

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผล

#### สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 73.7 รองลงมาอาศัยอยู่ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 9.7 และจังหวัดสมุทรสงคราม ร้อยละ 6.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรสาคร อาศัยอยู่อำเภอเมือง ร้อยละ 81.0 อำเภอกระทุ่มแบน ร้อยละ 10.0 อำเภอบ้านแพ้ว ร้อยละ 9.0 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 เพศชาย ร้อยละ 46.0 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 37.3 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 32.7 และอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 16.3 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.7 สถานภาพโสด ร้อยละ 49.3 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.4 รองลงมาคืออนุปริญญา, ปวท, ปวส ร้อยละ 17.0 โดยมีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 52.7 รองลงมาได้แก่ อาชีพเจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.3 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 35.7 รองลงมา มีรายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 33.0

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารทะเลของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

สื่อที่ทำให้รู้จักร้านอาหารทะเล มากที่สุด คือ เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 77.0 รองลงมา คือ ป้ายคัทเอ้าท์กลางแจ้ง ร้อยละ 34.7

โอกาสในการไปใช้บริการร้านอาหารทะเล ส่วนใหญ่เป็นงานเลี้ยงฉลองในโอกาสสำคัญ ร้อยละ 40.0 รองลงมาเพื่อพบปะสังสรรค์ ร้อยละ 39.7

บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ส่วนใหญ่คือ เพื่อน/ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 39.7 โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการในวันหยุดเทศกาล ร้อยละ 28.3 รองลงมาเป็นวันอาทิตย์ ร้อยละ 20.7 เวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือช่วงเวลา 17.01-21.00 น. ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ 12.00-17.00 น. ร้อยละ 29.7 มีความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่เดือนละครั้ง ร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 18.7

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสั่งอาหาร โดยดูตามเมนู/รายการอาหาร ร้อยละ 64.3 สั่งตามเพื่อนแนะนำ/เพื่อนร่วมโต๊ะสั่งให้ ร้อยละ 39.3 เวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 69.3 รองลงมาครั้งละ 3-4 ชั่วโมง ร้อยละ 18.0 โดยส่วนใหญ่มีผู้ร่วมใช้บริการแต่ละครั้งจำนวน 3-4 คน ร้อยละ 48.4 จำนวน 5-6 คน ร้อยละ 26.3 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการส่วนใหญ่ 500-1,000 บาท ร้อยละ 34.0 จำนวน 1,001-1,500 บาท ร้อยละ 28.0

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ดังนี้

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านอาหารและเครื่องดื่ม) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยด้านความสดของอาหาร รองลงมาได้แก่ ความสะอาดของอาหาร

#### ปัจจัยด้านราคา

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง ราคาอาหาร รองลงมาได้แก่ ราคาเครื่องดื่ม

#### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง มีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ รองลงมาได้แก่ บรรยากาศ เช่น ดิเดริมแม่น้ำ

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง การลดราคาอาหาร รองลงมาได้แก่ การเสนอเมนูอาหารใหม่

### ปัจจัยด้านบุคคล

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง มีห้องน้ำสะอาด รองลงมาได้แก่ มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด รองลงมาได้แก่ แคมเปญรณรงค์เงินได้ถูกต้องรวดเร็ว

## ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล

### จำแนกตามอาชีพ

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ,ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านพนักงาน และอยู่ในระดับสำคัญมาก อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านราคา และอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านอาหารและเครื่องดื่ม)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพข้าราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รสชาติของอาหารและความสดของอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ,ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสดของอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพทุกอาชีพ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และอยู่ในระดับสำคัญมาก อาชีพข้าราชการ และอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ และอยู่ในระดับสำคัญมาก อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศ เช่น ดิคริมแม่น้ำ และอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดราคาอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมาก และอาชีพเจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเสนอเมนูอาหารใหม่ และอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาพบว่ามีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานดูแล เอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานดูแล เอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น และอยู่ในระดับสำคัญมาก อาชีพข้าราชการ อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว และอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพข้าราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีห้องน้ำสะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตกแต่งภายในสวยงาม และปัจจัยด้านสถานที่สะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และอาชีพเจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี และอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และอยู่ในระดับสำคัญมาก อาชีพข้าราชการ อาชีพ

ลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมาก อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แคมเปญรณรงค์เงินได้ถูกต้องรวดเร็ว และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

#### จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านราคา และอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านราคา และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านพนักงาน และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และอยู่ในระดับสำคัญมาก

