอง จุดอ่อนของร้านคือ พื้นที่ของร้านไม่เพียงพอ และในทำเลที่ค่อนข้างปิด

ร้านที่ 4 มีการขายเบเกอรี่และอาหารควบคู่ไปด้วยกับไอศกรีมโฮมเมด รสชาติไอศกรีมที่ลูกค้าสั่งมากที่สุดคือรส วานิลลา ชอคโกแลต ทางร้านมีการคิดค้นสูตรไอศกรีมขึ้นมาเอง ร้านขายไอศกรีมได้ประมาณ 100 ถ้วยต่อวัน จุดเด่นของร้าน คือ ราคาและคุณภาพของสินค้า จุดอ่อนของร้านไม่มี

ร้านที่ 5 มีการขายเบเกอรี่ อาหารและเครื่องดื่มควบคู่ไปด้วยกับไอศกรีมโฮมเมด รสชาติไอศกรีมที่ลูกค้าสั่งมากที่สุดคือวานิลลา ทางร้านมีการคิดค้นสูตรไอศกรีมขึ้นมาเอง ร้านขายไอศกรีมได้ประมาณ 20 ถ้วยต่อวัน จุดเด่นของร้าน คือ มีความเป็นกันเอง สบาย บรรยากาศเหมือนบ้านตัวเองจุดอ่อนของร้านคือ ทำเลที่ตั้ง อยู่ในตำแหน่งที่เป็นห้วงมุม และไม่เป็นที่สังเกต

## 2) ปัจจัยด้านราคา

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านราคาของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลด้านราคา                | ร้านที่ 1 | ร้านที่ 2 | ร้านที่ 3     | ร้านที่ 4 | ร้านที่ 5 |
|-------------------------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| วิธีตั้งราคา                  | ตามต้นทุน | ตามต้นทุน | ตามต้นทุน     | ตามต้นทุน | ตามระบบ   |
| ราคาขายไอศกรีมต่อ สกู๊ป (บาท) | 20        | 29        | 49            | 25        | 39        |
| ยอดขายสินค้าต่อวัน (บาท)      | 2,000     | 1,500     | 3,000 - 4,000 | 2,500     | 3,000     |

จากตารางที่ 4.2 ผู้ประกอบการร้านไอศกรีมโฮมเมดทั้งหมดใช้วิธีการตั้งราคาตามต้นทุนการผลิต โดยการตั้งราคาขายไอศกรีมต่อสกู๊ปของร้านที่ 1 เท่ากับ 20 บาท ร้านที่ 2 มีราคาขายต่อสกู๊ป 29 บาท ร้านที่ 3 มีราคาขายต่อสกู๊ป 49 บาท ร้านที่ 4 มีราคาขายต่อสกู๊ป 25 บาทและร้านที่ 5 มีราคาขายต่อสกู๊ป 39 บาท ส่วนยอดขายแต่ละวันของร้านที่ 1 เท่ากับ 2,000 บาท ยอดขายแต่ละวันของร้านที่ 2 เท่ากับ 1,500 บาท ยอดขายแต่ละวันของร้านที่ 3 เท่ากับ 3,000 – 4,000 บาท ยอดขายแต่ละวันของร้านที่ 4 เท่ากับ 2,500 บาท ยอดขายแต่ละวันของร้านที่ 5 เท่ากับ 3,000 บาท

## 3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านการจัดจำหน่ายของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลด้านการจัดจำหน่าย                | ร้านที่ 1          | ร้านที่ 2  | ร้านที่ 3  | ร้านที่ 4     | ร้านที่ 5  |
|----------------------------------------|--------------------|------------|------------|---------------|------------|
| วันที่ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด       | เท่าๆกัน<br>ทุกวัน | เสาร์      | เสาร์      | เสาร์ อาทิตย์ | อาทิตย์    |
| วันที่ลูกค้ามาใช้บริการน้อยที่สุด      | เท่าๆกัน<br>ทุกวัน | พุธ        | พุธ        | พุธ           | พุธ        |
| ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด  | ช่วงบ่าย           | ช่วงเย็น   | ช่วงบ่าย   | ช่วงบ่าย      | ช่วงเย็น   |
| ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการน้อยที่สุด | ช่วงเที่ยง         | ช่วงบ่าย   | ช่วงเช้า   | ช่วงเย็น      | ช่วงบ่าย   |
| นิยมซื้อกลับบ้านหรือรับประทานที่ร้าน   | ทานที่ร้าน         | ทั้งสองแบบ | ทานที่ร้าน | ทั้งสองแบบ    | ทั้งสองแบบ |
| วิธีการจัดจำหน่ายวิธีอื่นๆ             | ฝากขาย             | ออกบูท     | ฝากขาย     | ไม่มี         | ออกบูท     |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ร้านที่ 1 มีลูกค้ามาใช้บริการเท่าๆกันทุกวัน ร้านที่ 2 และร้านที่ 3 มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากที่สุดในวันเสาร์และมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการน้อยที่สุดในวันพุธเหมือนกัน ร้านที่ 4 ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากที่สุดในวันเสาร์ อาทิตย์ และมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการน้อยที่สุดในวันพุธ ร้านที่ 5 ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากที่สุดในวันอาทิตย์และมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการน้อยที่สุดในวันพุธ ซึ่งทุกร้านมีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดในช่วงบ่าย ยกเว้นร้านที่ 2 และร้านที่ 5 ที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดในช่วงเย็นและน้อยที่สุดในช่วงบ่ายตามลำดับ โดยช่วงเวลาที่มียอดลูกค้ามาใช้บริการน้อยที่สุดของร้านที่ 1 คือ ช่วงเที่ยง ร้านที่ 3 มีลูกค้ามาใช้บริการน้อยที่สุดในช่วงเช้า และ ร้านที่ 4 มีลูกค้ามาใช้บริการน้อยที่สุดในช่วงเย็น

#### 4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลด้านการส่งเสริมการตลาด                                | ร้านที่ 1 | ร้านที่ 2        | ร้านที่ 3                      | ร้านที่ 4 | ร้านที่ 5 |
|-------------------------------------------------------------|-----------|------------------|--------------------------------|-----------|-----------|
| วิธีการส่งเสริมการขาย หรือ กระตุ้นยอดขาย                    | ปากต่อปาก | บัตรสะสม<br>แต้ม | ลงนิตยสาร<br>ใบปลิว<br>Website | ไม่มี     | Facebook  |
| ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย/<br>กระตุ้นการขาย (บาท/เดือน) | ไม่มี     | 1,000 –<br>2,000 | 5,000                          | ไม่มี     | ไม่มี     |
| วิธีทราบถึงผลลัพธ์จากการกระตุ้น<br>การขาย                   | สอบถาม    | บัตรสะสม         | สอบถาม                         | ไม่มี     | ยอดขาย    |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ร้านที่ 1 มีวิธีการส่งเสริมการขาย หรือกระตุ้นยอดขายโดยวิธีปากต่อปาก ไม่มีค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย ทราบถึงผลลัพธ์การกระตุ้นยอดขายโดยการสอบถามจากลูกค้า ร้านที่ 2 มีวิธีการส่งเสริมการขาย หรือกระตุ้นยอดขายโดยบัตรสะสมแต้ม ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย 1,000 – 2,000 บาทต่อเดือน ทราบถึงผลลัพธ์การกระตุ้นยอดขายโดยบัตรสะสมว่ามีการใช้มากน้อยเท่าใด ร้านที่ 3 มีวิธีการส่งเสริมการขาย หรือกระตุ้นยอดขายโดยลงนิตยสาร ใบปลิวและWebsite ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย 5,000 บาทต่อเดือน ทราบถึงผลลัพธ์การกระตุ้นยอดขายโดยการสอบถามลูกค้า ร้านที่ 4 ไม่มีการส่งเสริมการขายและกระตุ้นยอดขาย ร้านที่ 5 มีวิธีการส่งเสริมการขาย หรือกระตุ้นยอดขายโดย Facebook ไม่มีค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย ทราบถึงผลลัพธ์การกระตุ้นยอดขายจากยอดขาย



## 5) ปัจจัยด้านบุคคล

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านบุคคลของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลด้านบุคคล              | ร้านที่ 1                                      | ร้านที่ 2           | ร้านที่ 3                                                                               | ร้านที่ 4                                                 | ร้านที่ 5                                                                    |
|------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| หลักการคัดเลือกพนักงาน       | มีความ<br>รับผิดชอบ<br>มนุษย-<br>สัมพันธ์ที่ดี | ไม่มีการ<br>ว่าจ้าง | มีความ<br>รับผิดชอบ<br>บุคลิกภาพดี                                                      | บุคลิกภาพดี                                               | มีใจรักงาน<br>บริการ ขยัน                                                    |
| การดูแลและฝึกอบรมพนักงาน     | ไม่มี                                          | ไม่มีการ<br>ว่าจ้าง | ดูแลกันแบบ<br>พี่น้อง                                                                   | ฝึกอบรมเรื่อง<br>การทำงาน                                 | ตรวจสอบ<br>การทำงาน ดู<br>การจัดการใน<br>ร้าน ตักเตือน<br>ในกรณีที่ทำ<br>ผิด |
| รูปแบบการว่าจ้างและสวัสดิการ | ชั่วคราว                                       | ไม่มีการ<br>ว่าจ้าง | พนักงาน<br>ประจำ และ<br>ชั่วคราว<br>(สวัสดิการ<br>ประกันสังคม<br>วันหยุด<br>คอมมิชชั่น) | พนักงาน<br>ประจำ<br>(สวัสดิการ<br>ประกันสังคม<br>วันหยุด) | พนักงาน<br>ประจำ                                                             |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ร้านที่ 1 มีหลักการคัดเลือกพนักงาน คือ มีความรับผิดชอบมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รูปแบบการว่าจ้างแบบชั่วคราวโดยไม่มีการดูแลและฝึกอบรมพนักงานและสวัสดิการ ร้านที่ 2 ไม่มีว่าจ้างงาน ร้านที่ 3 มีหลักการคัดเลือกพนักงาน คือ มีความรับผิดชอบบุคลิกภาพดี มีการดูแลและฝึกอบรมพนักงานโดยการดูแลกันแบบพี่น้องมีรูปแบบการว่าจ้างทั้งพนักงานประจำ และชั่วคราวและมีสวัสดิการประกันสังคม วันหยุด คอมมิชชั่น ร้านที่ 4 มีหลักการคัดเลือกพนักงาน คือ มีบุคลิกภาพดี มีการดูแลและฝึกอบรมพนักงานโดยฝึกอบรมเรื่องการทำงานมีรูปแบบการว่าจ้างแบบพนักงานประจำ มีสวัสดิการประกันสังคม วันหยุด ร้านที่ 5 มีหลักการคัดเลือกพนักงาน คือ มีใจรักงานบริการและขยันมีการดูแลและฝึกอบรมพนักงานโดยการตรวจสอบการทำงาน การจัดการในร้าน ตกเดือนในกรณีที่ทำผิดมีรูปแบบการว่าจ้างแบบพนักงานประจำ

#### 6) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลด้านลักษณะทางกายภาพของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลด้านลักษณะทางกายภาพ      | ร้านที่ 1                                            | ร้านที่ 2                                | ร้านที่ 3                                   | ร้านที่ 4                              | ร้านที่ 5                                  |
|--------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------|
| หลักการเลือกทำเลที่ตั้ง        | ใกล้มหาวิทยาลัย<br>มีคนสัญจร<br>ผ่านไปมา<br>ตลอดเวลา | ใกล้แหล่ง<br>การค้า บน<br>ถนน<br>นิมมานฯ | ที่จอดรถ<br>สะดวก                           | ใกล้<br>มหาวิทยาลัย<br>สวนสัตว์        | อยู่ภายใน<br>คอนโดมิ-<br>เนียมใหญ่         |
| การตกแต่งร้าน / บรรยากาศในร้าน | บรรยากาศ<br>สบาย เป็น<br>กันเอง                      | เรียบง่าย มี<br>ความเป็น<br>ธรรมชาติ     | การตกแต่ง<br>ด้วยสีขาว<br>เน้นความ<br>สะอาด | ความเป็น<br>กันเอง<br>บรรยากาศ<br>สบาย | บรรยากาศ<br>เป็นกันเอง<br>และ<br>สะดวกสบาย |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ร้านที่ 1 หลักการเลือกทำเลที่ตั้ง คือ ใกล้มหาวิทยาลัย มีคนสัญจรผ่านไปมาตลอดเวลา มีการตกแต่งร้าน / บรรยากาศในร้านแบบสบายเป็นกันเอง ร้านที่ 2 หลักการเลือกทำเลที่ตั้ง คือ ใกล้แหล่งการค้า บนถนนนิมมานฯ มีการตกแต่งร้าน / บรรยากาศในร้านแบบเรียบง่าย ความเป็นธรรมชาติ ร้านที่ 3 หลักการเลือกทำเลที่ตั้ง คือ ที่จอดรถ สะดวก มีการตกแต่งร้าน / บรรยากาศในร้านให้การตกแต่งด้วยสีขาว เน้นความสะอาดร้านที่ 4 หลักการเลือกทำเลที่ตั้ง คือ ใกล้ มหาวิทยาลัย สวนสัตว์ มีการตกแต่งร้าน / บรรยากาศในร้านแบบความเป็นกันเอง

บรรยากาศสบาย ร้านที่ 5 หลักการเลือกทำเลที่ตั้ง คือ อยู่ภายในคอนโดมิเนียมใหญ่ มีการตกแต่งร้าน / บรรยากาศเป็นกันเองและสะดวกสบาย

#### 7) ปัจจัยด้านกระบวนการ

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลด้านกระบวนการของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลด้านการให้บริการ    | ร้านที่ 1                                                                    | ร้านที่ 2                                     | ร้านที่ 3                                      | ร้านที่ 4              | ร้านที่ 5                                            |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------|
| ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า | ต้อนรับและ<br>ยิ้มแย้มกับ<br>ลูกค้า ให้<br>ลูกค้ารับรู้<br>ถึงความ<br>อบอุ่น | ต้อนรับ รับ<br>ออเดอร์<br>และเสิร์ฟ<br>ลูกค้า | ต้อนรับ ให้<br>ลูกค้า<br>สามารถชิม<br>ก่อนสั่ง | ต้อนรับและ<br>ยิ้มแย้ม | พูดคุยกับ<br>ลูกค้า เพื่อ<br>สร้างความ<br>เป็นกันเอง |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ร้านที่ 1 มีขั้นตอนการให้บริการลูกค้า คือ ต้อนรับและยิ้มแย้มกับลูกค้า ให้ลูกค้ารับรู้ถึงความอบอุ่น ร้านที่ 2 มีขั้นตอนการให้บริการลูกค้า คือ ต้อนรับ รับออเดอร์และเสิร์ฟลูกค้า ร้านที่ 3 มีขั้นตอนการให้บริการลูกค้า คือ ต้อนรับ ให้ลูกค้าสามารถชิมก่อนสั่ง ร้านที่ 4 มีขั้นตอนการให้บริการลูกค้า คือ ต้อนรับและยิ้มแย้ม ร้านที่ 5 มีขั้นตอนการให้บริการลูกค้า คือ พูดคุยกับลูกค้า เพื่อสร้างความเป็นกันเอง

#### 4.1.1.2 กลุ่มผู้บริโภคทั่วไป

ในการสำรวจปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด สำหรับประกอบการศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้สำรวจโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่มีโอกาสในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมด โดยผลการศึกษาสามารถแบ่งได้ 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการไอศกรีมโฮมเมด
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคในร้านไอศกรีม โฮมเมด อำเภอเมืองเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมด
- ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระดับรายได้ต่อเดือน

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ คือ เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายรับเฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 4.8-4.12 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 187        | 46.75  |
| หญิง | 213        | 53.25  |
| รวม  | 400        | 100.00 |

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| นักเรียน/นักศึกษา            | 176        | 44.00  |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 51         | 12.75  |
| พนักงานบริษัทเอกชน           | 50         | 12.50  |
| ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว    | 71         | 17.75  |
| รับจ้างทั่วไป                | 45         | 11.25  |
| อื่น ๆ (ว่างงาน)             | 7          | 1.75   |
| รวม                          | 400        | 100.00 |

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุดจำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.75 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75 พนักงานบริษัทเอกชน 50 ราย ร้อยละ 12.50 รับจ้างทั่วไป 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.25 และ อื่นๆ (ว่างงาน) 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.75

**ตารางที่ 4.10** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ               | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--------------------|------------|---------------|
| อายุน้อยกว่า 20 ปี | 94         | 23.50         |
| 20 - 30 ปี         | 127        | 31.75         |
| 31 – 40 ปี         | 55         | 13.75         |
| 41 – 50 ปี         | 71         | 17.75         |
| 51 – 60 ปี         | 40         | 10.00         |
| อายุมากกว่า 60 ปี  | 13         | 3.25          |
| <b>รวม</b>         | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ อยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 127 ราย คิดเป็น ร้อยละ 31.75 รองลงมาคือ อายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.50 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.75 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.75 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.25

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--------------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย       | 34         | 8.50          |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 85         | 21.25         |
| อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า    | 23         | 5.75          |
| ปริญญาตรี                      | 204        | 51.00         |
| สูงกว่าปริญญาตรี               | 51         | 12.75         |
| อื่น ๆ                         | 3          | 0.75          |
| <b>รวม</b>                     | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน

85 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.25 สูงกว่าปริญญาตรี 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ อื่น ๆ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75

**ตารางที่ 4.12** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามรายรับเฉลี่ยต่อเดือน

| รายรับเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 5,000 บาท    | 85         | 21.25         |
| 5,001 - 10,000       | 127        | 31.75         |
| 10,001 - 15,000      | 60         | 15.00         |
| 15,001 - 20,000      | 39         | 9.75          |
| 20,001 - 25,000      | 45         | 11.25         |
| สูงกว่า 25,001 บาท   | 44         | 11.00         |
| <b>รวม</b>           | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนที่ 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน มากที่สุดจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือ รายรับต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.25 รายรับ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายรับ 20,001 - 25,000 จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.25 รายรับสูงกว่า 25,001 บาท จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00 และรายรับ 15,001 - 20,000 จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.75

## ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ไอศกรีมโฮมเมด

ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลในด้านต่างๆ คือ ประสบการณ์ในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมด ความถี่ในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมด รสชาติไอศกรีมโฮมเมดที่ชอบ ค่าใช้จ่ายในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมดต่อครั้ง ช่วงเวลาที่นิยมบริโภคไอศกรีมโฮมเมด และความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกบริโภคไอศกรีมโฮมเมด ดังตารางที่ 4.13 - 4.18 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบริโภคไอศกรีมโฮมเมด

| การบริโภคไอศกรีมโฮมเมด | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| เคย                    | 346        | 86.50  |
| ไม่เคย                 | 54         | 13.50  |
| รวม                    | 400        | 100.00 |

จากตารางที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยบริโภคไอศกรีมโฮมเมด จำนวน 346 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.50 ไม่เคยบริโภคไอศกรีมโฮมเมด จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.50

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมด

| ความถี่ในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมด | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| เดือนละ 1 ครั้ง                 | 198        | 49.50  |
| เดือนละ 2 ครั้ง                 | 123        | 30.75  |
| เดือนละ 3 ครั้ง                 | 32         | 8.00   |
| เดือนละ 4 ครั้ง                 | 32         | 8.00   |
| มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง          | 15         | 3.75   |
| รวม                             | 400        | 100.00 |

จากตารางที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมดในเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือ เดือนละ 2 ครั้ง จำนวน 123 ราย



คิดเป็นร้อยละ 30.75 เดือนละ 3 ครั้ง จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 และเดือนละ 4 ครั้ง จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.75

**ตารางที่ 4.15** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรสชาติไอศกรีมที่ผู้บริโภคชื่นชอบรับประทาน

| รสชาติ                         | จำนวน (คน) (n=400) | ร้อยละ |
|--------------------------------|--------------------|--------|
| วานิลลา                        | 153                | 38.25  |
| ชอคโกแลต                       | 169                | 42.25  |
| ชอคโกแลตชิพ                    | 91                 | 22.75  |
| เชอร์เบท ส้ม                   | 47                 | 11.75  |
| เชอร์เบท มะนาว                 | 73                 | 18.25  |
| กาแฟ                           | 31                 | 7.75   |
| ชาเขียว                        | 72                 | 18.00  |
| ชาเย็น                         | 74                 | 18.50  |
| สตรอปเบอร์รี่                  | 68                 | 17.00  |
| ไวท์ชอคโกแลต                   | 104                | 26.00  |
| รัมเรซัน                       | 90                 | 22.50  |
| รวมมิตร                        | 40                 | 10.00  |
| กะทิ                           | 61                 | 15.25  |
| อื่นๆ (กล้วย, บัตเตอร์, ลินจ์) | 25                 | 6.25   |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน

