



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
 วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

การศึกษาพฤติกรรมและศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล
Customer Satisfaction with the Services of Roti Kampong Restaurant, Satun Province

ภัควลัญชัย สุวรรณรัตน์

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
 วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: s66563828003@ssru.ac.th

วีระ วีระโสภณ

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: weera.we@ssru.ac.th

ศุภศักดิ์ เงามประเสริฐวงศ์

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: supasak.ng@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมและศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล” โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 420 ชุด ได้ดังนี้ เพศ พบว่า ส่วนใหญ่มีเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้ต่อเดือน 10,001 -15,000 บาท ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ ใช้บริการร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล ช่วงเวลา 20.01 - 21.00 น. และมาใช้บริการร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก 3-4 ครั้งในหนึ่งเดือน โดยมาใช้บริการร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก กับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก คือ รสชาติอร่อย และจะแนะนำสินค้าของร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก ให้คนที่คุ้นรู้จักและผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะใช้บริการร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก อีกครั้ง ซึ่งค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่มาใช้บริการร้านโรตี กัมปงชาซั๊ก ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 200-500 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการร้านกัมปงชาซั๊ก อีกครั้ง ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล ด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล ด้านการส่งเสริมการขาย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล ด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล ด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล ด้านการใช้บริการ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซั๊ก จังหวัดสตูล ด้านแวดล้อมทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

คำสำคัญ: พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว, สตูล, ร้านอาหาร

Abstract

The researcher summarizes and discusses the findings of the study. “Formal education and user research Roti shop is the main Pong Cha Chak, Satun province” so that online it can be possible using a chain sampling method to accurately get 420 sets as usual, as it is often found that clothes are 36-45 years old. There is a research study. in academic career Monthly income 10,001 -15,000 baht. Multifunctional respondent has a domicile below. Roti shop service, Ajahn Pongcha Chak, Satun Province. Between 8:01 p.m. and 9:00 p.m. and come to use the Roti Kampong Cha Chak restaurant 3-4 times in a month by coming to use the Roti Kampong Cha Chak restaurant with friends or co-workers. The main reason for choosing to use the Roti Kampong Cha Chak restaurant is the delicious taste and will recommend the products of the Roti Kampong Cha Chak shop to people you know and all those who answered the questionnaire will use the Roti Kampong Cha Chak shop again. The cost each time you come to use the service at Roti Kampong Cha Chak shop is mostly 200-500 baht. And the majority of respondents will come back to use the services of Kampong Kon Chak Cha Shop again. Satisfaction of users of Kampong Kon Chak Cha Shop, Satun Province, in terms of products. The overall picture is at the highest level. Satisfaction of users of Kampong Kon Chak Cha Shop, Satun Province, in terms of price, overall was at the highest level. Satisfaction of users of Kampong Kon Chak Cha Shop, Satun Province, regarding sales promotion. The overall picture is at the highest level. Satisfaction of users of Kampong Kon Chak Cha shop, Satun Province. In terms of personnel, the overall picture is at the highest level. Satisfaction of users of Kampong Kon Chak Cha Shop, Satun Province, regarding the process. The overall picture is at the highest level of satisfaction among users of Kampong Kon Chak Cha Shop, Satun Province, in terms of service use. Satisfaction of users of Kampong Kon Chak Cha Shop, Satun Province, physical environment. The overall picture is at the highest level.

