

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร และเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการ รวมถึงการนำข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 300 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำเสนอเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 8-25)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 26-33)

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามตัวแปรประชากรศาสตร์ (ตารางที่ 34-49)

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 50-53)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	169	56.3
ชาย	131	43.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 และเพศชาย จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	38	12.7
20 – 30 ปี	93	31.0
31 – 40 ปี	85	28.3
41 – 50 ปี	63	21.0
มากกว่า 50 ปี	21	7.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0, รองลงมาคือ อายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3, อายุ 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0, ไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.7 และมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	153	51.0
สมรส	142	47.3
อื่นๆ	5	1.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 51.3, รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 47.3 และอื่นๆ ได้แก่ หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จำแนกตามอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	47	15.7
ข้าราชการ	39	13.0
พนักงานบริษัทเอกชน	72	24.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	4.3
ธุรกิจส่วนตัว	70	23.3
รับจ้าง	50	16.7
เกษียณ	9	3.0
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.0, รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 23.3, อาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 16.7, นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.7, ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.0, พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.3 และเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	62	20.7
5,000 – 10,000 บาท	84	28.0
10,001 – 15,000 บาท	39	13.0
15,001 – 20,000 บาท	34	11.3
20,001 – 25,000 บาท	26	8.7
มากกว่า 25,000 บาท	55	18.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ย 5,000 – 10,000 บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.0, รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.7, รายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.3, รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.0, รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 และรายได้เฉลี่ย 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	35	11.7
มัธยมศึกษา / ปวช.	84	28.0
อนุปริญญา / ปวส.	36	12.0
ปริญญาตรี	122	40.7
สูงกว่าปริญญาตรี	23	7.6
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7, รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.0, อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.0, ต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.7 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท้องถิ่นที่อาศัย

ท้องถิ่นที่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	164	54.7
อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร	19	6.3
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	25	8.3
สมุทรสงคราม	10	3.3
สมุทรปราการ	11	3.7
ราชบุรี	1	0.3
กรุงเทพมหานคร	62	20.7
อื่นๆ	8	2.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีท้องถิ่นที่อาศัยอยู่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 54.7, รองลงมาคือ กรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 20.7, อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครคิดเป็นร้อยละ 8.3, อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 6.3, สมุทรปราการ คิดเป็นร้อยละ 3.7, อื่นๆ ได้แก่ ผู้มีท้องถิ่นที่อาศัยจากจังหวัดนครปฐม, จังหวัดอยุธยา, จังหวัดนนทบุรี, จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดระยอง คิดเป็นร้อยละ 2.7 และจังหวัดราชบุรี คิดเป็นร้อยละ 0.3

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีร้านอาหารประจำ

ร้านอาหารประจำ	จำนวน	ร้อยละ
มี	179	59.7
ไม่มี	121	40.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีร้านอาหารที่ทานเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 59.7 และไม่มีร้านอาหารที่รับประทานเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 40.3

### ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอาหารที่ชอบไปรับประทานบ่อยที่สุด

ประเภทของอาหาร	จำนวน	ร้อยละ
อาหารไทย	115	38.3
อาหารจีน	25	8.3
อาหารทะเล	140	46.7
อาหารประเภทอื่นๆ	20	6.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชอบไปรับประทานอาหารทะเลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7, รองลงมาคือ อาหารไทย คิดเป็นร้อยละ 38.3, อาหารจีน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอาหารประเภทอื่นๆ ได้แก่ อาหารอีสาน, อาหารตามสั่ง และอาหารทั่วไป อันได้แก่ อาหารประเภทที่ผู้บริโภคไม่ได้มีการเฉพาะเจาะจง สั่งโดยรวมๆ คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอาหารที่สั่งมารับประทาน

ประเภทของอาหาร	จำนวน	ร้อยละ
อาหารประเภทยำ	188	62.7
อาหารประเภทกับแกงส้ม	90	30.0
อาหารประเภทผัด	102	34.0
อาหารประเภทย่าง/นึ่ง	148	16.3
อาหารประเภททอด	150	50.0
อาหารประเภทต้ม/แกง	162	54.0
อาหารประเภทจานเดียว	61	20.3
อาหารประเภทอื่นๆ	5	1.7

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสั่งอาหารประเภทยำมารับประทานจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.7, รองลงมาคือ สั่งอาหารประเภทต้ม/แกงมารับประทาน คิดเป็นร้อยละ 54.0, อาหารประเภททอด คิดเป็นร้อยละ 50.0, อาหารประเภทย่าง/นึ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.3, อาหารประเภทผัด คิดเป็นร้อยละ 34.0, อาหารประเภทกับแกงส้ม คิดเป็นร้อยละ 30.0, อาหารประเภทจานเดียว คิดเป็นร้อยละ 20.3 และอาหารประเภทอื่นๆ ได้แก่ อาหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 1.7



ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเครื่องดื่มที่สั่งเป็นประจำ

ประเภทเครื่องดื่มที่สั่งประจำ	จำนวน	ร้อยละ
น้ำอัดลม	147	49.0
น้ำเปล่า	211	70.3
น้ำผลไม้	93	31.0
น้ำชา	31	10.3
เครื่องดื่มประเภทพร้อมดื่ม	30	10.0
กาแฟ	45	15.0
สุรา	84	28.0
เบียร์	4	1.3
เครื่องดื่มประเภทอื่นๆ	11	3.7

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสั่งเครื่องดื่มประเภทน้ำเปล่าดื่มเป็นประจำมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.3, รองลงมาคือ สั่งเครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลม คิดเป็นร้อยละ 49.0, น้ำผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 31.0, สุรา คิดเป็นร้อยละ 28.0, กาแฟ คิดเป็นร้อยละ 15.0, น้ำชา คิดเป็นร้อยละ 10.3, เครื่องดื่มประเภทพร้อมดื่ม คิดเป็นร้อยละ 10.0, เครื่องดื่มประเภทอื่นๆ ได้แก่ น้ำเก๊กฮวย, ชาเขียว, ไวน์ และ โซดา คิดเป็นร้อยละ 3.7 และเบียร์ คิดเป็นร้อยละ 1.3



ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริเวณในร้านอาหารที่  
ชอบนั่งมากที่สุด

บริเวณในร้านอาหารที่ชอบนั่งมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
บริเวณที่โล่ง	107	35.7
บริเวณหน้าเวที	27	9.0
บริเวณใต้ต้นไม้	32	10.6
บริเวณใกล้น้ำ	72	24.0
บริเวณในห้องแอร์	58	19.3
บริเวณอื่นๆ	4	1.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชอบนั่งบริเวณที่โล่งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7, รองลงมาคือ บริเวณใกล้น้ำ คิดเป็นร้อยละ 24.0, บริเวณในห้องแอร์ คิดเป็นร้อยละ 19.3, บริเวณใต้ต้นไม้ คิดเป็นร้อยละ 10.6, บริเวณหน้าเวที คิดเป็นร้อยละ 9.0 และบริเวณอื่นๆ ได้แก่ บริเวณหน้าร้าน, บริเวณติดผนังหรือเสา และทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีส่วนในการ  
ชักชวนไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร

บุคคลที่มีส่วนในการชักชวน	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลในครอบครัว	142	47.3
เพื่อนสนิท	85	28.3
เพื่อนบ้าน	5	1.7
เพื่อนร่วมงาน	62	20.7
คนอื่นๆ	6	2.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุคคลในครอบครัวมีส่วนในการชักชวนไป  
รับประทานอาหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3, รองลงมาคือ เพื่อนสนิทคิดเป็นร้อยละ 28.0, เพื่อน  
ร่วมงานคิดเป็นร้อยละ 20.7, คนอื่นๆ ได้แก่ แฟนหรือคู่รัก คิดเป็นร้อยละ 2.0 และเพื่อนบ้านคิดเป็น  
ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร

เลือกใช้บริการในโอกาส	จำนวน	ร้อยละ
วันหยุด	136	45.3
วันสำคัญของคนในครอบครัว	115	38.3
เทศกาลต่างๆ	86	28.7
พบปะสังสรรค์	130	43.3
เลี้ยงรับรองแขก/ลูกค้า/เพื่อน	59	19.7
โอกาสอื่นๆ	17	5.7

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการร้านอาหารในวันหยุดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.3, รองลงมาคือ พบปะสังสรรค์คิดเป็นร้อยละ 43.3, วันสำคัญของคนในครอบครัวคิดเป็นร้อยละ 38.3, เทศกาลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 28.7, เลี้ยงรับรองแขก/ลูกค้า/เพื่อนคิดเป็นร้อยละ 19.7 และ โอกาสอื่นๆ ได้แก่ วันที่อยากรับประทานอาหารนอกบ้าน, เมื่อหิว, เมื่อมาเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร, เมื่อเบื่ออาหารที่บ้าน และตามสะดวก คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการร้านอาหารมากที่สุด

วันที่ของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี	29	9.7
วันศุกร์	25	8.3
วันเสาร์	65	21.7
วันอาทิตย์	81	27.0
วันหยุดนักขัตฤกษ์	67	22.3
วันอื่นๆ	33	11.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการวันอาทิตย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.0, รองลงมาคือ วันหยุดนักขัตฤกษ์คิดเป็นร้อยละ 22.3, วันเสาร์คิดเป็นร้อยละ 21.7, วันอื่นๆ ได้แก่ วันหยุดงาน, เมื่อมีเวลาว่าง และเมื่อสะดวก คิดเป็นร้อยละ 11.0, วันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดีคิดเป็นร้อยละ 9.7 และวันศุกร์คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการในร้านอาหาร

ช่วงเวลาของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลา 12.00 น.	7	2.3
12.00-17.00 น.	68	22.7
17.01-21.00 น.	193	64.3
หลังเวลา 21.00 น.	22	7.3
เวลาอื่นๆ	10	3.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอาหารในช่วงเวลา 17.01-21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 64.3, รองลงมาเป็นช่วงเวลา 12.00-17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.7, หลังเวลา 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 7.3, เวลาอื่นๆ ได้แก่ เวลาหลังเลิกงาน และเมื่อสะดวก คิดเป็นร้อยละ 3.4 และก่อนเวลา 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการร้านอาหาร

จำนวนครั้งของการใช้บริการร้านอาหาร	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	140	46.7
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	46	15.3
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	17	5.7
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	13	4.3
เดือนละครั้ง	63	21.0
อื่นๆ	21	7.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7, รองลงมาคือ เดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.0, 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 15.3, อื่นๆ ได้แก่ มาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง, และมาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.0 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 5.7 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการในร้านอาหารแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้บริการในร้านอาหารแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าครึ่งละ 1 ชั่วโมง	27	9.0
ครึ่งละ 1-2 ชั่วโมง	188	62.7
ครึ่งละ 3-4 ชั่วโมง	74	24.7
ครึ่งละมากกว่า 4 ชั่วโมง	11	3.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอาหารครั้งละ 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 62.7, รองลงมาคือ ครั้งละ 3-4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 24.7, ต่ำกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 9.0 และครั้งละมากกว่า 4 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ที่มาใช้บริการในร้านอาหารด้วยกัน