จากตารางที่ 4.15 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชื่นชอบในการบริโภคไอศกรีม รสชอคโกแลต มากที่สุด จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ วานิลลา จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละที่ 38.25 ไวท์ชอคโกแลต จำนวน 104 รายคิดเป็นร้อยละ 26.00 ชอคโกแลตชิพ จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.75 รัมเรซัน จำนวน 90 รายคิด เป็นร้อยละ 22.50 ชาเย็น จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.50 เชอร์เบท มะนาว จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.25 ชาเขียวจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.00 สตรอปเบอร์รี่จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.00 กะทิ จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.25 เชอร์เบท ส้มจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.75 รวมมิตรจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ

ละ 10.00 กาแฟ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.75 อื่นๆ คือ กล้วย,แบตเตอรี่,ลิ้นจี่ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25

**ตารางที่ 4.16** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมดต่อคน ต่อครั้ง

| ค่าใช้จ่าย      | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 30 บาท  | 82         | 20.50         |
| 31 - 50 บาท     | 150        | 37.50         |
| 51 - 80 บาท     | 129        | 32.25         |
| 81 - 100 บาท    | 24         | 6.00          |
| มากกว่า 100 บาท | 15         | 3.75          |
| <b>รวม</b>      | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.16 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าใช้จ่ายในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมดต่อคนต่อครั้ง ที่ 31 - 50 บาท จำนวน 150 ราย คิดเป็น ร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ 51 -80 บาท จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.25 ราคาต่ำกว่า 30 บาท จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.50 ราคา 81 - 100 บาท จำนวน 24 รายคิดเป็นร้อยละ 6.00 และมากกว่า 100 บาทจำนวน 15 รายคิดเป็นร้อยละ 3.75

**ตารางที่ 4.17** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาของผู้บริโภคนิยมบริโภคไอศกรีมโฮมเมด

| เวลา                | จำนวน (คน) (n=400) | ร้อยละ |
|---------------------|--------------------|--------|
| 09.01 น. - 12.00 น. | 36                 | 9.00   |
| 12.01 น. - 15.00 น. | 230                | 57.50  |
| 15.01 น. - 18.00 น. | 262                | 65.50  |
| 18.01 น. - 21.00 น. | 261                | 65.25  |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน

จากตารางที่ 4.17 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมดในช่วงเวลา 15.01 น. – 18.00 น. และ เวลา 18.01 น. – 21.00 น. ในลำดับที่ใกล้เคียงกันที่ จำนวน 262 ราย และ

261 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.50 และ ร้อยละ 65.25 ตามลำดับ เวลา 12.01 น. – 15.00 น. จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.50 และ เวลา 09.01 น. - 12.00 น.จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00

**ตารางที่ 4.18** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกบริโภคไอศกรีมโฮมเมด

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด | จำนวน (คน) (n=400) | ร้อยละ |
|---------------------------|--------------------|--------|
| ด้านผลิตภัณฑ์             | 285                | 71.25  |
| ด้านราคา                  | 288                | 72.00  |
| ด้านการจัดจำหน่าย         | 165                | 41.25  |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด    | 126                | 31.50  |
| ด้านบุคคล                 | 108                | 27.00  |
| ด้านลักษณะทั่วไปทางกายภาพ | 132                | 33.00  |
| ด้านกระบวนการ             | 88                 | 22.00  |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน

จากตารางที่ 4.18 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกบริโภคไอศกรีมโฮมเมด ดังนี้ ให้ความสำคัญทางด้านราคามากเป็นลำดับแรก จำนวน 288 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.00 ลำดับรองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.25 ด้านการจัดจำหน่าย จำนวน 165 รายคิดเป็นร้อยละ 41.25 ด้านลักษณะทั่วไปทางกายภาพ จำนวน 132 รายคิดเป็นร้อยละ 33.00 ด้านส่งเสริมการตลาดจำนวน 126 รายคิดเป็นร้อยละ 31.50 ด้านบุคคล จำนวน 108 รายคิดเป็นร้อยละ 27.00 และด้านกระบวนการ จำนวน 88 รายคิดเป็นร้อยละ 22.00

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคในร้านไอศกรีมโฮมเมด อำเภอเมืองเชียงใหม่

ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ คือ ความต้องการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมดต่อครั้ง ช่วงเวลาที่นิยมบริโภคไอศกรีมโฮมเมด และความต้องการในด้านบรรยากาศ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ภายในร้านไอศกรีมโฮมเมด ดังตารางที่ 4.19 - 4.22 มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.19** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการของผู้บริโภคในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ความต้องการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| ใช้บริการ                             | 308        | 77.00         |
| ไม่แน่ใจ                              | 92         | 23.00         |
| ไม่ใช้บริการ                          | 0          | 0.00          |
| <b>รวม</b>                            | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.19 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด จำนวน 308 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.00 ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการ จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00

**ตารางที่ 4.20** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ผู้บริโภคต้องการในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 30 บาท   | 98         | 24.50         |
| 31 - 50 บาท      | 190        | 47.50         |
| 51 - 80 บาท      | 85         | 21.25         |
| 81 - 100 บาท     | 24         | 6.00          |
| มากกว่า 101 บาท  | 3          | 0.75          |
| <b>รวม</b>       | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.20 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ต่อครั้ง ในราคา 31 – 50 บาท จำนวน 190 ราย คิดเป็น ร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 30 บาท จำนวน 98 ราย คิดเป็น ร้อยละ 24.50 ค่าใช้จ่าย 51 – 80 บาท จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.25 ค่าใช้จ่าย 81 - 100 บาทจำนวน 24 รายคิดเป็นร้อยละ 6.00 และมากกว่า 101 บาทจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75

**ตารางที่ 4.21** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ผู้บริโภคต้องการในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

| เวลา                  | จำนวน (คน) (n=400) | ร้อยละ |
|-----------------------|--------------------|--------|
| 09.01 น. ถึง 12.00 น. | 36                 | 9.00   |
| 12.01 น. ถึง 15.00 น. | 230                | 57.50  |
| 15.01 น.ถึง 18.00 น.  | 262                | 65.50  |
| 18.01 น. ถึง 21.00 น. | 261                | 65.25  |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน

จากตารางที่ 4.21 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ช่วงเวลา 15.01 น. ถึง 18.00 น. และเวลา 18.01 น. ถึง 21.00 น. ในลำดับที่ใกล้เคียงกันที่ จำนวน 262 ราย และ 261 ราย รายคิดเป็นร้อยละ 65.50 และ ร้อยละ 65.25 ตามลำดับ เวลา 12.01 น. ถึง 15.00 น. จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.50 และ เวลา 09.01 น. ถึง 12.00 น. จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการในด้านบรรยากาศ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ภายในร้านไอศกรีมโฮมเมด ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ความต้องการในด้านบรรยากาศ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ภายในร้านไอศกรีมโฮมเมด | จำนวน (คน) (n=400) | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|
| ด้านรูปแบบการตกแต่งร้าน                                                | 265                | 66.25  |
| ด้านรสชาติไอศกรีม                                                      | 369                | 92.25  |
| ด้านทำเลที่ตั้งของร้าน                                                 | 215                | 53.75  |
| ด้านการให้บริการของพนักงานภายในร้าน                                    | 208                | 52.00  |
| อื่น ๆ (ด้านราคา)                                                      | 35                 | 8.75   |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน

จากตารางที่ 4.22 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการในด้านบรรยากาศ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ภายในร้านไอศกรีมโฮมเมด ในด้านรสชาติไอศกรีมเป็นอันดับแรก จำนวน 369 ราย คิดเป็น ร้อยละ 92.25 รองลงมาคือ ด้านรูปแบบการตกแต่งร้าน จำนวน 265 รายคิดเป็นร้อยละ 66.25 ด้านทำเลที่ตั้งของร้านจำนวน 215 รายคิดเป็นร้อยละ 53.75 ด้านการให้บริการของพนักงานภายในร้านร้อยละ 52.00 และ อื่น ๆ (ด้านราคา) จำนวน 35 รายคิดเป็นร้อยละ 8.75

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ คือ ความต้องการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมดต่อครั้ง ช่วงเวลาที่นิยมบริโภคไอศกรีมโฮมเมด และความต้องการในด้านบรรยากาศ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ภายในร้านไอศกรีมโฮมเมด ดังตารางที่ 4.23 - 4.19 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์                                      | ระดับความคาดหวัง  |                   |                   |                   |                   |                     |
|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
|                                                    | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        | ค่าเฉลี่ย           |
|                                                    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(แปลผล)    |
| 1.รสชาติ อร่อย                                     | 195<br>(48.75)    | 189<br>(47.25)    | 16<br>(4.00)      | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.45<br>(มาก)       |
| 2.สะอาด ปลอดภัย                                    | 225<br>(56.25)    | 163<br>(40.75)    | 12<br>(3.00)      | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.53<br>(มากที่สุด) |
| 3. มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน                 | 198<br>(49.50)    | 183<br>(45.75)    | 19<br>(4.75)      | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.45<br>(มาก)       |
| 4.มีรสชาติให้เลือกหลากหลาย                         | 188<br>(47.00)    | 168<br>(42.00)    | 41<br>(10.25)     | 3<br>(0.75)       | 0<br>(0.00)       | 4.35<br>(มาก)       |
| 5.มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาด                      | 139<br>(34.75)    | 199<br>(49.75)    | 61<br>(15.25)     | 1<br>(0.25)       | 0<br>(0.00)       | 4.19<br>(มาก)       |
| 6.ภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์                     | 79<br>(19.75)     | 185<br>(46.25)    | 124<br>(31.00)    | 9<br>(2.25)       | 3<br>(0.80)       | 3.82<br>(มาก)       |
| 7.มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่ม | 82<br>(20.50)     | 174<br>(43.50)    | 138<br>(34.50)    | 6<br>(1.50)       | 0<br>(0.00)       | 3.83<br>(มาก)       |
| 8.มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อ                    | 138<br>(34.50)    | 187<br>(46.75)    | 65<br>(16.25)     | 10<br>(2.50)      | 0<br>(0.00)       | 4.13<br>(มาก)       |
| รวมค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                            |                   |                   |                   |                   |                   | 4.28<br>(มาก)       |

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังใน

ระดับมากได้แก่ ด้านรสชาติ อร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านมีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านมีรสชาติให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านมีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

**ตารางที่ 4.24** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

| ด้านราคา                             | ระดับความคาดหวัง  |                   |                   |                   |                   |                  |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
|                                      | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        | ค่าเฉลี่ย        |
|                                      | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(แปลผล) |
| 1.ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์         | 176<br>(44.00)    | 199<br>(49.75)    | 25<br>(6.25)      | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.35<br>(มาก)    |
| 2.ราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น | 153<br>(38.25)    | 209<br>(52.25)    | 37<br>(9.25)      | 1<br>(0.25)       | 0<br>(0.00)       | 4.29<br>(มาก)    |
| 3.มีป้ายราคาแสดงชัดเจน               | 172<br>(43.00)    | 178<br>(44.50)    | 49<br>(12.25)     | 1<br>(0.25)       | 0<br>(0.00)       | 4.30<br>(มาก)    |
| รวมค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)              |                   |                   |                   |                   |                   | 4.31<br>(มาก)    |

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคาดหวังในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมากได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีป้ายราคาแสดงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29



ตารางที่ 4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

| ด้านการจัดจำหน่าย                            | ระดับความคาดหวัง  |                   |                   |                   |                   |                  |
|----------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
|                                              | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        | ค่าเฉลี่ย        |
|                                              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(แปลผล) |
| 1.สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง | 146<br>(36.50)    | 213<br>(53.25)    | 37<br>(9.25)      | 4<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.25<br>(มาก)    |
| 2.มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ                  | 155<br>(38.75)    | 197<br>(49.25)    | 42<br>(10.50)     | 6<br>(1.50)       | 0<br>(0.00)       | 4.25<br>(มาก)    |
| รวมค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                      |                   |                   |                   |                   |                   | 4.25<br>(มาก)    |

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับมากได้แก่ สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทางและมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เท่ากัน

ตารางที่ 4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด                       | ระดับความคาดหวัง  |                   |                   |                   |                   |                  |
|----------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
|                                              | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        | ค่าเฉลี่ย        |
|                                              | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(แปลผล) |
| 1.มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลด            | 84<br>(21.00)     | 215<br>(53.75)    | 85<br>(21.25)     | 13<br>(3.25)      | 3<br>(0.75)       | 3.91<br>(มาก)    |
| 2.มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์<br>แนะนำร้าน | 56<br>(14.00)     | 221<br>(55.25)    | 101<br>(25.25)    | 20<br>(5.00)      | 2<br>(0.00)       | 3.77<br>(มาก)    |
| 3.จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และ<br>ส่วนลด          | 90<br>(22.50)     | 202<br>(50.50)    | 88<br>(22.00)     | 18<br>(4.50)      | 2<br>(0.50)       | 3.90<br>(มาก)    |
| 4.โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ                  | 55<br>(13.75)     | 174<br>(43.50)    | 146<br>(35.75)    | 23<br>(5.75)      | 5<br>(1.25)       | 3.63<br>(มาก)    |
| รวมค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                      |                   |                   |                   |                   |                   | 3.80<br>(มาก)    |

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยระดับมากได้แก่ มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์แนะนำร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

**ตารางที่ 4.27** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

| ด้านบุคคล                                | ระดับความคาดหวัง  |                   |                   |                   |                   |                  |
|------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
|                                          | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        | ค่าเฉลี่ย        |
|                                          | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(แปลผล) |
| 1.พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า | 136<br>(34.00)    | 219<br>(54.75)    | 41<br>(10.25)     | 4<br>(1.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.22<br>(มาก)    |
| 2.พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม               | 106<br>(26.50)    | 215<br>(53.75)    | 71<br>(17.75)     | 6<br>(1.50)       | 2<br>(0.50)       | 4.04<br>(มาก)    |
| 3.พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว   | 140<br>(35.00)    | 201<br>(50.25)    | 55<br>(13.75)     | 4<br>(1.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.19<br>(มาก)    |
| รวมค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                  |                   |                   |                   |                   |                   | 4.15<br>(มาก)    |

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมากได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และพนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

**ตารางที่ 4.28** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

| ด้านกระบวนการ                          | ระดับความคาดหวัง  |                   |                   |                   |                   |                  |
|----------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
|                                        | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        | ค่าเฉลี่ย        |
|                                        | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(แปลผล) |
| 1.มีการกล่าวทักทายต้อนรับ              | 116<br>(29.00)    | 217<br>(54.25)    | 55<br>(13.75)     | 12<br>(3.00)      | 0<br>(0.00)       | 4.09<br>(มาก)    |
| 2.มีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว     | 139<br>(34.75)    | 215<br>(53.75)    | 36<br>(9.00)      | 10<br>(2.50)      | 0<br>(0.00)       | 4.21<br>(มาก)    |
| 3.มีการให้บริการที่ดีเหมือนกันทุกครั้ง | 150<br>(37.50)    | 194<br>(48.50)    | 45<br>(11.25)     | 11<br>(2.75)      | 0<br>(0.00)       | 4.21<br>(มาก)    |
| รวมค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                |                   |                   |                   |                   |                   | 4.17<br>(มาก)    |

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านลักษณะทั่วไปด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมากได้แก่ มีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีการให้บริการที่ดีเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เท่ากันและมีการกล่าวทักทายต้อนรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

**ตารางที่ 4.29** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

| ด้านลักษณะทางกายภาพ                            | ระดับความคาดหวัง  |                   |                   |                   |                   |                  |
|------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
|                                                | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        | ค่าเฉลี่ย        |
|                                                | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(แปลผล) |
| 1.ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้         | 151<br>(37.75)    | 198<br>(49.50)    | 45<br>(11.25)     | 6<br>(1.50)       | 0<br>(0.00)       | 4.24<br>(มาก)    |
| 2.โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้าน | 117<br>(29.25)    | 200<br>(50.00)    | 75<br>(18.75)     | 8<br>(2.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.07<br>(มาก)    |
| 3.บรรยากาศร้านเป็นกันเอง                       | 144<br>(36.00)    | 196<br>(49.00)    | 52<br>(13.00)     | 8<br>(2.00)       | 0<br>(0.00)       | 4.19<br>(มาก)    |
| 4.มีบริการอินเทอร์เน็ต                         | 124<br>(31.00)    | 175<br>(43.75)    | 69<br>(17.25)     | 26<br>(6.50)      | 0<br>(0.00)       | 3.96<br>(มาก)    |
| 5.มีบริการหนังสืออ่านเล่น                      | 80<br>(20.00)     | 184<br>(46.00)    | 104<br>(26.00)    | 29<br>(7.25)      | 0<br>(0.00)       | 3.77<br>(มาก)    |
| รวมค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                        |                   |                   |                   |                   |                   | 4.05<br>(มาก)    |

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมากได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 บรรยากาศร้านเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีบริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีบริการหนังสืออ่านเล่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการ ไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ซึ่งจำแนกตามเพศ อาชีพ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการ ไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม เพศ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์                                | เพศ                  |                      |
|----------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                                    | ชาย<br>(n = 187)     | หญิง<br>(n = 213)    |
|                                                    | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.รสชาติ อร่อย                                     | 4.34<br>(มาก)        | 4.54<br>(มากที่สุด)  |
| 2.สะอาด ปลอดภัย                                    | 4.45<br>(มาก)        | 4.60<br>(มากที่สุด)  |
| 3.มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน                  | 4.42<br>(มาก)        | 4.47<br>(มาก)        |
| 4.มีรสชาติให้เลือกหลากหลาย                         | 4.32<br>(มาก)        | 4.38<br>(มาก)        |
| 5.มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาด                      | 4.19<br>(มาก)        | 4.19<br>(มาก)        |
| 6.ภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์                     | 3.78<br>(มาก)        | 3.85<br>(มาก)        |
| 7.มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่ม | 3.86<br>(มาก)        | 3.81<br>(มาก)        |
| 8.มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อ                    | 4.09<br>(มาก)        | 4.17<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                            | 4.18<br>(มาก)        | 4.25<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รสชาติ อร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีรสชาติให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และรสชาติ อร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีรสชาติให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

**ตารางที่ 4.31** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการ  
ไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม เพศ

| ปัจจัยด้านราคา                       | เพศ                   |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                      | ชาย<br>(n = 187)      | หญิง<br>(n = 213)     |
|                                      | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| 1.ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์         | 4.35<br>(มาก)         | 4.40<br>(มาก)         |
| 2.ราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น | 4.26<br>(มาก)         | 4.31<br>(มาก)         |
| 3.มีป้ายราคาแสดงชัดเจน               | 4.22<br>(มาก)         | 4.38<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>      | <b>4.28<br/>(มาก)</b> | <b>4.36<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และมีป้ายราคาแสดงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีป้ายราคาแสดงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31



**ตารางที่ 4.32** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการ  
ไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตาม เพศ

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย                      | เพศ                  |                      |
|----------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                              | ชาย<br>(n = 187)     | หญิง<br>(n = 213)    |
|                                              | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง | 4.08<br>(มาก)        | 4.00<br>(มาก)        |
| 2.มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ                  | 3.88<br>(มาก)        | 3.89<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                      | 3.98<br>(มาก)        | 3.95<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านจัดจำหน่ายและมียค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านจัดจำหน่ายและมียค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

**ตารางที่ 4.33** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตาม เพศ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด              | เพศ                  |                      |
|-------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                           | ชาย<br>(n = 187)     | หญิง<br>(n = 213)    |
|                                           | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลด         | 3.80<br>(มาก)        | 4.01<br>(มาก)        |
| 2.มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้าน | 3.81<br>(มาก)        | 3.74<br>(มาก)        |
| 3.จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และส่วนลด           | 3.87<br>(มาก)        | 3.93<br>(มาก)        |
| 4.โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์      | 3.61<br>(มาก)        | 3.64<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                   | 3.77<br>(มาก)        | 3.83<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.01 จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

