

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตของการศึกษา	8
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	8
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	9
การรวบรวมข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการศึกษา	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	28
ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตาม ตัวแปรประชากรศาสตร์	38
ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดสมุทรสาคร	92
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการศึกษา	100
อภิปรายผล	116
ข้อค้นพบ	118
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้	120
ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป	122
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	124
ก วัตถุประสงค์ และข้อบังคับ ของชมรมร้านอาหารสมุทรสาคร	125
ข แบบสอบถาม	129
ประวัติผู้เขียน	137

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	12
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย	14
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท้องถิ่นที่อาศัย	15
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีร้านอาหารประจำ	16
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอาหาร ที่ชอบไปรับประทานบ่อยที่สุด	16
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอาหาร ที่สั่งมารับประทาน	17
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเครื่องดื่ม ที่สั่งเป็นประจำ	18
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริเวณในร้านอาหาร ที่ชอบนั่งมากที่สุด	19
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีส่วน ในการชักชวนไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร	19
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสในการ เลือกใช้บริการร้านอาหาร	20
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ ร้านอาหารมากที่สุด	21
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ในร้านอาหาร	21
17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้ บริการร้านอาหาร	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ในร้านอาหารแต่ละครั้ง	22
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ในร้านอาหารด้วยกัน	23
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ที่ใช้บริการในร้านอาหาร	23
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการสั่ง อาหารมารับประทาน	24
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสื่อ ที่ทำให้รู้จักร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	25
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ ร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	26
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ประทับใจ มากที่สุด	27
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่จ่ายเงิน เมื่อเรียกเก็บเงิน	27
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	28
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	29
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน ช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหาร ในจังหวัดสมุทรสาคร	30
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหาร ในจังหวัดสมุทรสาคร	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	32
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	33
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	35
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	36
34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	38
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	41
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	43
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	46
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	48
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	51
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	59
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผล ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้	61
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้	64
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้	66
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้	69
46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้	73
47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผล ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้	79
48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายได้	85
49 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้	90
50 แสดงจำนวน และร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยมีปัญหาจากการ ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	92
51 แสดงจำนวน และร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาจากการใช้บริการ ร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร	93
52 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัด สมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารในจังหวัด สมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	97
54 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลเป็นอันดับแรกต่อการ ตัดสินใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	104
55 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลเป็นอันดับแรก ต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารใน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	110