#### ด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านอาหารและเครื่องดื่ม)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสดของอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รสชาติของอาหาร และความสดของอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รสชาติของอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

#### ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาเครื่องดื่ม และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ราคาอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาเครื่องคั้ม และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศ เช่น ดิคริมแม่น้ำ และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศ เช่น ดิคริมแม่น้ำ และการมีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือนพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศ เช่น ดิคริมแม่น้ำ และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดราคาอาหาร และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำบัตรลดแจกให้แก่ลูกค้าประจำ และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเสนอเมนูอาหารใหม่ และอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

#### ด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนและมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานดูแล เอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และอยู่ในระดับสำคัญมาก มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็วและพนักงานสามารถแนะนำอาหารและเครื่องคั้มได้เป็นอย่างดี และอยู่ใน

ระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

#### ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีห้องน้ำสะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีระบบถ่ายเทอากาศที่ดีและการมีห้องน้ำสะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีห้องน้ำสะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่สะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

#### ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทักทายและต้อนรับเมื่อท่านเดินเข้ามาในร้านและอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้องรวดเร็ว และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาชนะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาชนะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สะอาด และอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

#### ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ได้รับอาหารช้า อาหารมีราคาแพง อาหารไม่สด ห้องน้ำไม่สะอาด พนักงานบริการไม่สุภาพ และอาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่

#### อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ดังนี้

### ส่วนประสมการตลาดบริการ

จากแนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล พบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อผู้บริโภคในระดับมาก

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เนื่องจากร้านอาหารทะเลที่เสนอขายธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายจับต้องไม่ได้ ซึ่งเป็นการซื้อบริการที่มีสินค้าควบมาด้วย และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ จากผลการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านอาหารและเครื่องดื่ม) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากกับทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสดของอาหาร

#### ปัจจัยด้านราคา

ราคาเป็นต้นทุนของสินค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคา ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา เขาจะตัดสินใจซื้อ ซึ่งพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากกับทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาอาหาร

#### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบไปด้วยสถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด กระบวนการจัดจำหน่ายของธุรกิจบริการ จะเกี่ยวข้องกับสถานที่ของร้านอาหารทะเลที่จะใช้บริการส่งถึงลูกค้า จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ บุวนิตย์ ทิศสกุล ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญได้แก่ การมีที่จอดรถเพียงพอ

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสาร อาจใช้พนักงานขายทำการขายและการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลดราคาอาหาร



### ปัจจัยด้านบุคคล

บุคคล หรือพนักงานต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้ สามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติ ที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้าง ค่านิยมให้กับธุรกิจได้ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านพนักงาน ที่มีผลมากที่สุดต่อผู้บริโภคในการ เลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการทำอย่างถูกต้องและ รวดเร็ว

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

การสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management ) เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ต่างๆที่ลูกค้าจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก บรรยากาศของร้าน การดีไซน์และตกแต่งร้านทั้งภายในและภายนอก จากการศึกษา พบว่า ปัจจัย ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การมี ห้องน้ำสะอาด รองลงมา มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี และปัจจัยที่มีความสำคัญมากคือ สถานที่สะอาด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ยูนิคซ์ ทิศสกุล ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้บริโภคให้ ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การมีห้องน้ำสะอาด มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี และปัจจัยที่มีความ สำคัญมาก ได้แก่ มีสถานที่สะอาด ดังนั้นเห็นได้ว่าลักษณะทางกายภาพของสถานที่ให้บริการ ประเภทร้านอาหารมีความสำคัญต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะด้านความสะดวก

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

เป็นกระบวนการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และ ประทับใจลูกค้า โดยธุรกิจร้านอาหารทะเล ควรเสนอคุณภาพการให้บริการขณะที่ลูกค้ามีความ ต้องการ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ และในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้าน กระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ทุกปัจจัยมีความสำคัญใน ระดับมาก โดยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ สะอาด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ยูนิคซ์ ทิศสกุล ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ภาชนะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สะอาด

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ในการวางแผนดำเนินงานและผู้สนใจทั่วไปดังนี้

- ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่อง อาหารที่สั่งได้ช้า ดังนั้นการจัดการเรื่องอาหาร ควรจัดให้มีพนักงานตรวจเช็คอาหาร (Checker) ทำหน้าที่คอยจัดอาหารให้ออกตามออเดอร์ (ใบสั่งอาหาร) ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และจัดพนักงานห้องครัว กู้ก ผู้ช่วยกู้ก ให้มีจำนวนเพียงพอกับช่วงเวลาที่มียูกค้ามาใช้บริการมาก รวมทั้งควรมีการระบุไว้ในเมนู/รายการอาหารว่าอาหารประเภทไหนบ้างที่ใช้เวลาปรุงนานเป็นพิเศษ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ
- ราคาอาหารควรเป็นราคาที่สมเหตุสมผล ยุติธรรมสำหรับลูกค้า ให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ โดยผู้ประกอบการควรพิจารณาด้านต้นทุนของอาหารประกอบในการตั้งราคา และควรระบุราคาไว้ทุกครั้ง เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสตัดสินใจก่อนที่จะสั่งอาหาร
- ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ให้บริการควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะเรื่อง ความสะอาด ความสดของอาหารและรสชาติของอาหาร ควรมีแบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการ เพื่อตรวจสอบและประเมินผลอยู่เสมอ ในส่วนของมาตรฐานควรมีการวางแผนการจัดการเกี่ยวกับงานห้องครัว ให้มีสูตรการทำอาหารที่เป็นมาตรฐาน การคัดเลือกวัตถุดิบที่ใช้ในการทำอาหาร การเก็บรักษา ถนอมอาหาร และการทำความสะอาดวัตถุดิบ เพื่อการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้าน ความสะอาด ความสด และรสชาติของอาหาร
- ลักษณะของร้านอาหารควรจัดให้มีห้องน้ำที่พอเพียง และสะอาด ควรมีพนักงานดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำอยู่เสมอ
- เป็นปัจจัยการตลาดบริการที่ผู้บริโภคให้การยอมรับว่าเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจหรือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ และสามารถสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจร้านอาหารทะเลได้ ดังนั้นควรมีการฝึกอบรมพนักงานบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเทคนิคการให้บริการและควรมีการสร้างเชื่อมั่นกับลูกค้าในด้าน การบริการ เช่น การติดป้าย “หากพนักงานบริการไม่สุภาพ กรุณาแจ้งผู้จัดการ”
- ควรมีการวางแผนด้านรายการอาหารของแต่ละร้านที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ หรือสามารถทำได้ดีกว่าคู่แข่งกัน โดยขึ้นรายการว่า “อาหารแนะนำ” ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าอาหารประเภทนี้อร่อยแน่นอน

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- สื่อที่ทำให้ผู้บริโภครู้จักร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นการเผยแพร่แบบปากต่อปาก จากเพื่อนแนะนำหรือผู้ร่วมงานแนะนำ ดังนั้นผู้ประกอบการควรพิจารณางบประมาณด้านการส่งเสริมการตลาดให้อยู่ในงบประมาณที่พอเหมาะ โดยควรจัดสรรมาใช้ในด้านอื่นๆที่เป็นประโยชน์มากกว่า เช่น ด้านการฝึกอบรมพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์ อาหารและเครื่องดื่ม มากกว่าด้านการส่งเสริมการตลาด

- ส่วนใหญ่ผู้บริโภคใช้บริการในวันหยุดเทศกาล และวันสุดสัปดาห์(วันศุกร์ วันเสาร์ และวันอาทิตย์) มากกว่าวันอื่นๆ ดังนั้นสถานบริการควรปรับความสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้าและการให้บริการ โดยช่วงที่ลูกค้าใช้บริการมาก ควรพิจารณาจ้างพนักงานชั่วคราว (Parttime) มาเสริมการให้บริการ

- การสั่งอาหารโดยมากมีวิธีการสั่งอาหารโดยดูตามเมนู/รายการอาหาร ดังนั้นการจัดทำเมนูควรจัดทำรายการอาหารให้ชัดเจน มีสิ่งดึงดูดใจลูกค้า เช่น มีรูปภาพอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบ หรือจัดทำเมนูตั้งโต๊ะเพื่อให้ลูกค้าทราบว่ามียาอาหารและเครื่องดื่มพิเศษ มีรายการอาหารตามฤดูกาล หรือทำป้ายรายการอาหารพิเศษประจำวันติดไว้หน้าร้าน หรือบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน หากเป็นรายการอาหารพิเศษหรือรายการอาหารที่คิดค้นขึ้นใหม่ ควรจัดพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่มเพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้ทราบ