**ตารางที่ 4.34** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตาม เพศ

| ปัจจัยด้านบุคคล                          | เพศ                  |                      |
|------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                          | ชาย<br>(n = 187)     | หญิง<br>(n = 213)    |
|                                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า | 4.14<br>(มาก)        | 4.29<br>(มาก)        |
| 2.พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม               | 3.97<br>(มาก)        | 4.11<br>(มาก)        |
| 3.พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว   | 4.12<br>(มาก)        | 4.26<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                  | 4.08<br>(มาก)        | 4.22<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคคล และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากร และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และพนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

**ตารางที่ 4.35** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม เพศ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ                    | เพศ                  |                      |
|----------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                        | ชาย<br>(n = 187)     | หญิง<br>(n = 213)    |
|                                        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.มีการกล่าวทักทายต้อนรับ              | 3.95<br>(มาก)        | 4.22<br>(มาก)        |
| 2.มีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว     | 4.06<br>(มาก)        | 4.33<br>(มาก)        |
| 3.มีการให้บริการที่ดีเหมือนกันทุกครั้ง | 4.07<br>(มาก)        | 4.33<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                | 4.03<br>(มาก)        | 4.29<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการให้บริการที่ดีเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีการกล่าวทักทายต้อนรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและมีการให้บริการที่ดีเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เท่ากันและมีการกล่าวทักทายต้อนรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

**ตารางที่ 4.36** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม เพศ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ                      | เพศ                  |                      |
|------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                                | ชาย<br>(n = 187)     | หญิง<br>(n = 213)    |
|                                                | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้         | 4.12<br>(มาก)        | 4.34<br>(มาก)        |
| 2.โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้าน | 3.87<br>(มาก)        | 4.24<br>(มาก)        |
| 3.บรรยากาศร้านเป็นกันเอง                       | 4.04<br>(มาก)        | 4.32<br>(มาก)        |
| 4.มีบริการอินเทอร์เน็ต                         | 3.88<br>(มาก)        | 4.04<br>(มาก)        |
| 5.มีบริการหนังสืออ่านเล่น                      | 3.71<br>(มาก)        | 3.83<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                        | <b>3.92</b><br>(มาก) | <b>4.15</b><br>(มาก) |

จากตารางที่ 4.36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 บรรยากาศร้านเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีบริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โต๊ะเก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีบริการหนังสืออ่านเล่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 บรรยากาศร้านเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้านมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีบริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีบริการหนังสืออ่านเล่น มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

**ตารางที่ 4.37** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการ ไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม อาชีพ

| ปัจจัย<br>ด้านผลิตภัณฑ์              | อาชีพ                                  |                                                     |                                            |                                                   |                                   |                       |
|--------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
|                                      | นักเรียน/<br>นักศึกษา<br><br>(n = 176) | ข้าราชการ<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ<br><br>(n = 51) | พนักงาน<br>บริษัท<br>เอกชน<br><br>(n = 50) | ผู้ประกอบการ<br>ธุรกิจ<br>ส่วนตัว<br><br>(n = 71) | รับจ้าง<br>ทั่วไป<br><br>(n = 45) | อื่น ๆ<br><br>(n = 7) |
|                                      | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                                | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                              | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)              | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| 1.รสชาติ อร่อย                       | 4.47<br>(มาก)                          | 4.37<br>(มาก)                                       | 4.50<br>(มากที่สุด)                        | 4.48<br>(มาก)                                     | 4.33<br>(มาก)                     | 4.43<br>(มาก)         |
| 2.สะอาด ปลอดภัย                      | 4.56<br>(มากที่สุด)                    | 4.47<br>(มาก)                                       | 4.54<br>(มากที่สุด)                        | 4.52<br>(มากที่สุด)                               | 4.53<br>(มากที่สุด)               | 4.43<br>(มาก)         |
| 3.มีมาตรฐาน รสชาติ<br>สม่ำเสมอทุกวัน | 4.53<br>(มากที่สุด)                    | 4.31<br>(มาก)                                       | 4.46<br>(มาก)                              | 4.35<br>(มาก)                                     | 4.40<br>(มาก)                     | 4.57<br>(มากที่สุด)   |
| 4.มีรสชาติให้เลือก<br>หลากหลาย       | 4.38<br>(มาก)                          | 4.31<br>(มาก)                                       | 4.34<br>(มาก)                              | 4.37<br>(มาก)                                     | 4.31<br>(มาก)                     | 4.29<br>(มาก)         |
| 5.มีผลิตภัณฑ์ให้<br>เลือกหลายขนาด    | 4.14<br>(มาก)                          | 4.25<br>(มาก)                                       | 4.22<br>(มาก)                              | 4.20<br>(มาก)                                     | 4.27<br>(มาก)                     | 4.14<br>(มาก)         |

ตารางที่ 4.37 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม อาชีพ

| ปัจจัย<br>ด้านผลิตภัณฑ์                                  | อาชีพ                              |                                                  |                                        |                                               |                               |                      |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
|                                                          | นักเรียน/<br>นักศึกษา<br>(n = 176) | ข้าราชการ/<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ<br>(n = 51) | พนักงาน<br>บริษัท<br>เอกชน<br>(n = 50) | ผู้ประกอบการ<br>ธุรกิจ<br>ส่วนตัว<br>(n = 71) | รับจ้าง<br>ทั่วไป<br>(n = 45) | อื่น ๆ<br>(n = 7)    |
|                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                             | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 6.ภาชนะบรรจุ<br>สวยงาม มีเอกลักษณ์                       | 3.81<br>(มาก)                      | 3.94<br>(มาก)                                    | 4.10<br>(มาก)                          | 3.70<br>(มาก)                                 | 3.69<br>(มาก)                 | 3.14<br>(ปานกลาง)    |
| 7.มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ<br>ให้บริการ เช่น ขนม<br>เครื่องดื่ม | 3.74<br>(มาก)                      | 3.90<br>(มาก)                                    | 3.90<br>(มาก)                          | 3.97<br>(มาก)                                 | 3.78<br>(มาก)                 | 4.00<br>(มาก)        |
| 8.มีการให้บริการชิม<br>ก่อนสั่งซื้อ                      | 4.10<br>(มาก)                      | 4.08<br>(มาก)                                    | 4.16<br>(มาก)                          | 4.31<br>(มาก)                                 | 4.00<br>(มาก)                 | 4.14<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                                  | 4.22<br>(มาก)                      | 4.20<br>(มาก)                                    | 4.28<br>(มาก)                          | 4.24<br>(มาก)                                 | 4.16<br>(มาก)                 | 4.14<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก ได้แก่ สะอาด ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และมีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ รสชาติ อร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีรสชาติให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รสชาติอร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีรสชาติให้เลือกหลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รสชาติ อร่อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีรสชาติให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะอาด ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ รสชาติ อร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีรสชาติให้เลือกหลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ



4.20 มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รสชาติ อร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีรสชาติให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ภาชนะบรรจุสวยงาม และมีเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีมาตรฐาน รสชาติ สม่ำเสมอทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ รสชาติ อร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 สะอาด ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีรสชาติให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายขนาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีการให้บริการชิมก่อนสั่งซื้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้บริการ เช่น ขนม เครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ภาชนะบรรจุสวยงาม มีเอกลักษณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการ  
ไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตาม อาชีพ

| ปัจจัย<br>ด้านราคา                       | อาชีพ                              |                                                 |                                        |                                               |                               |                      |
|------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
|                                          | นักเรียน/<br>นักศึกษา<br>(n = 176) | ข้าราชการ<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ<br>(n = 51) | พนักงาน<br>บริษัท<br>เอกชน<br>(n = 50) | ผู้ประกอบการ<br>ธุรกิจ<br>ส่วนตัว<br>(n = 71) | รับจ้าง<br>ทั่วไป<br>(n = 45) | อื่น ๆ<br>(n = 7)    |
|                                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                            | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.ราคาที่เหมาะสม<br>กับผลิตภัณฑ์         | 4.43<br>(มาก)                      | 4.12<br>(มาก)                                   | 4.46<br>(มาก)                          | 4.28<br>(มาก)                                 | 4.53<br>(มากที่สุด)           | 4.29<br>(มาก)        |
| 2.ราคาที่เหมาะสม<br>เมื่อเทียบกับรายอื่น | 4.28<br>(มาก)                      | 4.14<br>(มาก)                                   | 4.32<br>(มาก)                          | 4.23<br>(มาก)                                 | 4.51<br>(มากที่สุด)           | 4.29<br>(มาก)        |
| 3.มีป้ายราคาแสดง<br>ชัดเจน               | 4.43<br>(มาก)                      | 4.04<br>(มาก)                                   | 4.34<br>(มาก)                          | 4.14<br>(มาก)                                 | 4.36<br>(มาก)                 | 4.00<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                  | 4.38<br>(มาก)                      | 4.10<br>(มาก)                                   | 4.37<br>(มาก)                          | 4.22<br>(มาก)                                 | 4.47<br>(มาก)                 | 4.19<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และมีป้ายราคาแสดงชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.43 และราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ มีป้ายราคาแสดงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีป้ายราคาแสดงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีป้ายราคาแสดงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีป้ายราคาแสดงชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.29 และมีป้ายราคาแสดงชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตาม อาชีพ

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย                      | อาชีพ                          |                                              |                                    |                                       |                           |                      |
|----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|                                              | นักเรียน/นักศึกษา<br>(n = 176) | ข้าราชการ/พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ<br>(n = 51) | พนักงานบริษัท<br>เอกชน<br>(n = 50) | ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว<br>(n = 71) | รับจ้างทั่วไป<br>(n = 45) | อื่น ๆ<br>(n = 7)    |
|                                              | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)           | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                         | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)      | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง | 4.34<br>(มาก)                  | 4.20<br>(มาก)                                | 4.32<br>(มาก)                      | 4.21<br>(มาก)                         | 4.02<br>(มาก)             | 4.00<br>(มาก)        |
| 2.มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ                  | 4.29<br>(มาก)                  | 4.20<br>(มาก)                                | 4.36<br>(มาก)                      | 4.38<br>(มาก)                         | 3.89<br>(มาก)             | 4.00<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                      | 4.32<br>(มาก)                  | 4.20<br>(มาก)                                | 4.34<br>(มาก)                      | 4.30<br>(มาก)                         | 3.96<br>(มาก)             | 4.00<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และสถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวให้ความคาดหวังปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และสถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสมต่อการเดินทางและมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

**ตารางที่ 4.40** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการ  
ไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม อาชีพ

| ปัจจัย<br>ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด             | อาชีพ                                  |                                                     |                                            |                                                   |                                   |                       |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
|                                                  | นักเรียน/<br>นักศึกษา<br><br>(n = 176) | ข้าราชการ<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ<br><br>(n = 51) | พนักงาน<br>บริษัท<br>เอกชน<br><br>(n = 50) | ผู้ประกอบการ<br>ธุรกิจ<br>ส่วนตัว<br><br>(n = 71) | รับจ้าง<br>ทั่วไป<br><br>(n = 45) | อื่น ๆ<br><br>(n = 7) |
|                                                  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                                | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                              | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)              | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| 1.มีการสมัครสมาชิก<br>และได้รับส่วนลด            | 3.98<br>(มาก)                          | 3.69<br>(มาก)                                       | 4.12<br>(มาก)                              | 3.93<br>(มาก)                                     | 3.60<br>(มาก)                     | 4.00<br>(มาก)         |
| 2.มีการจัดทำใบปลิว<br>ประชาสัมพันธ์<br>แนะนำร้าน | 3.83<br>(มาก)                          | 3.69<br>(มาก)                                       | 3.86<br>(มาก)                              | 3.82<br>(มาก)                                     | 3.56<br>(มาก)                     | 3.29<br>(ปานกลาง)     |
| 3.จัดทำป้ายโฆษณา<br>แนะนำ และส่วนลด              | 3.94<br>(มาก)                          | 3.82<br>(มาก)                                       | 4.04<br>(มาก)                              | 3.94<br>(มาก)                                     | 3.64<br>(มาก)                     | 3.57<br>(มาก)         |
| 4.โฆษณาผ่านสื่อ<br>ต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์          | 3.53<br>(มาก)                          | 3.61<br>(มาก)                                       | 3.88<br>(มาก)                              | 3.85<br>(มาก)                                     | 3.42<br>(ปานกลาง)                 | 3.57<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>                  | <b>3.82<br/>(มาก)</b>                  | <b>3.70<br/>(มาก)</b>                               | <b>3.98<br/>(มาก)</b>                      | <b>3.89<br/>(มาก)</b>                             | <b>3.56<br/>(มาก)</b>             | <b>3.61<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำและส่วนลดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลดและมีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำและส่วนลดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และส่วนลดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการสมัครสมาชิกและได้รับส่วนลดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 จัดทำป้ายโฆษณาแนะนำ และส่วนลดและโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการจัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ แนะนำร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

**ตารางที่ 4.41** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านบุคคลจำแนกตาม อาชีพ

| ปัจจัย<br>ด้านบุคคล                         | อาชีพ                              |                                                 |                                        |                                               |                           |                      |
|---------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|                                             | นักเรียน/<br>นักศึกษา<br>(n = 176) | ข้าราชการ<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ<br>(n = 51) | พนักงาน<br>บริษัท<br>เอกชน<br>(n = 50) | ผู้ประกอบการ<br>ธุรกิจ<br>ส่วนตัว<br>(n = 71) | รับจ้างทั่วไป<br>(n = 45) | อื่น ๆ<br>(n = 7)    |
|                                             | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                            | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)      | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.พนักงานเป็นกันเอง<br>สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า | 4.35<br>(มาก)                      | 4.08<br>(มาก)                                   | 4.24<br>(มาก)                          | 4.28<br>(มาก)                                 | 3.78<br>(มาก)             | 4.00<br>(มาก)        |
| 2.พนักงานแต่งตัวได้<br>เหมาะสม              | 4.12<br>(มาก)                      | 4.08<br>(มาก)                                   | 4.10<br>(มาก)                          | 4.07<br>(มาก)                                 | 3.62<br>(มาก)             | 3.86<br>(มาก)        |
| 3.พนักงานให้บริการ<br>ได้ถูกต้อง รวดเร็ว    | 4.27<br>(มาก)                      | 4.22<br>(มาก)                                   | 4.22<br>(มาก)                          | 4.24<br>(มาก)                                 | 3.78<br>(มาก)             | 4.14<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                     | 4.25<br>(มาก)                      | 4.13<br>(มาก)                                   | 4.19<br>(มาก)                          | 4.20<br>(มาก)                                 | 3.73<br>(มาก)             | 4.00<br>(มาก)        |



จากตารางที่ 4.41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคคลและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ปัจจัยย่อยด้านด้านบุคคลทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า และพนักงานแต่งตัวได้เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า และพนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

**ตารางที่ 4.42** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านกระบวนการ จำแนกตาม อาชีพ

| ปัจจัยด้าน<br>กระบวนการ                    | อาชีพ                                  |                                                     |                                            |                                                   |                                   |                       |
|--------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
|                                            | นักเรียน/<br>นักศึกษา<br><br>(n = 176) | ข้าราชการ<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ<br><br>(n = 51) | พนักงาน<br>บริษัท<br>เอกชน<br><br>(n = 50) | ผู้ประกอบการ<br>ธุรกิจ<br>ส่วนตัว<br><br>(n = 71) | รับจ้าง<br>ทั่วไป<br><br>(n = 45) | อื่นๆ<br><br>(n = 7)  |
|                                            | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                                | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                       | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                              | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)              | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| 1.มีการกล่าวทักทาย<br>ต้อนรับ              | 4.21<br>(มาก)                          | 4.10<br>(มาก)                                       | 4.16<br>(มาก)                              | 3.97<br>(มาก)                                     | 3.78<br>(มาก)                     | 3.86<br>(มาก)         |
| 2.มีการให้บริการที่<br>ถูกต้อง รวดเร็ว     | 4.32<br>(มาก)                          | 4.16<br>(มาก)                                       | 4.34<br>(มาก)                              | 4.10<br>(มาก)                                     | 3.89<br>(มาก)                     | 4.00<br>(มาก)         |
| 3.มีการให้บริการที่ดี<br>เหมือนกันทุกครั้ง | 4.38<br>(มาก)                          | 4.20<br>(มาก)                                       | 4.32<br>(มาก)                              | 4.06<br>(มาก)                                     | 3.67<br>(มาก)                     | 4.14<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>            | <b>4.30<br/>(มาก)</b>                  | <b>4.15<br/>(มาก)</b>                               | <b>4.27<br/>(มาก)</b>                      | <b>4.04<br/>(มาก)</b>                             | <b>3.78<br/>(มาก)</b>             | <b>4.00<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 4.42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า และพนักงานแต่งตัวได้เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้าและพนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 พนักงานเป็นกันเอง สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่งตัวได้เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

**ตารางที่ 4.43** ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม อาชีพ

| ปัจจัย<br>ลักษณะทางกายภาพ                            | อาชีพ                              |                                                 |                                        |                                               |                               |                      |
|------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
|                                                      | นักเรียน/<br>นักศึกษา<br>(n = 176) | ข้าราชการ<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ<br>(n = 51) | พนักงาน<br>บริษัท<br>เอกชน<br>(n = 50) | ผู้ประกอบการ<br>ธุรกิจ<br>ส่วนตัว<br>(n = 71) | รับจ้าง<br>ทั่วไป<br>(n = 45) | อื่น ๆ<br>(n = 7)    |
|                                                      | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                            | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| 1.ความสะอาดของ<br>สถานที่ และอุปกรณ์<br>ที่ใช้       | 4.46<br>(มาก)                      | 4.16<br>(มาก)                                   | 4.32<br>(มาก)                          | 4.04<br>(มาก)                                 | 3.69<br>(มาก)                 | 4.00<br>(มาก)        |
| 2.โต๊ะเก้าอี้เข้ากับ<br>บรรยากาศการ<br>ตกแต่งของร้าน | 4.31<br>(มาก)                      | 4.00<br>(มาก)                                   | 3.98<br>(มาก)                          | 3.93<br>(มาก)                                 | 3.60<br>(มาก)                 | 3.29<br>(ปานกลาง)    |
| 3.บรรยากาศร้านเป็น<br>กันเอง                         | 4.36<br>(มาก)                      | 4.02<br>(มาก)                                   | 4.36<br>(มาก)                          | 4.14<br>(มาก)                                 | 3.69<br>(มาก)                 | 3.71<br>(มาก)        |
| 4.มีบริการ<br>อินเทอร์เน็ต                           | 4.18<br>(มาก)                      | 3.90<br>(มาก)                                   | 4.16<br>(มาก)                          | 3.87<br>(มาก)                                 | 3.18<br>(ปานกลาง)             | 3.57<br>(มาก)        |
| 5.มีบริการหนังสือ<br>อ่านเล่น                        | 3.98<br>(มาก)                      | 3.73<br>(มาก)                                   | 3.88<br>(มาก)                          | 3.62<br>(มาก)                                 | 3.22<br>(ปานกลาง)             | 3.14<br>(ปานกลาง)    |
| ค่าเฉลี่ยรวม<br>(แปลผล)                              | 4.26<br>(มาก)                      | 3.96<br>(มาก)                                   | 4.14<br>(มาก)                          | 3.92<br>(มาก)                                 | 3.48<br>(ปานกลาง)             | 3.54<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 4.43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 บรรยากาศร้านเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่ง

ของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีบริการอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีบริการหนังสืออ่านเล่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 บรรยากาศร้านเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีบริการอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีบริการหนังสืออ่านเล่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บรรยากาศร้านเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีบริการอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีบริการหนังสืออ่านเล่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บรรยากาศร้านเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีบริการอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีบริการหนังสืออ่านเล่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับ

มากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 บรรยากาศร้านเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไปที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 มีบริการหนังสืออ่านเล่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 บรรยากาศร้านเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีบริการอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆที่คาดว่าจะได้รับการให้บริการไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้ เข้ากับบรรยากาศการตกแต่งของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 มีบริการหนังสืออ่านเล่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