จำนวนผู้ที่มาใช้บริการด้วยกัน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 คน	37	12.3
3-4 คน	138	46.0
5-6 คน	93	31.0
มากกว่า 6 คนขึ้นไป	32	10.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารครั้งละ 3-4 คนมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0, รองลงมาคือ 5-6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0, 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และมากกว่า 6 คนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 10.7

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการในร้านอาหาร

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการในร้านอาหาร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500 บาท	36	12.0
500-1,000 บาท	107	35.7
1,001-1,500 บาท	56	18.6
1,501-2,000 บาท	50	16.7
2,001-2,500 บาท	37	12.3
มากกว่า 2,500 บาท	14	4.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งคือ 500-1,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7, รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,001-1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.6, ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,501-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.7, ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 2,001-2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.3, ค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.0 และค่าใช้จ่ายต่อครั้งมากกว่า 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการสั่งอาหารมารับประทาน

วิธีการสั่งอาหารมารับประทาน	จำนวน	ร้อยละ
ดูตามเมนู/รายการอาหาร	244	81.3
สั่งตามเพื่อนแนะนำ	54	18.0
เพื่อนร่วมโต๊ะสั่งให้	32	10.7
สั่งตามป้ายโฆษณา	60	20.0
สั่งตามพนักงานแนะนำ	121	40.3
ดูจากราคาอาหาร	57	19.0
อื่นๆ	5	1.7

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสั่งอาหาร โดยดูตามเมนู/รายการอาหารมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.3, รองลงมาคือ สั่งตามพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 40.3, สั่งตามป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 20.0, ดูจากราคาอาหาร คิดเป็นร้อยละ 19.0, สั่งตามเพื่อนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 18.0, เพื่อนร่วมโต๊ะสั่งให้ คิดเป็นร้อยละ 10.7 และอื่นๆ ได้แก่ สั่งอาหารที่ต้องการจะรับประทาน หรืออาหารที่ชอบ คิดเป็นร้อยละ 1.7



ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ประเภทของสื่อที่ทำให้รู้จักร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	จำนวน	ร้อยละ
ใบปลิว/แผ่นพับ	57	19.0
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	49	16.3
เพื่อนแนะนำ	214	71.3
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายผ้า	121	40.3
วิทยุ	15	5.0
โทรทัศน์	17	5.7
อินเทอร์เน็ต	9	3.0
สื่อประเภทอื่นๆ	17	5.7

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักร้านอาหารจากเพื่อนแนะนำมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.3, รองลงมาคือ ป้ายโฆษณากลางแจ้ง/ป้ายผ้า คิดเป็นร้อยละ 40.3, ใบปลิว/แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 19.0, หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 16.3, โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 5.7, สื่อประเภทอื่นๆ ได้แก่ ผู้ปกครองหรือพ่อแม่แนะนำ, ขับรถหรือนั่งรถผ่านร้านอาหารจึงลงรับประทาน, สอบถามจากคนในท้องถิ่น และหนังสือหรือนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 5.7, วิทยุคิดเป็นร้อยละ 5.0 และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 3.0



ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

สาเหตุที่ใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดสมุทรสาคร	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำโดยหนังสือท่องเที่ยว	9	3.0
แนะนำโดยเพื่อนหรือผู้อื่น	78	26.0
พาผู้อื่นมารับประทานอาหาร	28	9.3
ตามผู้อื่นมารับประทานอาหาร	22	7.3
ชอบบรรยากาศของร้านอาหาร	43	14.3
ชอบความเป็นกันเองของร้าน	25	8.3
ได้รับประทานอาหารทะเล	44	14.8
ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย	41	13.7
มีคาราโอเกะ	4	1.3
สาเหตุอื่นๆ	6	2.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร เนื่องจากแนะนำโดยเพื่อนหรือผู้อื่นมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.0, รองลงมาคือ ไปรับประทานอาหารทะเล คิดเป็นร้อยละ 14.8, ชอบบรรยากาศของร้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 14.3, ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 13.7, พาผู้อื่นมารับประทานอาหาร คิดเป็นร้อยละ 9.3, ชอบความเป็นกันเองของร้าน คิดเป็นร้อยละ 8.3, ตามผู้อื่นมารับประทานอาหาร คิดเป็นร้อยละ 7.3, แนะนำโดยหนังสือท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 3.0, สาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ชอบรสชาติของอาหาร, เนื่องจากมาหาเพื่อนที่จังหวัดสมุทรสาคร และมีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีคาราโอเกะ คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ประทับใจมากที่สุด

สิ่งที่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
อาหาร	157	52.3
บรรยากาศ	110	36.7
บริการ	8	2.7
ความสะอาด	18	6.0
พนักงาน	4	1.3
อื่นๆ	3	1.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประทับใจในเรื่องของอาหาร คิดเป็นร้อยละ 52.3, รองลงมาคือ บรรยากาศในร้าน คิดเป็นร้อยละ 36.7, ความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 6.0, บริการ คิดเป็นร้อยละ 2.7, พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และอื่นๆ ได้แก่ การต้อนรับ และความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่จ่ายเงิน เมื่อเรียกเก็บเงิน

ผู้ที่จ่ายเงิน เมื่อเรียกเก็บเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ทำนจ่ายเอง	124	41.3
มีคนจ่ายแทนทำน	75	25.0
เฉลี่ยกับผู้ที่มาด้วย	88	29.3
คนอื่นๆ	13	4.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเอง เมื่อเรียกเก็บเงิน มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3, รองลงมาคือ เฉลี่ยกับผู้มาด้วย คิดเป็นร้อยละ 29.3, มีคนจ่ายแทนทำน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และคนอื่นๆ เป็นผู้จ่ายให้ คิดเป็นร้อยละ 4.4

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารใน  
จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
(Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อาหารมีรสชาติอร่อย	125 (41.7)	117 (39.0)	56 (18.7)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.21 มาก	0.78	2
อาหารมีความสะอาดสะอ้าน่ารับประทาน	127 (42.3)	119 (39.7)	50 (16.7)	3 (1.0)	1 (0.3)	4.23 มาก	0.78	1
ความหลากหลายของรายการอาหาร	61 (20.3)	152 (50.7)	82 (27.3)	5 (1.7)	0 (0)	3.90 มาก	0.73	3
มีอาหารจานเด็ด/อาหารแนะนำ	54 (18.0)	138 (46.0)	97 (32.3)	10 (3.3)	1 (0.3)	3.78 มาก	0.79	4
อาหารมีการจัดวางที่สวยงาม	36 (12.0)	108 (36.0)	130 (43.3)	22 (7.3)	4 (1.3)	3.50 มาก	0.85	5
รสชาติของเครื่องดื่ม (น้ำผลไม้)	41 (13.7)	97 (32.3)	132 (44.0)	24 (8.0)	6 (2.0)	3.48 ปานกลาง	0.90	6
มีความหลากหลายของเครื่องดื่ม	43 (14.3)	80 (26.7)	138 (46.0)	34 (11.3)	5 (1.7)	3.41 ปานกลาง	0.93	7
มีของหวานพิเศษ	22 (7.3)	77 (25.7)	114 (38.0)	69 (23.0)	18 (6.0)	3.05 ปานกลาง	1.01	8
รวม						3.70 มาก		

จากตารางที่ 26 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร  
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยในรายละเอียดพบว่า อาหารมีความสะอาดสะอ้าน่ารับประทาน มีผลระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย 4.23) อาหารมีรสชาติอร่อย มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความหลากหลายของรายการ  
อาหาร มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีอาหารจานเด็ด/อาหารแนะนำ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

3.78) อาหารมีการจัดวางที่สวยงาม มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) รสชาติของเครื่องดื่ม (น้ำผลไม้) มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ความหลากหลายของเครื่องดื่ม มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีของหวานพิเศษ มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างชัดเจน	58 (19.3)	182 (42.7)	107 (35.7)	7 (2.3)	0 (0.0)	3.79 มาก	0.78	2
ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ	42 (14.0)	118 (39.3)	117 (39.0)	22 (7.3)	1 (0.3)	3.59 มาก	0.83	3
มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	120 (40.0)	101 (33.7)	65 (21.7)	12 (4.0)	2 (0.7)	4.08 มาก	0.91	1
รวม						3.88 มาก		

จากตารางที่ 27 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยในรายละเอียดพบว่า มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างชัดเจน มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลงผล	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย	110 (36.7)	104 (34.7)	69 (24.0)	15 (5.0)	2 (0.7)	4.02 มาก	0.93	1
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	57 (19.0)	92 (30.7)	100 (33.3)	37 (12.3)	14 (4.7)	3.47 ปาน กลาง	1.08	5
ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ไป-มาสะดวก	49 (16.3)	95 (31.7)	118 (39.3)	26 (8.7)	12 (4.0)	3.48 ปาน กลาง	0.99	4
ทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนสามารถไปทำ ธุระที่อื่นได้	39 (13.0)	113 (37.7)	112 (37.3)	25 (8.3)	11 (3.7)	3.48 ปาน กลาง	0.95	3
ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป	65 (21.7)	138 (46.0)	83 (27.7)	12 (4.0)	2 (0.7)	3.84 มาก	0.83	2
รวม						3.66 มาก		

จากตารางที่ 28 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยในรายละเอียดพบว่า ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ไป-มาสะดวก มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) ทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนสามารถไปทำธุระที่อื่นได้ มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน	44 (14.7)	117 (39.0)	107 (35.7)	25 (8.3)	7 (2.3)	3.55 มาก	0.92	3
มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคา ค่าอาหาร	50 (16.7)	135 (45.0)	97 (32.3)	14 (4.7)	4 (1.3)	3.71 มาก	0.85	2
มีการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ หรือ โฆษณาทางสื่อต่างๆ	83 (27.7)	124 (41.3)	76 (25.3)	15 (5.0)	2 (0.7)	3.90 มาก	0.89	1
มีส่วนลด	56 (18.7)	95 (31.7)	101 (33.7)	39 (13.0)	9 (3.0)	3.50 มาก	1.03	4
รวม						3.67 มาก		

จากตารางที่ 29 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยในรายละเอียดพบว่า มีการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคาค่าอาหาร มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีส่วนลด มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)