Keywords: Tourist behavior, Tourist Satisfaction, Satun, Restaurant

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโลกเป็นอย่างมากและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตจนเป็นรายได้หลักในหลายประเทศ ทำให้ประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากรายได้เกิดจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

นอกจากจะเป็นการช่วยส่งเสริมให้สภาพเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นแล้วยังเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจซึ่งนำไปสู่การจ้างงานสร้างอาชีพและยังเป็นการส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่น ช่วยก่อให้เกิดการกระจายรายได้และการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องมากมาย อาทิเช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจร้านค้า ร้านอาหาร ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจของที่ระลึก เป็นต้น

จังหวัดสตูลมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายที่มีชื่อเสียง เช่น อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะตะรุเตา ซึ่งได้รับการยกย่องจากองค์การ UNESCO เป็นมรดกแห่งอาเซียน หมู่เกาะอาดัง เกาะหลีเป๊ะ ที่ได้รับขนานนามว่าเป็น “มัลดีฟเมืองไทย” ฯลฯ จังหวัดสตูลเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงทางด้านการท่องเที่ยว และมีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมเดินทางมาเยือนในฤดูกาลท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเมื่อมาเที่ยวสถานที่ใด หรือจังหวัดใดแล้ว ก็มักต้องการที่จะลิ้มลองอาหารประจำถิ่นของจังหวัดนั้น ๆ อาหารประจำถิ่นของจังหวัดสตูล ได้แก่ แกงตอแมะห์ อาหารประเภทโรตีสาน และชาชัก นิยมรับประทานกันในกลุ่มชาวไทยมุสลิมภาคใต้

ธุรกิจร้านอาหารประเภท โรตีสาน ชาชัก เป็นอีกหนึ่งธุรกิจพื้นฐานที่อยู่ในสังคมไทยมานานและมีอัตราการขยายตัวที่สูงมาก จนทำให้ในปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันกันในเรื่องนี้มีความรุนแรง เพราะการขยายตัวของจำนวนร้านอาหาร ประเภทน้ำชา โรตีสาน ทำให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าและส่วนแบ่งการตลาด โดยที่มูลค่าตลาดของร้านอาหารนั้นมีอัตราสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหารประเภทน้ำชาโรตีสาน เนื่องจากในจังหวัดสตูลมีร้านน้ำชา โรตีสานเยอะมาก

ในประเทศไทยนั้น คำว่า "โรตีสาน" หมายถึง แป้งชนิดที่เรียกว่า "ไมดา ประระดา" ซึ่งในภาษามลายูเรียกว่า "โรตีสาน จะโน" และในสิงคโปร์เรียกว่า "โรตีสานประตา" ปกติจะโรยหน้าด้วยนมข้นหวาน น้ำตาลทราย บางครั้งก็ใส่ไข่ไก่ลงไปขณะกำลังทอดแป้งบนกระทะ รับประทานขณะร้อนหรืออุ่น ปัจจุบันมีการทำโรตีสานหลายรสชาติ ที่นิยมกันมาก ได้แก่ โรตีสานน้ำแกง โรตีสานไส้กล้วยหอม หรือไส้ไข่ และนมข้นน้ำตาล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโรตีสานสอดผลไม้ ไส้เครื่องปรุงรสอื่น ๆ เช่น ซ็อกโกแลต กาแฟ และยังมีโรตีสานพิชซ่า ซึ่งเป็นการผสมผสานรสชาติตะวันออกและตะวันตกไว้ด้วยกันอีกด้วย