#### 4.1.1.3 ผลวิเคราะห์ความต้องการด้านการตลาดโดยรวม

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ราย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความต้องการด้านการตลาดโดยรวมได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ไอศกรีมโฮมเมดที่ถูกค้าส่งมากที่สุดและยอดขายไอศกรีมโฮมเมดของแต่ละร้านแตกต่างกันไป โดยจุดเด่นของร้านไอศกรีมโฮมเมดส่วนใหญ่ อยู่ที่บรรยากาศของร้าน ความเป็นกันเองของร้าน และจุดด้อยของร้านคือ พื้นที่ของร้านไม่เพียงพอ ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการร้านไอศกรีมโฮมเมดส่วนใหญ่ใช้วิธีการตั้งราคาตามต้นทุน โดยราคาขายต่อถ้วยและยอดขายต่อวันที่แตกต่างกันไปในแต่ละร้าน ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย แต่ละร้านจะมีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละวันแตกต่างกันไป แต่ผู้ประกอบการร้านส่วนใหญ่ระบุว่าช่วงที่ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงบ่าย ส่วนช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการน้อยที่สุดนั้นแต่ละร้านแตกต่างกันไปตามทำเลที่ตั้งของร้าน และลูกค้าของร้านจะนิยมรับประทานไอศกรีมที่ร้านมากกว่า ส่วนทางร้านไอศกรีมโฮมเมดส่วนใหญ่มีการออกบูทขายไอศกรีมนอกสถานที่ด้วย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะไม่มีค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย หรือกระตุ้นการขาย วิธีการส่งเสริมการขาย หรือกระตุ้นยอดขายของแต่ละร้านมีความแตกต่างกันไป ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ประกอบการร้านจะมีวิถีดูแลและอบรมแตกต่างกันไปในแต่ละร้าน แต่ส่วนใหญ่พนักงานในร้านจะเป็นพนักงานประจำของร้าน ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอด้านกายภาพแต่ละร้านจะมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกทำเลที่ตั้งร้านแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการเอง แต่ร้านไอศกรีมส่วนใหญ่จะจัดบรรยากาศให้เป็นแบบสบายๆและเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ของแต่ละร้านจะเน้นการยิ้มต้อนรับลูกค้า



จากการออกแบบสอบถามความต้องการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย สามารถสรุปความต้องการของผู้บริโภคได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.44 ข้อมูลทั่วไปโดยสรุปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการ  
ลงทุนร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ข้อมูลทั่วไป         | ผู้ตอบแบบสอบถาม   | ร้อยละ |
|----------------------|-------------------|--------|
| เพศ                  | หญิง              | 53.25  |
| อาชีพ                | นักเรียน/นักศึกษา | 44.00  |
| อายุ                 | 20 - 30 ปี        | 31.75  |
| ระดับการศึกษาสูงสุด  | ปริญญาตรี         | 51.00  |
| รายรับเฉลี่ยต่อเดือน | 5,001 - 10,000    | 31.75  |

2. ข้อมูลพฤติกรรมและสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด  
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเคยบริโภคไอศกรีมโฮมเมด โดยมีความถี่ในการบริโภคไอศกรีมโฮม-  
เมดเดือนละ 1 ครั้งมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชื่นชอบในการบริโภคไอศกรีม รสชอคโก  
แลต มากที่สุด จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ วานิลลา จำนวน 153 ราย คิดเป็น  
ร้อยละ 38.25 และไวท์ชอคโกแลต จำนวน 104 รายคิดเป็นร้อยละ 26.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าใช้จ่ายในการบริโภคไอศกรีมโฮมเมดต่อคนต่อครั้ง ที่ 31 - 50  
บาท จำนวน 150 ราย คิดเป็น ร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ 51 -80 บาท จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อย  
ละ 32.25 และราคาต่ำกว่า 30 บาท จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.50

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมด้านบริการผู้ตอบแบบสอบถามให้  
ความสำคัญกับปัจจัยราคามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.00 อันดับรองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ คิดเป็น  
ร้อยละ 71.25 และด้านการจัดจำหน่ายคิดเป็นร้อยละ 41.25

3. ข้อมูลและความต้องการของผู้บริโภคในร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 77.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 65.50 คิดว่าร้านไอศกรีมโฮมเมดควรเปิดช่วงเวลา 15.01 น. ถึง 18.00 น. รองลงมาคือ เวลา 18.01 น. ถึง 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 65.25 เวลา 12.01 น. ถึง 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ผู้บริโภคต้องการในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ต่อครั้งในราคา 31 – 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.50 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการในด้านบรรยากาศรวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ภายในร้านไอศกรีมโฮมเมด ในด้านรสชาติไอศกรีมเป็นอันดับแรก คิดเป็น ร้อยละ 92.25

4. ข้อมูลความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการไอศกรีมโฮมเมด ความต้องการของผู้บริโภคในร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการได้ดังนี้

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความคาดหวัง |
|---------------------------------|-----------|------------------|
| ด้านผลิตภัณฑ์                   | 4.28      | มาก              |
| ด้านราคา                        | 4.31      | มาก              |
| ด้านการจัดจำหน่าย               | 4.25      | มาก              |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด          | 3.80      | มาก              |
| ด้านบุคคล                       | 4.15      | มาก              |
| ด้านลักษณะทางกายภาพ             | 4.17      | มาก              |
| ด้านกระบวนการ                   | 4.05      | มาก              |

จากตารางที่ 4.46 สรุปความคาดหวังของลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเข้าใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่พบว่า เมื่อคิดค่าเฉลี่ยโดยรวมของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังกับปัจจัยทางด้านต่างๆ ในระดับมากเหมือนกัน

โดยปัจจัยทางด้านราคามีคะแนนมากที่สุด เท่ากับ 4.31 รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ เท่ากับ 4.28 ด้านการจัดจำหน่ายเท่ากับ 4.25 ด้านลักษณะทางกายภาพ เท่ากับ 4.17 ด้านบุคคล เท่ากับ 4.15 ด้านกระบวนการ เท่ากับ 4.05 และ ด้านการส่งเสริมการตลาด เท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

#### 4.1.2 ภาพรวมและแนวโน้มของตลาด

ไอศกรีม ถือว่าเป็นของหวานที่มีความเป็นสากล โดยได้รับความนิยมจากคนทั่วโลก ตั้งแต่ระดับเด็กไปจนถึงผู้ใหญ่ พฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน นิยมบริโภคไอศกรีมตามความต้องการ หรือตามแต่โอกาสและเหตุผลต่าง ๆ เช่น ความชอบส่วนตัว เพื่อเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์เพื่อการผ่อนคลาย หรือเพื่อเป็นของหวานหลังการรับประทานอาหาร โดยในปัจจุบันอัตราการบริโภคไอศกรีมของผู้บริโภคในประเทศอยู่ในระดับเฉลี่ยที่ต่ำมาก ที่ 1.7 ลิตรต่อคนต่อปี เมื่อเทียบกับประเทศอื่น มาเลเซียมีอัตราการบริโภคเฉลี่ยที่ 3 ลิตรต่อคนต่อปี จากการที่อัตราการบริโภคในระดับต่ำ และประเทศไทยมีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปีที่สูง ทำให้โอกาสในการขยายตลาดไอศกรีม ข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกราคาว่า ปี พ.ศ.2554 ตลาดไอศกรีมจะเติบโตที่ ร้อยละ 15 หรือมีมูลค่าตลาดประมาณ 15,000 ล้านบาท (ฐานเศรษฐกิจ, 2554:ออนไลน์) สำหรับการผลิตไอศกรีมโฮมเมดมีอัตราการเติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40 ต่อปี หรือมีมูลค่าตลาดประมาณ 900 ล้านบาท เนื่องจากรสชาติที่มีความหลากหลายรูปแบบไอศกรีมเป็นเอกลักษณ์เฉพาะร้าน โดยจำหน่ายในราคาที่ไม่แพง แต่ใช้วัสดุที่มีคุณภาพ มีการคัดเลือกใช้วัตถุดิบตามความคิดสร้างสรรค์ อีกทั้งยังใช้เงินลงทุนไม่สูงมาก โดยปัจจัยทางการตลาดที่สำคัญ มีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ที่รสชาติและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค ด้านราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และคุณภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า โครงการควรจะมีการแบ่งส่วนการตลาดโดยใช้ประชากรเป็นหลัก เนื่องจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าของร้านไอศกรีมโฮมเมดส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีโอกาสเป็นผู้บริโภคของร้านไอศกรีมโฮมเมดมากที่สุด เนื่องจากบริเวณดังกล่าวอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันกวดวิชาต่างๆ หอพัก คอนโดมิเนียม และใกล้แหล่งการค้า เป็นต้น ทางโครงการจึงเลือกกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในพื้นที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก

#### 4.1.3 การวิเคราะห์การแข่งขัน

หากมองเฉพาะร้านไอศกรีมโฮมเมดที่ผลิตไอศกรีมโฮมเมดและจัดจำหน่ายไอศกรีมเป็นหลัก ในอำเภอเชียงใหม่มีร้านไอศกรีมโฮมเมดทั้งหมด 12 ร้าน ซึ่งแต่ละร้านได้มีกระบวนการผลิตและสูตรไอศกรีมที่แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายของตนเอง นอกจากนี้ยังมีร้านไอศกรีมที่ดำเนินการในรูปแบบแฟรนไชส์อยู่ด้วย เมื่อพิจารณาทางการตลาดนั้นพบว่ายังมีโอกาสในการขยายตัวอยู่มาก อันเนื่องจากประชากรที่อาศัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องสร้างความแตกต่างที่เป็นเอกลักษณ์ เฉพาะตัวเพื่อเข้าถึงโอกาสในการประสบความสำเร็จ

##### วิเคราะห์คู่แข่ง

คู่แข่งทางตรง : ร้านไอศกรีมโฮมเมด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ทั้งหมด 12 ร้าน ให้ความยินยอมให้การสัมภาษณ์ทั้งหมด 5 ร้าน มีเอกลักษณ์ของธุรกิจที่แตกต่างกัน สามารถพิจารณาตารางที่ 4.1 รวมถึงร้านไอศกรีมที่ดำเนินการอยู่ในรูปแบบแฟรนไชส์

คู่แข่งทางอ้อม : เป็นร้านที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์เบเกอรี่และเครื่องดื่ม เป็นหลักแต่ไม่มีไอศกรีมจำหน่าย

#### 4.1.4 การแบ่งส่วนตลาด เลือกลูกค้าเป้าหมาย และวางตำแหน่งทางการตลาด (STP :Segmentation, Targeting and Positioning)

##### การแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation)

กลุ่มลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาและกลุ่มวัยทำงาน ที่มีพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตที่ชื่นชอบการรับประทานขนมหวาน ชอบทดลองสิ่งใหม่ๆ

##### การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Targeting)

กลุ่มลูกค้าเพศหญิงและชาย อายุตั้งแต่ 20-30 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มวัยทำงาน ที่มีรายได้ประมาณ 5,000-10,000 บาท ชื่นชอบในการรับประทานไอศกรีม ชอบทดลองสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และชอบการพบปะสังสรรค์

### การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Positioning)

การวางตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ให้เป็นสินค้าที่มีความหลากหลายของรสชาติไอศกรีม และพิจารณาถึงบรรยากาศของร้านตลอดจนการให้บริการของร้านโดยเปรียบเทียบกับร้านไอศกรีมที่มีการจำหน่ายไอศกรีมซึ่งเป็นคู่แข่งทั้งทางตรงและทางอ้อม

#### 4.1.5 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันธุรกิจร้านไอศกรีมโฮมเมด กำลังได้รับความนิยมอย่างมากและมีอัตราการเติบโตที่สูงในช่วงปีที่ผ่านมา เนื่องจากไอศกรีมโฮมเมดสามารถตอบสนองผู้บริโภคในเรื่องสุขภาพได้มากกว่าไอศกรีมประเภทอื่น (ประชาชาติธุรกิจ, 2553: ออนไลน์) ประกอบกับผู้บริโภคสามารถเลือกรสชาติต่างๆ ได้จำนวนมาก เนื่องด้วยการทำไอศกรีมโฮมเมดผู้ทำสามารถคิดค้นรสชาติ ได้อย่างที่ต้องการ (ASTVผู้จัดการออนไลน์, 2552:ออนไลน์) ร้านไอศกรีมโฮมเมดมีการตกแต่งบรรยากาศภายในร้านให้มีความเป็นส่วนตัว สะดวกสบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพบว่าในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยว มีร้านไอศกรีมโฮมเมดจำนวนมากเปิดดำเนินการ ซึ่งร้านส่วนใหญ่เปิดในแหล่งการค้า ทำให้บริเวณร้านที่เล็ก และมีที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นหากมีร้านไอศกรีมโฮมเมด เปิดในสถานที่ที่เดินทางสะดวก อยู่ในแหล่งการค้า พร้อมทั้งมีที่จอดรถสะดวกสบาย ก็จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้แก่ผู้บริโภคได้

ในการศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดร้าน ไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ นั้นกลุ่มเป้าหมายหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนชาวเชียงใหม่ที่มีโอกาสใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมด ซึ่งจากการสำรวจเบื้องต้นถึงความเป็นไปได้ในการลงทุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 308 รายจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 77.00 มีความสนใจใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 5 รายพบว่าธุรกิจร้านไอศกรีมโฮมเมด เป็นกิจการที่ใช้เงินลงทุนไม่สูงมากนัก อีกทั้งสามารถมีการบริหารจัดการเป็นธุรกิจครอบครัวได้ เนื่องจากสามารถจัดการได้โดยง่าย (ผู้ประกอบการร้าน Saimui & Makies's, 2554: สัมภาษณ์)

จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 5 ราย สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ได้ดังนี้

### จุดแข็ง

1. ไอศกรีมโฮมเมดมีรสชาติให้เลือกมากมาย เนื่องจากผู้ทำสามารถที่จะคิดสูตรและรสชาติขึ้นมาเองได้ง่ายตามที่ต้องการ
2. ไอศกรีมโฮมเมดสามารถตอบสนองผู้บริโภคในเรื่องสุขภาพได้มากกว่าไอศกรีมประเภทอื่น
3. ร้านไอศกรีมโฮมเมด มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความเป็นส่วนตัว แสดงถึงความสบาย ให้กับลูกค้า
4. ธุรกิจร้านไอศกรีมโฮมเมด เป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนเริ่มแรกค่อนข้างต่ำ ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีเงินลงทุนน้อยก็สามารถที่จะทำธุรกิจนี้ได้

### จุดอ่อน

1. ไอศกรีมโฮมเมด สามารถทำได้ง่าย จึงมีการลอกเลียนแบบได้ง่าย คู่แข่งสามารถเข้ามาในตลาดได้ง่าย
2. ร้านไอศกรีมโฮมเมดส่วนใหญ่จะมีพื้นที่ที่จำกัด ซึ่งสามารถรองรับลูกค้าในจำนวนที่จำกัด

### โอกาส

1. ไอศกรีมโฮมเมดกำลังได้รับความนิยมจากผู้บริโภค
2. กระแสของการตลาดสุขภาพได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้น จึงนิยมรับประทานสิ่งที่ทำจากธรรมชาติมากที่สุด
3. ในปัจจุบันผู้บริโภคนิยมเข้าร้านที่มีบรรยากาศนั่งที่สบายๆ ให้ความเป็นกันเอง
4. การตลาดไอศกรีมโฮมเมดมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

### อุปสรรค

1. กลุ่มลูกค้าไอศกรีมโฮมเมดค่อนข้างกว้าง ดังนั้นจึงยากที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทั่วถึง
2. ธุรกิจไอศกรีมมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทั้งคู่แข่งทางตรงที่จำหน่ายไอศกรีมโดยตรง และคู่แข่งทางอ้อมที่เป็นสินค้าทดแทนการบริโภคไอศกรีม เช่น กลุ่มขนมหวานเย็น หรือน้ำแข็งไส

#### 4.1.6 กลยุทธ์การใช้ส่วนประสมทางการตลาด

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถาม สามารถนำพฤติกรรมในการบริโภค ความต้องการ รวมถึงนําระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีความสำคัญมากที่สุดอันดับแรก (ตารางที่ 4.32) มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การลงทุนร้านไอศกรีมโฮมเมดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.46** ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยต่างๆของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจำนวน 10 ปัจจัยย่อยดังนี้

| ลำดับ | ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | รายละเอียด                          | ค่าเฉลี่ย | ระดับความคาดหวัง |
|-------|------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------------|
| 1     | ด้านผลิตภัณฑ์                | สะอาด ปลอดภัย                       | 4.53      | มากที่สุด        |
| 2     | ด้านผลิตภัณฑ์                | รสชาติ อร่อย                        | 4.45      | มาก              |
| 2     | ด้านผลิตภัณฑ์                | มีมาตรฐาน รสชาติ                    | 4.45      | มาก              |
| 4     | ด้านผลิตภัณฑ์                | มีรสชาติให้เลือก                    | 4.35      | มาก              |
| 4     | ด้านราคา                     | ราคาที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์          | 4.35      | มาก              |
| 6     | ด้านราคา                     | มีป้ายราคาแสดงชัดเจน                | 4.30      | มาก              |
| 7     | ด้านราคา                     | ราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น  | 4.29      | มาก              |
| 8     | ด้านการจัดจำหน่าย            | สถานที่ตั้งมีความสะดวก              | 4.25      | มาก              |
| 8     | ด้านการจัดจำหน่าย            | มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ           | 4.25      | มาก              |
| 10    | ด้านลักษณะทางกายภาพ          | ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ | 4.24      | มาก              |

##### - ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่ทางโครงการให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากยอดขายของธุรกิจร้านไอศกรีมโฮมเมดจะมาจากการขายผลิตภัณฑ์ ซึ่งถ้าผลิตภัณฑ์ไม่มีคุณภาพหรือไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคก็จะทำให้โครงการไม่มีรายได้ กิจกรรมก็จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยทางร้านจะบ่งบอกผลิตภัณฑ์ที่เข้ามาขายในร้านออกเป็นสองแบบ คือ ผลิตภัณฑ์ที่ทางร้านผลิตเอง ไม่ว่าจะเป็นไอศกรีมโฮมเมด กาแฟ ชา โกโก้ และน้ำผลไม้ปั่นแนวใหม่ และสินค้าฝากขายจากร้านอื่น ไม่ว่าจะเป็น ขนมปัง เบเกอรี่และคุกกี้ ซึ่งทางโครงการจัดให้มีขายภายในร้านเพื่อ

เป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค ซึ่งสินค้ารับฝากขายทางร้านจะเลือกสินค้าที่ผลิตจากผู้ผลิตที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของร้านกำหนดไว้เท่านั้น และจากการคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความคาดหวังกับปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ผลิตภัณฑ์ต้องมีความ สะอาด ปลอดภัย เท่ากับ 4.53 คะแนน และความคาดหวังกับปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก เป็นอันดับ 2 คือ รสชาติ อร่อยและมีมาตรฐาน รสชาติ เท่ากับ 4.45 คะแนนและมีรสชาติให้เลือก เท่ากับ 4.35 คะแนน โดยโครงการจะนำความคาดหวังของผู้บริโภคมากำหนดกลยุทธ์ด้าน ผลิตภัณฑ์ ดังนี้

- วัตถุดิบในการผลิตไอศกรีมโฮมเมดต้องมีคุณภาพ มาจากธรรมชาติ สด ใหม่ และไม่ใช่สารสังเคราะห์ที่เป็นอันตราย ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ดีมี คุณภาพ
- ไอศกรีมผลิตจากผลไม้ที่ได้รับการคัดเลือกอย่างดี เช่น น้อยหน่า มะขาม มะม่วง องุ่น มังคุด ทูเรียน เป็นต้น
- ผลิตไอศกรีมที่คำนึงถึงสุขภาพ ใช้ส่วนผสมที่มีไขมันต่ำ ไม่ใส่สาร สังเคราะห์หรือสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- กระบวนการขั้นตอนการผลิตต้องสะอาด ถูกหลักอนามัย และอุปกรณ์ที่ใช้ ต้องมีมาตรฐานและมีความทันสมัย
- สินค้าฝากขายของทางร้านจะมีการหมุนเวียนทุกวันเนื่องจากเป็นสินค้าที่มี อายุการเก็บรักษาสั้น และมาจากผู้ผลิตที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานของ ร้านเท่านั้น
- ร้านจัดเจ้าหน้าที่ไอศกรีมเป็นคู่ไอศกรีมที่ทำให้ลูกค้าสามารถมองเห็น ไอศกรีมที่ต้องการสั่ง ทำให้ลูกค้ามั่นใจถึงผลิตภัณฑ์ รวมถึงลูกค้าสามารถ มองเห็นกระบวนการการตัดไอศกรีม เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงคุณภาพ และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ได้
- ร้านมีมาตรฐานในการทำความสะดวก และจัดเก็บอุปกรณ์ ตลอดจนภาชนะ อื่นๆที่ใช้เป็นอย่างดีและเปลี่ยนจากการใส่ถ้วยเป็นการใส่จามซึ่งมีพื้นที่ใน การตกแต่งมากขึ้น
- ทางร้านจะมีการคิดสูตรรสไอศกรีมใหม่ทุกเดือน เพื่อเป็นตัวเลือกให้กับ ลูกค้าในการเลือกทาน เนื่องจากไอศกรีมโฮมเมดสามารถทำได้ง่าย และ รสชาติก็สามารถปรุงแต่งตามวัตถุดิบทางธรรมชาติได้



### - ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านราคาในระดับมากเป็นอันดับที่ 4 อันดับ 6 และอันดับ 7 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมุ่งหวังให้ราคามีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ มีป้ายราคาแสดงชัดเจนและราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับรายอื่น จากแบบสอบถามผู้บริโภคต้องการให้ราคาไอศกรีมโฮมเมดต่อ 1 สกूपอยู่ในช่วงราคา 31 - 50 บาท และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะตั้งราคาไอศกรีมโฮมเมดตามต้นทุนเป็นหลัก ทางโครงการจึงตั้งราคาของไอศกรีมเริ่มต้นที่ 39 บาทต่อไอศกรีม 1 สกूप 69 บาทต่อไอศกรีม 2 สกूप และ 99 บาทต่อไอศกรีม 3 สกूपและมีการตั้งราคาตามรูปแบบของเช็ท เช่น ไอศกรีมชั้นเค้ซึ่งมีการราคาขอผลไม้นี้ต่างๆและมีการราคาที่อุปิ้งจะมีราคาอยู่ที่ 89 บาทโดยกลยุทธ์ทางด้านราคาทางโครงการได้วางไว้ คือ ราคาของไอศกรีมจะไม่สูงไปกว่าคู่แข่งรายอื่นๆและบริเวณเคาน์เตอร์สั่งไอศกรีมจะมีป้ายบอกราคาของไอศกรีมแต่ละซึ่งไอศกรีมจะมีราคาให้เลือกหลากหลายด้วย

ส่วนสินค้าเสริมที่ทำควบคู่กันไปในนั้น ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่ผลิตเองบางส่วนและรับมาจำหน่าย ราคาของผลิตภัณฑ์พวกเครื่องดื่มต่อแก้วจะตั้งราคาอยู่ในช่วง 30 บาท แล้วแต่ต้นทุนที่รับมาจากผู้ฝากขาย ซึ่งโครงการจะรับสินค้าฝากขายรับเป็นงวด เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่มีอายุการรักษาสั้น ทางร้านจะชำระเงินเป็นประจำทุกวันตามที่ผู้ฝากนำสินค้ามาฝากขายมาส่งสินค้า

### - ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในการจัดจำหน่ายในระดับมากเป็นอันดับที่ 8 ทั้งสองปัจจัยย่อยโดยผู้ตอบแบบสอบถามมุ่งหวังให้มีการสถานที่ตั้งมีความสะดวกมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ โดยที่กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย มีดังนี้

- โครงการเลือกพื้นที่ตั้งร้านตั้งอยู่บริเวณถนนนิมมานเหมินท์ในโครงการพรอมินาด เชียงใหม่ (Nimman Promenade Chiang Mai) ซึ่งมีการคมนาคมการเดินทางที่สะดวก ถนนสายการค้า และถนนสายบันเทิง รวมถึงบรรยากาศที่หลากหลาย ภาพคอนโดมิเนียม อาคารที่พักอาศัยใหม่
- สำหรับการบริการที่จอดรถ ลูกค้าสามารถจอดรถได้ในบริเวณโครงการนิมมานโพรมินาด ได้ ซึ่งมีที่จอดรถเตรียมไว้สำหรับผู้ที่มาใช้บริการในบริเวณโครงการ

- ทางโครงการมีนโยบายในการบริการส่งสินค้าถึงบ้านหรือที่ทำงาน เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณที่ทางร้านกำหนด เนื่องจากจากการสำรวจพฤติกรรมความชอบของลูกค้าพบว่าลูกค้ามีการทานที่ร้านและซื้อกลับบ้านด้วย
- สำหรับการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายทางอินเทอร์เน็ต ทางร้านจะมีการลงโฆษณาโดยลงรูปไอศกรีม มีรสชาติที่หลากหลายให้เลือก และสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต โดยจะมีบริการจัดส่งถึงบ้านและที่ทำงานด้วย
- การจัดรูปแบบร้านที่ให้บริการรสชาติรสเดียว เสมือนที่บ้านด้วยหญ้าเทียมหน้าร้าน มีบริการที่นั่งไว้ทั้งในร่มและกลางแจ้งไว้สามารถพูดคุยกับเพื่อนหรือมาสังสรรค์กันทั้ง

#### - ด้านการส่งเสริมการตลาด

ในการส่งเสริมการตลาดที่ดีนั้น ควรมีการวางแผนให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการกระตุ้นยอดขายและเป็นที่รู้จักมากขึ้น ดังนั้นโครงการจึงมีการส่งเสริมการขายโดยการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด โดยที่กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดมีดังนี้

- การจัดทำป้ายร้านให้มีความใหญ่ และน่าสนใจ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคที่ผ่านไปผ่านมาสนใจที่จะเข้ามา
- มีการทำบัตรสมาชิกลูกค้าฟรี เมื่อลูกค้าซื้อไอศกรีมครบ 250 บาท เพื่อจูงใจให้เป็นลูกค้าประจำ
- ลดราคาพิเศษในวันที่มีลูกค้ามาน้อยที่สุด ซึ่งจากการศึกษาพฤติกรรมแล้วคือ วันพุธ โดยจะมีการลดราคาไอศกรีมทุกชนิด 20% เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคซื้อสินค้ามากขึ้น และมาซื้อสินค้าในวันนั้นด้วย
- ให้ผู้บริโภคทดลองชิมฟรี เมื่อมีการผลิตไอศกรีมรสชาติใหม่ขึ้นมา ซึ่งเป็นการแนะนำสินค้าและส่งเสริมการขายไปในตัวด้วย
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสื่อที่มีต้นทุนต่ำ สะดวก โดยจะมีการจัดทำแฟนเพจ (Fan Page) ใน Facebook เพื่อเป็นช่องทางทำให้ลูกค้ารู้ถึงความเคลื่อนไหวของร้าน โปรโมชั่น และเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายได้ดีที่สุดด้วย

## - ด้านบุคคล

บุคลากรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีส่วนให้โครงการประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นโครงการจึงมีการวางแผนการจัดการเกี่ยวกับบุคลากร โดยที่กลยุทธ์ด้านบุคลากรมีดังนี้

- มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน ทุกคนต้องมีขอบข่ายหน้าที่ที่ชัดเจน จะมีการแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ พนักงานในส่วนงานกระบวนการผลิตและในส่วนงานของพนักงานบริการลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดการก้าวถอยหน้าที่กัน ซึ่งจะไม่ทำให้มีการสับสน หรือผลการทำงานที่ของผู้อื่นจนกระทบงานเข้า
- มีการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม เพื่อเป็นการสร้างเป้าหมายร่วมกัน โดยการสอนตั้งแต่ความรู้เบื้องต้นของไอศกรีม สอนให้รู้จักธุรกิจไอศกรีม บอกถึงเป้าหมายและแนวทางของธุรกิจของเรา กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผลิตภัณฑ์ เพื่อนำไปสู่การบริการที่ดี
- ทางโครงการจะมีการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานประจำปี เพื่อเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน
- ปลุกฝังให้พนักงานมีสำนึกในการบริการลูกค้าที่ดีให้แก่พนักงาน
- การคัดเลือกพนักงานที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจรักงานบริการ

## - ด้านกระบวนการ

กระบวนการให้บริการเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญสำหรับการตลาดบริการ ดังนั้นทางโครงการจึงได้กำหนดกลยุทธ์ ในด้านการให้บริการ คือ

- การกำหนดขั้นตอนในการบริการให้ชัดเจน และรักษามาตรฐานการบริการ ให้ได้อย่างสม่ำเสมอเหมือนเดิมทุกครั้ง ทั้งในด้านการให้ดูแลลูกค้า
- จัดรูปแบบการจัดวางสินค้า และอุปกรณ์ต่างๆภายในร้านให้เหมาะสมต่อการทำงานของพนักงาน และการใช้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวก และรวดเร็วของการให้บริการ
- โครงการจะเน้นการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### - ด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อโครงการ ทั้งนี้ผู้บริโภคให้ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการนำเสนอบริการในระดับมาก ในอันดับที่ 10 ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ ซึ่งทางโครงการได้วางแผนกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมการนำเสนอบริการดังนี้

- การตกแต่งบรรยากาศภายในร้านการตกแต่งร้าน ในรูปแบบนั่งสบายเป็นกันเอง เพิ่มบรรยากาศให้ดูสบาย เหมือนบ้าน
- บริเวณตู้ไอศกรีมจะมีที่ตั้งโชว์บอกรายการสินค้าและราคาขาย
- อุปกรณ์ที่ใช้ทุกอย่างจะต้องมีสะอาด จะมีการแยกผ้าที่ใช้เช็ดภาชนะ เครื่องใช้สัมผัสอาหารกับไม่สัมผัสอาหารออกจากกัน โดยจะแบ่งออกเป็น 2 สี ถ้าเป็นผ้าพื้นสีชมพูจะใช้เช็ดอุปกรณ์หรือภาชนะเครื่องใช้ที่ไม่สัมผัสอาหาร ส่วนสีฟ้าจะใช้เช็ดอุปกรณ์หรือภาชนะเครื่องใช้ที่สัมผัสอาหาร และทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค

#### 4.1.6 การประมาณการยอดขาย

การประมาณการยอดขายของโครงการนี้ จะประมาณการโดยการคาดการณ์ยอดขายเทียบกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้ง 5 รายซึ่งมีวิธีการคำนวณดังนี้

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านไอศกรีมโฮมเมด พบว่า ในวันจันทร์ถึงศุกร์ ลูกค้าน่าจะใช้บริการเยอะในช่วงบ่ายและในตอนเย็นหลังเลิกเรียนหรือเลิกงาน และลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากที่สุดในวันเสาร์ อาทิตย์ ที่จะมีคนมาใช้บริการร้านตลอดทั้งวัน เนื่องจากลูกค้าร้านไอศกรีมโฮมเมดส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งจะมีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวในวันเสาร์ อาทิตย์ ดังนั้นทางโครงการจึงประมาณการยอดขายโดยเฉลี่ยต่อวันในวันจันทร์ – ศุกร์ เท่ากับ 60 ถ้วยและวันเสาร์อาทิตย์มียอดขายมากขึ้นเป็นสองเท่าเฉลี่ยวันละ 120 ถ้วย

ดังนั้นประมาณการยอดขายโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เท่ากับ 540 ถ้วย หมายความว่าในระยะเวลา 1 ปี มียอดขายเท่ากับ 29,160 ถ้วย

ตารางที่ 4.47 ประมาณการรายได้จากการขายของร้านในปีที่ 1

| เดือน                                  | มกราคม  | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | เมษายน  | พฤษภาคม | มิถุนายน | กรกฎาคม | สิงหาคม | กันยายน | ตุลาคม  | พฤศจิกายน | ธันวาคม | รวม       |
|----------------------------------------|---------|------------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|-----------|
| สต็อก 39 บาท                           |         |            |         |         |         |          |         |         |         |         |           |         |           |
| จำนวน                                  | 1,250   | 1,250      | 1,250   | 1,250   | 1,250   | 1,250    | 1,250   | 1,250   | 1,250   | 1,250   | 1,250     | 1,250   | 15,000    |
| เป็นเงิน                               | 48,750  | 48,750     | 48,750  | 48,750  | 48,750  | 48,750   | 48,750  | 48,750  | 48,750  | 48,750  | 48,750    | 48,750  | 585,000   |
| สต็อก 69 บาท                           |         |            |         |         |         |          |         |         |         |         |           |         |           |
| จำนวน                                  | 625     | 625        | 625     | 625     | 625     | 625      | 625     | 625     | 625     | 625     | 625       | 625     | 7,500     |
| เป็นเงิน                               | 43,125  | 43,125     | 43,125  | 43,125  | 43,125  | 43,125   | 43,125  | 43,125  | 43,125  | 43,125  | 43,125    | 43,125  | 517,500   |
| สต็อก 99 บาท                           |         |            |         |         |         |          |         |         |         |         |           |         |           |
| จำนวน                                  | 375     | 375        | 375     | 375     | 375     | 375      | 375     | 375     | 375     | 375     | 375       | 375     | 4,500     |
| เป็นเงิน                               | 37,125  | 37,125     | 37,125  | 37,125  | 37,125  | 37,125   | 37,125  | 37,125  | 37,125  | 37,125  | 37,125    | 37,125  | 445,500   |
| แบบเป็นเช็ด 89 บาท                     |         |            |         |         |         |          |         |         |         |         |           |         |           |
| จำนวน                                  | 250     | 250        | 250     | 250     | 250     | 250      | 250     | 250     | 250     | 250     | 250       | 250     | 3,000     |
| เป็นเงิน                               | 22,250  | 22,250     | 22,250  | 22,250  | 22,250  | 22,250   | 22,250  | 22,250  | 22,250  | 22,250  | 22,250    | 22,250  | 267,000   |
| เครื่องดื่ม 30 บาท                     |         |            |         |         |         |          |         |         |         |         |           |         |           |
| จำนวน                                  | 300     | 300        | 300     | 300     | 300     | 300      | 300     | 300     | 300     | 300     | 300       | 300     | 3,600     |
| เป็นเงิน                               | 9,000   | 9,000      | 9,000   | 9,000   | 9,000   | 9,000    | 9,000   | 9,000   | 9,000   | 9,000   | 9,000     | 9,000   | 108,000   |
| อื่น ๆ สินค้าฝากขาย กำไร 10 บาทต่อชิ้น |         |            |         |         |         |          |         |         |         |         |           |         |           |
| จำนวน                                  | 300     | 300        | 300     | 300     | 300     | 300      | 300     | 300     | 300     | 300     | 300       | 300     | 3,600     |
| เป็นเงิน                               | 3,000   | 3,000      | 3,000   | 3,000   | 3,000   | 3,000    | 3,000   | 3,000   | 3,000   | 3,000   | 3,000     | 3,000   | 36,000    |
| รายได้รวม                              | 160,250 | 160,250    | 160,250 | 160,250 | 160,250 | 160,250  | 160,250 | 160,250 | 160,250 | 160,250 | 160,250   | 160,250 | 1,959,000 |

ตารางที่ 4.48 ประมาณการรายได้จากการขายของร้านในปีที่ 1 – 5

| ประเภท                   | รายได้    |           |           |           |           |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                          | ปีที่ 1   | ปีที่ 2   | ปีที่ 3   | ปีที่ 4   | ปีที่ 5   |
| ไอศกรีม                  | 1,815,000 | 1,833,150 | 1,851,482 | 1,869,996 | 1,888,696 |
| เครื่องดื่ม+สินค้าฝากขาย | 144,000   | 145,440   | 146,894   | 148,363   | 149,847   |
| รวมรายได้                | 1,959,000 | 1,978,590 | 1,998,376 | 2,018,360 | 2,038,543 |

หมายเหตุ: ยอดขายเพิ่มขึ้น 10% ต่อปี

ตารางที่ 4.49 ประมาณการค่าใช้จ่ายทางการตลาด

| รายการ                   | ค่าใช้จ่าย |         |         |         |         |
|--------------------------|------------|---------|---------|---------|---------|
|                          | ปีที่ 1    | ปีที่ 2 | ปีที่ 3 | ปีที่ 4 | ปีที่ 5 |
| ค่าโฆษณาและประชาสัมพันธ์ | 1,000      | 1,000   | 1,000   | 1,000   | 1,000   |
| รวมค่าใช้จ่าย            | 1,000      | 1,000   | 1,000   | 1,000   | 1,000   |

#### 4.2 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในด้านเทคนิค เป็นการวิเคราะห์เพื่อวางแผนการดำเนินงานเป็นพื้นฐานในการคาดคะเนต้นทุนของโครงการ เช่น การเลือกที่ตั้งโครงการ การวางแผนกิจการ ตลอดจนการจัดซื้อ การเลือกอุปกรณ์ตกแต่ง การประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

##### 4.2.1 การเลือกทำเลที่ตั้งและลักษณะการออกแบบร้าน

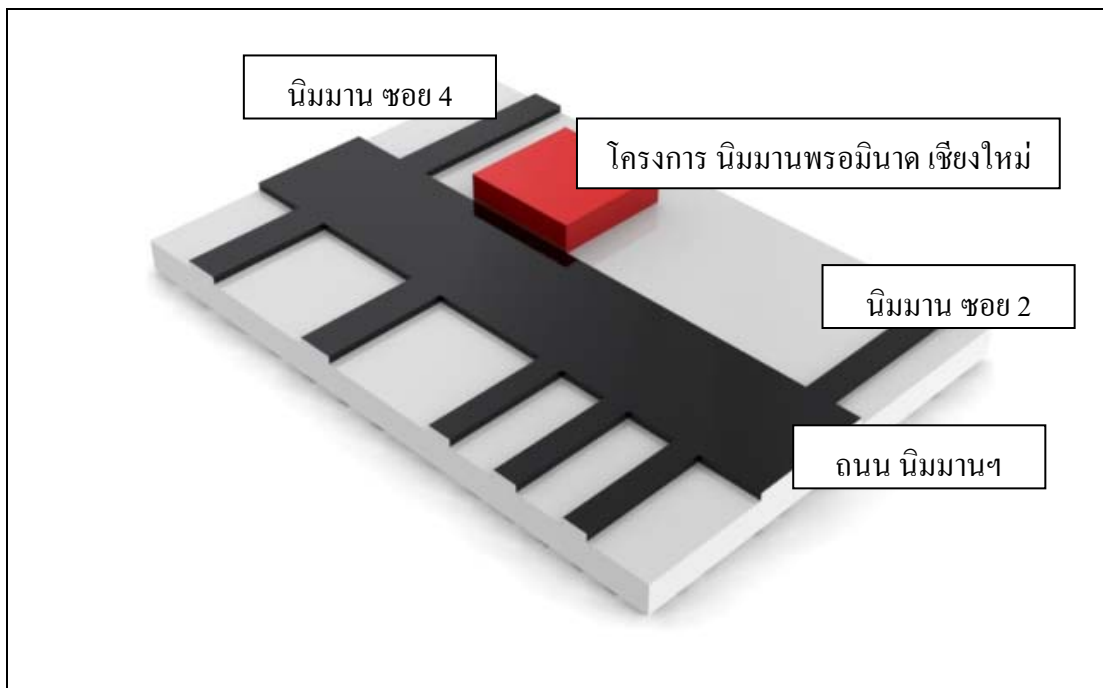
ทำเลที่ตั้งและลักษณะการออกแบบร้าน จะต้องเป็นไปตามจุดประสงค์และเป้าหมาย เดียวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่ต้องการมาใช้บริการ ดังนั้นโครงการจึงเลือกพื้นที่ในนิมมานโครงการ พรอมินาด เชียงใหม่ (Nimman Promenade Chiang Mai) ในซอย 4 นิมมานเหมินท์ เนื่องจากบริเวณนั้นมีความเหมาะสมทั้งในด้านบรรยากาศ องค์กรประกอบ ทศนิยภาพ โดยรอบของโครงการที่ยังดูเป็นแบบปลอดโปร่ง อีกทั้งพื้นที่ดังกล่าว อยู่ในถนนสายการค้าของ เชียงใหม่ ใกล้มหาวิทยาลัย คอนโดมิเนียม บริษัทเอกชน ร้านค้าต่างๆ อีกทั้งพื้นที่ดังกล่าวใกล้