ตารางที่ 30 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานให้การต้อนรับและมีอัธยาศัย ไมตรีที่ดี	38 (12.7)	86 (28.7)	113 (37.7)	50 (16.7)	13 (4.3)	3.29 ปาน กลาง	1.03	7
พนักงานแต่งกายสะอาด มีบุคลิกที่ดี และ บริการด้วยความสุภาพ	55 (18.3)	90 (30.0)	97 (32.3)	47 (15.7)	11 (3.7)	3.44 ปาน กลาง	1.08	6
พนักงานมีความพร้อมกระตือรือร้นใน การทำงาน	111 (37.0)	97 (32.3)	83 (27.7)	9 (3.0)	0 (0.0)	4.03 มาก	0.88	1
พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า นำเชื้อถือ และไว้วางใจได้	112 (37.3)	95 (31.7)	84 (28.0)	8 (2.7)	1 (0.3)	4.03 มาก	0.89	2
พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้	104 (37.7)	102 (34.0)	84 (28.0)	9 (3.0)	1 (0.3)	4.00 มาก	0.88	3
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่าง รับประทานอาหาร	102 (34.0)	106 (35.3)	77 (25.7)	14 (4.7)	1 (0.3)	3.98 มาก	0.90	4
พนักงานสามารถจัดหาที่นั่งที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการของลูกค้า	83 (27.7)	117 (39.0)	89 (29.7)	10 (3.3)	1 (0.3)	3.90 มาก	0.85	5
รวม						3.81 มาก		

จากตารางที่ 30 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยในรายละเอียดพบว่า พนักงานมีความพร้อมกระตือรือร้นในการทำงาน มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า นำเชื้อถือ และไว้วางใจได้ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงานสามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานสามารถจัดหาที่นั่งที่



เหมาะสมตรงตามความต้องการของลูกค้า มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) พนักงานแต่งกายสะอาด มีบุคลิกที่ดี และบริการด้วยความสุภาพ มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) และพนักงานให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	77 (25.7)	115 (38.3)	77 (25.7)	26 (8.7)	5 (1.7)	3.78 มาก	0.98	10
ชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจำง่าย	74 (24.7)	117 (39.0)	86 (28.7)	21 (7.0)	2 (0.7)	3.80 มาก	0.91	9
เปิดบริการมานานแล้ว	69 (23.0)	133 (44.3)	83 (27.7)	13 (4.3)	2 (0.7)	3.84 มาก	0.85	7
การตกแต่งภายนอกและภายในสวยงาม ดูดี	44 (14.7)	125 (41.7)	121 (40.3)	10 (3.3)	0 (0.0)	3.68 มาก	0.76	11
บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง	82 (27.3)	137 (45.7)	70 (23.3)	10 (3.3)	1 (0.3)	3.97 มาก	0.82	2
บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึก ปลอดภัย	76 (25.3)	142 (47.3)	72 (24.0)	9 (3.0)	1 (0.3)	3.94 มาก	0.80	4
ภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย	99 (33.0)	129 (43.0)	62 (20.7)	8 (2.7)	2 (0.7)	4.05 มาก	0.84	1
จัดโต๊ะไว้รองรับบริการอย่างกว้างขวาง เพียงพอ	61 (23.3)	142 (47.3)	93 (31.0)	2 (0.7)	2 (0.7)	3.86 มาก	0.76	5
อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะมีให้บริการ อย่างเพียงพอ	50 (16.7)	152 (50.7)	93 (31.0)	4 (1.3)	1 (0.3)	3.82 มาก	0.73	8
มีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอ ต่อจำนวนลูกค้า	93 (31.0)	111 (37.0)	88 (29.3)	5 (1.7)	3 (1.0)	3.95 มาก	0.87	3
มีสนามเด็กเล่น	19 (6.3)	36 (12.0)	109 (36.3)	109 (36.3)	27 (9.0)	2.70 ปานกลาง	1.01	14
มีวงดนตรีเล่น หรือเปิดเพลงให้ฟัง	46 (15.3)	91 (30.3)	119 (39.7)	38 (12.7)	6 (2.0)	3.44 ปานกลาง	0.96	12
มีคาราโอเกะ	49 (16.3)	68 (22.7)	108 (36.0)	55 (18.3)	20 (6.7)	3.24 ปานกลาง	1.13	13

## ตารางที่ 31 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ และปลอดภัย	78 (26.0)	120 (40.0)	87 (29.0)	13 (4.3)	2 (0.7)	3.86 มาก	0.88	6
รวม						3.71 มาก		

จากตารางที่ 31 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยในรายละเอียดพบว่า ภายในกว้างขวาง โถง ไม่อึดอัด สะอาดเรียบร้อย มีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึกปลอดภัย มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) จัดโต๊ะไว้รองรับบริการอย่างกว้างขวางเพียงพอ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ และปลอดภัย มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) เปิดบริการมานานแล้ว มีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะมีให้บริการอย่างเพียงพอ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจำง่าย มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) การตกแต่งภายนอกและภายในสวยงามดูดี มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีวงดนตรีเล่น หรือเปิดเพลงให้ฟัง มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีคาราโอเกะ มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) และมีสนามเด็กเล่น มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.70)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ให้บริการด้วยความถูกต้อง ในเวลาที่รวดเร็ว	101 (33.7)	99 (33.0)	88 (29.3)	11 (3.7)	1 (0.3)	3.96 มาก	0.90	3
ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ทัดเทียมกัน	88 (29.3)	123 (41.0)	72 (24.0)	13 (4.3)	4 (1.3)	3.93 มาก	0.91	5
มีการทบทวนรายการอาหารกับลูกค้า ทุกครั้ง	65 (21.7)	115 (38.3)	103 (34.3)	16 (5.3)	1 (0.3)	3.76 มาก	0.86	9
อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ	90 (30.0)	129 (43.0)	69 (23.0)	11 (3.7)	1 (0.3)	3.99 มาก	0.85	2
มีการแนะนำส่วนลดก่อนให้บริการ	46 (15.3)	103 (34.3)	98 (32.7)	40 (13.3)	13 (4.3)	3.43 ปานกลาง	1.04	11
มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า	59 (19.7)	128 (42.7)	97 (32.3)	16 (5.3)	0 (0.0)	3.77 มาก	0.83	8
เวลาเปิด-ปิด ของร้าน สะดวกในการใช้ บริการ	54 (18.0)	151 (50.3)	80 (26.7)	13 (4.3)	2 (0.7)	3.81 มาก	0.80	7
มีการสอบถามความต้องการ ใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	36 (12.0)	115 (38.3)	111 (37.0)	28 (9.3)	10 (3.3)	3.46 ปานกลาง	0.94	10
บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นชัดเจน	100 (33.3)	134 (44.7)	56 (18.7)	8 (2.7)	2 (0.7)	4.07 มาก	0.83	1
แคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว	86 (28.7)	120 (40.0)	84 (28.0)	7 (2.3)	3 (1.0)	3.93 มาก	0.86	4
ทางร้านสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	68 (22.7)	131 (43.7)	84 (28.0)	13 (4.3)	4 (1.3)	3.82 มาก	0.88	6
<b>รวม</b>						<b>3.81</b> มาก		

จากตารางที่ 32 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยในรายละเอียดพบว่า บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นชัดเจน มีผลระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 4.07) อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ให้บริการด้วยความถูกต้อง ในเวลาที่รวดเร็ว มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) แคนเซียร์ติดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ทางร้านสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เวลาเปิด-ปิด ของร้าน สะดวกในการใช้บริการ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีการทบทวนรายการอาหารกับลูกค้าทุกครั้ง มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการสอบถามความต้องการใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีการแนะนำส่วนลดก่อนให้บริการ มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยแปลผล (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ลำดับ ที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.70 (มาก)	0.60	5
ปัจจัยด้านราคา (Price)	3.82 (มาก)	0.58	1
ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	3.66 (มาก)	0.63	7
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.67 (มาก)	0.65	6
ปัจจัยด้านบุคคล (People)	3.81 (มาก)	0.77	3
ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical)	3.71 (มาก)	0.54	4
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	3.81 (มาก)	0.65	2
รวม	3.74 (มาก)		

จากตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหาร ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.71) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามตัวแปรประชากรศาสตร์

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
อาหารมีรสชาติอร่อย	4.29 (มาก)	0.80	4.18 (มาก)	0.72	4.20 (มาก)	0.80	4.29 (มาก)	0.83	4.05 (มาก)	0.74	4.21 (มาก)
อาหารมีความสะอาดน่า รับประทาน	4.39 (มาก)	0.79	4.15 (มาก)	0.79	4.13 (มาก)	0.83	4.37 (มาก)	0.70	4.24 (มาก)	0.77	4.23 (มาก)
ความหลากหลายของรายการ อาหาร	4.08 (มาก)	0.63	3.84 (มาก)	0.73	3.81 (มาก)	0.76	3.98 (มาก)	0.71	3.90 (มาก)	0.83	3.90 (มาก)
มีอาหารงานเด็ด/อาหาร แนะนำ	3.84 (มาก)	0.68	3.82 (มาก)	0.82	3.64 (มาก)	0.90	3.86 (มาก)	0.67	3.86 (มาก)	0.65	3.78 (มาก)
อาหารมีการจัดวางที่สวยงาม	3.63 (มาก)	0.91	3.56 (มาก)	0.90	3.34 (ปาน กลาง)	0.80	3.51 (มาก)	0.74	3.62 (มาก)	0.97	3.50 (มาก)



ตารางที่ 34 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
รสชาติของเครื่องดื่ม (น้ำ ผลไม้)	3.84 (มาก)	0.86	3.44 (ปาน กลาง)	0.89	3.29 (ปาน กลาง)	0.91	3.56 (มาก)	0.89	3.48 (ปาน กลาง)	0.81	3.48 (ปานกลาง)
มีควมหลากหลายของ เครื่องดื่ม	3.68 (มาก)	0.90	3.45 (ปาน กลาง)	0.95	3.24 (ปาน กลาง)	0.91	3.44 (ปาน กลาง)	0.96	3.29 (ปาน กลาง)	0.72	3.41 (ปานกลาง)
มีของหวานพิเศษ	3.34 (ปาน กลาง)	0.94	3.11 (ปาน กลาง)	1.09	2.89 (ปาน กลาง)	0.94	3.06 (ปาน กลาง)	1.03	2.90 (ปาน กลาง)	0.94	3.05 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.89 (มาก)	0.56	3.70 (มาก)	0.62	3.57 (มาก)	0.58	3.76 (มาก)	0.56	3.67 (มาก)	0.64	3.70 (มาก)



จากตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีความสด สะอาดน่ารับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.39) อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.18) อาหารมีความสด สะอาดน่ารับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) อาหารมีความสด สะอาดน่ารับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีความสด สะอาดน่ารับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.37) อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีความสด สะอาดน่ารับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครไม่ต่างกัน