"Teh Tarik" หรือ "เต๋ ตาเราะ" สำเนียงเสียงถิ่นมลายูที่เรียกขาน หรือที่รู้จักกันดีในชื่อ “ชาชัก” เป็นกระบวนการชงชาทำให้เกิดฟองโดยไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยี แต่มาจากสองแขนที่แข็งแรง สลับรับ-ส่ง ส่วนผสมในกระบอกชงให้ตรงจังหวะ ตามแรงโน้มถ่วงของโลกให้กลายเป็น “ชา”(เต๋) ที่ถูก “ชักกะเย่อ” (ตาเราะ) ที่มีรสละมุนของฟองนมตามแบบฉบับการชงชาที่พบในคาบสมุทรมลายู ไม่ปรากฏว่าประเทศใดเป็นต้นแบบในการชง “ชาชัก” แต่พบว่ามีร้านชาชักทั่วไปอยู่ทั้งในมาเลเซีย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ และภาคใต้ของไทย ทั้งโรตีสานน้ำแกงและชาชักเป็นอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมมากในจังหวัดทางภาคใต้ โดยเฉพาะ 3 จังหวัดชายแดนใต้ ที่มีชาวมุสลิมส่วนใหญ่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งพี่น้องชาวมุสลิมนิยมนานโรตีสานควบคู่ชาชักอย่างมาก ทั้งทานเป็นของหวานและของคาว โดยเฉพาะโรตีสานกับน้ำแกงที่ทานเป็นอาหารเช้าและเย็น ทานคู่กับไข่ดาวและน้ำแกงเสิร์ฟพร้อมกับชาชัก ซึ่งจากความนิยมบริโภคโรตีสานน้ำแกงและชาชักที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบันของพี่น้องชาวมุสลิมและพี่น้องไทยพุทธดังกล่าว จึงทำให้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการประกอบอาชีพโรตีสานน้ำแกงและชาชัก ที่สามารถสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพและสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

ร้านโรตี่ กัมปงซาซึก เป็นร้านโรตี่ Local ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีการออกแบบจากของตกแต่งสไตล์เก่าและของสะสมโบราณ ผสมผสานความเป็นท้องถิ่นของจังหวัดสตูล มีโซนนั่งรับประทานอาหารทั้ง Indoor และ Outdoor ร้านกัมปงซาซึก เป็นที่ยอมรับของคนทั้งในและต่างประเทศ มีลูกค้ามาอุดหนุนไม่ขาดสาย และรสชาติของโรตี่ อร่อย กรอบ จนเป็นร้านที่ได้รับความนิยมของคนในสตูลและท่องเที่ยวในบริเวณนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากบทความงานวิจัย ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า ธุรกิจร้านโรตี่ ซาซึก ในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจและเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นรวมถึงสถานประกอบการจำเป็นต้องมีมาตรฐานของการให้บริการในด้านต่าง ๆ และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหารโรตี่กัมปงซาซึก เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ให้มีศักยภาพมากขึ้นต่อเนื่องในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ คือ การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล นี้ จะใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) แบบระบุตัวตนด้วยการใส่ชื่ออีเมลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มาใช้บริการร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล ประชากรของการศึกษานี้ คือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล ประเทศไทย ระหว่าง กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2566

2. การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล นี้ จะประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างและกำหนดอัตราส่วน (ปานฤทัย แห่งพุ่ม และวีระ วีระโสภณ, 2562) โดยการศึกษานี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 420 คน

3. เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลลักษณะทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอาหาร กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล เป็นมาตรวัดความเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง สามารถสรุปการศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ร้านโรตี กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38 อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 อายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 16-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุต่ำกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 11 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 11 และอายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 0 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16 ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2 อาชีพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 39 นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30 พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 5 ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 4 และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 4 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 -15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31 รายได้ต่อเดือน 15,001 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27 รายได้ต่อเดือน 5,001 -10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13 รายได้ต่อเดือน 20,001 -25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8 และรายได้ต่อเดือน 25,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 95 ภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 3 ภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 1 และภูมิลำเนาอยู่ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 1