โรงแรมซึ่งมีนักท่องเที่ยวนิยมมาเข้าพัก ทำให้ในบริเวณดังกล่าวนี้มีผู้สัญจรผ่านเป็นจำนวนมากทั้งชาวเชียงใหม่เอง และนักท่องเที่ยวด้วย

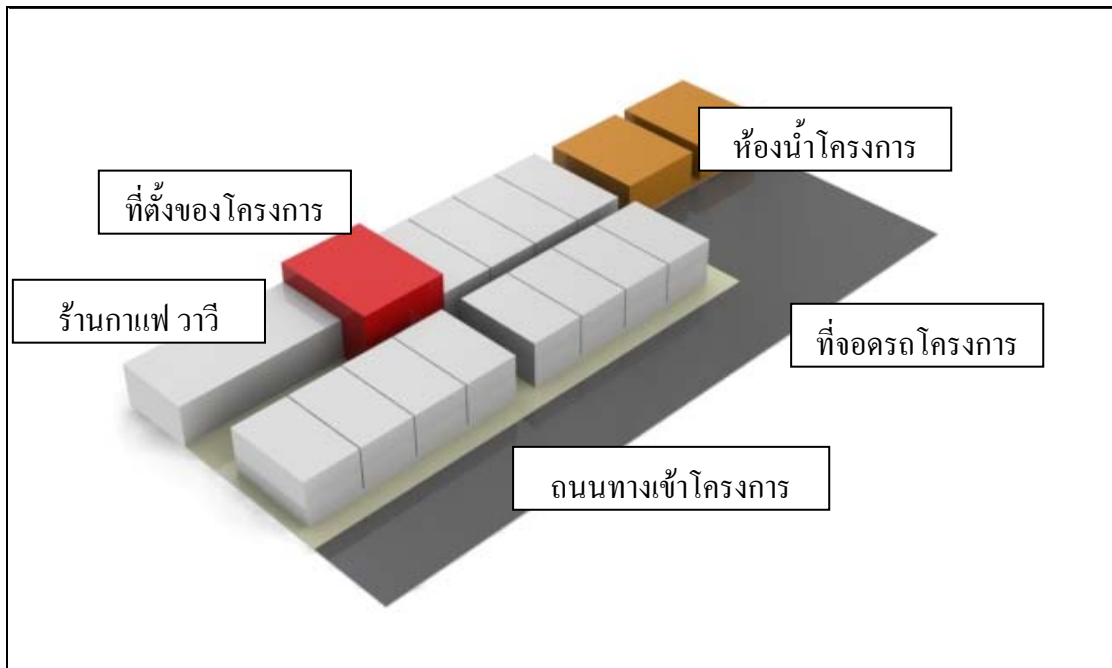
ดังนั้นการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จึงเลือกใช้พื้นที่ดังกล่าว โดยพื้นที่ใช้งานประมาณ 50 ตารางเมตรและมีบริเวณลานกว้างบริเวณด้านหน้าของร้าน ค่าเช่าเดือนละ 12,000 บาท ทำสัญญาเช่าพื้นที่ปีต่อปี

การออกแบบร้าน ทางโครงการจะออกแบบตกแต่งในบรรยากาศที่มีความสบาย ถ่ายทอดความรู้สึกโปร่ง โล่ง สบาย จากเฟอร์นิเจอร์ที่ทำจากวัสดุตกแต่งจากธรรมชาติ โดดเด่นด้วยไม้ระแนงสีขาว พร้อมเก้าอี้ที่นั่ง สีสันอบอุ่น มีบริการที่นั่งไว้ทั้งในร่ม และกลางแจ้ง สามารถพูดคุยกับเพื่อนหรือมาสังสรรค์กันทั้งครอบครัว

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดย สมมติพื้นที่โครงการ โดยตั้งอยู่ในโครงการเชียงใหม่ นิมนาน พรอมินาด ขึ้นเพื่อ สามารถกำหนด ค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ ค่าเช่าสถานที่ ค่าเช่าอาคาร รวมถึงระบบสาธารณูปโภคด้านต่างๆ



ภาพที่ 4.1 ทำเลที่ตั้งของโครงการ นิมนานพรอมินาด เชียงใหม่



ภาพที่ 4.2 ทำเลที่ตั้งของร้านไอศกรีมโฮมเมดในโครงการ นิมมานพรมินาด เชียงใหม่



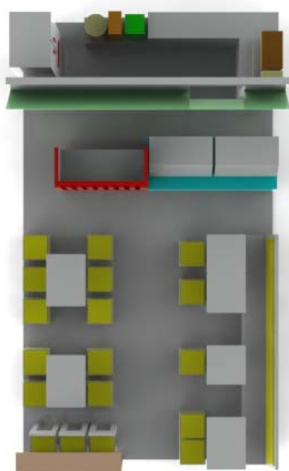
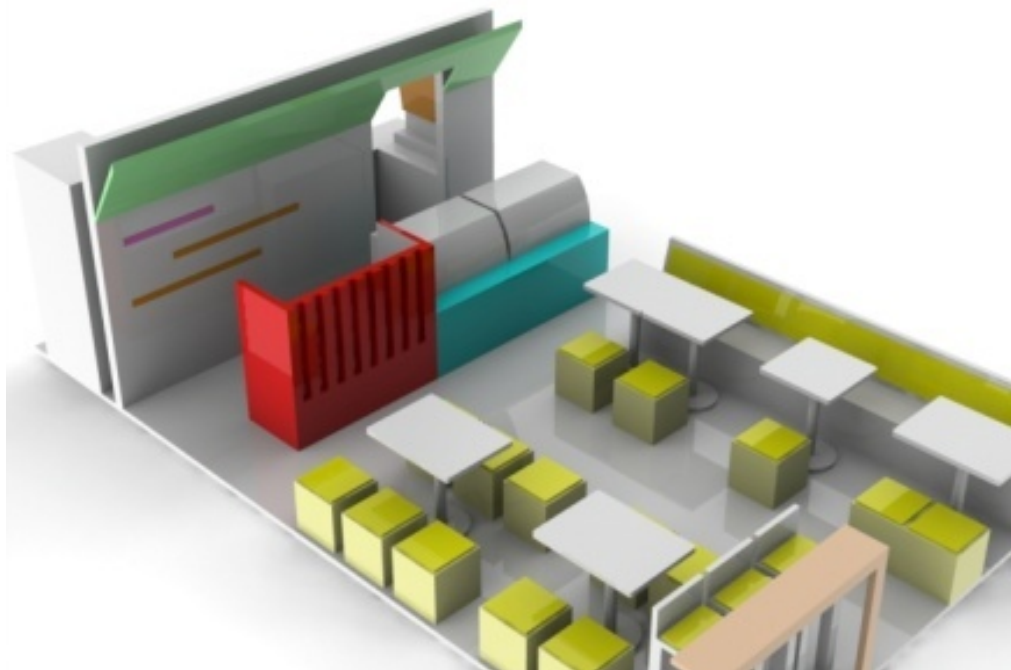
ภาพที่ 4.3 บรรยากาศในโครงการ นิมมานพรมินาด เชียงใหม่

#### 4.2.2 การวางผังกิจการ

การวางผังกิจการที่ดีจะทำให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โอกาสในการเกิดความคิดพลาด หรือก่อให้เกิดความเสียหายในด้านต่างๆลดลง ทำให้การใช้พื้นที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังทำให้ภายในร้านมีบรรยากาศที่ดี เหมาะสมแก่การบริการลูกค้า



รูปแบบของร้านไอศกรีมเป็นอาคารพาณิชย์ 1 ชั้นที่มีพื้นที่ในร้านประมาณ 50 ตารางเมตร ซึ่งสามารถจัดที่นั่งได้ประมาณ 30 – 35 ที่นั่งในบริเวณในร้าน ส่วนด้านนอกบริเวณลานกว้าง ยังสามารถรองรับลูกค้าได้อีก ประมาณ 15 – 20 ที่นั่ง โดยการสร้างรูปแบบร้านขึ้นมาเอง ซึ่งจะทำให้สามารถออกแบบตกแต่งร้านให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ โดยโครงการได้มีการจัดเคาน์เตอร์ไอศกรีมและจุดวางสินค้าฝากขายบริเวณด้านในของร้าน ซึ่งบริเวณดังกล่าวผู้บริโภคสามารถที่จะมองเห็นถึงวิธีการบวนการก่อนที่ไอศกรีมจะมาถึงผู้บริโภคว่ามีความสะอาด ทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจ และสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคด้วย



ภาพที่ 4.4 แผนผังของร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### การจัดการพื้นที่ของกิจการ

1. ส่วนการผลิต จะมีการจัดให้อยู่บริเวณใกล้เคียงกันไม่ว่าจะเป็นตู้ไอศกรีม เคาเตอร์ทำกาแฟ และสินค้าฝากขาย เพื่อต่อการผลิต บริหารจัดการ การทำความสะอาด และเหมาะสมกับพื้นที่ใช้สอย โดยจะเน้นที่ความสะดวกและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์ วัตถุดิบ และสินค้าต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภค
2. ส่วนการบริการ โดยพื้นที่ในส่วนให้บริการจะเน้นไปที่การจัดวางโต๊ะเก้าอี้เพอร์นิเจอร์ และตู้โชว์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับบรรยากาศและพื้นที่ใช้สอยของร้าน ซึ่งจะเน้นความสะดวกและเป็นระเบียบเช่นเดียวกับส่วนการผลิต

### 4.2.3 ค่าใช้จ่ายในการตกแต่งร้านค้าอุปกรณ์ต่างๆและค่าใช้จ่ายในการวางระบบ

ในโครงการจะมีการลงทุนเริ่มต้นในสินทรัพย์จำนวนเงิน 700,500 บาทและมีเงินทุนหมุนเวียนที่ต้องใช้ประมาณ 50,000 บาทต่อเดือน เพื่อให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายแต่ละเดือน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.50 ประมาณการลงทุนในส่วนของสินทรัพย์

| รายการ                                                               | จำนวนเงิน (บาท) |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| เงินทุนหมุนเวียน                                                     |                 |
| เงินสด                                                               | 50,000          |
| สินค้าคงเหลือ                                                        | 12,500          |
| <b>รวม</b>                                                           | <b>62,500</b>   |
| สินทรัพย์ถาวร                                                        |                 |
| ค่าเครื่องจักรและอุปกรณ์                                             | <b>173,000</b>  |
| เครื่องปั้นโอศกริม จำนวน 1 เครื่อง                                   | 120,000         |
| ถังผสม จำนวน 1 ถัง                                                   | 5,000           |
| ตู้แช่                                                               | 40,000          |
| อื่นๆ เช่น หม้อ เครื่องชั่ง เป็นต้น                                  | 8,000           |
| ค่าเครื่องใช้สำนักงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ ฯลฯ) | 50,000          |
| ค่าออกแบบ                                                            | 12,000          |
| ค่าตกแต่งและปรับปรุงพื้นที่                                          | 150,000         |
| ค่าเฟอร์นิเจอร์                                                      | 25,000          |
| <b>รวม</b>                                                           | <b>410,000</b>  |
| ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน                                           |                 |
| ค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ร้าน                                     | 1,000           |
| ค่าเช่าร้าน                                                          | 200,000         |
| ค่าใช้จ่ายในการเช่าในเดือนแรก                                        | 12,000          |
| ค่าประกันพื้นที่                                                     | 15,000          |
| <b>รวม</b>                                                           | <b>228,000</b>  |
| <b>รวม</b>                                                           | <b>700,500</b>  |

ตารางที่ 4.51 ประมาณการพยากรณ์ยอดซื้อวัตถุดิบ ปีที่ 1

| เดือน                                            | มกราคม | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | เมษายน | พฤษภาคม | มิถุนายน | กรกฎาคม | สิงหาคม | กันยายน | ตุลาคม | พฤศจิกายน | ธันวาคม | รวม     |
|--------------------------------------------------|--------|------------|--------|--------|---------|----------|---------|---------|---------|--------|-----------|---------|---------|
| วัตถุดิบในการผลิตไอศกรีม (2,500 สกूपต่อเดือน)    |        |            |        |        |         |          |         |         |         |        |           |         |         |
| นมสด/นมข้น (7.0 บาท/หน่วย)                       | 17,500 | 17,500     | 17,500 | 17,500 | 17,500  | 17,500   | 17,500  | 17,500  | 17,500  | 17,500 | 17,500    | 17,500  | 210,000 |
| หัวกะทิ (1.50 บาท/หน่วย)                         | 3,750  | 3,750      | 3,750  | 3,750  | 3,750   | 3,750    | 3,750   | 3,750   | 3,750   | 3,750  | 3,750     | 3,750   | 45,000  |
| น้ำตาลทราย (0.25 บาท/หน่วย)                      | 625    | 625        | 625    | 625    | 625     | 625      | 625     | 625     | 625     | 625    | 625       | 625     | 7,500   |
| กลูโคส (1.00 บาท/หน่วย)                          | 2,500  | 2,500      | 2,500  | 2,500  | 2,500   | 2,500    | 2,500   | 2,500   | 2,500   | 2,500  | 2,500     | 2,500   | 30,000  |
| เกลือป่น (0.05 บาท/หน่วย)                        | 125    | 125        | 125    | 125    | 125     | 125      | 125     | 125     | 125     | 125    | 125       | 125     | 1,500   |
| วิปครีม (1.25 บาท/หน่วย)                         | 3,125  | 3,125      | 3,125  | 3,125  | 3,125   | 3,125    | 3,125   | 3,125   | 3,125   | 3,125  | 3,125     | 3,125   | 37,500  |
| วัตถุดิบอื่น ๆ<br>(3.15 บาท/หน่วย)               | 7,875  | 7,875      | 7,875  | 7,875  | 7,875   | 7,875    | 7,875   | 7,875   | 7,875   | 7,875  | 7,875     | 7,875   | 94,500  |
| รวมต้นทุน                                        | 35,000 | 35,000     | 35,000 | 35,000 | 35,000  | 35,000   | 35,000  | 35,000  | 35,000  | 35,000 | 35,000    | 35,000  | 420,000 |
| ค่า ทอปปิง 250 ชุดต่อเดือน (ต้นทุน 19 บาทต่อชุด) |        |            |        |        |         |          |         |         |         |        |           |         |         |
| จำนวน                                            | 250    | 250        | 250    | 250    | 250     | 250      | 250     | 250     | 250     | 250    | 250       | 250     | 3,000   |
| รวมต้นทุน                                        | 4,750  | 4,750      | 4,750  | 4,750  | 4,750   | 4,750    | 4,750   | 4,750   | 4,750   | 4,750  | 4,750     | 4,750   | 57,000  |
| เครื่องดื่ม (ต้นทุน 10 บาท)                      |        |            |        |        |         |          |         |         |         |        |           |         |         |
| จำนวน                                            | 300    | 300        | 300    | 300    | 300     | 300      | 300     | 300     | 300     | 300    | 300       | 300     | 3,600   |
| รวมต้นทุน                                        | 3,000  | 3,000      | 3,000  | 3,000  | 3,000   | 3,000    | 3,000   | 3,000   | 3,000   | 3,000  | 3,000     | 3,000   | 36,000  |
| รวมต้นทุน                                        | 42,750 | 42,750     | 42,750 | 42,750 | 42,750  | 42,750   | 42,750  | 42,750  | 42,750  | 42,750 | 42,750    | 42,750  | 513,000 |

ตารางที่ 4.52 ประมาณการพยากรณ์ยอดขายวัตถุดิบ ปีที่ 1 – ปีที่ 5

| ประเภท                   | รายได้  |         |         |         |         |
|--------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                          | ปีที่ 1 | ปีที่ 2 | ปีที่ 3 | ปีที่ 4 | ปีที่ 5 |
| ไอศกรีม                  | 477,000 | 481,770 | 486,588 | 491,454 | 496,368 |
| เครื่องดื่ม+สินค้าฝากขาย | 36,000  | 36,360  | 36,724  | 37,091  | 37,462  |
| ต้นทุน                   | 513,000 | 518,130 | 523,311 | 528,544 | 533,830 |

#### 4.2.4 การจัดการวัตถุดิบ

วัตถุดิบหลักของร้านไอศกรีมโฮมเมดในโครงการนี้คือ ไขมัน(Fat) ถือเป็นส่วนผสมที่มีความสำคัญในการผลิตไอศกรีมอย่างมาก เพราะถ้าหากมีการนำไขมันเข้าไปในปริมาณที่เหมาะสมก็จะทำให้ส่วนผสมมีความสมดุล ส่งผลให้ไอศกรีมที่ได้มีรสอร่อย ในบางรสชาติเราจะเลือกใช้ไขมันจากนม (Milk Fat) เพื่อต้องการให้รสชาติของไอศกรีมเข้มข้น แต่ถ้าต้องให้มีรสชาติเฉพาะตัวในรสชาติในบางรสชาติเราจะใช้ นมสดหรือนมข้นด้วย เราจะเลือกใช้นมเกรด A ยี่ห้อ คาร์เนชั่น ส่วนวัตถุดิบอื่นๆทางร้านจะมีการจัดให้มีการหมุนเวียนทุกอาทิตย์ โดยจะมีการซื้อวัตถุดิบต่างๆมาจากร้านภายในพื้นที่ สำหรับสินค้าอื่นๆที่มีขายในร้านจะให้มีการรับฝากขายจากผู้ประกอบการรายอื่นๆซึ่งสินค้าหมุนเวียนวันต่อวัน เพื่อให้สินค้าที่ใหม่ สด เสมอ

#### 4.2.5 ค่าวัตถุดิบและเงินลงทุนหมุนเวียน

ตารางที่ 4.53 ต้นทุนเฉลี่ยในการผลิตไอศกรีม ต่อหน่วย

| รายการ           | ปริมาณ<br>(กรัมต่อถ้วย) | จำนวนเงิน<br>(บาทต่อถ้วย) |
|------------------|-------------------------|---------------------------|
| นมสด หรือ นมข้น  | 100 กรัม                | 7.00                      |
| หัวกะทิ          | 500 กรัม                | 1.50                      |
| น้ำตาลทราย       | 100 กรัม                | 0.25                      |
| เกลือ            | 50 กรัม                 | 1.00                      |
| เกลือป่น         | 10 กรัม                 | 0.05                      |
| เนื้อผลไม้       | 250 กรัม                | 3.15                      |
| วิปครีม          | 100 กรัม                | 1.25                      |
| รวมต้นทุนต่อถ้วย |                         | 14.20                     |

(บวรศักดิ์ ตั้งสัจจะวิฑูรย์, 2551)

โครงการมีค่าใช้จ่ายวัสดุสิ้นเปลืองในการดำเนินงาน (บรรจุภัณฑ์) ในการซื้อไอศกรีมกลับบ้าน โดยมีรายละเอียดคือ ถ้วยไอศกรีมใส่กลับบ้าน ราคาใบละ 1.25 บาท(ขนาด 4 ออนซ์) ซ้อนพลาสติก 0.10 บาท

#### 4.2.6 กระบวนการการผลิตไอศกรีมโฮมเมดชนิดต่างๆ

ในการผลิตไอศกรีมนั้นมีการขั้นตอนการผลิตอยู่หลายอย่างด้วยกัน ซึ่งไอศกรีมทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นไอศกรีมชนิดใดก็ตาม จะต้องมีการเริ่มต้นด้วยการ คำนวณส่วนผสมเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ก่อนการผลิตทุกชนิด ผู้ผลิตต้องกำหนดสูตรไอศกรีมขึ้นมาเพื่อจะสามารถเตรียมส่วนผสมต่อไป ในส่วนของการใส่ส่วนผสมนั้นจะมีการทำที่แตกต่างกันไปตามชนิดและรสชาติของไอศกรีมดังนั้นขั้นตอนการผลิตไอศกรีมจึงต้องมีขั้นตอนพื้นฐาน 8 ขั้นตอนดังนี้

1. การเตรียมส่วนผสม การชั่งตวงส่วนผสมต่างๆเตรียมไว้ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ต้องสะอาดและแห้ง แล้วนำส่วนผสมที่ได้มาผสมเข้าด้วยกันในถัง โดยจะต้องใส่ส่วนผสมที่เป็นของเหลวก่อน จากนั้นจึงค่อยๆเพิ่มความร้อนพร้อมคนส่วนผสมไปเรื่อยๆเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้นจนถึง 50 องศาเซลเซียส จึงเติมส่วนผสมที่เป็นของแข็งลงไป