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร  
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)			20-30 ปี (93 คน)			31-40 ปี (85 คน)			41-50 ปี (63 คน)			มากกว่า 50 ปี (21 คน)			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน		
มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน	3.68 (มาก)	0.74	3.76 (มาก)	0.73	3.69 (มาก)	0.82	3.98 (มาก)	0.78	3.90 (มาก)	0.83	3.79 (มาก)	0.83	3.90 (มาก)	0.83	3.79 (มาก)	
ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพ และปริมาณ	3.58 (มาก)	0.92	3.73 (มาก)	0.84	3.45 (ปาน กลาง)	0.84	3.57 (มาก)	0.73	3.67 (มาก)	0.86	3.59 (มาก)	0.86	3.67 (มาก)	0.86	3.59 (มาก)	
มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4.00 (มาก)	0.90	4.04 (มาก)	0.94	3.96 (มาก)	0.91	4.33 (มาก)	0.78	4.14 (มาก)	1.11	4.08 (มาก)	1.11	4.14 (มาก)	1.11	4.08 (มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.75 (มาก)	0.55	3.85 (มาก)	0.56	3.70 (มาก)	0.59	3.96 (มาก)	0.56	3.91 (มาก)	0.70	3.82 (มาก)	0.70	3.91 (มาก)	0.70	3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครไม่ต่างกัน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้าน ช่องทางการจำหน่าย (Place)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย	4.18 (มาก)	0.95	4.05 (มาก)	0.96	3.85 (มาก)	0.89	4.16 (มาก)	0.81	3.81 (มาก)	1.12	4.02 (มาก)
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.16 (ปานกลาง)	0.92	3.39 (ปานกลาง)	1.12	3.58 (มาก)	1.04	3.67 (มาก)	1.12	3.38 (ปานกลาง)	1.07	3.47 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ไปมาสะดวก	3.71 (มาก)	0.87	3.52 (มาก)	1.12	3.51 (มาก)	0.95	3.35 (ปานกลาง)	0.88	3.14 (ปานกลาง)	1.11	3.48 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนสามารถไปทำธุระที่อื่นได้	3.37 (ปานกลาง)	0.85	3.47 (ปานกลาง)	1.00	3.59 (มาก)	0.88	3.41 (ปานกลาง)	0.99	3.48 (ปานกลาง)	1.08	3.48 (ปานกลาง)

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน ช่องทางการจำหน่าย (Place)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
ทำเลที่ตั้งไม่พหุภาคส่วนหรือ แออัดเกินไป	3.87 (มาก)	0.70	3.80 (มาก)	0.89	3.91 (มาก)	0.81	3.84 (มาก)	0.77	3.71 (มาก)	1.06	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.66 (มาก)	0.54	3.65 (มาก)	0.69	3.68 (มาก)	0.63	3.69 (มาก)	0.57	3.50 (มาก)	0.69	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.87) และทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ใหญ่-มา สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.80) และทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ใหญ่-มา สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.91) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) และทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน สามารถไปทำธุระที่อื่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.16) ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.84) และทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) และทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน สามารถไปทำธุระที่อื่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่าย 3 อันดับแรกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน	3.68 (มาก)	0.87	3.52 (มาก)	0.94	3.59 (มาก)	0.88	3.51 (มาก)	0.93	3.47 (ปานกลาง)	1.12	3.56 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคา	3.58 (มาก)	0.83	3.80 (มาก)	0.85	3.65 (มาก)	0.75	3.73 (มาก)	0.87	3.76 (มาก)	1.14	3.71 (มาก)
มีการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ	3.87 (มาก)	0.81	3.85 (มาก)	0.90	3.80 (มาก)	0.90	4.08 (มาก)	0.87	4.10 (มาก)	0.94	3.90 (มาก)
มีส่วนลด	3.68 (มาก)	0.96	3.49 (ปานกลาง)	1.02	3.35 (ปานกลาง)	1.09	3.59 (มาก)	1.03	3.52 (มาก)	1.03	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.70 (มาก)	0.66	3.66 (มาก)	0.64	3.60 (มาก)	0.59	3.73 (มาก)	0.67	3.71 (มาก)	0.85	3.67 (มาก)



จากตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีการส่งเสริมการขาย โดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีการส่งเสริมการขาย โดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการส่งเสริมการขาย โดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีการส่งเสริมการขาย โดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน กล่าวคือ

ทุกกลุ่มอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ แต่อันดับ 2 และ 3 ต่างกัน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร  
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	
พนักงานให้การต้อนรับและมี อัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.66 (มาก)	0.85	3.38 (ปาน กลาง)	0.98	3.16 (ปาน กลาง)	1.12	3.17 (ปาน กลาง)	0.99	3.05 (ปาน กลาง)	1.12	3.29 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายสะอาด มีบุคลิกที่ดี และบริการด้วยความสุภาพ	3.68 (มาก)	1.07	3.44 (ปาน กลาง)	1.06	3.38 (ปาน กลาง)	1.08	3.41 (ปาน กลาง)	1.07	3.29 (ปาน กลาง)	1.15	3.44 (ปานกลาง)
พนักงานมีความพร้อมกระตือรือร้น ในการทำงาน	4.11 (มาก)	0.92	3.99 (มาก)	0.95	3.96 (มาก)	0.87	4.21 (มาก)	0.74	3.86 (มาก)	0.85	4.03 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.03 (มาก)	0.91	4.04 (มาก)	0.91	3.95 (มาก)	0.89	4.24 (มาก)	0.80	3.67 (มาก)	0.97	4.03 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสารอธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ ลูกค้าเข้าใจได้	4.03 (มาก)	0.88	4.05 (มาก)	0.85	3.86 (มาก)	0.90	4.24 (มาก)	0.76	3.52 (มาก)	1.08	4.00 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่าง รับประทานอาหาร	4.08 (มาก)	0.97	4.04 (มาก)	0.91	3.80 (มาก)	0.83	4.19 (มาก)	0.78	3.62 (มาก)	1.20	3.98 (มาก)
พนักงานสามารถจัดหาที่นั่งที่เหมาะสมตรง ตามความต้องการของลูกค้า	3.92 (มาก)	0.85	3.97 (มาก)	0.85	3.74 (มาก)	0.83	4.10 (มาก)	0.80	3.67 (มาก)	1.02	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.93 (มาก)	0.71	3.84 (มาก)	0.78	3.69 (มาก)	0.78	3.94 (มาก)	0.70	3.52 (มาก)	0.92	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานมีความพร้อมกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานสามารถจัดหาที่นั่งที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน





ตารางที่ 39 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
ภายในกว้างขวาง โดดง ไม่อึดอัด	4.11 (มาก)	0.89	4.06 (มาก)	0.96	3.94 (มาก)	0.79	4.11 (มาก)	0.67	4.14 (มาก)	0.79	4.05 (มาก)
สะอาดเรียบร้อย	4.03 (มาก)	0.79	3.90 (มาก)	0.86	3.62 (มาก)	0.69	4.03 (มาก)	0.69	3.81 (มาก)	0.51	3.86 (มาก)
จัดโต๊ะไว้รองรับบริการอย่าง กว้างขวางเพียงพอ	3.92 (มาก)	0.78	3.87 (มาก)	0.84	3.64 (มาก)	0.65	3.94 (มาก)	0.62	3.81 (มาก)	0.60	3.82 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะมี ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.18 (มาก)	0.87	3.97 (มาก)	0.91	3.80 (มาก)	0.88	4.02 (มาก)	0.77	3.90 (มาก)	0.89	3.95 (มาก)
มีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวน เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า	2.84 (ปานกลาง)	0.89	2.63 (ปานกลาง)	1.09	2.68 (ปานกลาง)	0.99	2.75 (ปานกลาง)	0.95	2.71 (ปานกลาง)	1.10	2.70 (ปานกลาง)
มีสนามเด็กเล่น											



ตารางที่ 39 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
มีวงดนตรีเต้น หรือเปิดเพลงให้ ฟัง	3.29 (ปาน กลาง)	0.99	3.58 (มาก)	0.95	3.38 (ปานกลาง)	0.95	3.50 (มาก)	0.95	3.24 (ปาน กลาง)	1.09	3.44 (ปานกลาง)
มีคาราโอเกะ	3.21 (ปาน กลาง)	0.99	3.44 (ปาน กลาง)	1.17	3.18 (ปานกลาง)	1.11	3.11 (ปาน กลาง)	1.22	3.00 (ปาน กลาง)	0.89	3.24 (ปานกลาง)
มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ และปลอดภัย	3.71 (มาก)	0.80	3.99 (มาก)	0.95	3.76 (มาก)	0.87	3.98 (มาก)	0.79	3.67 (มาก)	0.86	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.76 (มาก)	0.52	3.76 (มาก)	0.60	3.59 (มาก)	0.49	3.78 (มาก)	0.49	3.66 (มาก)	0.62	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18) บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึกปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และภายในกว้างขวาง โลง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ภายในกว้างขวาง โลง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.06) บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ภายในกว้างขวาง โลง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.94) บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึกปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และบรรยากาศของร้านเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ภายในกว้างขวาง โลง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) เปิดบริการมานานแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) และจัดโต๊ะไว้รองรับบริการอย่างกว้างขวางเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ภายในกว้างขวาง โลง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.14) เปิดบริการมานานแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.04) และบรรยากาศของร้านเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกายภาพ 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครค่อนข้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ให้บริการด้วยความถูกต้อง ในเวลาที่รวดเร็ว	4.03 (มาก)	1.03	4.02 (มาก)	0.92	3.81 (มาก)	0.85	4.11 (มาก)	0.84	3.71 (มาก)	0.85	3.96 (มาก)
ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน	4.00 (มาก)	1.04	3.92 (มาก)	1.05	3.81 (มาก)	0.82	4.10 (มาก)	0.76	3.76 (มาก)	0.70	3.93 (มาก)
มีการทบทวนรายการอาหารกับลูกค้าทุกครั้ง	3.84 (มาก)	0.86	3.81 (มาก)	0.97	3.62 (มาก)	0.79	3.90 (มาก)	0.82	3.48 (มาก)	0.75	3.76 (มาก)
อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.13 (มาก)	0.74	3.97 (มาก)	0.92	3.85 (มาก)	0.81	4.21 (มาก)	0.79	3.67 (มาก)	0.80	3.99 (มาก)
มีการแนะนำส่วนลดก่อนให้บริการ	3.76 (มาก)	1.02	3.39 (ปานกลาง)	1.12	3.40 (ปานกลาง)	0.98	3.40 (ปานกลาง)	0.99	3.24 (ปานกลาง)	1.04	3.43 (ปานกลาง)