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล ความถี่ของการใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก สามารถอธิบายได้ดังนี้ ท่านใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก บ่อยแค่ไหนในหนึ่งเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก ต่ำกว่า 2 ครั้ง ในหนึ่งเดือน คิดเป็นร้อยละ 20 ใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก 3-4 ครั้งในหนึ่งเดือน คิดเป็นร้อยละ 46 ใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปในหนึ่งเดือน คิดเป็นร้อยละ 34 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับช่วงเวลาใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล สามารถอธิบายได้ดังนี้ ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก บ่อยที่สุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 20.01 - 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ ใช้บริการช่วงเวลา 19.01 - 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25 ใช้บริการ 21.01 - 22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25 ใช้บริการช่วงเวลา 22.01 - 23.00 น. คิดเป็นร้อยละ 11 ช่วงเวลา 18.01 - 19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8 และช่วงเวลา 23.01 - 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก จังหวัดสตูล กับใคร สามารถอธิบายได้ดังนี้ ท่านใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก กับใครบ่อยที่สุด พบว่าใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก กับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 36 ใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก กับคนรักหรือแฟน คิดเป็นร้อยละ 16 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก สามารถอธิบายได้ดังนี้ เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านโรตี กัมปงซาซึก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจาก 420 คน มีจำนวน 330 คน เลือกเหตุผลจากรสชาติอร่อย คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือ จำนวน 212 คน เลือกบรรยากาศของทางร้าน คิดเป็นร้อยละ 53 จำนวน 222 คน เลือกความหลากหลายของเมนู คิดเป็นร้อยละ 51 จำนวน 184 คน เลือกการบริการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 44



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

จำนวน 178 คน เลือกราคาถูก คิดเป็นร้อยละ 42 และจำนวน 78 คน เลือกเพื่อน คนรู้จัก ครู อาจารย์ บุคคลต่าง ๆ แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับเมนูประเภทไต้ที่ซอบสั่งในร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูล สามารถอธิบายได้ดังนี้ เมนูที่ซอบสั่งในร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจาก 420 คน มีจำนวน 330 คน เลือกเมนูโรตีสี คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือจำนวน 182 คน เลือกอาหารจานเดียว คิดเป็นร้อยละ 43 จำนวน 176 คน เลือกของทานเล่นและเครื่องดื่มประเภทซัง คิดเป็นร้อยละ 42 จำนวน 156 คน เลือกมาม่าและอาหารเส้น คิดเป็นร้อยละ 37 จำนวน 150 คน เลือกกับข้าว คิดเป็นร้อยละ 36 จำนวน 98 คน เลือกเครื่องดื่มสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 23 จำนวน 94 คน เลือกเครื่องดื่มร้อนและเครื่องดื่มเย็น คิดเป็นร้อยละ 22 และจำนวน 62 คน เลือกน้ำผลไม้ปั่น คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับการแนะนำสินค้าของร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูลสามารถอธิบายได้ดังนี้ ท่านจะแนะนำสินค้าของเราให้คนที่คุณรู้จักหรือไม่ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำสินค้าให้คนที่คุ้นเคยมากถึงร้อยละ 100 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่ท่านมาใช้บริการร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูล สามารถอธิบายได้ดังนี้ ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่ท่านมาใช้บริการ "ร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูล" พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 200-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 57 มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 500 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26 มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 17 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บริการร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูลสามารถอธิบายได้ดังนี้ท่านจะใช้บริการของ “ร้านกัมปงซาซัง สตูล” อีกหรือไม่ พบว่า ผู้ที่ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด จะใช้บริการร้านกัมปงซาซัง อีกครั้ง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูล
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูล ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ อาหารมีรสชาติอร่อย ($\bar{x} = 4.81$) รองลงมาคืออาหารมีความสะอาดและได้มาตรฐาน และตราสินค้ามีความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.50$) เมนูอาหารมีให้เลือกอย่างหลากหลาย ($\bar{x} = 4.48$) อาหารมีความสดใหม่ ($\bar{x} = 4.41$) ตามลำดับ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูล ด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า และอาหารและเครื่องดื่มมีให้เลือกหลากหลายราคา ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 4.57$) ราคามีความคงที่และไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ($\bar{x} = 4.55$) มีป้ายบอกราคาอาหารได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.52$) ตามลำดับ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูล ด้านการส่งเสริมการขาย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีกิจการส่งเสริมการขาย เช่น การลดแลก แจก แถม อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ อาหารที่ได้เหมือนรูปที่โฆษณา ($\bar{x} = 4.53$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย และมีการจัดโปรโมชั่นที่ดึงดูดความสนใจ ($\bar{x} = 4.44$) มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาที่เหมาะสมกับช่วงเทศกาล ($\bar{x} = 4.42$) ตามลำดับ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงซาซัง จังหวัดสตูล ด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.68$) รองลงมาคือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.65$) จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{x} = 4.63$) พนักงานพูดจาสุภาพ และมีอัธยาศัยดี ($\bar{x} = 4.62$)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
 วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถอธิบายรายการอาหารได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.61$) และพนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซึก จังหวัดสตูล ด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาคือ จัดส่งสินค้าได้ในเวลาเหมาะสม ($\bar{X} = 4.55$) และสามารถชำระเงินได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซึก จังหวัดสตูล ด้านการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) โดยมีความพึงพอใจมากในการใช้บริการร้านกัมปงชาซึก จังหวัดสตูล มาก ($\bar{X} = 4.66$)