2. การปั่นส่วนผสม ทำการปั่นส่วนผสมด้วยเครื่องปั่นเพื่อทำให้ส่วนผสมที่เป็นของแข็งที่เติมเข้าไปเกิดการกระจายตัวรวมกับส่วนผสมที่เป็นของเหลว

3. พาสเจอร์ไรเซชัน (Pasteurization) ขั้นตอนนี้มีจุดประสงค์ทำลายจุลินทรีย์ต่างๆที่เป็นอันตราย โดย-การให้ความร้อนที่อุณหภูมิ 68.5 องศาเซลเซียส นาน 30 นาทีแก่ผลิตภัณฑ์เพื่อลดจำนวนเชื้อจุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดโรค ช่วยให้ส่วนผสมเข้ากันดี ปรับปรุงกลิ่น รส ทำให้มีอายุการเก็บรักษานานขึ้น และได้ผลิตภัณฑ์ที่สม่ำเสมอ

4. โฮโมจีไนเซชัน (Homogenization) การทำให้ส่วนผสมไอศกรีมที่ผ่านการพาสเจอร์ไรซ์แล้วเป็นเนื้อเดียวกัน ขั้นตอนการโฮโมจีไนเซชันจะทำให้เม็ดไขมันมีขนาดเล็กลงจนมีขนาดเล็กกว่า 2 ไมครอนซึ่งจะป้องกันการแยกชั้นของครีม ช่วยให้ไอศกรีมมีเนื้อนุ่ม และทำให้การปั่นส่วนผสมเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ใช้เวลาบ่มส่วนผสมไม่นานนัก นอกจากนี้ยังสามารถลดปริมาณสารให้ความคงตัวที่ใช้ให้น้อยลงการเพิ่มปริมาณไขมันมีผลทำให้ประสิทธิภาพการโฮโมจีไนเซชันลดลง และทำให้เม็ดไขมันมีขนาดใหญ่ขึ้น โดยทั่วไปการโฮโมจีไนเซชันแบ่งออกเป็นสองครั้ง ซึ่งมีข้อดีคือ ช่วยให้ไขมันกระจายตัวได้ดี เพราะการเกาะตัวของไขมันมีผลทำให้ความหนืดของส่วนผสมสูงขึ้น ซึ่งอาจมีผลทำให้ส่วนผสมเย็นช้าลง

5. การบ่มส่วนผสม การบ่มเป็นกรรมวิธีการเก็บรักษาอิมัลชันที่อุณหภูมิต่ำประมาณ 2-4 องศาเซลเซียส ช่วงเวลาในการบ่มนานเพียงใดขึ้นอยู่กับสารให้ความคงตัวและอิมัลซิไฟเออร์ที่ใช้ การบ่มต้องใช้ระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้ไขมันละลายจับตัวเป็นของแข็ง เกิดการดูดซับของโปรตีนและอิมัลซิไฟเออร์ล้อมรอบที่ผิวเม็ดไขมัน รวมทั้งเกิดการอุ้มน้ำของโปรตีนและสารให้ความคงตัว ต้องใช้เวลา 2-3 ชั่วโมง การบ่มส่งผลให้ความหนืดของส่วนผสมเพิ่มขึ้น

6. การปั่นไอศกรีม ขั้นตอนนี้อถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่งในกระบวนการผลิตไอศกรีม เพราะส่งผลถึงคุณภาพและความอร่อยของผลิตภัณฑ์ที่ได้ การปั่นไอศกรีมนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

- 1) การเติมสีและกลิ่นตามต้องการผสมลงในไอศกรีมที่ผ่านการบ่ม แล้วลดอุณหภูมิลงอย่างรวดเร็ว เพื่อทำให้น้ำในไอศกรีมกลายเป็นผลึกน้ำแข็งที่มีขนาดเล็ก และสม่ำเสมอ ส่งผลให้ไอศกรีมมีเนื้อสัมผัสเรียบเนียน สามารถอุ้मอากาศได้ดี ขณะเดียวกันก็มีการกว่นไอศกรีมตลอดเวลาอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้ความหนืดลดลง
- 2) เมื่อไอศกรีมถูกทำให้แข็งตัว มีปริมาณน้ำบางส่วนเท่านั้นที่เป็นผลึก เมื่อไอศกรีมมีความชื้นหนืดเพิ่มขึ้นหรือมีปริมาณอากาศตามต้องการ แต่ปริมาณ

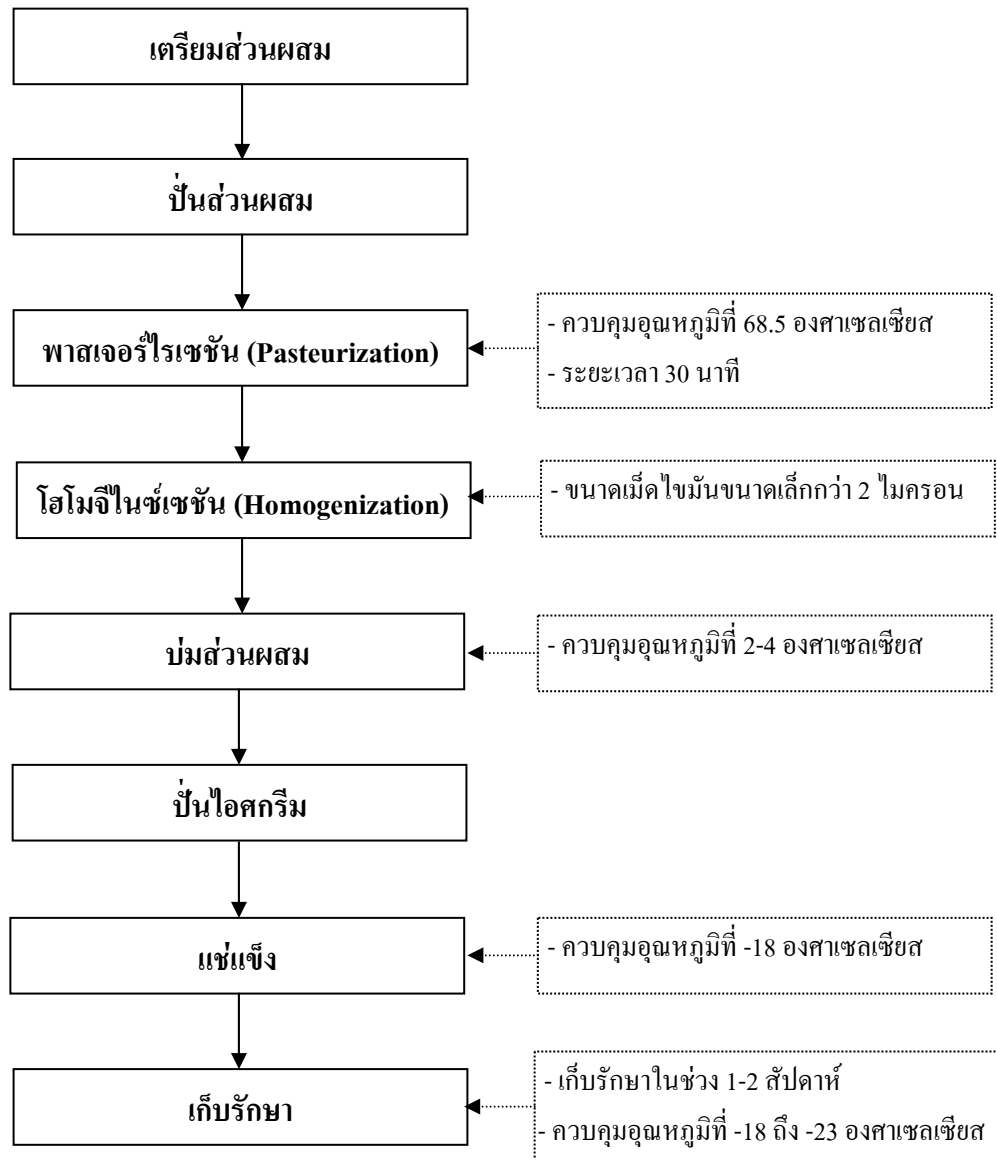
ผลิตภัณฑ์น้ำแข็งยังไม่เพียงพอ จึงต้องนำไปแช่แข็งเพื่อทำให้น้ำทั้งหมดแข็งตัวโดย  
ไม่ต้องมีการกวน

7. การแช่แข็ง ไอศกรีมที่ผ่านขั้นตอนการปั่นแล้วโดยไม่มีการเติมอากาศเข้าไปอีก เนื่องจากไอศกรีมที่ออกจากถังปั่นมีลักษณะแข็งกึ่งเหลว ไม่สามารถคงรูปร่างได้ การแช่แข็งควร ทำอย่างรวดเร็วเพื่อป้องกันการเกิดผลิตภัณฑ์น้ำแข็งขนาดใหญ่ ทำให้ได้ไอศกรีมมีเนื้อสัมผัสเรียบเนียน เวลาที่ใช้ในการแช่แข็งโดยทั่วไปจะใช้เวลาที่ทำให้อุณหภูมิ ณ จุดกึ่งกลางของไอศกรีมในภาชนะ บรรจุลดลงเหลือ -18 องศาเซลเซียส หรือต่ำกว่า ในขั้นตอนการแช่แข็งนี้จะทำให้ไอศกรีมมีปริมาณ น้ำที่แข็งตัวเพิ่มขึ้น ทำให้ความเข้มข้นของสารละลายในน้ำเพิ่มขึ้น

8. การเก็บรักษา หลังจากไอศกรีมผ่านการแช่แข็งอาจจำหน่ายทันที หรือเก็บรักษาไว้ ไม่เกิน 1-2 สัปดาห์ อาจใช้ห้องแช่แข็งเป็นห้องเก็บรักษา หรือแยกไอศกรีมเก็บไว้ในห้องเก็บรักษา ต่างหากเนื่องจากอุณหภูมิของห้องเก็บรักษาสูงกว่าห้องแช่แข็ง โดยมีอุณหภูมิอยู่ในช่วง -18 องศา เซลเซียส ถึง -23 องศาเซลเซียส



### ขั้นตอนการผลิตไอศกรีมโฮมเมด



ภาพที่ 4.5 กระบวนการผลิตไอศกรีม

จากขั้นตอนการผลิตไอศกรีมโฮมเมดข้างต้นเป็นขั้นตอนมาตรฐานของการผลิตไอศกรีมไอศกรีมแต่ละชนิด แต่ละรสจะมีส่วนผสมที่แตกต่างกัน จากทางโครงการจะมีการทำไอศกรีมที่เป็นรสผลไม้ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น รสมะม่วง รสเรซิน ช็อกโกแลตชิพ รสนมสด เชอร์เบทมะนาว เป็นต้น รสชาติที่กล่าวมาข้างต้นมีวัตถุดิบส่วนผสมต่อหน่วยดังนี้



ภาพที่ 4.6 ไอศกรีมโฮมเมด

ตารางที่ 4.54 ปริมาณการใช้วัตถุดิบต่อหน่วยของไอศกรีมรสมะม่วง

| รายการ          | ปริมาณ      |
|-----------------|-------------|
| นมสด หรือ นมข้น | 100 กรัม    |
| หัวกะทิ         | 500 กรัม    |
| น้ำตาลทราย      | 100 กรัม    |
| หัวนมผง         | 20 กรัม     |
| กลูโคส          | 50 กรัม     |
| เกลือป่น        | 0.25 ช้อนชา |
| เนื้อมะม่วง     | 250 กรัม    |
| วิปครีม         | 100 กรัม    |

ตารางที่ 4.55 ปริมาณการใช้วัตถุดิบต่อหน่วยของไอศกรีมรสรัมเรชิน

| รายการ            | ปริมาณ     |
|-------------------|------------|
| นมสด หรือ นมข้น   | 750 กรัม   |
| หัวกะทิ           | 500 กรัม   |
| น้ำตาลทราย        | 150 กรัม   |
| ผงไอศกรีม         | 2 ช้อนโต๊ะ |
| ไข่แดง            | 2 ฟอง      |
| เหล้ารัม          | 30 กรัม    |
| กลูโคส            | 50 กรัม    |
| น้ำเชื่อมกลั่นรัม | 2 ช้อนโต๊ะ |
| ลูกเกดสีขาว       | 100 กรัม   |
| วิปครีม           | 250 กรัม   |

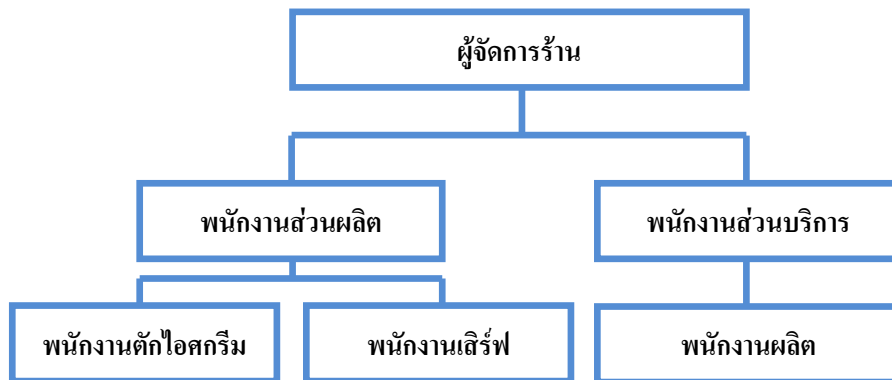
จากตารางข้างต้นเป็นส่วนผสมของการผลิตไอศกรีมรสมะม่วงและรัมเรชิน ซึ่งเป็น 2 รสไอศกรีมในจำนวน 15 รสชาติที่โครงการตั้งใจผลิตขึ้นในช่วงแรกของการทำโครงการ ได้แก่ รสมะม่วง, รสรัมเรชิน, รสช็อกโกแลตชิพ, รสนมสด, รสเชอร์เบทมะนาว, รสสตอเบอรี่, รสชาเขียว, รสนมสดถั่วดำ, รสแมคคาเดเมีย, รสกะทิรวมมิตร, รสกาแฟ, รสเผือก, รสชาเย็น เป็นต้น

#### 4.3 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการจัดการ

##### 4.3.1 รูปแบบการดำเนินงาน

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เลือกใช้รูปแบบธุรกิจเป็นร้านเจ้าของคนเดียว เนื่องจากสะดวก ไม่ต้องยุ่งยาก และง่ายต่อการตัดสินใจได้รวดเร็ว พร้อมทั้งมีการคล่องตัวในการบริหารจัดการ

#### 4.3.2 การจัดโครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 4.7 การจัดการโครงสร้างองค์กร

ในการบริหารงานบุคคลตามโครงการนี้ จะมีพนักงานประจำอยู่ 3 คน คือ ผู้จัดการร้าน พนักงานผลิตไอศกรีม และพนักงานส่วนบริการ และมีพนักงาน Part time 2 - 3 คน โดยพนักงานประจำทั้งในส่วนผลิตและการบริการจะเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ 9.30 น. – 21.00 น. ส่วนพนักงาน Part time จะมีการจัดวันและเวลาทำงานในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการภายในร้านมาก ทั้งนี้ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน ดังนี้

##### 1. ผู้จัดการร้าน

- วางแผนการดำเนินงาน ควบคุมการตลาด ด้านเทคนิค และด้านการเงินการบัญชี
- ดูแลความเรียบร้อยภายในร้าน

##### 2. พนักงานผลิตไอศกรีม

- ผลิตไอศกรีม

##### 3. พนักงานประจำ

- เตรียมไอศกรีมและขนมให้ลูกค้า
- ดูแลบริการลูกค้า ผลิตสินค้าในส่วนสินค้าเสริม

##### 4. พนักงานไม่ประจำ

- ให้บริการลูกค้า ดูแลลูกค้า
- ดูแลความสะอาด อุปกรณ์ต่างๆ ดูแลความเรียบร้อยในร้าน

### 4.3.3 การจัดการด้านบุคลากร

#### เงินเดือนและค่าตอบแทน

ในการจัดหาบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ตามโครงสร้างองค์กรที่วางไว้ควรคัดเลือกบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อลดค่าใช้จ่ายให้กับพนักงานและเป็นการเดินทางที่สะดวกให้กับพนักงานด้วย โดยพนักงานต้องเป็นคนที่รักงานบริการ อารมณ์ดี ขยัน และมีความซื่อสัตย์ โดยอัตราจ้างมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.56 ระดับเงินเดือนและจำนวนพนักงาน

| ระดับ           | ระดับเงินเดือน | จำนวนพนักงาน |
|-----------------|----------------|--------------|
| ผู้จัดการร้าน   | 8,500          | 1            |
| พนักงานผลิต     | 7,000          | 1            |
| พนักงานประจำ    | 6,000          | 2            |
| พนักงานไม่ประจำ | 6,000          | 2            |

#### การบริหารเวลาทำการโครงการ

ผลจากการสำรวจช่วงเวลาในการใช้บริการร้านไอศกรีมโฮมเมดของผู้บริโภคพบว่า ช่วงเวลาที่ผู้บริโภคต้องการมาใช้บริการร้านไอศกรีม คือ ช่วงเวลา 11.00 – 21.00 น. ดังนั้นทางโครงการจึงกำหนดให้เวลาให้เวลาดังกล่าวเป็นเวลาเปิดทำการร้าน เป็นประจำทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด

**ตารางที่ 4.57 ตารางประมาณการค่าแรง**

[illegible]

ตารางที่ 4.58 ตารางประมาณค่าใช้จ่ายในการบริหาร ปีที่ 1

[illegible]

ตารางที่ 4.59 ตารางประมาณค่าใช้จ่ายในการบริหาร ปีที่ 1 – ปีที่ 5

| รายการ                 | ปีที่ 1 | ปีที่ 2 | ปีที่ 3 | ปีที่ 4 | ปีที่ 5 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ค่าเช่าอาคาร           | 144,000 | 144,000 | 144,000 | 144,000 | 144,000 |
| เงินเดือนผู้จัดการร้าน | 102,000 | 104,040 | 106,121 | 108,243 | 110,408 |
| เงินเดือนพนักงาน       | 372,000 | 379,440 | 387,029 | 394,769 | 402,665 |
| ค่าน้ำประปา            | 9,600   | 9,792   | 9,988   | 10,188  | 10,391  |
| ค่าไฟฟ้า               | 9,600   | 9,792   | 9,988   | 10,188  | 10,391  |
| ค่าตรวจสอบบัญชี        | 6,000   | 6,120   | 6,242   | 6,367   | 6,495   |
| ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ       | 24,000  | 24,480  | 24,970  | 25,469  | 25,978  |
| รวมค่าใช้จ่ายบริหาร    | 667,200 | 677,664 | 688,337 | 699,224 | 710,329 |

#### 4.3.4 ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน

ทางโครงการจะมีค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ร้านค้า ค่าเช่าร้าน ค่าใช้จ่ายในการเช่าและประกันพื้นที่ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.60 ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน

| รายการ                                                | จำนวนเงิน |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| ค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ร้าน (ค่าใบปลิว 1,000 ใบ) | 1,000     |
| ค่าเช่าร้าน                                           | 200,000   |
| ค่าใช้จ่ายในการเช่าในเดือนแรก                         | 12,000    |
| ค่าประกันพื้นที่                                      | 15,000    |
| รวม                                                   | 228,000   |

#### 4.4 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการเงิน

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงิน หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินต่างๆ เป็นการประเมินรายได้และค่าใช้จ่ายของธุรกิจเพื่อนำมาวิเคราะห์ประมาณการงบกำไรขาดทุน ล่วงหน้าประมาณการงบกระแสเงินสดตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการการประมาณงบดุล และการคำนวณผลตอบแทนจากการดำเนินงานโดยวิธีการหารระยะเวลาคืนทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุน โดยการลงทุนมีการกำหนดข้อสมมติฐานเบื้องต้นในการวิเคราะห์ดังนี้

##### สมมติฐานสำหรับการวิเคราะห์

ในการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้เงินลงทุนเริ่มแรก 700,500 บาท โดยเงินลงทุนเป็นส่วนของผู้เจ้าของและจากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินในอัตรา 60 : 40 สถาบันการเงินที่เลือกในการทำสัญญากู้ยืมเงินคือ ธนาคารกรุงเทพ อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติ ร้อยละ MRR+4.00% คิดเป็น 12% และอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวอาจมีการปรับขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ และตัวเลขคาดการณ์อัตราเงินเฟ้อทั่วไปตามธนาคารแห่งประเทศไทย