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เขียนบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เขียนบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เขียนบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เขียนบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เขียนบน มาตรฐาน	
มีบริการรับของโต๊ะวงหน้า	3.58 (มาก)	0.86	3.87 (มาก)	0.82	3.71 (มาก)	0.80	3.90 (มาก)	0.82	3.48 (ปาน กลาง)	0.81	3.77 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ของร้าน สะดวกใน การใช้บริการ	3.79 (มาก)	0.81	3.90 (มาก)	0.83	3.65 (มาก)	0.81	3.89 (มาก)	0.72	3.81 (มาก)	0.75	3.81 (มาก)
มีการสอบถามความต้องการ ใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	3.61 (มาก)	0.92	3.39 (ปาน กลาง)	1.10	3.29 (ปาน กลาง)	0.86	3.68 (มาก)	0.82	3.57 (มาก)	0.68	3.46 (ปานกลาง)
บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็น ชัดเจน	4.11 (มาก)	0.89	4.15 (มาก)	0.85	3.92 (มาก)	0.77	4.19 (มาก)	0.84	3.95 (มาก)	0.74	4.07 (มาก)
แคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว	4.03 (มาก)	0.85	4.02 (มาก)	0.92	3.74 (มาก)	0.85	4.03 (มาก)	0.78	3.81 (มาก)	0.87	3.93 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
เมื่อเกิดปัญหาทางร้านสามารถจัดการกับ ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	3.97 (มาก)	0.85	3.88 (มาก)	0.92	3.64 (มาก)	0.83	3.94 (มาก)	0.88	3.67 (มาก)	0.86	3.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.89 (มาก)	0.70	3.85 (มาก)	0.71	3.68 (มาก)	0.59	3.94 (มาก)	0.58	3.65 (มาก)	0.65	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และแคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ให้บริการด้วยความถูกต้อง ในเวลาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.02) และแคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และให้บริการด้วยความถูกต้อง ในเวลาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) เวลาเปิด-ปิด ของร้าน สะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และแคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน



ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		ตัวแปรอื่น มีผลต่อความแตกต่างของปัจจัยย่อยในบริการ 3 อันดับแรก
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.89	มาก	3.70	มาก	3.57	มาก	3.76	มาก	3.67	มาก	ไม่แตกต่าง
ปัจจัยด้านราคา	3.75	มาก	3.85	มาก	3.70	มาก	3.96	มาก	3.91	มาก	ไม่แตกต่าง
ปัจจัยด้านช่องทางจำหน่าย	3.66	มาก	3.65	มาก	3.68	มาก	3.69	มาก	3.50	มาก	ส่วนใหญ่ไม่แตกต่าง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.70	มาก	3.66	มาก	3.60	มาก	3.73	มาก	3.71	มาก	แตกต่างกัน
ปัจจัยด้านบุคคล	3.93	มาก	3.84	มาก	3.69	มาก	3.94	มาก	3.52	มาก	ส่วนใหญ่ไม่แตกต่าง
ปัจจัยด้านกายภาพ	3.76	มาก	3.76	มาก	3.59	มาก	3.78	มาก	3.66	มาก	แตกต่างกัน
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.89	มาก	3.85	มาก	3.68	มาก	3.94	มาก	3.65	มาก	แตกต่างกัน
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	มาก	3.77	มาก	3.64	มาก	3.83	มาก	3.64	มาก	



ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้

ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	
อาหารมีรสชาติ อร่อย	4.23 (มาก)	0.80	4.17 (มาก)	0.74	4.26 (มาก)	0.79	4.35 (มาก)	0.69	4.08 (มาก)	1.02	4.22 (มาก)	0.74	4.21 (มาก)
อาหารมีความสด สะอาดน่า รับประทาน	4.18 (มาก)	0.82	4.19 (มาก)	0.78	4.31 (มาก)	0.77	4.41 (มาก)	0.70	4.04 (มาก)	0.66	4.25 (มาก)	0.84	4.23 (มาก)
ความหลากหลาย ของรายการ อาหาร	4.02 (มาก)	0.69	3.81 (มาก)	0.72	3.85 (มาก)	0.74	4.09 (มาก)	0.75	3.88 (มาก)	0.77	3.82 (มาก)	0.75	3.90 (มาก)
มีอาหารจานเด็ด/ อาหารแนะนำ	3.79 (มาก)	0.81	3.79 (มาก)	0.79	3.69 (มาก)	0.73	3.79 (มาก)	0.88	3.77 (มาก)	0.71	3.82 (มาก)	0.80	3.78 (มาก)
อาหารมีกรจัด วางที่สวยงาม	3.56 (มาก)	0.90	3.60 (มาก)	0.75	3.44 (ปาน กลาง)	1.10	3.35 (มาก)	0.85	3.62 (มาก)	0.64	3.36 (มาก)	0.82	3.50 (มาก)

## ตารางที่ 42 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ (Product)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	
รสชาติของ เครื่องดื่ม (น้ำ ผลไม้)	3.73 (มาก)	0.87	3.55 (มาก)	0.83	3.64 (มาก)	0.93	3.18 (ปาน กลาง)	0.94	3.50 (มาก)	0.76	3.15 (ปาน กลาง)	0.93	3.48 (ปานกลาง)
มีควม หลากหลายของ เครื่องดื่ม	3.63 (มาก)	0.91	3.57 (ปาน กลาง)	0.95	3.38 (ปาน กลาง)	0.99	3.15 (ปาน กลาง)	0.78	3.50 (ปาน กลาง)	0.81	3.04 (ปาน กลาง)	0.88	3.41 (ปานกลาง)
มีของหวานพิเศษ	3.29 (ปาน กลาง)	0.95	3.74 (มาก)	0.99	2.82 (ปาน กลาง)	1.30	2.74 (ปาน กลาง)	0.90	3.04 (ปาน กลาง)	0.87	2.93 (ปาน กลาง)	0.94	3.05 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.80 (มาก)	0.63	3.74 (มาก)	0.60	3.68 (มาก)	0.65	3.63 (มาก)	0.47	3.68 (มาก)	0.56	3.57 (มาก)	0.59	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวนกรายได้ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.23) อาหารมีความสด สะอาด นำรับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีความสด สะอาด นำรับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีความสด สะอาด นำรับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีความสด สะอาด นำรับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.08) อาหารมีความสด สะอาด นำรับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารมีความสด สะอาด นำรับประทาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) อาหารมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย 4.22) และความหลากหลายของรายการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร  
จำแนกรายได้

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
มีป้ายแสดงอัตรา ค่าบริการให้เห็น ชัดเจน	3.73 (มาก)	0.73	3.79 (มาก)	0.76	3.82 (มาก)	0.72	3.56 (มาก)	0.86	3.89 (มาก)	0.86	3.95 (มาก)	0.78	3.79 (มาก)
ราคาอาหารมีความ เหมาะสมกับคุณภาพ และบริการ	3.63 (มาก)	0.83	3.77 (มาก)	0.86	3.46 (ปาน กลาง)	0.79	3.32 (ปาน กลาง)	0.88	3.65 (มาก)	0.89	3.51 (มาก)	0.72	3.59 (มาก)
มีการบริการการ ชำระเงินด้วยบัตร เครดิต	3.94 (มาก)	0.90	4.20 (มาก)	0.90	4.23 (มาก)	1.04	4.18 (มาก)	0.87	3.96 (มาก)	1.08	3.96 (มาก)	0.77	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.76 (มาก)	0.54	3.92 (มาก)	0.59	3.84 (มาก)	0.48	3.69 (มาก)	0.71	3.83 (มาก)	0.74	3.81 (มาก)	0.49	3.82 (มาก)



จากตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย	4.02 (มาก)	0.98	4.10 (มาก)	0.84	3.87 (มาก)	1.15	4.15 (มาก)	0.86	3.77 (มาก)	1.03	4.04 (มาก)	0.79	4.02 (มาก)
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.24 (ปานกลาง)	0.95	3.38 (ปานกลาง)	1.15	3.62 (มาก)	1.21	3.41 (ปานกลาง)	1.02	3.46 (ปานกลาง)	1.24	3.80 (มาก)	0.89	3.47 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ไป-มาสะดวก	3.66 (มาก)	0.87	3.63 (มาก)	1.14	3.33 (ปานกลาง)	1.03	3.38 (ปานกลาง)	0.92	3.08 (ปานกลาง)	0.84	3.38 (ปานกลาง)	0.93	3.48 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนสามารถไปทำธุระที่อื่นได้	3.40 (ปานกลาง)	0.86	3.75 (มาก)	0.93	3.49 (ปานกลาง)	1.17	3.32 (ปานกลาง)	0.98	3.35 (ปานกลาง)	0.85	3.31 (ปานกลาง)	0.88	3.48 (ปานกลาง)

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ทำเลที่ตั้งไม่พูกพถานหรือแอ็ดคเินไป	3.82 (มาก)	0.74	3.96 (มาก)	0.88	4.13 (มาก)	0.70	3.47 (ปานกลาง)	0.90	3.81 (มาก)	0.69	3.71 (มาก)	0.88	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.63 (มาก)	0.60	3.76 (มาก)	0.65	3.69 (มาก)	0.70	3.55 (มาก)	0.70	3.49 (ปานกลาง)	0.52	3.65 (มาก)	0.57	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.02) ท่าเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.82) และท่าเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ไป-มา สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) ท่าเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.96) และท่าเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน สามารถไปทำธุระที่อื่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.13) ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) และท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) ท่าเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.47) และท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.81) ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) และท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และท่าเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

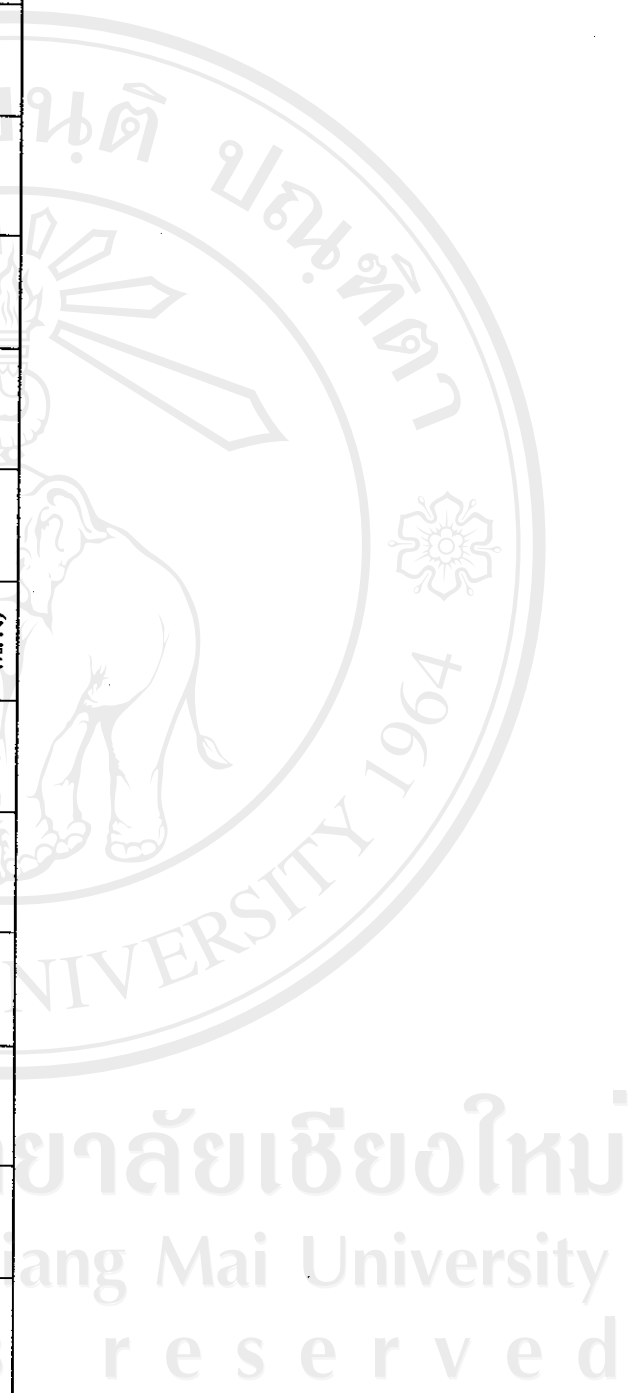
ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน			5,000-10,000 บาท : 84 คน			10,001-15,000 บาท : 39 คน			15,001-20,000 บาท : 34 คน			20,001-25,000 บาท : 26 คน			มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
มีป้ายร้านที่แสดง การให้บริการ อย่างชัดเจน	3.65 (มาก)	0.85	0.85	3.80 (มาก)	0.93	0.93	3.46 (ปาน กลาง)	0.97	0.97	3.18 (ปาน กลาง)	1.06	1.06	3.50 (มาก)	0.86	0.86	3.40 (ปาน กลาง)	0.81	0.81	3.56 (มาก)
มีการส่งเสริมการ ขายโดยมีบัตรลด ราคาค่าอาหาร	3.52 (มาก)	0.84	0.84	3.96 (มาก)	0.81	0.81	3.69 (มาก)	1.00	1.00	3.53 (มาก)	0.90	0.90	3.65 (มาก)	0.69	0.69	3.69 (มาก)	0.74	0.74	3.71 (มาก)
มีการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาทาง สื่อต่างๆ	3.77 (มาก)	0.80	0.80	4.00 (มาก)	0.89	0.89	4.03 (มาก)	1.01	1.01	3.76 (มาก)	0.82	0.82	3.88 (มาก)	0.95	0.95	3.91 (มาก)	0.89	0.89	3.90 (มาก)