- ลักษณะของการใช้บริการร้านอาหารทะเลของผู้บริโภคส่วนใหญ่จะใช้บริการในโอกาสต่างๆกัน โดยรวมแล้วโอกาสที่ใช้บริการร้านอาหารทะเล คือ เนื่องในงานเลี้ยงฉลองในโอกาสสำคัญ และเพื่อพบปะสังสรรค์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอาหารควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดตามเหตุการณ์ (Event Marketing) เช่น เทศกาลบอลโลก วันหยุดเทศกาลต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันสงกรานต์ เป็นต้น เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตามโอกาสต่างๆ

- ร้านอาหารควรจัดให้มีที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรมีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกในการดูแลรถให้ลูกค้าเป็นอย่างดี

- ร้านอาหารควรมีการส่งเสริมการขาย โดยการจัดให้มีการลดราคาอาหารในบางช่วง หรือมีการจัดทำบัตรลดแจกให้แก่ลูกค้าประจำ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ

- ควรมีการคิดค้นรายการอาหารใหม่ๆ เพื่อเสนอความหลากหลายให้แก่ลูกค้า

- การส่งเสริมการตลาดโดยใช้พนักงานขาย สามารถสร้างทัศนคติและพฤติกรรม การซื้อได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงควรจัดให้มีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่มประจำร้าน เพื่อเป็นการส่งเสริมการขายโดยตรงแก่ผู้มาใช้บริการและเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับทางร้าน

- ควรจัดให้มีระบบการติดตั้งเครื่องฟอกอากาศ หรือระบบฟักลมดูดควัน เพื่อถ่ายเทอากาศภายในที่ดี
- ควรมีพนักงานประจำ เพื่อทำความสะอาดบริเวณสถานที่ให้บริการอยู่เสมอ
- ภายในร้าน ควรจัดบรรยากาศให้มีความรู้สึกที่เป็นกันเอง อบอุ่น โล่ง กว้างขวาง ไม่อึดอัด ลักษณะของการจัดโต๊ะไม่ชิดกันเกินไป มีที่นั่งเพียงพอและเก้าอี้นั่งสบาย บริเวณห้องน้ำ ควรมีการเขียนป้ายบอกชัดเจน โดยแยกห้องน้ำหญิงและห้องน้ำชายจากกัน
- มีการเตรียมภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้สะอาด โดยมีการตรวจเช็คอยู่เสมอ ภาชนะบางชนิดควรมีการห่อหุ้มเพื่อเป็นการรับประกันความสะอาด เช่น ตะเกียบ ช้อน ไม้จิ้มฟัน อบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องสุขอนามัยด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- พัฒนาความรู้ความสามารถในทักษะการทำงานของพนักงาน สร้างทัศนคติที่ดีให้พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของงานบริการ มีการประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ กำหนดมาตรฐานหรือระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มพูนคุณภาพของงานบริการ
- รูปแบบของร้านอาหารที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน มีรูปแบบที่เป็นสถานที่ โล่ง กว้างขวาง บรรยากาศดี มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด และมีที่จอดรถที่เพียงพอ กับจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการ
- ปัจจัยทางการตลาดทุกปัจจัยมีความสำคัญต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งมีความหมายโดยนัยสำคัญอยู่ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างทางด้านพนักงาน เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับผู้มาใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการกิจการร้านอาหาร

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ ดังนี้

##### จำแนกตามอาชีพ

1. กลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และพนักงานดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีมีความกระตือรือร้น
2. กลุ่มข้าราชการและกลุ่มลูกจ้างบริษัทเอกชน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านการมีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ และพนักงานให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3. กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจชน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านการมีบรรยากาศ เช่น ดิคริมแม่น้ำ พนักงานดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีมีความกระตือรือร้น การตกแต่งภายในสวยงาม สถานที่สะอาด และเก้าอี้นั่งสบาย

4. กลุ่มเจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านการมีบรรยากาศ เช่น ดิคริมแม่น้ำ การเสนอเมนูอาหารใหม่ พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี

จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

1. กลุ่มที่ไม่มีรายได้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านราคาทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และการทักทายต้อนรับเมื่อเดินเข้ามาในร้าน

2. กลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านการลดราคาอาหาร การมีที่นั่งจอดรถสะดวกเพียงพอ และแคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้องรวดเร็ว

3. กลุ่มรายได้ 20,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านการมีบรรยากาศ เช่น ดิคริมแม่น้ำ สถานที่และห้องน้ำสะอาด และภาชนะอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด

4. กลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านการทำบัตรลดแจกให้แก่ลูกค้าประจำ

5. กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านการเสนอเมนูอาหารใหม่