##### 4.4.1 แหล่งเงินทุนและการลงทุนในโครงการ

เนื่องจากกิจการเป็นลักษณะกิจการเจ้าของคนเดียว ทำให้เจ้าของโครงการจึงต้องหาแหล่งเงินทุน เพื่อมาช่วยเงินลงทุนของโครงการ อัตราของเงินลงทุนมาจาก เจ้าของคนเดียวและการ



กู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินในอัตรา 60 : 40 จากการกู้ยืมเงินทำให้เกิดภาระดอกเบี้ยในอัตรา 12% โดยเงินลงทุนของโครงการคิดเป็น 700,500 บาท

ตารางที่ 4.61 รายการเงินลงทุนโครงการ (Cost of Project)

| รายการ                                                               | จำนวนเงิน (บาท) |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| เงินทุนหมุนเวียน                                                     |                 |
| เงินสด                                                               | 50,000          |
| สินค้าคงเหลือ                                                        | 12,500          |
| รวม                                                                  | 62,500          |
| สินทรัพย์ถาวร                                                        |                 |
| ค่าเครื่องจักรและอุปกรณ์                                             | 173,000         |
| เครื่องปั้นโอศกริม จำนวน 1 เครื่อง                                   | 120,000         |
| ถังผสม จำนวน 1 ถัง                                                   | 5,000           |
| ตู้แช่                                                               | 40,000          |
| อื่นๆ เช่น หม้อ เครื่องชั่ง เป็นต้น                                  | 8,000           |
| ค่าเครื่องใช้สำนักงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ ฯลฯ) | 50,000          |
| ค่าตกแต่งร้าน                                                        |                 |
| ค่าออกแบบ                                                            | 12,000          |
| ค่าตกแต่งและปรับปรุงพื้นที่                                          | 150,000         |
| ค่าเฟอร์นิเจอร์                                                      | 25,000          |
| รวม                                                                  | 410,000         |
| ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน                                           |                 |
| ค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ร้าน                                     | 1,000           |
| ค่าเช่าร้าน                                                          | 200,000         |
| ค่าใช้จ่ายในการเช่าในเดือนแรก                                        | 12,000          |
| ค่าประกันพื้นที่                                                     | 15,000          |
| รวม                                                                  | 228,000         |
| รวม                                                                  | 700,500         |

#### 4.4.2 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ จะแสดงค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการทั้งหมดตั้งแต่ปี 1-5 โดยที่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะเพิ่มปีละ 5 % เนื่องจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ และการเมืองในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.62 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

| ค่าใช้จ่าย                              | ปีที่ 1        | ปีที่ 2        | ปีที่ 3        | ปีที่ 4        | ปีที่ 5        |
|-----------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย           | 12,000         | 12,600         | 13,230         | 13,892         | 14,586         |
| ค่าเช่าพื้นที่                          | 144,000        | 151,200        | 158,760        | 166,698        | 175,033        |
| ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ                         | 20,000         | 21,000         | 22,050         | 23,153         | 24,310         |
| ค่าจ้างพนักงาน                          | 390,000        | 409,500        | 429,975        | 451,474        | 474,047        |
| ค่าเสื่อมราคา                           |                |                |                |                |                |
| ค่าตกแต่งร้าน                           |                |                |                |                |                |
| · ค่าเสื่อมราคา – ค่าออกแบบ             | 2,400          | 2,400          | 2,400          | 2,400          | 2,400          |
| · ค่าเสื่อม – ค่าตกแต่ง, ปรับพื้นที่    | 30,000         | 30,000         | 30,000         | 30,000         | 30,000         |
| ค่าเสื่อม – เฟอร์นิเจอร์                | 5,000          | 5,000          | 5,000          | 5,000          | 5,000          |
| ค่าเสื่อม เครื่องจักรอุปกรณ์            | 34,600         | 34,600         | 34,600         | 34,600         | 34,600         |
| ค่าเสื่อมเครื่องใช้สำนักงาน             | 10,000         | 10,000         | 10,000         | 10,000         | 10,000         |
| ค่าบรรจุก๊าซ                            | 11,340         | 11,907         | 12,502         | 13,128         | 13,785         |
| อื่นๆ (กระจายชำระ)                      | 12,000         | 12,600         | 13,230         | 13,892         | 14,586         |
| <b>รวมค่าใช้จ่ายระหว่างการดำเนินงาน</b> | <b>716,940</b> | <b>746,407</b> | <b>777,347</b> | <b>809,837</b> | <b>843,947</b> |

## ประมาณการงบกำไรขาดทุน

ตารางที่ 4.63 ประมาณการงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ

| รายการ                               | ปีที่ 1   | ปีที่ 2   | ปีที่ 3   | ปีที่ 4   | ปีที่ 5   |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>รายได้</b>                        |           |           |           |           |           |
| รายได้จากการขายไอศกรีม               | 1,815,000 | 1,833,150 | 1,851,482 | 1,869,996 | 1,888,696 |
| รายได้จากการสินค้าอื่น ๆ             | 144,000   | 145,440   | 146,894   | 148,363   | 149,847   |
| รวมรายได้ทั้งหมด                     | 1,959,000 | 1,978,590 | 1,998,376 | 2,018,360 | 2,038,543 |
| <b>ต้นทุน</b>                        |           |           |           |           |           |
| วัตถุดิบ                             |           |           |           |           |           |
| ต้นทุนไอศกรีม                        | 581,499   | 587,314   | 593,187   | 599,119   | 605,110   |
| ต้นทุนสินค้าอื่น ๆ                   | 36,000    | 36,360    | 36,724    | 37,091    | 37,462    |
| รวมต้นทุนวัตถุดิบ                    | 617,499   | 623,674   | 629,911   | 636,210   | 642,572   |
| <b>แรงงานผลิต</b>                    |           |           |           |           |           |
| เงินเดือนพนักงานทำไอศกรีม            | 84,000    | 88,200    | 92,610    | 97,241    | 102,103   |
| <b>ค่าใช้จ่ายในการผลิต</b>           |           |           |           |           |           |
| · ค่าอุปกรณ์สิ้นเปลือง               | 15,000    | 15,150    | 15,302    | 15,455    | 15,609    |
| รวมค่าใช้จ่ายในการผลิต               | 15,000    | 15,150    | 15,302    | 15,455    | 15,609    |
| รวมค่าเสื่อมอุปกรณ์การผลิต           | 34,600    | 34,600    | 34,600    | 34,600    | 34,600    |
| รวมต้นทุนการผลิต                     | 751,099   | 761,624   | 772,422   | 783,505   | 794,884   |
| <b>กำไรขั้นต้น</b>                   | 1,207,901 | 1,216,966 | 1,225,954 | 1,234,855 | 1,243,660 |
| <b>ค่าใช้จ่าย</b>                    |           |           |           |           |           |
| ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน           | 45,600    | 45,600    | 45,600    | 45,600    | 45,600    |
| <b>ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน</b>      | 716,940   | 746,407   | 777,347   | 809,837   | 843,947   |
| · ค่าเสื่อมราคา – ค่าออกแบบ          | 2,400     | 2,400     | 2,400     | 2,400     | 2,400     |
| · ค่าเสื่อม – ค่าตกแต่ง, ปรับพื้นที่ | 30,000    | 30,000    | 30,000    | 30,000    | 30,000    |
| ค่าเสื่อม – เฟอร์นิเจอร์             | 5,000     | 5,000     | 5,000     | 5,000     | 5,000     |
| ค่าเสื่อม เครื่องจักรอุปกรณ์         | 34,600    | 34,600    | 34,600    | 34,600    | 34,600    |
| ค่าเสื่อมเครื่องใช้สำนักงาน          | 10,000    | 10,000    | 10,000    | 10,000    | 10,000    |
| รวมค่าใช้จ่าย                        | 844,540   | 874,007   | 904,947   | 937,437   | 971,547   |
| กำไรสุทธิก่อนจ่ายภาษีเงินได้         | 363,361   | 342,959   | 321,007   | 297,418   | 272,112   |
| ภาษีเงินได้                          | 10,901    | 10,289    | 9,630     | 8,923     | 8,163     |
| <b>กำไรสุทธิ</b>                     | 352,460   | 332,670   | 311,376   | 288,496   | 263,949   |
| กำไรสะสมยกมา                         | 352,460   | 352,460   | 685,130   | 996,507   | 1,285,002 |
| <b>กำไรสะสมยกไป</b>                  | 352,460   | 685,130   | 996,507   | 1,285,002 | 1,548,951 |

### ประมาณการงบกระแสเงินสด

ตารางที่ 4.64 ประมาณการงบกระแสเงินสด

| รายการ                     | ปีที่ 0 | ปีที่ 1   | ปีที่ 2   | ปีที่ 3   | ปีที่ 4   | ปีที่ 5   |
|----------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| เงินสดรับ                  |         |           |           |           |           |           |
| เงินทุน                    | 700,500 |           |           |           |           |           |
| เงินสดหมุนเวียนในร้าน      | 80,000  |           |           |           |           |           |
| รายได้จากการขายไอศกรีม     |         | 1,815,000 | 1,833,150 | 1,851,482 | 1,869,996 | 1,888,696 |
| รายได้จากการสินค้าอื่น ๆ   |         | 144,000   | 145,440   | 146,894   | 148,363   | 149,847   |
| รวมกระแสเงินสดรับ          | 780,500 | 1,959,000 | 1,978,590 | 1,998,376 | 2,018,360 | 2,038,543 |
| เงินสดจ่าย                 |         |           |           |           |           |           |
| ค่าสินค้า                  | 12,500  | 617,499   | 623,674   | 629,911   | 636,210   | 642,572   |
| แรงงานผลิต                 |         | 84,000    | 88,200    | 92,610    | 97,241    | 102,103   |
| ค่าใช้จ่ายในการผลิต        |         | 15,000    | 15,600    | 16,230    | 16,892    | 17,586    |
| สินทรัพย์ถาวร              | 722,000 | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| ค่าใช้จ่ายในส่งเสริมการขาย | 0       | 12,000    | 12,600    | 13,230    | 13,892    | 14,586    |
| ค่าเช่าพื้นที่             |         | 144,000   | 151,200   | 158,760   | 166,698   | 175,033   |
| ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ            |         | 20,000    | 21,000    | 22,050    | 23,153    | 24,310    |
| ค่าจ้างพนักงาน             |         | 390,000   | 409,500   | 429,975   | 451,474   | 474,047   |
| ค่าวัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลือง  |         |           |           |           |           |           |
| ค่าอุปกรณ์อื่นๆ            |         | 15,000    | 15,600    | 16,230    | 16,892    | 17,586    |
| ค่าบรรจุภัณฑ์              |         | 11,340    | 11,907    | 12,502    | 13,128    | 13,785    |
| ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน |         | 45,600    | 45,600    | 45,600    | 45,600    | 45,600    |
| ภาษีจ่าย                   |         | 10,901    | 10,289    | 9,630     | 8,923     | 8,163     |
| รวมกระแสเงินสดจ่าย         | 743,500 | 1,365,340 | 1,405,170 | 1,446,728 | 1,490,102 | 1,535,371 |
| กระแสเงินสดสุทธิ           | 46,000  | 593,660   | 573,420   | 551,648   | 528,258   | 503,172   |
| เงินสดต้นปี                | 0       | 46,000    | 639,660   | 1,213,080 | 1,764,728 | 2,292,986 |
| เงินสดปลายปี               | 46,000  | 639,660   | 1,213,080 | 1,764,728 | 2,292,986 | 2,796,158 |

ที่มา : จากการคำนวณ

## ประมาณการงบดุล

ตารางที่ 4.65 ประมาณการงบดุล

| รายการ                      | ปีที่ 0   | ปีที่ 1   | ปีที่ 2   | ปีที่ 3   | ปีที่ 4   | ปีที่ 5   |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| สินทรัพย์                   |           |           |           |           |           |           |
| สินทรัพย์หมุนเวียน          |           |           |           |           |           |           |
| เงินสด                      | 46,000    | 639,660   | 1,213,080 | 1,764,728 | 2,292,986 | 2,796,158 |
| สินค้าคงเหลือ               | 12,500    | 12,500    | 12,500    | 12,500    | 12,500    | 12,500    |
| สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน       |           |           |           |           |           |           |
| สินทรัพย์ถาวร               | 722,000   | 722,000   | 722,000   | 722,000   | 722,000   | 722,000   |
| หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม       | 0         | 82,000    | 164,000   | 246,000   | 328,000   | 410,000   |
| ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน  | 228,000   | 182,400   | 136,800   | 91,200    | 45,600    | 0         |
| สินทรัพย์สุทธิ              | 1,008,500 | 1,638,560 | 2,248,380 | 2,836,428 | 3,401,086 | 3,940,658 |
| หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น |           |           |           |           |           |           |
| หนี้สิน                     | 300,000   | 240,000   | 180,000   | 120,000   | 60,000    | 0         |
| ทุน                         | 480,500   | 540,500   | 600,500   | 660,500   | 720,500   | 780,500   |
| กำไรสะสม                    | 0         | 352,460   | 685,130   | 996,507   | 1,285,002 | 1,548,951 |
| หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น | 780,500   | 1,132,960 | 1,818,091 | 2,814,597 | 4,099,600 | 5,648,551 |

ที่มา : จากการคำนวณ

### 4.4.3 การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการด้วยเครื่องมือทางการเงิน

ร้านไอศกรีมโฮมเมดในโครงการมีเงินลงทุนเริ่มต้นโครงการ เท่ากับ 780,500 และมีระยะเวลาคืนทุน 15.77 เดือน และอัตราผลตอบแทนที่ต้องการคือ ร้อยละ 43

**ระยะเวลาคืนทุน (Pay Back Period)** หมายถึง ระยะเวลาที่ได้รับผลตอบแทนในรูปของกระแสเงินสดเข้าเท่ากับกระแสเงินสดจ่ายลงทุน โดยไม่คำนึงถึงเรื่องมูลค่าของเงินตามระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง การคำนวณหาระยะเวลาคืนทุนจึงมองที่กระแสเงินสดรับ ไม่ใช่ตัวกำไรหรือขาดทุนของกิจการ โดย ณ จุดได้ที่ผลสะสมของกระแสเงินสดรับเท่ากับเงินลงทุนในครั้งแรกก็จะได้ระยะเวลาคืนทุน

|                                                              |                                      |             |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| เงินลงทุนโครงการ                                             | 780,500                              | บาท         |
| เงินสดรับปีที่ 1 เท่ากับ                                     | 593,660.17                           | บาท         |
| มีระยะเวลา                                                   | 12                                   | เดือน       |
| ถ้าเงินสดรับ                                                 | 780,500                              | บาท         |
| มีระยะเวลา                                                   | $(780,500 \times 12) / 593,660.17 =$ | 15.77 เดือน |
| เพราะฉะนั้นโครงการมีระยะเวลาคืนทุนประมาณ เท่ากับ 15.77 เดือน |                                      |             |

**มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present value หรือ NPV)** คือ ผลรวมสุทธิของมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับ และกระแสเงินสดจ่ายในแต่ละปี ตลอดอายุโครงการ

ตารางที่ 4.66 กระวิเคราะห์มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ ณ อัตราส่วนลด ร้อยละ 11.56

| NPV            | WACC         |              |
|----------------|--------------|--------------|
| อัตราส่วนคิดลด | 11.56%       |              |
| เริ่มโครงการ   | (780,500.00) |              |
| ปีที่1         | 593,660.17   | (222,620.75) |
| ปีที่2         | 573,420.24   | 190,376.82   |
| ปีที่3         | 551,647.97   | 546,522.77   |
| ปีที่4         | 528,258.03   | 763,919.52   |
| ปีที่5         | 503,171.99   | 997,887.76   |

มูลค่าปัจจุบันสุทธิ = 997,887.76 บาท

ผลของการประเมินด้วยวิธีหาค่าปัจจุบันสุทธิ ถ้า NPV เท่ากับ 0 หมายถึง การลงทุนนั้นให้อัตราผลตอบแทนที่เจ้าของโครงการต้องการ ( $r\%$ ) หากค่าปัจจุบันที่ได้มีค่าเป็นบวก ควรลงทุนในโครงการนั้น เพราะให้ผลตอบแทนที่ต้องการ ดังนั้นโครงการลงทุนในธุรกิจไอศกรีมโฮมเมดมีมูลค่าสุทธิ 997,887.76 บาท ซึ่งมีค่าเป็นบวก ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าควรที่จะลงทุนในโครงการนี้ได้

**ดัชนีการทำกำไร (Profitability Index หรือ PI)** คือ ค่าของอัตราส่วนระหว่างมูลค่าปัจจุบันของเงินสดรับสุทธิตลอดอายุโครงการกับเงินสดจ่ายลงทุนเริ่มแรก

$$\text{ดัชนีการทำกำไร} = 2.43 \text{ เท่า}$$

โครงการลงทุนธุรกิจไอศกรีมโฮมเมด มีมูลค่าดัชนีการทำกำไร คือ 9.33 เท่า ค่าดัชนีการทำกำไรมากกว่าหนึ่งแสดงว่า โครงการนี้มีมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับรวมมากกว่ามูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดจ่ายรวม หรือมีผลประโยชน์รวมมากกว่าต้นทุนเมื่อคิดเป็นปัจจุบัน ดังนั้นสามารถที่จะลงทุนได้

**การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน** ระดับของยอดขายของกิจการที่เท่ากับค่าใช้จ่ายทั้งหมดของกิจการ ซึ่งก็คือจุดที่กิจการไม่มีผลกำไรหรือขาดทุนนั่นเอง โดยจุดคุ้มทุนจะสามารถหาได้ก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการสามารถแยกได้ว่าค่าใช้จ่ายของธุรกิจนั้นมีอะไรเป็นต้นทุนคงที่ และต้นทุนผันแปรอย่างละเท่าไรบ้าง จากการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จุดคุ้มทุน (หน่วยขายที่คุ้มทุน)} &= \text{ต้นทุนคงที่} / (\text{ราคาขายต่อหน่วย} - \text{ต้นทุนผันแปรต่อหน่วย}) \\ &= 656,940 / (39 - 12.4) \\ &= 24,697 \text{ หน่วย} \end{aligned}$$

ดังนั้นจุดคุ้มทุนของโครงการปีดำเนินงานที่ 1 จะต้องขายเครื่องดื่มให้ได้ในจำนวน 24,697 ถ้วย

### สรุปผลการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการด้วยเครื่องมือทางการเงิน

เมื่อพิจารณาอัตราผลตอบแทนการลงทุนที่ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามสมมติฐานคือโครงการลงทุนธุรกิจร้านไอศกรีมโฮมเมดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความเป็นไปได้ในการลงทุน โดยมีระยะเวลาคืนทุน 15.77 เดือน มีมูลค่าปัจจุบัน (NPV) เป็นบวก

#### 4.4.4 แผนการพัฒนาธุรกิจ และแผนการออกจากธุรกิจ

##### แผนพัฒนาธุรกิจ

1. เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ให้แก่ธุรกิจ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค
2. เปิดหลักสูตรสำหรับผู้สนใจในการทำธุรกิจไอศกรีมโฮมเมด

3. เข้าร่วมกิจกรรมกับ Organizer เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย และสร้างยอดขายให้แก่ธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเป้าหมายรู้จักในตราสินค้ามากขึ้น

#### **แผนการออกจากธุรกิจ**

ธุรกิจไอศกรีมโฮมเมดเป็นธุรกิจขนาดเล็ก จึงได้กำหนดแผนการออกจากธุรกิจ ในกรณีเมื่อมีปัญหากรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

##### **1.กรณียอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้**

- ทางผู้ประกอบการจะทำกิจกรรมทางการตลาดและกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ
- ดำเนินกลยุทธ์ในการลดราคาสินค้า
- เพิ่มผลิตภัณฑ์ ที่จัดจำหน่ายภายในร้านเพื่อเพิ่มยอดขาย

##### **2.กรณีไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงที่กำหนดไว้**

- ทางผู้ประกอบการจะขอเจรจาประนอมหนี้กับสถาบันทางการเงิน

##### **3.กรณีไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ทางผู้ประกอบการจะตัดสินใจออกจากธุรกิจ**

- ทางผู้ประกอบการจะจัดหาผู้ร่วมทุน หรือ ผู้ที่จะเข้ามาซื้อกิจการ เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินงานต่อไปได้ในอนาคต
- ทางผู้ประกอบการจะจำหน่ายสินทรัพย์ถาวรภายในร้าน เพื่อระดมเงินทุนไปใช้ในการชำระหนี้ให้แก่ธนาคาร