ตารางที่ 45 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
มีส่วนลด	3.52 (มาก)	1.05	3.61 (มาก)	1.04	3.26 (ปานกลาง)	1.16	3.50 (มาก)	0.93	3.31 (ปานกลาง)	0.97	3.38 (มาก)	0.99	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.61 (มาก)	0.65	3.84 (มาก)	0.67	3.61 (มาก)	0.72	3.49 (ปานกลาง)	0.68	3.59 (มาก)	0.60	3.65 (มาก)	0.55	3.67 (มาก)





จากตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม รายได้ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

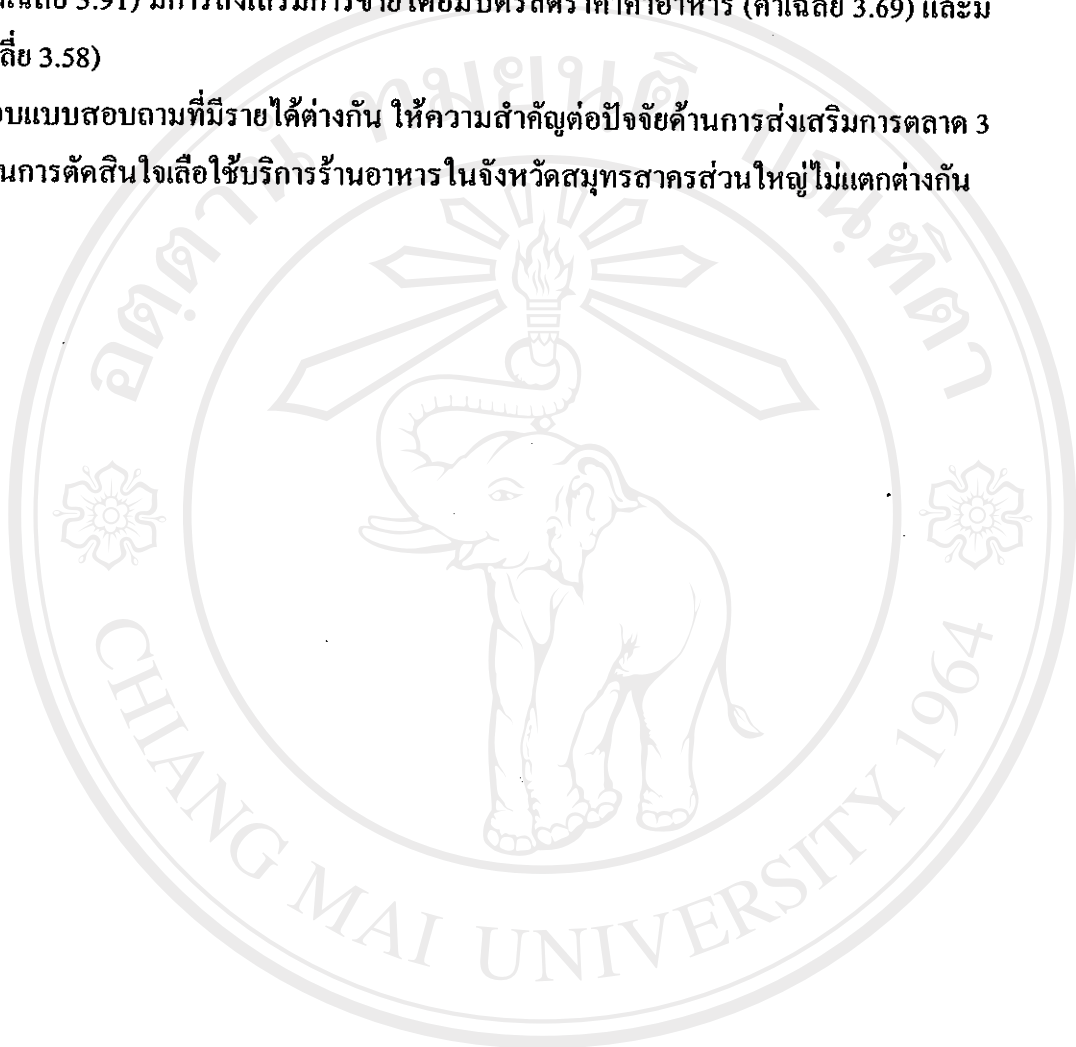
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดราคากำอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมี ส่วนค (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร  
จำแนกรายได้

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน			5,000-10,000 บาท : 84 คน			10,001-15,000 บาท : 39 คน			15,001-20,000 บาท : 34 คน			20,001-25,000 บาท : 26 คน			มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
พนักงานให้บริการ	3.50	1.07	1.01	3.49	1.01	1.10	3.05	1.10	1.10	3.35	0.85	0.85	2.85	1.08	1.03	3.07	1.03	1.03	3.29	(ปานกลาง)
ต้อนรับและมี อัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.50	(มาก)		3.57	(ปาน กลาง)		3.26	(ปาน กลาง)		3.41	(ปาน กลาง)		3.00	(ปาน กลาง)		3.51	(ปาน กลาง)		3.44	(ปานกลาง)
พนักงานแต่งกาย สะอาด มีบุคลิกที่ ดี และบริการด้วย ความสุภาพ	3.95	(มาก)		3.98	(มาก)		4.13	(มาก)		4.18	(มาก)		3.77	(มาก)		4.18	(มาก)		4.03	(มาก)

## ตารางที่ 46 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
พนักงานมีความ ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า นำชื่อถือ และ ไว้วางใจได้	3.85 (มาก)	0.96	4.13 (มาก)	0.86	4.08 (มาก)	0.98	4.18 (มาก)	0.87	3.73 (มาก)	0.83	4.09 (มาก)	0.80	4.03 (มาก)
พนักงานมีความ ชำนาญในการ ปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/ อธิบาย รายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้	3.90 (มาก)	0.90	4.07 (มาก)	0.88	3.97 (มาก)	0.99	4.06 (มาก)	0.98	3.69 (มาก)	0.84	4.11 (มาก)	0.74	4.00 (มาก)

ตารางที่ 46 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เชิงเบน มาตรฐาน	
พนักงานที่ ให้บริการมี จำนวนเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ลูกค้า ระหว่าง รับประทาน อาหาร	3.98 (มาก)	0.93	4.06 (มาก)	0.92	3.79 (มาก)	1.01	4.11 (มาก)	0.88	3.73 (มาก)	0.83	4.02 (มาก)	0.80	3.98 (มาก)
พนักงานสามารถ จัดที่นั่งที่ เหมาะสมตรงตาม ความต้องการของ ลูกค้า	3.87 (มาก)	0.86	4.04 (มาก)	0.90	3.87 (มาก)	0.95	3.91 (มาก)	0.75	3.62 (มาก)	0.80	3.89 (มาก)	0.79	3.90 (มาก)

## ตารางที่ 46 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.80 (มาก)	0.77	3.90 (มาก)	0.78	3.74 (มาก)	0.85	3.84 (มาก)	0.74	3.48 (ปาน กลาง)	0.76	3.84 (มาก)	0.70	3.81 (มาก)



จากตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานมีความพร้อม กระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อม กระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานมีความพร้อม กระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อม กระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อม กระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสาร/อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกรับบริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้

ปัจจัยด้าน กายภาพ (Physical)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน			5,000-10,000 บาท : 84 คน			10,001-15,000 บาท : 39 คน			15,001-20,000 บาท : 34 คน			20,001-25,000 บาท : 26 คน			มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เฉลี่ย มาตรฐาน		
ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.74 (มาก)	0.92	3.87	3.74 (มาก)	1.04	3.91 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	1.08	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	0.99	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	0.99	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	0.99	3.78 (มาก)	
ชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านง่าย	3.85 (มาก)	0.81	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	0.94	3.82 (มาก)	3.54 (มาก)	0.95	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	0.87	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	0.92	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	0.92	3.80 (มาก)	
เปิดบริการมานานแล้ว	3.89 (มาก)	0.81	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	0.84	3.56 (มาก)	4.04 (มาก)	0.82	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	0.99	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	0.86	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	0.86	3.85 (มาก)	
การตกแต่งภายนอกและภายในสวยงามดูดี	3.74 (มาก)	0.77	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	0.74	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	0.86	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	0.78	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	0.75	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	0.75	3.68 (มาก)	