ในส่วนสุดท้ายผู้วิจัยได้สอบถามถึงความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซึก จังหวัดสตูล ด้านแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีบรรยากาศภายในร้านมีความสวยงามสะอาด และดูทันสมัย ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ เมนูอาหารสามารถสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.63$) จำนวนที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) อุดหนุน และแสงสว่างภายในร้านมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$) และรูปแบบการจัดโต๊ะและเก้าอี้ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมและศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านโรตี่ กัมปงชาซึก จังหวัดสตูล” ได้ดังนี้พบว่า “เพศ” ส่วนใหญ่มีเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มีศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้ต่อเดือน 10,001 -15,000 บาท ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ ใช้บริการร้านโรตี่ กัมปงชาซึก จังหวัดสตูล ช่วงเวลา 20.01 - 21.00 น. และมาใช้บริการร้านโรตี่ กัมปงชาซึก 3-4 ครั้งในหนึ่งเดือน โดยมาใช้บริการร้านโรตี่ กัมปงชาซึก กับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านโรตี่ กัมปงชาซึก คือ รสชาติอร่อย และจะแนะนำสินค้าของร้านโรตี่ กัมปงชาซึก ให้คนที่คุณรู้จักและผู้ que ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะใช้บริการร้านโรตี่ กัมปงชาซึก อีกครั้ง โดยมีความพึงพอใจแรกของผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซึก จังหวัดสตูล ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซึก จังหวัดสตูล ด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านกัมปงชาซึก จังหวัดสตูล ด้านการส่งเสริมการขาย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษา กิตติภพ สงเคราะห์ (2555) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขาย การศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ ชัยอนันต์ ปริญญาวิฑิต (2553) ที่ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P) ต่อความพึงพอใจธุรกิจกาแฟแฟรนไชส์ กรณีศึกษาธุรกิจกาแฟบิลเลียนคอฟฟี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การบริหารจัดการร้านอาหาร โดยเฉพาะร้านกาแฟนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการนำเอาหลักส่วนประสมการตลาดเข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ช่องทางการจัดจำหน่าย และบุคคล ด้านราคา ส่งเสริมการขาย



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

และด้านกระบวนการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับศิรินันท์ อมรประเสริฐชัย (2554) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบู ชาบู ของผู้บริโภคในพื้นที่ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารจัดการ ร้านอาหาร

เอกสารอ้างอิง

- กิตติภพ สงเคราะห์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นของผู้บริโภคในจังหวัด ปทุมธานี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิราพร ประสารการ, วิญญู วีรียงกูร และวรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ. (2562). ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โรตีกัมปัง. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 5, 2566, จาก <https://www.satun.go.th/food>.
- ชวัล เอี่ยมสกุลรัตน์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากร ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยอนันต์ ปริญาวิทิต. (2553). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P) ต่อความพึงพอใจธุรกิจ กาแฟเฟรนไชส์: กรณีศึกษาธุรกิจกาแฟบิลเลียนคอฟฟี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.