ตารางที่ 47 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน			5,000-10,000 บาท : 84 คน			10,001-15,000 บาท : 39 คน			15,001-20,000 บาท : 34 คน			20,001-25,000 บาท : 26 คน			มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า	
บรรยากาศของร้าน เป็นกันเอง	4.00 (มาก)	0.81	0.86	4.10 (มาก)	0.86	0.82	3.90 (มาก)	0.82	4.00 (มาก)	0.86	0.86	3.73 (มาก)	0.78	3.85 (มาก)	0.76	3.96 (มาก)	0.76	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
บรรยากาศในวัน ให้ความรู้ดี ปลอดภัย	4.00 (มาก)	0.85	0.85	3.98 (มาก)	0.85	0.81	3.97 (มาก)	0.81	3.82 (มาก)	0.72	0.72	3.77 (มาก)	0.86	3.96 (มาก)	0.69	3.94 (มาก)	0.69	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)
ภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด สะอาดเรียบร้อย	4.06 (มาก)	0.87	0.89	4.05 (มาก)	0.89	0.90	4.08 (มาก)	0.90	3.97 (มาก)	0.90	0.90	4.04 (มาก)	0.77	4.07 (มาก)	0.69	4.05 (มาก)	0.69	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
จัดโต๊ะไว้ออร์รับ บริการอย่าง กว้างขวางเพียงพอ	3.89 (มาก)	0.81	0.81	3.99 (มาก)	0.81	0.79	3.90 (มาก)	0.79	3.86 (มาก)	0.66	0.66	3.42 (ปาน กลาง)	0.92	3.82 (มาก)	0.51	3.86 (มาก)	0.51	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้ บนโต๊ะมีให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.85 (มาก)	0.79	0.74	3.89 (มาก)	0.74	0.72	3.90 (มาก)	0.72	3.74 (มาก)	0.67	0.67	3.62 (มาก)	0.80	3.76 (มาก)	0.64	3.82 (มาก)	0.64	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน กายภาพ (Physical)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน			5,000-10,000 บาท : 84 คน			10,001-15,000 บาท : 39 คน			15,001-20,000 บาท : 34 คน			20,001-25,000 บาท : 26 คน			มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
มีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวน เพียงพอต่อ จำนวนลูกค้า	4.06 (มาก)	0.87	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	0.98	0.98	4.15 (มาก)	0.78	0.78	3.31 (ปาน กลาง)	0.79	0.79	3.93 (มาก)	0.77	0.77	3.95 (มาก)			
มีสนามเด็กเล่น	2.97 (ปาน กลาง)	1.01	2.74 (ปาน กลาง)	2.72 (ปาน กลาง)	1.01	1.02	2.44 (น้อย)	1.05	1.05	2.58 (ปาน กลาง)	0.86	0.86	2.76 (ปาน กลาง)	1.04	1.04	2.70 (ปานกลาง)			
มีวงดนตรีเล่น หรือเปิดเพลงให้ ฟัง	3.35 (ปาน กลาง)	0.98	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	0.89	1.01	3.15 (ปาน กลาง)	0.82	0.82	3.50 (มาก)	1.03	1.03	3.33 (ปาน กลาง)	1.04	1.04	3.44 (ปานกลาง)			
มีคาราโอเกะ	3.18 (ปาน กลาง)	1.02	3.61 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	1.09	1.10	2.82 (ปาน กลาง)	1.00	1.00	3.19 (ปาน กลาง)	1.27	1.27	2.87 (ปาน กลาง)	1.19	1.19	3.24 (ปานกลาง)			

ตารางที่ 47 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน กายภาพ (Physical)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน			5,000-10,000 บาท : 84 คน			10,001-15,000 บาท : 39 คน			15,001-20,000 บาท : 34 คน			20,001-25,000 บาท : 26 คน			มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
มีสถานที่จอดรถ	3.74	0.81	0.89	4.02	0.89	0.98	3.87	0.98	0.78	3.94	0.78	0.90	3.62	0.90	3.82	0.89	0.89	0.89	3.86 (มาก)
สะดวก กว้างขวาง เพียงพอ และ ปลอดภัย	3.73 (มาก)	0.58	0.57	3.81 (มาก)	0.57	0.54	3.73 (มาก)	0.54	0.52	3.62 (มาก)	0.52	0.43	3.51 (มาก)	0.43	3.67 (มาก)	0.51	0.51	0.51	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.73 (มาก)	0.58	0.57	3.81 (มาก)	0.57	0.54	3.73 (มาก)	0.54	0.52	3.62 (มาก)	0.52	0.43	3.51 (มาก)	0.43	3.67 (มาก)	0.51	0.51	0.51	3.71 (มาก)



จากตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) และบรรยากาศของร้านเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.10) ภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.08) บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึกปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.04) เปิดบริการมานานแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึกปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.07)

บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึกปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพ 3 อันดับแรกในการตัดสินใจเลือกรับบริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน			5,000-10,000 บาท : 84 คน			10,001-15,000 บาท : 39 คน			15,001-20,000 บาท : 34 คน			20,001-25,000 บาท : 26 คน			มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)	ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)		
ให้บริการด้วยความสะดวกต้องใช้เวลาที่รวดเร็ว	3.90 (มาก)	0.99 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	0.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	0.97 (มาก)	4.00 (มาก)	0.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	0.85 (มาก)	4.15 (มาก)	0.80 (มาก)	4.15 (มาก)	0.80 (มาก)	3.96 (มาก)	
ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน	3.90 (มาก)	1.04 (มาก)	3.93 (มาก)	0.88 (มาก)	3.85 (มาก)	1.04 (มาก)	3.85 (มาก)	1.04 (มาก)	4.03 (มาก)	0.83 (มาก)	4.03 (มาก)	3.58 (มาก)	0.81 (มาก)	4.11 (มาก)	0.76 (มาก)	4.11 (มาก)	0.76 (มาก)	3.93 (มาก)	
มีการทบทวนรายการอาหารกับลูกค้าทุกครั้ง	3.76 (มาก)	0.88 (มาก)	3.80 (มาก)	0.89 (มาก)	3.74 (มาก)	0.91 (มาก)	3.74 (มาก)	0.91 (มาก)	3.79 (มาก)	0.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	0.86 (มาก)	3.84 (มาก)	0.76 (มาก)	3.84 (มาก)	0.76 (มาก)	3.76 (มาก)	
อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.03 (มาก)	0.79 (มาก)	4.06 (มาก)	0.81 (มาก)	3.82 (มาก)	0.88 (มาก)	3.82 (มาก)	0.88 (มาก)	3.94 (มาก)	0.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.58 (มาก)	0.90 (มาก)	4.16 (มาก)	0.76 (มาก)	4.16 (มาก)	0.76 (มาก)	3.99 (มาก)	

ตารางที่ 48 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน กระบวนการ (Process)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
มีการแนะนำ ส่วนลดก่อน ให้บริการ	3.52 (มาก)	1.16	3.43 (ปาน กลาง)	0.95	3.28 (ปาน กลาง)	1.19	3.38 (ปาน กลาง)	0.82	3.08 (ปาน กลาง)	1.13	3.64 (มาก)	0.99	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการรับรอง โต๊ะล่วงหน้า	3.73 (มาก)	0.87	3.88 (มาก)	0.77	3.82 (มาก)	0.79	3.50 (มาก)	0.79	4.04 (มาก)	0.77	3.64 (มาก)	0.89	3.77 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ของ ร้าน สะดวกใน การใช้บริการ	3.77 (มาก)	0.86	3.89 (มาก)	0.76	3.74 (มาก)	0.79	3.74 (มาก)	0.75	3.62 (มาก)	0.85	3.89 (มาก)	0.83	3.81 (มาก)
มีการสอบถาม ความต้องการ ใบเสร็จรับเงินทุก ครั้ง	3.48 (ปาน กลาง)	1.00	3.48 (ปาน กลาง)	0.92	3.33 (ปาน กลาง)	1.03	3.35 (ปาน กลาง)	1.01	3.62 (มาก)	0.75	3.51 (มาก)	0.86	3.46 (ปานกลาง)

## ตารางที่ 48 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน กระบวนการ (Process)	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน			5,000-10,000 บาท : 84 คน			10,001-15,000 บาท : 39 คน			15,001-20,000 บาท : 34 คน			20,001-25,000 บาท : 26 คน			มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน			ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (การแปล ผล)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
บิตเก็บเงินมีการ แสดงให้เห็น ชัดเจน	4.05 (มาก)	0.90	0.82	4.10 (มาก)	0.82	0.76	4.28 (มาก)	0.76	0.87	4.03 (มาก)	0.87	0.87	4.04 (มาก)	0.87	0.77	3.96 (มาก)	0.77	0.77	4.07 (มาก)
แคชเชียร์คิดเงิน ได้ถูกต้อง รวดเร็ว	3.89 (มาก)	0.89	0.81	4.02 (มาก)	0.81	0.88	3.90 (มาก)	0.88	0.78	4.06 (มาก)	0.78	0.78	3.54 (มาก)	0.81	0.96	3.96 (มาก)	0.96	0.96	3.93 (มาก)
เมื่อเกิดปัญหาทาง ร้านสามารถ จัดการกับปัญหา ได้อย่างเหมาะสม	3.87 (มาก)	0.88	0.82	3.83 (มาก)	0.82	0.97	3.74 (มาก)	0.97	0.76	3.97 (มาก)	0.76	0.76	3.42 (ปาน กลาง)	0.95	0.92	3.89 (มาก)	0.92	0.92	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.81 (มาก)	0.73	0.62	3.86 (มาก)	0.62	0.63	3.77 (มาก)	0.63	0.67	3.80 (มาก)	0.67	0.67	3.59 (มาก)	0.66	0.61	3.89 (มาก)	0.61	0.61	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.05) อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10) อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และแคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.28) แคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) และให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ แคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06) ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และบิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

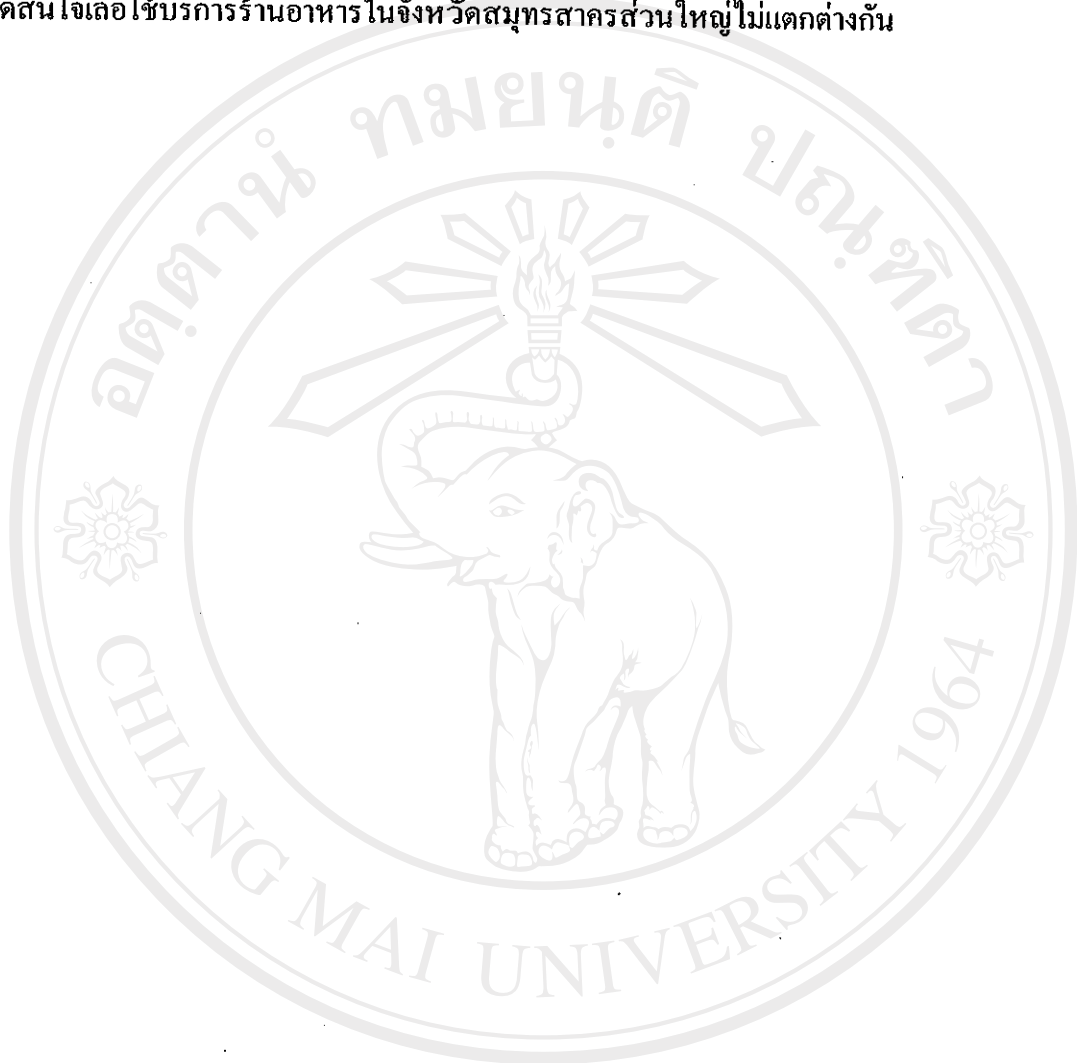
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) บิลเก็บเงินมีการแสดงให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีการสอบถามความต้องการใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ อาหารที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ให้บริการ



ด้วยความถูกต้องในเวลาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.15) และให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค  
ทัดเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ 3 อันดับ  
แรก ในการตัดสินใจเลือกรับบริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,000- 10,000บาท		10,001- 15,000บาท		15,001- 20,000บาท		20,001- 25,000บาท		มากกว่า 25,000 บาท		ตัวแปรรายได้ มีผลต่อความ แตกต่างกันของปัจจัยย่อย ในปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ 3 อันดับแรก
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.80	มาก	3.74	มาก	3.68	มาก	3.63	มาก	3.68	มาก	3.57	มาก	ไม่แตกต่างกัน
ปัจจัยด้านราคา	3.76	มาก	3.92	มาก	3.84	มาก	3.69	มาก	3.83	มาก	3.81	มาก	ไม่แตกต่างกัน
ปัจจัยด้านช่องทางการ จำหน่าย	3.63	มาก	3.76	มาก	3.69	มาก	3.55	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.65	มาก	ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.61	มาก	3.84	มาก	3.61	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.59	มาก	3.65	มาก	ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน
ปัจจัยด้านบุคคล	3.80	มาก	3.90	มาก	3.74	มาก	3.84	มาก	3.49	มาก	3.84	มาก	ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน
ปัจจัยด้านกายภาพ	3.73	มาก	3.81	มาก	3.73	มาก	3.62	มาก	3.51	มาก	3.67	มาก	ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.81	มาก	3.86	มาก	3.77	มาก	3.80	มาก	3.59	มาก	3.89	มาก	ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	มาก	3.83	มาก	3.72	มาก	3.68	มาก	3.57	มาก	3.73	มาก	



ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) และปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

**ส่วนที่ 5 ระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามตัวแปรประชากรศาสตร์**

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน และร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยมีปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	164	54.7
ไม่เคย	136	45.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 50 แสดงจำนวน และร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยมีปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 54.7 เคยมีปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน และร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาจากการใช้บริการ  
ร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาที่พบ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
อาหารมีราคาแพง	107	35.7	2
อาหารไม่สด	87	29.0	5
อาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่	100	33.3	3
ไม่ระบุราคาอาหารไว้	38	12.7	12
ร้านอยู่ไกล	57	19.0	8
ที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่เพียงพอ	44	14.7	10
โปรโมชั่นไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้	15	5.0	15
พนักงานบริการ ไม่สุภาพ	59	19.7	7
พนักงานบริการไม่พอ	95	31.7	4
สถานที่ไม่สะอาด	39	13.0	11
แคชเชียร์คิดเงินผิด	21	7.0	14
ได้รับอาหารช้า	116	38.7	1
ไม่รับบัตรเครดิต	47	15.7	9
อุปกรณ์หรือภาชนะไม่สะอาด	35	11.7	13
ห้องน้ำไม่สะอาด	64	21.3	6
อื่นๆ	1	0.3	16

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 51 แสดงจำนวน และร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาจากการใช้  
บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่างๆ ตามลำดับดังนี้  
ได้รับอาหารช้า คิดเป็นร้อยละ 38.7, อาหารมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 35.7, อาหารไม่อร่อยรสชาติ  
ไม่คงที่ คิดเป็นร้อยละ 33.3, พนักงานบริการไม่พอ คิดเป็นร้อยละ 31.7, อาหารไม่สด คิดเป็นร้อย  
ละ 29.0, ห้องน้ำไม่สะอาด คิดเป็นร้อยละ 21.3, ร้านอยู่ไกล คิดเป็นร้อยละ 19.0, ไม่รับบัตรเครดิต  
คิดเป็นร้อยละ 15.7, ที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 14.7, สถานที่ไม่สะอาด คิดเป็น  
ร้อยละ 13.0, ไม่ระบุราคาอาหารไว้ คิดเป็นร้อยละ 12.7, อุปกรณ์หรือภาชนะไม่สะอาด คิดเป็นร้อย  
ละ 11.7, แคชเชียร์คิดเงินผิด คิดเป็นร้อยละ 7.0, โปรโมชั่นไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้ คิดเป็นร้อยละ  
5.0 และอื่นๆ ได้แก่ ยุงเยอะ คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัญหา	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อาหารมีราคาแพง	11	10.3	39	36.5	29	27.1	24	22.4	4	3.7	107
อาหารไม่สด	12	13.8	30	34.5	22	25.3	19	21.9	4	4.5	87
อาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่	14	14.0	29	29.0	31	31.0	20	20.0	6	6.0	100
ไม่ระบุราคาอาหารไว้	5	13.2	16	42.1	12	31.6	3	7.9	2	5.2	38
ร้านอยู่ไกล	10	17.5	13	22.8	15	26.3	11	19.3	8	14.1	57
ที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่มีเพียงพอ	5	11.3	14	31.8	7	15.9	13	29.5	5	11.5	44
ไปรอไม่ทันไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้	5	33.3	8	53.4	2	13.3	0	0.0	0	0.0	15
พนักงานบริการไม่สุภาพ	10	16.9	21	35.6	17	28.8	8	13.6	3	5.1	59
พนักงานบริการไม่พอ	11	11.6	24	25.3	34	35.8	23	24.1	3	3.2	95
สถานที่ไม่สะอาด	8	20.5	14	35.9	10	25.7	7	17.9	0	0.0	39
เศษเหรียญคิดเงินผิด	4	19.0	8	38.1	6	28.6	3	14.3	0	0.0	21
ได้รับอาหารซ้ำ	25	21.6	34	29.3	30	25.9	23	19.8	4	3.4	116
ไม่รับบัตรเครดิต	3	6.4	12	25.4	20	42.7	11	23.4	1	2.1	47
อุปกรณ์หรือภาชนะไม่สะอาด	11	31.4	10	28.6	7	20.0	6	17.1	1	2.9	35
ห้องน้ำไม่สะอาด	13	20.3	20	31.3	17	26.6	11	17.2	3	4.6	64



ตารางที่ 52 (ต่อ)

ปัญหา	ต่ำกว่า 20 ปี (38 คน)		20-30 ปี (93 คน)		31-40 ปี (85 คน)		41-50 ปี (63 คน)		มากกว่า 50 ปี (21 คน)		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อื่นๆ	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
รวม	147	15.9	293	31.7	259	28.0	182	19.7	44	4.7	925

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี เป็นกลุ่มที่พบปัญหาในการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7 โดยปัญหาอาหารมีราคาแพง เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ ได้รับอาหารช้า, อาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่ และห้องน้ำไม่สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ อาหารมีราคาแพง, ได้รับอาหารช้า และอาหารไม่สด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ พนักงานบริการไม่พอ, ได้รับอาหารช้า และอาหารมีราคาแพง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ อาหารมีราคาแพง, พนักงานบริการไม่พอ และได้รับอาหารช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ ร้านอยู่ไกล, อาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่ และที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน พบปัญหา 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครค่อนข้างแตกต่างกัน



ตารางที่ 53 (ต่อ)

ปัญหา	ต่ำกว่า 5,000 บาท : 62 คน		5,000-10,000 บาท : 84 คน		10,001-15,000 บาท : 39 คน		15,001-20,000 บาท : 34 คน		20,001-25,000 บาท : 26 คน		มากกว่า 25,000 บาท : 55 คน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สถานที่ไม่สะอาด	10	25.6	13	33.3	0	0.0	5	12.8	2	5.2	9	23.1	39
เศษเชียวรึคิเงิน คิต	4	19.1	5	23.8	3	14.3	2	9.5	2	9.5	5	23.8	21
ได้รับอาหารซ้ำ	30	25.9	31	26.7	14	12.1	12	10.3	10	8.6	19	16.4	116
ไม่รับบัตรเครดิต	4	8.5	11	23.4	9	19.1	5	10.6	5	10.6	13	27.8	47
อุปกรณ์หรือ ภาชนะไม่สะอาด	14	40.0	8	22.9	3	8.6	2	5.7	3	8.6	5	14.2	35
ห้องน้ำไม่สะอาด	18	28.1	21	32.8	8	12.5	9	14.1	3	4.7	5	7.8	64
อื่นๆ	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	203	21.9	277	29.9	117	12.7	101	10.9	74	8.0	153	16.6	925

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 53 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท เป็นกลุ่มที่พบปัญหาในการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.9 โดยปัญหาอาหารมีราคาแพง เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ ได้รับอาหารช้า, อาหารมีราคาแพง และอาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ อาหารมีราคาแพง, ได้รับอาหารช้า และอาหารไม่สด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ อาหารมีราคาแพง, พนักงานบริการไม่พอ และอาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ อาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่, ได้รับอาหารช้า และอาหารไม่สด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ อาหารไม่สด, พนักงานบริการไม่พอ และอาหารมีราคาแพง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท พบปัญหา 3 อันดับแรก คือ ได้รับอาหารช้า, อาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่ และพนักงานบริการไม่พอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน พบปัญหา 3 อันดับแรก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาครค่อนข้างแตกต่างกัน